

Fiscalía



AÑO 7 / NÚMERO 2 / SANTIAGO DE CHILE / OCTUBRE DE 2014



Entrevista
al Ministro
del Interior,
Rodrigo
Peñailillo



Unidades de
Análisis Criminal:
Cambiando el
paradigma de la
persecución penal

CONTENIDOS

Editorial	1
Simplificados	2
Plan de Fortalecimiento y Fiscalía de Alta Complejidad comienzan a convertirse en realidad	4
Entrevista a Rodrigo Peñailillo, Ministro del Interior y Seguridad Pública	6
Unidades de Análisis Criminal: Cambiando el paradigma en la persecución penal	9
Responsabilidad Penal Médica: Transitando hacia la especialidad	12
Proyecto en La Araucanía: Atención con factor étnico-cultural	14
Entrevista Investigativa a niños, niñas y adolescentes: Claves y desafíos de una diligencia esencial	16
15 años de la Fiscalía: Cuatro históricos funcionarios relatan su experiencia	19
Atención de personas: Cuáles son los próximos pasos de la Fiscalía en calidad de servicio	23
Los Lagos: Ataque frontal de la Fiscalía a la “guerra del loco”	25
Verónica Franco, conductora de noticias: “Las autoridades deben poner ojo a la fuga de fiscales”	28
Atención psicológica en terreno durante las primeras horas del delito	30
Fiscales en acción: galería fotográfica	31

Representante Legal: Sabas Chahuán Sarrás

Edición Periodística: Claudia Lefever Mansilla, Christian Fuenzalida Tapia

Periodistas: Carla Gallegos Moraga, Leslie Trollund Arellano

Colaboración periodística: Marta Zúñiga Gatica, Jaime Arancibia Zúñiga, Julia Riveros Muñoz, Felix Nuñez Duhalde

Colaboración fotográfica: Comunicaciones Fiscalías Regionales

Diseño y Diagramación: Alfonso Gálvez Caroca

Diseño de Portada: Nelson Reyes Reyes

Impresión: Mallea Impresores Ltda.

Publicación realizada por la Unidad de Comunicaciones de la Fiscalía Nacional
comunicaciones@minpublico.cl
General Mackenna 1369, Piso 3, Santiago

Editorial



El Proyecto de Fortalecimiento del Ministerio Público ha sido recogido por las autoridades del Poder Ejecutivo, quienes han comprometido el envío de un Proyecto de Ley dentro de la primera quincena de diciembre de este año”.

LA CELEBRACIÓN DE SUS 15 AÑOS de vida encuentra a la Fiscalía de Chile en un momento de particular trascendencia para su futuro desarrollo.

Tras un intenso trabajo interno en que participaron autoridades de la Fiscalía Nacional, representantes de las asociaciones de funcionarios y de fiscales, el Proyecto de Fortalecimiento del Ministerio Público ha sido recogido por las autoridades del Poder Ejecutivo, quienes han comprometido el envío de un Proyecto de Ley dentro de la primera quincena de diciembre de este año. Para tal efecto, junto a los Ministerios de Hacienda y Justicia, se está trabajando en una mesa técnica que revisa el proyecto que será enviado al Parlamento y en donde se consideran las iniciativas propuestas por la Fiscalía.

Un lugar preponderante tienen las medidas de desarrollo institucional que permitan mejorar las condiciones de trabajo de fiscales y funcionarios, como el mejoramiento de las remuneraciones de los ayudantes de fiscal, el establecimiento de suplencia y subrogancia, la creación de una carrera tanto para fiscales como para funcionarios, sin olvidar –por cierto- la mejora en la atención a nuestros usuarios.

Junto al envío de este Proyecto largamente esperado

por el Ministerio Público, el Poder Ejecutivo ha decidido la presentación de una reforma constitucional que permitirá la creación de una Fiscalía de Alta Complejidad para dirigir las investigaciones, y sostener la acción penal pública en los casos de delitos especialmente complejos, la que tendrá un carácter supraterritorial, pudiendo operar en distintas regiones. La presentación de esta iniciativa, condición previa para la creación de la FIAC, y el Proyecto de Ley que la regulará en detalle, se tramitarán de manera paralela al resto del Proyecto de Fortalecimiento, siendo la intención expresa hecha saber por este Fiscal Nacional y aceptada por las autoridades citadas, el que la discusión sobre la FIAC, no altere o cambie de manera alguna el curso de tramitación del Proyecto de Fortalecimiento, que busca aumentar nuestra dotación e impulsar urgentes medidas de desarrollo institucional.

Se trata de proyectos legislativos que se complementan y redundarán, sin duda, en un fortalecimiento integral, cabal y moderno de nuestra querida institución.

Sabas Chahuán Sarrás
Fiscal Nacional



⤴ Seminario Internacional contra la Tortura organizado por la Fiscalía y el INDH

Una destacada participación tuvo la Fiscalía en el Seminario Internacional “La Prevención e Investigación de la Tortura: dificultades y desafíos actuales”, que fue organizado en conjunto con el Instituto de Derechos Humanos y que fue inaugurado por el Fiscal Nacional Sabas Chahuán. Durante el encuentro el fiscal jefe de Rancagua, Sergio Moya expuso el caso de Jorge Aravena, quien murió al interior de un furgón policial. El fiscal de Vicuña, Eduardo Yáñez, también expuso el caso de la condena obtenida por apremios ilegítimos, abuso contra particulares, entre otros delitos, en contra de siete funcionarios de la PDI. El Tribunal Oral en Lo Penal de La Serena los condenó por los hechos ocurridos entre marzo y septiembre del 2010.



⤴ Fiscalía del Biobío obtiene distinción internacional por iniciativa en Análisis Delictual

La Fiscalía del Biobío fue distinguida en el III Concurso Internacional de Mejores Prácticas en Análisis Delictual que entregó la Fundación Paz Ciudadana, la Asociación Internacional de Analistas Criminales y Motorola Solutions Foundation, en el marco de la 5° Conferencia Internacional sobre Análisis Delictual y Persecución Penal.

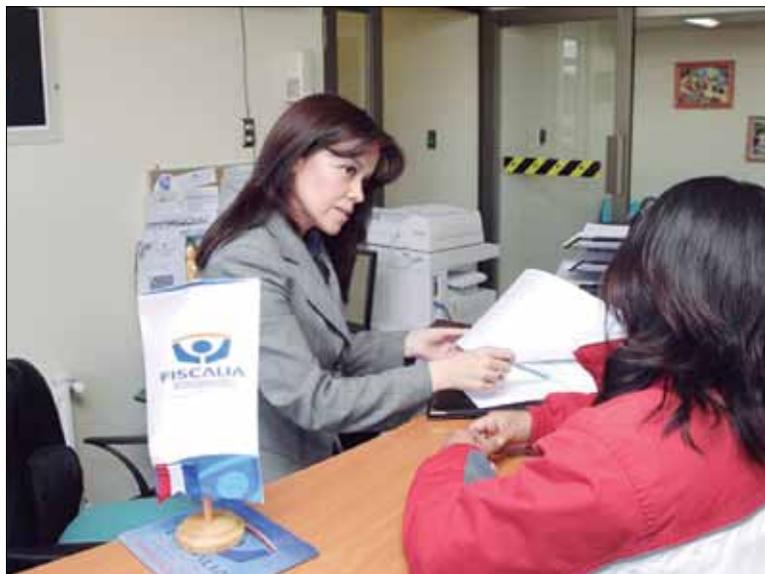
La distinción fue otorgada por el trabajo ejecutado con los Planes de Persecución Penal (PPP) para enfrentar los robos en lugar no habitado en el centro de Concepción. Esta iniciativa se basa en una estrategia intersectorial liderada por la Fiscalía para combatir de manera focalizada fenómenos delictuales específicos con la participación activa de la comunidad y las policías. “Es un reconocimiento muy importante para la Región, logrado a través de este innovador proyecto, y que también destaca la labor de servicio público que a diario realizan nuestros fiscales y funcionarios”, señaló el Fiscal Regional, Julio Contardo.



⤴ Fiscalía, gobierno y policías fijan metas para combatir el tráfico en 100 barrios del país

Un convenio interinstitucional que tendrá vigencia hasta el año 2018 y que intensifica la persecución contra el tráfico barrial y las grandes importaciones de droga firmaron el Fiscal Nacional, Sabas Chahuán; el Ministro del Interior, Rodrigo Peñailillo; el General Director de Carabineros, Gustavo González, y el Director General de la PDI, Marcos Vásquez. El acuerdo establece intervenir, gradual y ascendentemente, al menos 100 barrios críticos en todo el país entre 2014 y 2018. Pero además, para el presente año, las instituciones comprometieron, la realización de al menos 80 procedimientos focalizados para desbaratar el tráfico barrial -especialmente en los barrios que sean parte de la coordinación interinstitucional-, y la desarticulación de al menos 15 organizaciones criminales importadoras de drogas.





Fiscalías de todo el país cuentan con nuevo modelo de atención a usuarios

Para fines de 2014 se espera que el Sistema de Información y Atención a Usuarios de la Fiscalía de Chile esté completamente implementado en todo el país, quedando las tres plataformas de comunicación (telefónica, presencial y virtual) operativas en un 100% en todo el territorio nacional. Las 120 unidades de atención en su versión presencial (fiscalías locales) ya están disponibles con los servicios de requerimientos de entrega de información a la carpeta investigativa, solicitud de entrevista con el fiscal, nuevas diligencias, etc. Mientras que el servicio Mi Fiscalía en Línea, plataforma virtual de atención disponible en www.fiscaliadechile.cl, espera estar completamente operativa en el mes de diciembre próximo, permitiendo a los usuarios realizar vía web consultas generales del estado de la causa en caso de ser víctima, interviniente o abogado. Para ingresar debe solicitar presencialmente su usuario y contraseña en la fiscalía que corresponde a la causa.

Fiscalía de Peñalolén Macul celebró su primer aniversario

En equipo, fiscales y funcionarios de la Fiscalía de Peñalolén-Macul, festejaron junto al Fiscal Regional Alberto Ayala y el Director Ejecutivo, Regional Héctor Fernández, el primer año de vida de la nueva fiscalía perteneciente a la Región Metropolitana Oriente.

En su etapa inicial, la Fiscalía de Macul- Peñalolén investiga en su mayoría causas de violencia intrafamiliar, pero además tiene entre sus denuncias más importantes la investigación de la muerte del Subteniente de Carabineros Daniel Silva, luego del asalto a la Caja de Compensación Los Héroes.



En un año de funcionamiento, la Fiscalía recibió un total de 20.842 casos denunciados, de los cuales 2.190 corresponden a delitos cometidos en el contexto de Violencia Intrafamiliar. Respecto a la atención de usuarios, un total de 31.783 personas fueron atendidas en esa fiscalía local.



Más de 30 mil investigaciones por delitos medioambientales en 15 años

Establecer la existencia de un delito en el derrame de 22.000 litros de petróleo en la bahía de Quintero ocurrido a fines de septiembre de 2014, es uno de los casos que los llamados “Fiscales Verdes”, o especializados en delitos medioambientales, deben perseguir penalmente. A lo largo del país, existen 48 persecutores con esta “expertise”, abarcando ilícitos como el maltrato animal, daños contra el patrimonio cultural y delitos contra la ley del bosque nativo, entre otros.

Desde el inicio de la Reforma Procesal Penal en el año 2000, han habido 32.717 causas por delitos medioambientales, siendo los delitos por Maltrato Animal los que registran la mayor cantidad de denuncias, con 13.828 casos (42% del total de delitos medioambientales). Le sigue el Incendio de Bosques, con 8.539 casos (26% del total) y, en tercer lugar, los delitos por Usurpación de Aguas, con 4.333 casos (13% del total de los casos). La unidad que asesora y que centraliza los casos de estos delitos en la Fiscalía Nacional es la Unidad de Lavado de Dinero, Delitos Económicos y Crimen Organizado (ULDDECO), quienes actualmente están trabajando en dos proyectos de ley para la creación de figuras penales, una con el Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Justicia y Superintendencia del Medio Ambiente y otra a través de la mesa CITES (Convenio Internacional sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres).

PROYECTOS COMPLEMENTARIOS

Plan de Fortalecimiento y Fiscalía de Alta Complejidad comienzan a convertirse en realidad

Antes de fin de año fiscales y funcionarios del Ministerio Público tendrán respuesta legislativa a una demanda planteada por el Fiscal Nacional hace más de cuatro años.

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA, Michele Bachelet, firmó el viernes 26 de septiembre el proyecto de reforma constitucional que posibilita creación de una Fiscalía de Alta Complejidad (FIAC) supraterritorial al interior del Ministerio Público.

En el Palacio de La Moneda, la Primer Mandataria destacó la importancia de la creación de la FIAC, poniendo de relieve que “con esta fiscalía especial se logrará además una descongestión en el trabajo de las fiscalías locales, ello porque los delitos muy complejos los deben investigar los fiscales adjuntos postergando sus investigaciones habituales que corresponden a los delitos que más comúnmente afectan a la población, pero quiero aclarar que en esta misma línea estamos trabajando y hemos comprometido para la primera quincena de diciembre el envío de un proyecto de ley que fortalezca el Ministerio Público. Esta no es solo una demanda sentida por los fiscales y funcionarios que se arrastra por años y que le vamos a cumplir, sino también va a permitir contar con más recursos y posibilidades de investigación a los fiscales. El objetivo es que, el Ministerio Público como órgano investigador, tenga las facultades, los recursos humanos y tecnológicos que le permitan mayor agilidad en la investigación con resultados”.

De acuerdo a lo esbozado por la primera mandataria, a la actual estructura de la Fiscalía de Chile -que

cuenta con una Fiscalía Nacional, Fiscalías Regionales y adjuntas- ahora se sumará una Fiscalía especial de Alta Complejidad, que se hará cargo de delitos especialmente complejos y de alta connotación social, y que por sus dañinos impactos requieren de especialización para llevar a cabo las investigaciones y sobre todo la persecución de los responsables. Esta fiscalía estará a cargo de un Fiscal Jefe especial y tendrá jurisdicción a lo largo de todo el territorio nacional. Permitirá dotar de mayor capacidad a los fiscales que muchas veces deben enfocarse a trabajos de áreas muy diversas sin una mayor especialización en lo que concierne a delitos de alta complejidad.

Por su parte, el Ministro de Justicia, José Antonio Gómez, recalcó que el proyecto FIAC “es adicional al proyecto de Fortalecimiento y no provoca ninguna interferencia con la decisión expresada claramente por la Presidenta de enviar un proyecto de fortalecimiento al 15 de diciembre. Fiscales y funcionarios deben estar tranquilos de que el trabajo que vamos a realizar es en su totalidad y se va a trabajar en ambos aspectos”.

El Fiscal Nacional, Sabas Chahuán, manifestó su conformidad con el envío del proyecto de reforma constitucional sobre la FIAC, ya que cristaliza una demanda que el Ministerio Público viene formulando hace más de cuatro años.

Sobre el Plan de Fortalecimiento, destacó que “se ha

TRAMITACIÓN DE CASOS MENOS COMPLEJOS

El fortalecimiento de la Tramitación de Casos Menos Complejos (TCMC) busca potenciar el trabajo de las actuales TCMC, enriqueciendo su capacidad operativa con el fin de mejorar la calidad de la evaluación inicial de los antecedentes, para identificar más adecuadamente aquéllas en las que es posible una salida de mejor calidad para las víctimas; elevar la calidad de la gestión de las actuaciones principalmente administrativas que existen en

muchos de estos casos; precisar los criterios de asignación específica en equipos de trabajo; mejorar la comunicación con las víctimas, respecto al término de sus causas; y potenciar la atención presencial de víctimas y testigos con fiscales y/o abogados asistentes.

La propuesta de la Fiscalía es reforzar el trabajo de esta área con 30 nuevos Fiscales, 32 profesionales, 55 técnicos y 85 administrativos.



El 16 de septiembre de 2014, los Ministros del Interior y Justicia, junto al Fiscal Nacional, anunciaron el pronto envío de Plan de Fortalecimiento del Ministerio Público.

El Ministro de Justicia, José Antonio Gómez, recalcó que el proyecto FIAC “es adicional al proyecto de Fortalecimiento y no provoca ninguna interferencia con la decisión expresada claramente por la Presidenta de enviar un proyecto de fortalecimiento al 15 de diciembre. Fiscales y funcionarios deben estar tranquilos de que el trabajo que vamos a realizar es en su totalidad y se va a trabajar en ambos aspectos”.

convenido el establecimiento de una mesa de trabajo de carácter técnico, integrada por representantes del Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia y Ministerio Público, la cual ha fijado un calendario de reuniones semanales con el propósito de abocarse a la revisión del referido proyecto”.

El trabajo de la mesa considera el análisis de las iniciativas propuestas por la Fiscalía, entre las que destacan el Fortalecimiento de TCMC (ver recuadro), la creación de las Unidades de Análisis Criminal (ver nota pág. 9), Equipos Investigativos y la Mejora en la Atención a Usuarios. Un punto especialmente relevante del proyecto son las medidas de desarrollo institucional que permitirá dar un salto cualitativo en las condiciones de trabajo de fiscales y funcionarios, como el mejoramiento de las remuneraciones de los ayudantes de fiscal, el establecimiento de suplencia y subrogancia, la creación de una carrera tanto para fiscales como para funcionarios y otras medidas complementarias.

ENTREVISTA A RODRIGO PEÑAILILLO, MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

“Es relevante para el gobierno fortalecer el Ministerio Público con más fiscales y más presupuesto”

Transcurridos los primeros siete meses a cargo del Ministerio del Interior, Rodrigo Peñailillo pasa revista a los principales puntos de su gestión en materia de Seguridad Pública. Y no deja de destacar el lugar que ocupa la Fiscalía de Chile como institución autónoma en el cumplimiento de los objetivos de la lucha contra el delito. “Respetamos y valoramos la independencia del Ministerio Público, y bajo esa premisa desarrollaremos un trabajo conjunto, porque vencer a la delincuencia no es una tarea de uno u otro, es la tarea de todos” asevera enfático.

-COMO RESPONSABLE de la Seguridad Pública del país, ¿cuáles cree que son los principales temas que se requiere abordar en esta materia?

El tema de la seguridad es un asunto prioritario para el Gobierno de la Presidenta Bachelet. Así lo planteamos desde la campaña y quedó plasmado en el Programa de Gobierno.

Es por ello que hemos realizado, desde el primer día, un intenso trabajo a distintos niveles y que a fines de agosto se tradujo en la presentación que hizo la Presidenta de la República del Plan Nacional de Seguridad 2014-2018 “Seguridad para Todos”.

Y en esto no estamos partiendo de cero. Aquí hemos querido recoger las distintas experiencias y aprendizajes desde que en el año 2004 el ex Presidente Ricardo Lagos implementara la primera Política Nacional de Seguridad Ciudadana. Son diez años en que se han materializado distintos programas, pero también en los que el delito y la violencia han cambiado, generando nuevos desafíos a los organismos públicos a cargo de la seguridad.

Temas como el narcotráfico, las balaceras que dejan víctimas inocentes, el deterioro de los espacios públicos, el porte de armas hechas que hasta ahora no tenía ningún tipo de sanción deben ser abordados con una nueva mirada. Pero también aspectos como la necesidad

urgente de contar con políticas efectivas de prevención y reinserción social, o la reforma del Código Penal.

O el tema de los atentados y bombazos. Más de 300 bombas en los últimos años. Eso es algo que el país no puede ni debe aceptar y tenemos que enfrentarlo con todas las herramientas de que dispone el Estado. Y se puede hacer. Así lo vimos con el importante trabajo que hizo el Ministerio Público, Carabineros y que logró la detención de sospechosos y reunir pruebas suficientes para que estos fueran formalizados. Pero también, como hemos dicho, debemos dotar al país de mejores herramientas y por eso hemos propuesto modificar la Ley Antiterrorista.

-¿Cuáles son los principios que orientan las políticas públicas en seguridad del Gobierno de la Presidenta Bachelet?

-Lo más importante es que el Gobierno de la Presidenta Bachelet considera que la Seguridad es un derecho social que debe ser garantizado por el Estado, es un derecho como la educación, la salud, la previsión, está a ese nivel de importancia. Por eso el énfasis que hemos puesto en la prevención y en el protagonismo de la comunidad y los actores locales.

En ese sentido hemos iniciado la firma de convenios para el Plan Comunal de Seguridad Pública, que se implementará en las 74 comunas de Chile que concentran



El Gobierno de la Presidenta Bachelet considera que la Seguridad es un derecho social que debe ser garantizado por el Estado, es un derecho como la educación, la salud, la previsión, está a ese nivel de importancia. Por eso el énfasis que hemos puesto en la prevención y en el protagonismo de la comunidad y los actores locales”.

el 75% de la población urbana y el 80% de las denuncias de delitos. Y este año ingresarán a este programa 19 comunas, que contarán con asesoría técnica para la elaboración de sus propios planes de seguridad y recursos para su financiamiento, además de instancias de trabajo y coordinación entre todos los actores.

En términos generales, esto significa trabajar en distintos ámbitos de acción: planificación y ejecución desde lo local, reinserción social, control y sanción, prevención de la violencia y el delito, y la necesidad de contar con mejor información y una evaluación adecuada de los

distintos programas implementados.

Todo esto debe ir acompañado de una potente agenda legislativa, de manera que tengamos leyes a la altura de las necesidades. Eso incluye proyectos que ya hemos enviado como el aumento de las dotaciones policiales, las modificaciones a la Ley de Control de Armas, revisar la Ley 20.000, crear los Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana, la modificación de la Ley de Violencia en los Estadios, el proyecto de entrevista video grabada actualmente en discusión, la reforma al Código Penal, la regulación de la Seguridad Privada, separar las tareas de protección a menores en situación de vulneración de derechos de aquellas orientadas a la reinserción social de menores infractores de la ley, entre muchas otras.

-¿Cuáles son los pilares del programa Seguridad para Todos?

-El Plan Seguridad para Todos tiene cinco pilares fundamentales.

El primero es la información. Básicamente generar los datos, cifras y otros elementos que permitan apoyar los procesos de toma de decisiones en todos los niveles. Para esto se requiere que los servicios públicos territoriales cuenten con información confiable y oportuna.

Un segundo aspecto relevante es la participación ciu-



Como Gobierno, hemos adoptado el compromiso de generar mejores condiciones para que el Ministerio Público desarrolle su labor, y ya estamos trabajando en ello”.

dadana. Como ya lo he dicho, que el diseño y ejecución de la política de seguridad se dé en el nivel local, con la participación de la comunidad. Una ciudadanía comprometida con la seguridad permite no sólo identificar los problemas, sino también la construcción de soluciones cooperativas.

Un tercer pilar es la coordinación. Mientras los organismos del Estado, la comunidad organizada y las autoridades locales no tengan espacios de encuentro para pensar e implementar sus planes de seguridad locales, es muy difícil que ganemos la batalla contra la delincuencia.

Un cuarto soporte es la focalización territorial. Es necesario focalizar esas tareas en los espacios que concentran mayoritariamente la ocurrencia de delitos. En este punto determinamos espacios de interés: los barrios cívicos y donde se concentran los servicios públicos; los barrios con mayor concentración de vulnerabilidades, y los barrios de alta complejidad, donde hay pobreza, exclusión social, narcotráfico, violencia o delincuencia.

Finalmente, un pilar central es el liderazgo local. Queremos que las agendas locales se junten con las metas policiales. Que en el territorio comunal los actores dialoguen y establezcan metas compartidas, que serán apoyadas por el gobierno. Que los alcaldes y los municipios jueguen un rol protagónico en la prevención de la delincuencia, la violencia y el temor.

Estos pilares, se traducen en distintos ámbitos de acción que consideran 16 prioridades, 61 metas, una inversión mil 200 millones de dólares y 17 proyectos de ley, algunos de los cuales –como le señalaba– ya están en discusión en el Congreso.

-¿Qué lugar ocupa el Ministerio Público en los objetivos de seguridad que ha definido su cartera?

-El Ministerio Público tiene un lugar preponderante en todo este proceso. Es uno de los pilares en la lucha contra el delito.

Esto no es una frase vacía, porque es un objetivo y un compromiso de la Presidenta Bachelet reforzar la institucionalidad y la labor del Ministerio Público. Nadie puede desmentir hoy que las proyecciones con que fue creado el Ministerio Público están absolutamente sobrepasadas. Es una tarea relevante para nosotros poder fortalecer el trabajo con más fiscales y más presupuesto.

Y en ese sentido, como lo señalé cuando me reuní con el Fiscal Nacional, hay un trabajo muy estrecho entre Ministerio Público y el Ministerio del Interior. Y esperamos, en la primera quincena de diciembre ingresar al Congreso Nacional el proyecto de fortalecimiento del



MINISTERIO DEL INTERIOR

“HAY UN TRABAJO muy estrecho entre el Ministerio Público y el Ministerio del Interior”, dice Peñailillo.

Ministerio Público, que considera un aumento de fiscales, entre otras materias, y que permitirá contar con fiscalías especializadas para temas de terrorismo y narcotráfico, entre otras.

Y tenemos, además, el proyecto de Reforma Constitucional firmado por la Presidenta Bachelet a fines de septiembre que crea la figura de la fiscalía de Alta Complejidad. ¿Y qué queremos con esto? Justamente fortalecer las herramientas con que cuentan las instituciones del Estado y en particular el Ministerio Público para mejorar el trabajo en investigaciones de hechos delictuales complejos y de alta connotación social.

-Finalmente, qué mensaje enviaría a los fiscales y funcionarios del Ministerio Público.

-Mi mensaje para todos quienes trabajan en el Ministerio Público es que sigan desarrollando su labor con todo el profesionalismo que han demostrado hasta ahora. La lucha contra la delincuencia es tarea de todos, pero un lugar primordial lo ocupan quienes encarnan la función persecutoria.

Como Gobierno, hemos adoptado el compromiso de generar mejores condiciones para que el Ministerio Público desarrolle su labor, y ya estamos trabajando en ello. Pero esto no será posible si no hay en los equipos del Ministerio Público el convencimiento que su tarea es prioritaria en dar a la población una atención de alta calidad.

Es idea del Gobierno de la Presidenta Bachelet fortalecer todos los eslabones de la cadena en la lucha contra la delincuencia. Respetamos y valoramos la independencia del Ministerio Público, y bajo esa premisa desarrollaremos un trabajo conjunto, porque vencer a la delincuencia no es una tarea de uno u otro, es la tarea de todos.

UNIDADES DE ANÁLISIS CRIMINAL

Cambiando el paradigma en la persecución penal

El primer objetivo estratégico de la Fiscalía de Chile, es tender a la eficacia en la tramitación de las investigaciones penales. Si bien hasta ahora se ha desarrollado una política de trabajo según complejidad que tiende a ese objetivo, en el Plan de Fortalecimiento se plantea la necesidad de contar con un complemento adecuado, una instancia que se haga cargo de la abundante información residual y del gran volumen de causas que quedan archivadas por falta de antecedentes, que en su mayoría corresponden a delitos contra la propiedad.

EL PLAN ESTRATÉGICO de la Fiscalía de Chile fijó la necesidad de desarrollar una persecución eficiente con estándares de calidad. Para ello, se aplicaron medidas como la tramitación de causas por complejidad, que brindó un tratamiento expedito a las causas de menor complejidad y profundo a las de mayor.

Sin embargo, en el Plan de Fortalecimiento del Ministerio

Público, se planteó la necesidad de contar con Unidades de Análisis Criminal (UAC) como complemento necesario para alcanzar la eficacia y hacerse cargo de una problemática: Un alto porcentaje de casos denunciados, en su mayoría referidos a delitos contra la propiedad, son archivados básicamente por falta de antecedentes. Esto, pese a existir diversos tipos de datos que, cruzados con otros, podrían contribuir a mejorar



Cambiando el paradigma...

la calidad de la información inicial, es decir, dejar de mirar a través del caso a caso y reemplazar el prisma por la visión agrupada, ampliando las opciones de recolección de evidencia y de información que hiciera más eficiente la persecución penal.

De forma más concreta en su último discurso de Cuenta Pública, el Fiscal Nacional, Sabas Chahuán, reafirmó la iniciativa y anunció que desde 2013, la institución trabaja junto a la Fundación Paz Ciudadana, en un proyecto para detectar nudos críticos y fortalecer competencias que hicieran posible el desarrollo del análisis criminal.

El proyecto consta de al menos seis etapas. En la primera, se efectuó un diagnóstico en cuatro fiscalías locales de dos sedes regionales, Centro Norte y Biobío, que arrojó la identificación de cuatro procesos críticos: ingreso de casos, validación de datos, asignación de causas e investigación de delitos. Asimismo, permitió identificar capacidades y competencias necesarias para la implementación de las UAC.

En la fase dos, terminada preliminarmente, se logró definir el modelamiento de unidades a nivel nacional y regional, y establecer el tipo de análisis a desarrollar.

¿QUÉ ES EL ANÁLISIS CRIMINAL?

El análisis criminal es una herramienta para apoyar decisiones, luego de administrar datos cualitativos y cuantitativos de diverso origen. Es de carácter investigativo y no preventivo -como el desarrollado por las policías-, reactivo a la comisión de un delito, orientado a buscar elementos que permitan la identificación de los autores, de patrones de acción, características comunes, etc.

Se relaciona con diferentes fuentes y flujos de información. Es un proceso de búsqueda de datos sobre delinquentes habituales y/o prolíficos, organizaciones criminales, asociaciones ilícitas, además de soluciones útiles que concluye con reportes que informan y recomiendan cursos de acción.

NECESIDADES DE LA FISCALÍA

El análisis criminal es planteado como una herramienta fundamental para alcanzar la eficacia y la eficiencia, al hacerse cargo de los vacíos de información, al orientar la construcción de la hipótesis del caso y al apoyar la planificación de la investigación y las actividades derivadas. El análisis, en tanto, es una labor fundamental tanto para el desarrollo de estrategias de persecución como para su éxito.

“Esta actividad permitiría hacerse cargo del abultado universo de causas sin imputado conocido, de menor complejidad, potenciando la capacidad de investigar delitos contra la propiedad y delitos sexuales seriales, además de delitos de mayor complejidad, al propender al tránsito desde la “acumulación” de datos, a la generación de información criminológica útil”, explicó el gerente de la División de Estudios, Claudio Ramírez.

Según Ramírez, la persecución tiene el sello de la institución responsable. Este sello, refleja su pensamiento y su forma de abordar situaciones. El nuevo paradigma que suponen las UAC, revelan un nuevo intento institucional por llegar a los usuarios cuyas causas quedan en el camino por falta de antecedentes.

La información de las UAC permitiría tomar decisiones, direccionar la labor, potenciando el desarrollo

REQUISITOS Y PERFILES

Implementar el análisis, requiere en términos logísticos de la aplicación del Plan de Fortalecimiento que provea de dotación para esta función. Asimismo, implica un cambio de paradigma considerando que es una tarea interinstitucional, requiere de tecnología necesaria que respalde, principalmente repositorios institucionales adecuados que permitan el almacenamiento y softwares de cruce de antecedentes para generar los mapas del delito, aumentando la probabilidad de detección, identificación, detención y formalización o juicio.

Un último requisito es contar con políticas de capacitación especializada en el área.

Según el informe de Paz Ciudadana, el analista es un profesional con conocimiento multidisciplinario en el estudio del delito, con habilidades como argumentación, dedicación, soluciones creativas a los problemas, lógico, y conocimientos en aplicaciones computacionales, estadísticas, historia, criminología, sociología, psicología, leyes, entre otros.



LOS PLANES DE PERSECUCIÓN Penal del Biobío han permitido desbaratar bandas que operan en sectores acotados.

de la investigación, independientemente de su estado de datos inicial.

“Los fiscales requieren contar con datos para esclarecer estructuras y jerarquía de organizaciones criminales, relaciones entre personas y delitos, así como flujos de dinero, especies o influencias. El análisis es necesario para esto y para maximizar la obtención de medios de prueba, ya que sus productos podrían ser usados como evidencia”, indicó Ramírez.

EXPERIENCIA EXITOSA

Una experiencia exitosa de este mecanismo de trabajo son los Planes de Persecución Penal (PPP) de la Fiscalía Regional del Biobío, que se instala como un referente, al potenciar el análisis y la estrecha coordinación con las policías y la comunidad.

Estos proyectos consideran una intervención en fenómenos delictivos, en sectores acotados, por un tiempo determinado, y relacionan desechando la lógica del caso a caso.

Estos planes han mejorado la investigación de delitos contra la propiedad, robos con intimidación y robo con violencia, tráfico de drogas y abigeato. Dos de estos PPP –Coronel y Concepción-, incluso, fueron reconocidos a nivel internacional, como ejemplos de buenas prácticas. En agosto pasado el Fiscal Regional, Julio Contardo, recibió una distinción de parte de Fundación Paz Ciudadana, en el marco del Tercer Concurso Internacional de Mejores Prácticas en materia de Análisis Delictual (detalles en pág. 2).

“Sin duda que los resultados obtenidos son motivo de legítimo orgullo para nuestra Fiscalía Regional. Creemos que este tipo de prácticas puede constituir un real aporte al trabajo desarrollado por la Fiscalía de Chile, ya que junto con diversificar nuestras estrategias de persecución penal, nos permiten estrechar nuestro contacto con la ciudadanía y mejorar nuestra capacidad de respuesta frente a las problemáticas que afectan a la comunidad”, indicó el fiscal Contardo.

Transitando hacia la especialidad

La mayor conciencia que han adquirido los pacientes acerca de sus derechos en el marco de una atención de salud, ya sea en el sistema público o privado, conjuntamente con la desacralización de la profesión médica, ha provocado que las denuncias y querellas por negligencias hayan aumentado considerablemente en los últimos años. Responder adecuadamente es un verdadero desafío para la Fiscalía de Chile y sus organismos auxiliares, debiendo sortear con gran esfuerzo las duras exigencias que plantean cada uno de estos casos.

EL AÑO 2008 LA FISCALÍA de Chile recibió menos de 80 denuncias por supuestas negligencias médicas. El 2013 la cifra se encumbró por sobre las 650. Con el aumento de causas, crecieron también las expectativas de la comunidad, transformándolas en hechos de alta connotación pública. A la par, se volvieron cada vez más lentos los tiempos de tramitación: el sistema no estaba preparado para tal explosión. Había que aplicar un plan de contingencia que tendiera a la especialización.

Una negligencia médica se genera por los actos imprudentes de cualquier profesional de la salud durante la atención de un paciente.

Aún cuando estos actos pueden provocar lesiones y/o la muerte, son considerados “cuasidelitos”, porque se entiende que no existe dolo o intención de provocar daño.

“Como cuasidelitos, las penas son bajas -hasta tres años de presidio-, pero son de los casos más difíciles de investigar. Revisten diversas complejidades y exigencias. Sin embargo, se sigue adelante y se consiguen las condenas”, explica el Director de la Unidad Especializada de Responsabilidad Penal Adolescente y Delitos Violentos, Félix Inostroza.

COMPLEJIDADES

Cada vez que se denuncia un caso de presunta negligencia médica, la Fiscalía debe determinar si los hechos constituyen

cuasidelitos o no. Es decir, si efectivamente se cometió una impericia o imprudencia y si generó lesiones o la muerte del paciente.

“De las denuncias o querellas que se interponen, en un porcentaje muy bajo hay negligencias médicas, el resto son reclamos por una mala relación médico paciente o por situaciones que no han quedado claras. En concreto, del 100% no más del 10%, aproximadamente, lo son”, explicó la fiscal Oriente, Silvia Olivares.

Para poder identificar cuáles causas son perseguibles penalmente, es fundamental contar con conocimientos especializados de medicina, lo que sitúa al fiscal en un territorio desconocido. Por ello, algunas fiscalías regionales desde 2006 fueron contratando las asesorías permanentes de médicos para orientar la persecución.

“Lo primero que los fiscales deben saber, es que para poder tramitar las causas de responsabilidad penal médica (RPM), deben contar con la ficha clínica, la cual sólo se puede conseguir mediante orden judicial desde la vigencia de la Ley 20.584 de Derechos y Deberes de los Pacientes, con la ficha de enfermería, con Protocolos de autopsias, y con Protocolos operatorios, entre otros, y saber en qué consisten. En segundo lugar, se debe individualizar a los médicos o profesionales involucrados y citarlos como imputados o como testigos, citar al paciente o a sus familiares, y por último, revisar la acreditación de los facultativos en la Superintendencia de Salud”, explica el médico Lionel Grez, profesional asesor de la Fiscalía de Chile.

En el caso de lesiones, se solicita una constatación de éstas y, dependiendo de las causas probables, pueden solicitarse exámenes, scanners, radiografías, biopsias u otros informes específicos.

Otra complejidad aledaña, explica la fiscal Olivares, es la dificultad de conseguir que un médico declare en contra de otro o critique su actuación.

PERITAJES DE INFRACCIÓN A LA LEX ARTIS

Conseguir todo lo anterior, genera un retraso importante en el inicio de la investigación. Sin embargo, el retraso mayor



EL MÉDICO LIONEL GREZ entrega periódica asesoría a fiscales del Ministerio Público.



PARA PODER IDENTIFICAR
qué casos pueden ser
perseguibles, es necesario
contar con conocimientos
especializados en medicina.

viene después, al solicitar el peritaje que acredita una infracción a la Lex Artis (buena práctica médica), que emite el Servicio Médico Legal (SML) y que puede tardar hasta tres años en despacharse. Por ende, se entrapa la tramitación de estas causas pudiendo extenderlas hasta los cinco años, bordeando el límite de la prescripción.

“La pericia consiste en un informe técnico sobre el actuar de los médicos en determinadas circunstancias, que emiten peritos especialistas en cada área, y que indican si el profesional actuó dentro de lo establecido”, explica la doctora Beatriz Brunetto, Directora del Departamento de Clínica del SML.

Según Brunetto, tras la creación de la Unidad de Responsabilidad Médica del SML en 2005, surgió un creciente aumento de causas, y los peritos comenzaron a verse sobrepasados, generando un estancamiento en las pericias.

“El 2013 el Ministerio de Hacienda asignó 105 millones de pesos anuales por tres años para aumentar las horas de los peritos, contratar otros y superar el atraso que teníamos, que era inicialmente de 700 pericias, las que se estaban demorando entre 2 y 3 años en ser evacuadas. Cuando asumí en el cargo en marzo, había 523 pendientes. Hice un diagnóstico y los resultados arrojaron 15 meses de demora promedio, entendiendo que hay algunas que se demoran menos y otras más según la sobrecarga y el número de peritos que haya. Hemos logrado bajar la brecha a 426”, explicó la facultativa.

El estándar establecido en el SML para el despacho de pericias antes del plan de contingencia, era de 42 al mes. Hoy en día estas cifras han aumentado, logrando en julio liberar 65, en agosto 58 y en septiembre 59.

“Hemos estado trabajando con bastante ímpetu, hicimos

una jornada de capacitación en junio, que sirvió para ponerse la camiseta y lograr un mayor compromiso con el servicio”, dijo Brunetto.

SOLUCIONES INTEGRALES DE LA FISCALÍA

Si bien las fiscalías regionales Valparaíso, Metropolitana Centro Norte, Sur, Oriente, Talca, Aysén y Magallanes, cuentan con la asesoría periódica de un médico forense, que revisa las causas y orienta a los fiscales en la toma de decisiones, la Fiscalía Nacional trabaja en un proyecto piloto que busca darle cobertura al resto del país.

Asimismo, para hacer frente a la congestión, la Fiscalía contrata peritajes privados y cuenta con la colaboración del Departamento de Medicina Legal de la Universidad de Chile, cuyos informes tienen validez ante los tribunales.

“En la Fiscalía nos hemos puesto como desafío la capacitación y especialización de fiscales, atendiendo las complejidades propias de un cuasidelito y más si se trata de un caso de RPM. Este año hicimos el primer encuentro nacional que fue todo un éxito”, explicó Félix Inostroza.

Según el Director de la Unidad Especializada, la Fiscalía es conciente de la trascendencia social de este tipo de denuncias, en un contexto en el que existe un gran cuestionamiento hacia las instituciones públicas y donde existe una mayor conciencia de los derechos de los pacientes.

“Queremos responder a las expectativas sociales, y la forma es investigar correctamente, llevar a cabo una investigación de calidad y que permita concluir si existió o no una mala práctica médica. Estamos transitando hacia un modelo de mayor especialización y eso es un activo en la institución”, indicó Inostroza.

PROYECTO EN LA ARAUCANÍA

Atención con factor étnico-cultural

Dada la importante presencia de usuarios del sistema pertenecientes a la etnia mapuche, la Fiscalía Regional de La Araucanía quiere incorporar un servicio de máxima calidad con pertinencia cultural.

LA MACHI DE LA COMUNIDAD Pitracó, Blanca Canio, se para en frente del árbol sagrado y ruega a su dios Chaw Ngünechen. En mapudungun, al son de un kultrún, en una plegaria ancestral como una especie de canto un tanto monótono y melancólico, pide por la vida y el bienestar de los trabajadores de la Fiscalía Local de Lautaro. Todo esto, frente a al nuevo edificio del Ministerio Público en la comuna.

Lo que para algunos es sólo una simbólica ceremonia de inauguración de la recién levantada estructura, tiene para otros un significado mayor. Lidia Antilef, facilitadora intercultural de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, deja caer una lágrima cuando la rogativa llegaba a su punto cúlmine. “Para nosotros fue potente, muy emotivo, yo en lo personal me emocioné, fue muy inesperado, fue una oración llena de espiritualidad. Nos hubiese gustado que pudieran entender el idioma porque fue bien potente lo que ella dijo, no tan sólo se centró en el edificio en sí, sino que en la gente que trabajaba, en pedirle a Ngünechen les diera la fuerza para que llevaran bien su trabajo”, dice la profesional y agrega: “Porque ella sabía que recibían a personas sufrientes, pedía que les diera la fuerza para orientar y entregar herramientas a esa gente que llegaba a pedir ayuda. Para mí fue una cosa muy emotiva, algo que se daba por primera vez en la Fiscalía..”

INCORPORAR LA COSMOVISIÓN MAPUCHE

La participación de la machi en la inauguración del edificio en Lautaro, se contextualiza con una serie de acciones impulsadas por el Fiscal Regional de La Araucanía, Cristián Paredes, que apuntan a incorporar el factor étnico-cultural en la atención de sus víctimas y testigos. Todo, en una región que, según datos del Censo 2002, concentra un 23, 5% de población que declara pertenecer al pueblo mapuche. Porcentaje que se eleva a un 59% en comunas como Galvarino, la cual es atendida precisamente por la Fiscalía de Lautaro.

“Nos preocupa brindar un servicio de máxima calidad con pertinencia cultural”, explica el fiscal Paredes, quien asumió el cargo en agosto de 2013: “Esta rogativa, y la pre-

sencia de una autoridad relevante del pueblo mapuche en la ceremonia, como lo es una machi, demuestran no solo la valoración que hacemos como Fiscalía a la cultura mapuche, sino también el respeto profundo que nos inspira, y también lo necesario que en este tipo de eventos se de lugar a la presencia de la cosmovisión mapuche”.

El Fiscal Regional destaca que existe una preocupación permanente en la institución por adecuar sus servicios a las características y requerimientos de las personas, para facilitar su participación en el proceso penal y cumplir con el mandato constitucional de garantizar su integridad física y psicológica. En el caso de las víctimas y testigos que pertenecen a la etnia mapuche en La Araucanía esto se hace desde el cuidado por aspectos relacionados con la orientación, como la elaboración de material de apoyo traducido al mapudungun, hasta el acompañamiento e intervención especializada de equipos profesionales de la Fiscalía que incluyen a dos facilitadoras interculturales.

“Todo lo anterior se enmarca en una aspiración transversal tendiente a asegurar un servicio de máxima calidad con pertinencia cultural”, dice Paredes, quien resalta que en más de una oportunidad se ha optado por el uso de instancias validadas dentro de las comunidades mapuches, como puede ser por ejemplo el facilitar que haya machis participando del proceso de reparación. “Al constatar que el apoyo que tradicionalmente entregamos con psicólogos especialistas, no era la mejor de las alternativas, dado que la persona vivía en un contexto de ruralidad y en una comunidad con pautas netamente mapuches, lo que ha hecho nuestra Unidad de Atención a Víctimas y Testigos es buscar otras alternativas más atingentes y ha terminado brindando una atención con un machi de su sector, para que tuviera una instancia de apoyo personal significativa”, indica el Fiscal Regional.

En la misma línea, la institución resolvió capacitar este año en mapudungun y cosmovisión mapuche al personal de aquellas fiscalías locales de comunas con importante presencia de población mapuche. En el mes de agosto la facilitadora intercultural Lilian Catriful enseñó en un taller dirigido a fiscales y funcionarios de la Fiscalía de Collipulli



“CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS” EN MAPUDUNGUN

En los próximos días la Fiscalía Regional realizará el lanzamiento de la “Carta de Derechos de los Usuarios” traducida al mapudungun, la cual va a ser exhibida en las salas de espera de todas las fiscalías locales de La Araucanía. El texto fue traducido íntegramente por las facilitadoras interculturales de URAVIT.



LA MACHI DE LA COMUNIDAD Pitracó realiza ceremonia mapuche en inauguración del edificio de la Fiscalía de Lautaro.

la cultura, historia y tradiciones del pueblo mapuche, así como el uso de la lengua mapudungun en sus expresiones formales e informales. “Es importante que se considere el aspecto cultural incluso en aspectos tan simples como la hora en que se cita a las personas a la Fiscalía. El mapuche considera hacer en la mañana todos sus trámites más importantes para aprovechar la fuerza y energía que da el sol cuando está recién saliendo, entonces mientras más temprano mejor. Por eso a veces cuando son citados en la tarde igual llegan en la mañana”, destaca la funcionaria.

El Fiscal Regional de La Araucanía precisa que lo que se

busca con esta acción es mejorar la comprensión de las víctimas y testigos que pertenecen a la etnia. “Esto implica no sólo saludarlos en su lengua, sino también poder explicarles de manera más simple el trabajo que se está desarrollando, cuáles son los objetivos, los pasos y lo que se quiere lograr para que puedan participar activamente en el proceso penal. Todas nuestras víctimas demandan de nosotros un servicio acorde a la experiencia traumática vivida o de riesgo en que se encuentran, y debemos ser capaces de acoger sus requerimientos con profesionalismo, respeto y empatía”, detalla el fiscal Paredes.

ENTREVISTA INVESTIGATIVA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Claves y desafíos de una diligencia esencial

Todos coinciden en que el número de entrevistas debe disminuirse al mínimo posible y que su registro audiovisual otorgaría indiscutidos beneficios a las víctimas y al proceso penal. ¿Cuál sería entonces una entrevista investigativa ideal? Si bien no hay metodología única, existen buenas prácticas a nivel internacional que están orientadas a obtener la mejor y mayor cantidad de información, sin generar efectos traumáticos ni costos emocionales a estas víctimas especialmente vulnerables, efectos propios del proceso penal.

EL PROYECTO DE LEY que se tramita en el Congreso para regular el número de veces que un niño, niña o adolescente víctima de un delito sexual es entrevistado durante el proceso penal, ha puesto un gran desafío al Ministerio Público, institución encargada de dirigir de manera exclusiva la persecución penal y a los organismos auxiliares que la apoyan en esta labor. La reducción al mínimo de las veces para realizar esta diligencia impondrá a los persecutores estándares más exigentes para abordar a la víctima y poder obtener el máximo de antecedentes que le permitan sostener la acción penal pública en el futuro.

“La declaración investigativa de la víctima, prestada ante el Fiscal del caso, tiene un gran valor si es obtenida conforme los parámetros internacionalmente avalados para ello, no sólo

permite conocer la versión entregada por el niño, niña o adolescente, sino que, además, permite generar y establecer todas las hipótesis y líneas investigativas que es necesario plantearse como investigador en la indagación de delitos tan complejos como los delitos sexuales. Desde ahí, la reducción del número de entrevistas le plantea al sistema de enjuiciamiento criminal enormes desafíos, ya que toda la información que se pueda obtener de esa diligencia sólo tendrá valor en la medida que quien entreviste posea conocimiento y entrenamiento en este ámbito”, señala Patricia Muñoz García, directora de la Unidad Especializada de Delitos Sexuales y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía Nacional.

LA ENTREVISTA INVESTIGATIVA

Los numerosos trabajos e investigaciones que describen el proceso ideal que debe seguirse durante la entrevista se fundan, principalmente, en el desarrollo de buenas prácticas para obtener mayor cantidad de información sobre lo sucedido procurando, además, que ésta sea lo más exacta posible. “No existe ninguna metodología que pueda asegurarlo. Lo que sí demuestra la experiencia de otros países como España, Inglaterra o Australia, es que existen distintas formas de entrevistar y que algunas, sobre todo aquellas en que los niños entienden claramente lo que se requiere de ellos y en donde en el acercamiento existe respeto de sus necesidades, hay una mayor probabilidad de que colaboren entregando información”, indica el psicólogo de la Fiscalía Regional del Maule, Carlos Smith.

Patricia Muñoz García advierte que la entrevista investigativa no es un interrogatorio y que, de acuerdo a las buenas prácticas descritas a nivel internacional, lo que se busca es

BENEFICIOS DE LA VIDEOGRABACIÓN

- Examinar si la entrevista se ha hecho de manera correcta
- Observar al entrevistado (expresiones no-verbales)
- El registro fidedigno de los contenidos verbales y analógicos de la víctima.
- Favorecer el vínculo y rapport con el evaluado.
- Evitar re-victimizar al niño/a con múltiples entrevistas.
- Revisar y analizar la entrevista para dilucidar las dudas existentes.
- Acompañar la grabación como medio de prueba en las audiencias



LA ENTREVISTA INVESTIGATIVA no es un interrogatorio y es ideal que se realice en el menor tiempo posible desde conocido el hecho denunciado.

que se lleve a cabo en el menor tiempo posible desde que es conocido el hecho denunciado, de modo tal de obtener, del niño, niña o adolescente, en las mejores condiciones posibles, la mayor cantidad de antecedentes que recuerde de la experiencia transgresora, evitando que sus testimonios sean interferidos con información producida post suceso. “La entrevista debe estar dirigida a la obtención de la mejor y mayor cantidad de información posible respecto del hecho denunciado, sin realizar preguntas inadecuadas que puedan establecer sesgos en las respuestas que entreguen las víctimas y que puedan cuestionar la fidelidad del testimonio aportado por el niño, niña o adolescente, procurando, además, en todo momento el debido resguardo y protección de sus derechos humanos fundamentales”, enfatiza la abogada.

El lugar en donde se realice la entrevista debe ser lo suficientemente tranquilo y libre de interrupciones para así poder resguardar la privacidad del momento y respetar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Además, tiene que estar libre de demasiados estímulos, recurriendo al apoyo de dibujos y muñecos sólo una vez que el niño, niña o adolescente ha dado cuenta verbal de la ocurrencia del hecho que le afectó, o cuando le resulte dificultosa realizar la descripción de la interacción abusiva.

“Un ambiente en donde no se generen condiciones mínimas de privacidad pueden afectar también el curso de una entrevista. Si un niño, niña o adolescente ve que

cuando se refiere a una situación que lo afectó directamente, el adulto que se supone que lo está escuchando atiende el teléfono, prioriza escribir el relato sin mirarlo a los ojos, o permite que otras personas interrumpan la entrevista, es difícil que crea o comprenda que lo que está diciendo es considerado como algo verdaderamente importante”, advierte Smith.

PROYECTO DE LEY DE ENTREVISTA VIDEOGRABADA

El proyecto de ley ingresado a trámite legislativo el 22 de enero de 2014 propone que un entrevistador, en un plazo de 72 horas contado desde la recepción de la denuncia, tome declaración al niño, niña o adolescente que haya sido víctima del o los delitos denunciados. La declaración de la víctima será recibida una sola vez, mediante una entrevista en la que participará el fiscal a cargo de la investigación y el entrevistador.

La entrevista deberá ser registrada audiovisualmente para luego servir como prueba anticipada de un juicio oral.

La moción legislativa ha sido valorada por el Ministerio Público, tanto en lo que respecta a la disminución del número de entrevistas como a la grabación audiovisual de la diligencia, identificando importantes beneficios (ver recuadro). “Siempre hemos sostenido que es primordial reducir al máximo el número de entrevistas al que se deberán enfrentar en el proceso penal los niños, niñas

FASES DE LA ENTREVISTA

Con el objetivo de disminuir la victimización secundaria y mejorar la cantidad y calidad de la información que se puede obtener de las entrevistas de las víctimas en la etapa inicial de la investigación, la Fiscalía Nacional diseñó la Guía de Entrevista Investigativa a Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Delitos Sexuales (GEV).

La Guía establece siete fases esenciales durante la entrevista, cuya duración y desarrollo deberán adaptarse a las características propias del niño, niña o adolescente que está siendo entrevistado, a las características del caso y también de los contenidos que deriven de la propia entrevista.



FASE I: INTRODUCCIÓN Y ENCUADRE

Se comienza la entrevista dando al niño, niña o adolescente, y sus acompañantes, una explicación de la función que cumple el o la entrevistador/a y de los objetivos que persigue la entrevista.

FASE II: ESTABLECIMIENTO DE RAPPORT

A través de temáticas neutras, se busca establecer un vínculo entre el o la entrevistado/a y el o la entrevistador/a con el objeto de generar un espacio de confianza entre ambos/as.

FASE III: ENTRENAMIENTO EN UN EPISODIO DE MEMORIA

Se busca que el o la entrevistado/a ejercite la dinámica comunicacional necesaria para las siguientes fases, a partir del relato breve de una experiencia lo más libre y abierta posible.

FASE IV: OBTENCIÓN DEL TESTIMONIO

Se solicita al entrevistado/a que brinde - en sus propias palabras- un relato de los hechos. La narración libre es

el núcleo de la entrevista y la fuente más confiable de información.

FASE V: INVESTIGANDO LOS HECHOS

Se busca profundizar en la información que el o la entrevistado/a ha entregado de forma espontánea en las fases anteriores.

FASE VI: OBTENIENDO OTRA INFORMACIÓN DE RELEVANCIA PROCESAL

Se dirigen preguntas con el fin de obtener respuestas con elementos que permitan acreditar los hechos y que no han sido expuestos espontáneamente por el niño, niña o adolescente.

FASE VII: CIERRE DE LA ENTREVISTA

Se da la oportunidad al entrevistado/a de referirse a situaciones no abordadas en la entrevista y realizar preguntas sobre el proceso. Se debe procurar que el niño, niña o adolescente deje la entrevista en un estado mental apropiado.



EL LUGAR EN DONDE se realice la entrevista debe ser lo suficientemente tranquilo y libre de interrupciones.

o adolescentes”, sostiene Patricia Muñoz. De hecho, en un oficio del Fiscal Nacional dictado ya en el año 2009 donde imparte criterios generales de actuación en delitos sexuales, se indica que en el proceso investigativo, el fiscal deberá adoptar las medidas necesarias para que la víctima preste la menor cantidad de declaraciones posibles, evitando así la repetición innecesaria de esta diligencia. “Con la misma intensidad con la que hemos valorado la propuesta legislativa que busca disminuir la cantidad de entrevistas a

las que son sometidos los niños, niñas y adolescentes en el proceso penal, hemos sostenido que esta la diligencia de la entrevista investigativa no puede ser delegada a terceros, siendo el fiscal quien debe participar personalmente en la toma de declaración de la víctima, o bien encargar la realización de la diligencia en funcionarios o profesionales especializados del Ministerio Público”, advierte la abogada.

Por tal razón, desde el año 2012, la Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía Nacional ha impulsado un intenso y específico programa de capacitación a fiscales, abogados asistentes, profesionales de las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos y funcionarios policiales en los ámbitos relativos a la realización de la entrevista investigativa utilizando la guía GEV, que constituye una valorada herramienta para quienes deben substanciar o apoyar las investigaciones de esta naturaleza.

En la misma senda de preparación y especialización, el Ministerio Público patrocina un proyecto Fondef pertenecientes a las Escuelas de Psicología de la Universidad de Chile y la Universidad Católica, cuyo objetivo es diseñar un modelo de entrevista investigativa para las víctimas y un sistema de entrenamiento para los entrevistadores que, en una primera etapa, beneficiará a 15 profesionales de la Fiscalía con la metodología de la experta internacional Martin Powell.

Recuerdos y balances de cuatro históricos funcionarios

El 15 de octubre de 1999, con la promulgación de la Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público, la nueva institución encargada de perseguir los delitos en Chile comenzó a escribir su historia mientras el nuevo sistema de justicia penal fue abriéndose camino de manera gradual en todo el territorio nacional. Un fiscal regional, una fiscal adjunta, una profesional de atención a víctimas y testigos, y un funcionario de atención de público, todos de distintas regiones del país, relataron de su puño y letra para Revista Fiscalía, cómo han vivido la evolución y crecimiento del Ministerio Público.

Fiscal Jefe de Antofagasta, Ana María Escobar:

“¿Si volvería a postular a la Fiscalía?, la respuesta es sí”



DICIEMBRE DE 2000, con 29 años, soltera, sin hijos y con 4 años trabajando en un servicio público decidí ingresar al Ministerio Público, pues me apasionaba el derecho penal, pero no la tramitación de aquella época.

En octubre de 2001 partió para nosotros “la Reforma”, éramos 12 Fiscales dispuestos a darle contenido y forma a esta gran tarea, 12 Fiscales que compartimos aciertos y errores, el triunfo del trabajo bien hecho y la derrota de lo que no supimos prever... de todos ellos solo quedamos 2 en esta Fiscalía.

Hoy, con 13 años más de experiencia en esta Institución, casada y con dos maravillosos hijos, vuelvo la vista atrás y veo como hemos cambiado.

Desde el viejo edificio donde partimos hasta las instalaciones donde estamos hoy, reformadas y dispuestas de manera que nuestra labor pueda ser más expedita y dentro de lo que es posible esperar, algo más confortable.

Desde las rutinas iniciales de trabajo, hasta la distribución actual, donde hacemos milagros para afrontar el crecimiento exponencial de las causas, sin que haya aumentado el número de fiscales, hay un factor que no ha cambiado y es el cariño y compromiso con que cada

“Creemos que los 15 años es una fecha especial, apropiada para hacer un balance, para revisar nuestro trabajo, la relación con los demás actores del sistema penal, y de este balance saldrán las necesarias correcciones que el sistema espera”.



uno de los fiscales y funcionarios de esta Fiscalía asume su trabajo.

Tenemos momentos complejos, claro está, pero cuando vemos que el trabajo en equipo ha dado frutos y que el juicio que era imposible de sacar adelante, ha terminado con

sentencia condenatoria, renovamos la fe en nosotros mismos y en la institución.

Creemos que los 15 años es una fecha especial, apropiada para hacer un balance, para revisar nuestro trabajo, la relación con los demás actores del sistema penal, y de este balance saldrán las necesarias correcciones que el sistema espera.

De aquella primera audiencia a la que asistimos emocionados, aunque se trataba simplemente de un robo en bien nacional de uso público, hasta hoy, muchas cosas han cambiado, algunas físicamente como la sede del tribunal, la tecnología se ha incorporado de lleno en nuestro trabajo, pero nada de esto altera el acto de fe, que hicimos ese día, este era un sistema en el que creíamos y al que deberíamos sacar lo mejor que pudiera dar.

Me he preguntado muchas veces, si volvería a postular a la Fiscalía y la respuesta es sí, sin ninguna duda, me siento parte de esta institución, de lo que hemos construido, de la solidez que hoy tenemos y por sobre todo, porque queda mucho por seguir haciendo, revisando y consolidando... queda mucho por entregar.

Maritza Barría, asistente social de La Araucanía:

“Era importante ser parte de ese equipo humano que tenía una misión tan trascendental para el país”



INGRESÉ AL MINISTERIO PÚBLICO el 15 de abril del año 2000, porque significaba para mí un tremendo desafío profesional y personal, me interesaba mucho el área de Justicia donde me desarrollaba antes de ser parte de la Fiscalía. Fui la primera asistente social contratada en el país en la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, en La Araucanía, región piloto en la Reforma Procesal Penal. Para mí era muy importante ser parte de ese equipo humano que tenía una misión tan trascendental para el país.

Al comienzo estaba sola en el equipo y me reunía en Santiago con la gerenta y profesionales de la Fiscalía Nacional para diseñar lo que sería nuestro trabajo operativo. Luego fue nombrado el jefe de la unidad, con el que iniciamos la puesta en marcha de la reforma y la atención de casos. Se fueron sumando más profesionales y el apoyo administrativo en mi unidad, así como en el resto de las unidades. Estábamos instalados en una casa en la que se adaptaron oficinas y a medida que ingresaban más funcionarios se debía compartir los espacios, ya que todo se hacía estrecho. Había una serie de capacitaciones y actividades de difusión sobre rol de la Fiscalía y coordinación con redes de apoyo. En un comienzo se hacía de todo, no había límites en la jornada de trabajo, ni procedimientos muy claros, se pretendía responder a todos los requerimientos muchas veces de otras áreas de competencia, lo cual fue cambiando y delimitándose con la experiencia.

De las muchas situaciones que he atendido, las que más recuerdo están vinculadas con la muerte de personas. Mi primer caso grave fue en el año 2002 con la desaparición de una joven que luego fue encontrada muerta a causa de terceros, y se realizó una gran cantidad de actividades de apoyo y acompañamiento a la madre de esa joven por varios años, quedando

“Un hecho que no olvido es cuando me correspondió vestir a una bebé fallecida, mientras acompañaba a su madre a recoger el cuerpo en el SML, porque ella entró en crisis al ver a su hija y no quería acercarse. Luego pude hacer que la madre se calmara y se despidiera de su bebé, facilitando así un mejor duelo”.



ella tan agradecida que siguió llamándome hasta el año 2007, a pesar de la frustración de nunca haber encontrado al autor de ese crimen. Otro hecho que no olvido es cuando me correspondió vestir a un bebé fallecido, mientras acompañaba a su madre a recoger el cuerpo en el Servicio Médico Legal, porque ella entró en crisis al ver a su hija y no quería acercarse. Luego pude hacer que la madre se calmara y se despidiera de su bebé, facilitando así un mejor duelo.

La institución ha avanzado, hoy es reconocida por la ciudadanía, suma experiencia, destaca su desempeño y el ordenamiento interno, tiene funciones claras, cada unidad ha fortalecido sus procesos de trabajo, existen modelos de atención que orientan el quehacer, hay un sólido apoyo informático y de control de la gestión, hay procedimientos de trabajo estandarizados, se ha crecido en todas las áreas de trabajo y en infraestructura, y lo más valioso es que cuenta con un equipo humano de excelencia, del cual me siento orgullosa de pertenecer.

Manuel Alburquenque, Recepcionista de la Fiscalía de Talca: “Todos aquí son grandes colaboradores y servidores públicos”



PARECE INCREÍBLE pero es cierto, más de una década dedicada al servicio público de la personas y pensar que en diciembre del 2001, con 29 años de edad y junto con la partida de la reforma, también parte mi servicio a la gente. Recuerdo la primera casa que nos

acogió en calle 2 Norte N° 781, chiquitita y bonita, con un magnolio hermoso y un cedrón en el patio interior que nos proveía de aguas de yerba. Teníamos de todo: una custodia, un patio para las bicicletas, una bodega en el desván, un mesón de atención de público y una pequeña sala de espera.

El contacto con la gente era “face to face” y por orden de llegada. Hoy, al mirar hacia atrás, me sorprende recordar que en la sala siempre sobraba espacio durante los primeros días. Luego llegaron los fríos números con un marcador manual que indicaba el turno. Pero al cabo de unos meses, nuestros espacios comenzaron a llenarse de usuarios y donde sobraba espacio ya no cabía una aguja. La fila llegaba hasta la calle. Pero todo tiene que evolucionar y mejorar. Tras pasar por un inmueble que estaba casi al lado del primero, nos trasladamos a nuestro actual lugar de trabajo en Calle 1 Sur N° 790. Sin duda, un mejor lugar, con una sala de espera más amplia, un mesón más extenso lo que permitió mejorar la calidad de atención. Luego, gracias a la gran gestión del Fiscal Regional y de un esfuerzo de la Fiscalía Nacional, se pudo habilitar el segundo piso de nuestra instalación y sacar a algunos colegas que se encontraban hasta ese entonces sumergidos en el subsuelo sin acceso a la luz natural.

Hoy estamos más modernos y desarrollados con un sistema de lujo para la atención de personas, lo que implica tiempos de respuestas oportunos para quienes a diario acuden a nosotros. De esta forma desaparecieron los números y llegó un sistema automatizado de atención de personas (SIAU), claro que para no perder la costumbre, a veces llamamos a viva voz a los “más sorditos”.

En fin, una gran institución, grandes compañeros de trabajo y mejores personas que con el tiempo aprendemos a conocernos más cuando compartimos con cada uno de ellos. Todos aquí son grandes colaboradores y servidores públicos y gracias a todos nosotros somos una de las mejores instituciones pú-

“Hoy estamos más modernos y desarrollados con un sistema de lujo para la atención de personas, lo que implica tiempos de respuestas oportunos y notificadas a quienes a diario acuden a nosotros”.



blicas que se ha desarrollado a puro empeño y fuerzas de cada uno de sus integrantes, teniendo presente que, sin duda, faltan manos pero aún aguantamos y aguardamos por ese proyecto de fortalecimiento tan esperado por todos. No me queda más que ser un agradecido por estos hermosos años en los cuales pude madurar como persona, además de convertirme en padre de tres hermosos hijos, junto a mi gran mujer y compañera. Por todo ello, puedo hoy decir que no tengo fracasos ni frustraciones, solo decir que Dios me dio una excelente oportunidad de ser parte de la Fiscalía de Chile.

Fiscal Regional de Coquimbo, Enrique Labarca:

“Entrar a la Fiscalía fue una forma concreta de aportar al desarrollo del país y al bienestar de todos”



EL 16 de Octubre del 2000 tenía 32 años y fui designado fiscal adjunto de Coquimbo. Llevaba ejerciendo como abogado 4 años y otros 4 años más como procurador. La razón por la cual postulé, entre muchas otras, fue que ser fiscal y ser miembro de la Fiscalía permitía dar impulso a una transformación única e histórica del sistema de justicia penal del país que era esencial llevarlo adelante. Ya no era posible mantener vigente el proceso penal inquisitivo de ese entonces y una transformación de esa naturaleza requería

necesariamente funcionar en forma correcta. Participar en ello no sólo era un gran orgullo, sino una forma concreta de aportar al desarrollo del país y al bienestar de todos.

Pero además me permitió trabajar para el sector público que personalmente prefiero, ya que implica desplegar una labor con contenido social y, ciertamente, centrada en el bienestar del país y su gente. Además, era un gran desafío profesional y una inmensa oportunidad ya que se trataba de una institución nueva, que carecía de historia y en la cual se podía participar para su desarrollo.

Asumí funciones en octubre del 2000, encontrándome con una institución de gente joven, con mucho espíritu de sacar adelante la reforma procesal penal, de cumplir las obligaciones y responder a lo que las personas esperaban de nosotros.

Teníamos lo mínimo en infraestructura, sin procesos de trabajo, desarrollando nuestras tareas durante muchos años en una oficina tipo container, pero en el que existía un gran espíritu de trabajo y colaboración de todos. La relación entre fiscales, defensores y jueces era la de procurar que el sistema funcionara correctamente, cada uno en su rol, pero con una visión general de hacer posible que la justicia penal llegara a todos en forma eficiente, correcta y transparente.

“Indudablemente tras un juicio exitoso, la reacción de las víctimas y sus familiares, con sus abrazos, representaron un gran estímulo para seguir trabajando como fiscal”.



Fue lo precario de nuestras instalaciones y medios materiales lo que más actuó a favor de cohesionar a la institución y a sus equipos de trabajo, creándose un permanente espíritu de mejoramiento y superación en la forma de desarrollar nuestra función.

En estos 14 años trabajando como fiscal, son muchas las alegrías y frustraciones. No alcanzarían las hojas para escribirlas, pero finalmente las primeras siguen superando con creces a las segundas. Indudablemente tras un juicio exitoso, la reacción de las víctimas y sus familiares, con sus abrazos, representaron un gran estímulo para seguir trabajando como fiscal. Aquello hace olvidar o al menos dejar de lado las frustraciones y malos momentos.

Creo que lo más destacable en su evolución y crecimiento, es su proceso de maduración, el tomar conciencia del rol de la fiscalía y compenetrarse de la función pública que posee, ya que ello ha permitido un constante proceso de examen y crítica en todas las áreas necesarias para prestar un servicio dirigido a las personas a quienes nos debemos como funcionarios públicos. No es posible que se mantengan las ideas, criterios y objetivos iniciales, ya que en la medida que la necesidad de justicia penal, de paz social y de tranquilidad de la comunidad cambia, la fiscalía debe ir dando respuesta oportuna a ello, entendiendo que víctimas y testigos deben ser tratados en forma digna, oportuna y correcta.



HACIA UNA CULTURA DE SERVICIO

Los próximos pasos de la Fiscalía en atención de personas

En la historia del Ministerio Público se han concretado importantes avances en el ámbito de la atención a usuarios, especialmente en lo que respecta a la implementación de modelos y sistemas estandarizados a nivel nacional. Sin embargo, todo mejoramiento y modernización de la atención debe ir necesariamente acompañado de una fuerte cultura de servicio, capaz de empatizar con las necesidades de los usuarios.

DESDE LA CREACIÓN del Ministerio Público, la atención de víctimas, testigos y usuarios en general ha experimentado importantes avances en la medida que ha crecido y se ha consolidado la función.

En los inicios de la Reforma Procesal, las acciones en esta materia estaban dirigidas principalmente a la atención especializada de víctimas y testigos de casos que –en su mayoría– llegaban a juicio oral, es decir entre un 1% y un 3% del universo total. Pero el crecimiento del sistema y del volumen de usuarios requirentes de diversos servicios, obligó a ampliar su cobertura y crear mecanismos de atención

que soportaran –con la misma dotación– un flujo no menor del millón de usuarios al año.

El Plan Estratégico 2009 - 2015 de la Fiscalía de Chile consideró como valor la *Excelencia en la Atención* y declaró como parte de los objetivos estratégicos *Mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios, a través de la implementación y consolidación de un modelo orientado a una atención oportuna y que genere canales de comunicación recíproca entre la institución y sus usuarios, especialmente, las Víctimas y Testigos.*

Todo lo anterior implicó entonces el diseño e implementación de nuevos modelos de atención con el fin de entregar,



“El Ministerio Público está empeñado en que sus colaboradores estén plenamente conscientes que no son únicamente un prestador de servicios, sino que son quienes deben transmitir la filosofía de esta institución que busca generar espacios de relación con sus usuarios y brindarles experiencias de servicio que permitan satisfacer sus requerimientos”, indica Neira.

como mínimo, servicios de información y orientación a la mayor cantidad de personas posible. Así nació el proyecto OPA (Orientación, Protección y Apoyo), que permitió ampliar la cobertura de atención. Mientras en enero de 2009, 6.730 víctimas y testigos que declararon o denunciaron directamente en las fiscalías fueron atendidas, en el año 2013 esta cifra ascendió a 55.441. Es decir, en cuatro años la Fiscalía aumentó en más de siete veces la cantidad de usuarios atendidos.

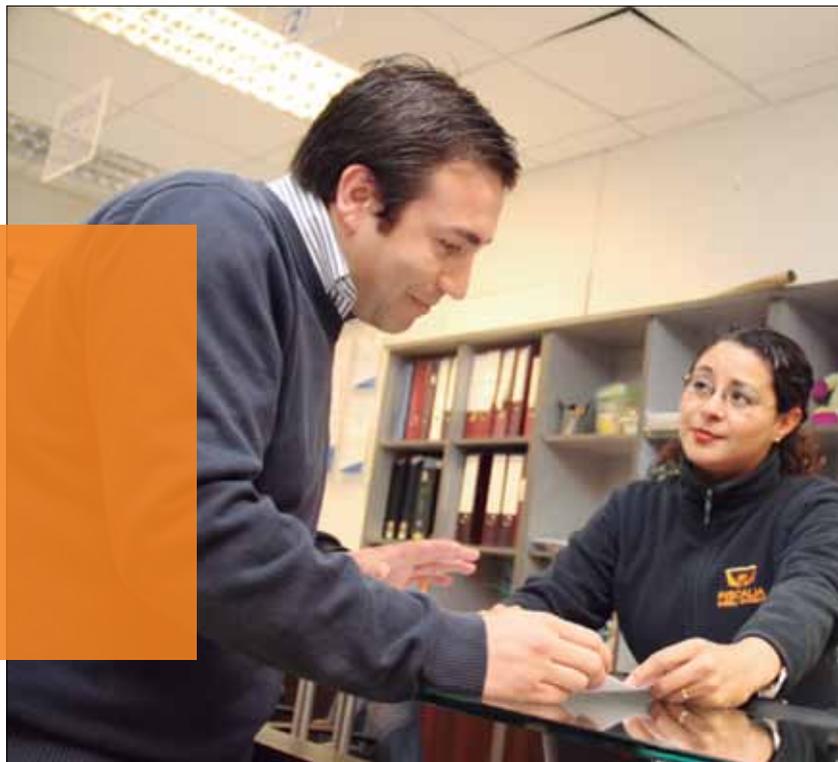
Pero además, se establecieron procesos de trabajo estandarizados en todo el país, fortaleciendo la entrega de servicios en tres espacios de atención: presencial, que se otorga en las fiscalías locales; telefónica, a través del call center y otros medios telefónicos dispuestos por la fiscalía, y virtual, vía página web institucional y/o correo electrónico.

HACIA UNA CULTURA DE SERVICIO

“Hemos logrado avances concretos y significativos en el ámbito de la atención de personas, especialmente en cuanto a echar a andar modelos y sistemas estandarizados de atención a usuarios a nivel nacional. Sin embargo, entendemos que para darle sustentabilidad a estos modelos se requiere avanzar en el fortalecimiento y consolidación de una cultura de servicio en la institución”, advierte Marcela Neira, Gerenta de la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional.

Efectivamente, existe consenso dentro de la institución de que la Fiscalía debe dar un paso en la creación de una cultura de servicio y acercamiento a los usuarios, y para ello se requiere afianzar en la conciencia institucional que todos los colaboradores son servidores públicos.

Ya en el año 2011 la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional realizó un estudio de diagnóstico acerca de la cultura de servicio de atención a los usuarios. La investigación arrojó algunas luces en cuanto a los desafíos de cara a la instalación de una cultura de aten-



ción en el Ministerio Público. Uno de los aspectos detectados y que podrían atentar en contra estos objetivos, es una fuerte escisión entre una cultura de ayuda y entrega social, y una cultura centrada en la orientación a resultados, centrando el foco de los colaboradores en metas y resultados.

“El Ministerio Público, está empeñado en que sus colaboradores estén plenamente conscientes que no son únicamente un prestador de servicios, sino que son quienes deben transmitir la filosofía de esta institución que busca generar espacios de relación con sus usuarios y brindarles experiencias de servicio que permitan satisfacer sus requerimientos”, indica Neira.

Un reenfoque hacia el servicio de las personas tiene que hacerse cargo de las expectativas que las víctimas tienen del sistema y reorientar sus esfuerzos en atender intereses no resueltos de la ciudadanía, que inciden además fuertemente en la mala evaluación pública del trabajo de la institución. “Estamos trabajando en ello, planificando procesos de capacitación y de comunicación estratégica que fomenten, apoyen y releven el compromiso de servicio y atención que debería ser lo que caracterice el actuar de nuestros fiscales y funcionarios. Es una tarea ardua que requiere de tiempo y esfuerzo, pero estamos seguros que es el camino correcto para alcanzar los estándares de atención que nos hemos propuesto y que la comunidad nos reclama”, afirma el Director Ejecutivo Nacional del Ministerio Público, Jorge Abbott.

MÁS CONTACTO CON LAS PERSONAS

Uno de los proyectos que están pendientes y que forman parte del Plan de Fortalecimiento Institucional de la Fiscalía de Chile es el mejoramiento de la Atención de Usuarios y la creación de un Contact Center. El objetivo es



MODELO DE CONTACTO EN LA REGIÓN DE AYSÉN

En la región de Aysén, la Fiscalía Regional lanzó el Modelo de Información a Víctimas (MIV), implementado desde el mes de julio de 2014, donde participan fiscales y funcionarios administrativos. Según el Fiscal Regional de Aysén, Pedro Salgado, esta iniciativa, entre otras razones, busca obtener antecedentes complementarios para el proceso investigativo, estandarizar el contacto con las víctimas a nivel regional y complementar el actual modelo institucional de atención de usuarios. Durante el mes de julio ingresaron al Modelo, 1.181 instancias de contacto, distribuidas en los diferentes hitos definidos, vale decir ingreso, formalización, cierre y término o suspensión de una causa. “De éstas, el 71% fueron contactos efectivos, es decir en 836 instancias fue posible ubicar telefónicamente a la víctima para entregarle información de su causa”, dijo Pedro Salgado.



robustecer el sistema integral de atención a modo de dar cobertura sobre todo a aquellas víctimas que consideran deficiente la respuesta del sistema, porque sienten que sus necesidades no son escuchadas ni atendidas adecuadamente. “Contar con un servicio de Contact Center sin duda nos permitiría mantener una relación más cercana especialmente con las víctimas, ya que con ello principalmente mejoraría la entrega de información y su oportunidad a este grupo tan importante de usuarios”, indica Jorge Abbott.

La gerenta de la División de Atención a Víctimas, asegura que lo que se pretende es dar un salto cualitativo respecto de otros modelos de atención, “permitiendo el acceso de todos los usuarios a los servicios establecidos, mediante un modelo de atención transversal, más proactivo y que se anticipe a las necesidades de nuestras víctimas”.

A la espera de que se pueda concretar un servicio nacional de contacto, diversas iniciativas regionales han impulsado un contacto más cercano, empático y focalizado en ciertas necesidades que fueron detectadas por cada región.

En la Fiscalía de Tarapacá, se implementó un modelo de contacto directo con todas las víctimas de delitos de robo en lugar habitado, robo con violencia o intimidación y robo por sorpresa ocurridos en Iquique y Alto Hospicio, cuyos casos no tienen imputado conocido y que, de acuerdo al parte policial de la denuncia, no existen antecedentes para continuar la investigación. Las víctimas son contactadas telefónicamente por una funcionaria de la Fiscalía Regional, a fin de consultarles directamente si tienen alguna otra información que pueda servir para seguir con la investigación. Si la víc-

tima señala tener algún antecedente que no estaba en la denuncia, se procede a decretar de inmediato la diligencia de investigación pertinente por parte del propio Fiscal Regional. Si la víctima ratifica que no tiene ningún antecedente que aportar, se le comunica que la causa será archivada provisionalmente, y se le explica en qué consiste esta salida y las posibilidades de actuación que tiene como víctima. “Con este contacto queremos, primero, que las víctimas sientan que estamos realmente preocupados por su caso y por los daños que este delito puede haberle causado a ella o su familia, incluso tratando de reparar en algo su situación. Segundo, confirmar que la información que recibimos en el parte policial es la correcta o no; y en tercer lugar, lograr un contacto más personal con las personas afectadas, lo que no se obtiene a través de una carta, por ejemplo”, explicó el Fiscal Regional, Manuel Guerra.

La Fiscalía Regional de Los Lagos, desde el año 2012, ejecuta un contacto prioritario telefónico con las víctimas de crímenes y simples delitos. En un plazo que no excede los 5 días desde la recepción de la causa, se toma contacto telefónico con la víctima y se le indica qué fiscal tiene la causa e información general del estado de la misma. “Entendemos que esto es un paso muy importante en el posicionamiento de la fiscalía con la comunidad, toda vez que siempre en la denuncia el contacto de las víctimas se realiza con la policía y especialmente con Carabineros. En este caso nosotros queríamos tener un contacto directo post denuncia de manera inmediata con las víctimas. Creemos que este es el camino correcto, ya que la fiscalía está llamada a acercarse a las víctimas, especialmente de aquellos delitos que son más sensibles para ellas”, indica el Fiscal Regional Marcos Emilfork.

REGIÓN DE LOS LAGOS

Ataque frontal de la Fiscalía a la “guerra del loco”

La sustracción de recursos hidrobiológicos en el borde costero de la Región de Los Lagos tiene características que lo posicionan como un fenómeno delictual regional que debe ser abordado desde distintas esferas, entre ellas, la persecución penal.

EL IMPONENTE PAISAJE Y TRANQUILIDAD de la casi desconocida Caleta Estaquilla, en la Región de Los Lagos, son apreciados sólo por los pocos visitantes que en temporada estival se asoman por estos parajes. Sin embargo, el lugar ha sido uno de los puntos álgidos de la batalla en la denominada “guerra del loco”, donde foráneos llegan en “pangas” (botes livianos equipados con poderosos motores) y sustraen la producción del valorado producto desde las áreas de manejo ubicadas en el mar, dejando a los pescadores locales sin su principal sustento económico. Por tal razón, es que desde hace unos meses se han dado pasos sustanciales para frenar la comisión de los ilícitos relacionados con la sustracción de recursos hidrobiológicos y en los que el liderazgo asumido por la Fiscalía ha sido clave.

“Existían diversos ilícitos relacionados a productos hidrobiológicos en la región que eran recurrentes”, señala Marcos Emilfork Konow, Fiscal Regional de Los Lagos, quien recuerda que a través de entrevistas que sostuvo a comienzos de 2014 con dirigentes de pescadores y, específicamente, con la presidenta de la Confederación Nacional de Pescadores Artesanales de Chile (Conapach), Zoila Bustamante –quien vive precisamente en Caleta Estaquilla- y luego con los mandos regionales de ambas instituciones policiales y

la Armada, “me permitieron analizar este tema con un grado mayor de profundidad y luego impulsar desde la Fiscalía Regional algunas medidas para mejorar la persecución penal en estos ilícitos”, separando por cierto las diferentes esferas que intervienen en el abordaje de esta problemática: la prevención, la fiscalización administrativa y la persecución penal.

PERSECUCIÓN PENAL PRIORIZADA

En enero de este año la Fiscalía Regional de Los Lagos convocó a los diferentes actores que intervienen en la problemática de la sustracción de recursos hidrobiológicos para potenciar la coordinación interinstitucional. A la Armada, Carabineros y Policía de Investigaciones también se sumaron Sernapesca, el Servicio de Impuestos Internos y la Autoridad Sanitaria. Así, nació una mesa de trabajo que dio como fruto un protocolo de actuación conjunta –firmado en mayo de este año- que “nos permite estandarizar una forma de reaccionar frente a la comisión de un delito en esta área y, segundo, una fórmula de retroalimentarnos fluidamente respecto de esta categoría de ilícitos a través de un funcionario de enlace de cada una de estas instituciones”, explica el Fiscal Regional, y añade que “hoy estamos en línea todas las instituciones cuando se comete un delito que tiene relación con productos hidrobiológicos, ya sea con áreas de manejo de productos



OPERATIVO EN ANCUD

Ancud, Chiloé, julio 2014. Efectivos de la Capitanía de Puerto de la Armada con apoyo de la Sección de Investigación Policial de Carabineros concentraron su accionar en el sector de Pudeto donde se estaba realizando el desembarco de especies hidrobiológicas. Tanto las embarcaciones como un vehículo que les prestaba apoyo terrestre intentan darse a la fuga. Resultado: un detenido que posteriormente fue formalizado, la recuperación de 1.632 unidades del molusco (Conchalepas conchalepas) –cuyo valor comercial sobrepasa los 3 millones de pesos- y un vehículo incautado. Este caso es sólo un botón de muestra de los varios operativos conjuntos que se han realizado a la fecha y en los que las distintas instituciones han participado desde su función.



CALETA ESTAQUILLA es uno puntos álgidos de la batalla en la denominada “guerra del loco”, en la Región de Los Lagos.



bentónicos como el loco, con transporte de mercadería asociada a la comisión de un ilícito, o ya sea por sustracción de especies salmonídeas”. Justamente este último ilícito es otra de las caras de este fenómeno delictual regional.

Todo lo anterior, ha llevado a la Fiscalía a implementar regionalmente una política específica de persecución penal para delitos asociados a la sustracción de recursos hidrobiológicos, tal como ya se había realizado en otras categorías de ilícitos como delitos sexuales, violencia intrafamiliar, robos, tráfico de drogas y abigeato, otro fenómeno delictual de carácter regional. “Esto ha permitido una actuación uniforme de los fiscales de la región, que privilegia determinados criterios de actuación por sobre otros”, indica el Fiscal Regional. Por ejemplo, se restringen las posibilidades de salidas alternativas, o se busca la incautación de los bienes o instrumentos del delito para luego solicitar pena de comiso, existiendo algunos términos que deben ser sometidos a la aprobación del Fiscal Regional. Finalmente, subraya Emilfork, “la idea es potenciar la reacción inmediata frente al delito, que esta reacción sea conjunta de todos los actores del sistema, que la información fluya entre nosotros de manera rápida y completa, y finalmente que como Fiscalía demos una respuesta uniforme y a la vez rigurosa”.



A PRINCIPIOS DE 2014 el Fiscal Regional se reunió con representantes de los pescadores para analizar los posibles pasos a seguir.



VERÓNICA FRANCO
Periodista y conductora de noticias

“Las autoridades deben poner ojo a la fuga de fiscales”

LA VOZ FEMENINA por excelencia del Diario de Radio Cooperativa y ahora nuevo rostro televisivo del noticiero Hora 20 de La Red, aceptó la invitación de observar el panorama judicial y comentar sus matices. Aunque asume que para ser fiscal se debe ser valiente y con cualidades destacadas, advierte que la sobrecarga de trabajo le ha hecho zancadillas a la persecución penal, tendiendo a la despersonalización de la justicia y al desánimo de quienes la ejecutan.

-¿Cómo estimas que opera la justicia en Chile?

-Tiendo a pensar que la gente siente que hay una doble justicia. Que hay una justicia para gente con recursos y otra para gente sin recursos; que es mucho más fácil perseguir al delincuente chico, que los delitos de cuello y corbata. Es más fácil perseguir al tipo que viola a una chica en una casa pobre en Valparaíso, que al violador padre gerente de una empresa. Creo que hay una mirada distinta sobre las personas, como delincuentes y como víctimas. Me da la impresión de que la justicia es bien clasista en este país, porque así somos todos, bien clasistas, tratando de no juntarnos con las personas que son muy distintos de nosotros.

-¿Qué rol crees que juega la Fiscalía en ese contexto?

-La Fiscalía hace un buen intento, pero en esto estoy de acuerdo con el Fiscal Nacional, creo que no se cuenta con los recursos suficientes para lograr hacer la diferencia. Con dos mil causas que tiene cada fiscal en promedio, no se alcanza. Y esto no es un asunto sólo de fiscales, no sé si las policías cuentan con gente en número y en capacidad.

-¿Crees que hay otros factores que influyan?

-Creo que una parte es un tema de recursos y otra pasa por dejar a la gente haciendo lo que tiene que hacer. Yo no entiendo porque todavía hay policías dirigiendo el tránsito, por ejemplo, quizás se necesita un grupo de personas distintas que hagan ese trabajo y que la policía esté abocada a la prevención, de modo que haya menos delincuencia. Así, habrá una menor carga sobre la Fiscalía y sobre los juzgados.

A lo mejor hay que partir de mucho antes. Hay que ver cómo en este país evitamos las diferencias sociales tan abismantes y la segregación, que hace que una cantidad enorme de personas tomen el camino equivocado y que no les importe herir a la sociedad.

-¿Cuál es la figura que debería tener un fiscal de Chile?

-La del fiscal gringo, como en las películas, con poder, súper resolutivo, con hartas facultades, realmente dirigiendo las investigaciones. No puedo decir que no lo hagan, pero para proyectar la imagen anterior, se necesita gente bien pagada, interesada en el tema, valiente y arriesgada. Yo creo que eso se cuida, y se incentiva. Por eso la fuga de fiscales es algo preocupante; es algo a lo que las autoridades le tienen que poner ojo. Se trata de gente que llevas tiempo formando, que tiene “expertise”, y ¿se te van al sector privado?, y ¿tienes que volver a empezar?. Claramente con la fuga, el sistema se debilita.

-¿Y a los fiscales chilenos se les ve agotados?

-Hace unos días conocí a un fiscal de delitos sexuales. 30 años y ya estaba acabado por la carga, de todo lo que ha visto, oído y resuelto. Entonces te preguntas, ¿cómo incentivas de nuevo a esta persona?. No lo vi como un tipo que no supiera de qué estaba hablando, sino que lo vi súper cansado, y con una actitud de “Si me involucro me muero”. Pero el ve delitos sexuales, ve víctimas adultas o niñas que sufrieron un delito terrible, entonces te preguntas ¿cómo no vas a ver a la persona?.

Por ejemplo el sistema antiguo era muy despersonalizado. Las víctimas nunca llegaban a ver al juez, si no al actuario al que de vez en cuando le tenías que entregar no sé qué. Lamentablemente el sistema con su carga laboral avanza en la despersonalización.

-¿La reforma procesal crees que planteó un avance?

-Eso no lo dudo, eso de no tener intermediario en la justicia, y de poder llegar al fiscal.

Sin embargo, creo que no se ha terminado de hacer la distinción, que el fiscal no es quien te defiende, sino el



“La fuga de fiscales es algo preocupante; es algo a lo que las autoridades le tienen que poner ojo. Se trata de gente que llevas tiempo formando, que tiene “expertise”, y ¿se te van al sector privado?, y ¿tienes que volver a empezar?. Claramente con la fuga, el sistema se debilita”.

encargado de perseguir al delincuente, al responsable. Se tiene que buscar a otro que te defienda, que consiga que te devuelvan lo que te robaron, debería haber alguien que haga este trabajo, un defensor de víctimas.

-¿Habías sido fiscal?

-No, definitivamente no, hay que ser valiente. Tal como no sería policía o detective, ver muertos o personas ensangrentadas. En el narcotráfico, sin siquiera que te hagan algo, el sólo hecho que te lancen una mancha de pintura a tu casa, te dice que saben dónde vives, tu familia. No. Está por sobre mis posibilidades y capacidades, y tienen todo mi respeto. Pienso en los fiscales y se me viene un concepto de superhombres y de supermujeres. Si me hubiera tocado por obligación, lo habría hecho con un cambucho en la cabeza para que nadie supiera que soy yo.

-Y en las encuestas, la Fiscalía aparece con un promedio bajo...

-De las dos mil causas promedio que lleva un fiscal, cuántas puede llevar adelante efectivamente. ¿cien? ¿doscientas? ¿trescientas?. Le quedan 1.700 pendientes y no porque no se quiera hacer más, sino porque toca decidir cuál llevar, cuál tiene reales posibilidades de tener éxito.

Desde el otro lado, si te roban la cámara fotográfica, lo más probable es que nunca aparezca. Si en ese camino nadie te llamó, ni te dieron una respuesta, claro que voy a evaluar mal. Distinto es para la víctima que sí pasan por todo el proceso y llega a un juicio. La gente a veces sólo quiere que la escuchen, la gente necesita contar su historia, que le crean y que personas en particular sepan que se llama “Verónica Franco”.

PROGRAMA 24 HORAS

Atención psicológica en terreno durante las primeras horas del delito

Víctimas acogidas y apoyadas, pero también más dispuestas a participar en el proceso, son algunos de los positivos efectos que aporta el “Programa de Atención a Víctimas las 24 Horas” de la Subsecretaría de Prevención del Delito en conjunto con la Fiscalía, y que se encuentra operativo en la Región Metropolitana Oriente y La Araucanía.

UNOS SEIS MESES podría haber esperado la Fiscalía en formalizar a un jardinero que abusó sexualmente de una menor de 7 años en Vitacura, si el fiscal no hubiese contado con el informe que emitió el psicólogo del “Programa de Atención a Víctimas las 24 Horas” luego de ocurridos los hechos. Ello porque ante la ocurrencia de un presunto abuso sexual de menores, en muchos casos es mejor contar con un informe de credibilidad del relato del menor que, en promedio, el Servicio Médico Legal o a la Policía de Investigaciones (CAVAS) demora al menos cuatro meses para evacuarlo al Ministerio Público.

Este caso es un ejemplo de cómo la Fiscalía de Chile y la Subsecretaría de Prevención del Delito entregan a las víctimas un trabajo de coordinación y eficiencia en un servicio contingente y oportuno como lo es el “Programa de Apoyo a Víctimas las 24 Horas”.

El programa ofrece atención psicológica especializada a víctimas de homicidios, delitos sexuales, robos con violencia o delitos violentos en general, a petición del fiscal de turno quien solicita el apoyo de un psicólogo y su eventual concurrencia al sitio del suceso para contenerlas y apoyarlas en su momento.

“Lo importante es que el primer acercamiento se genera inmediatamente después de ocurridos los hechos, se produce una familiaridad con el psicólogo, porque lo va a seguir viendo los días siguientes, cuando ya está más calmada la víctima”, cuenta el fiscal Alejandro Sepúlveda, de la Fiscalía de Flagrancia de la Región Metropolitana Oriente.

El programa actualmente está operativo en la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente desde el año 2011 e inaugurado en la Región de la Araucanía el 2 de septiembre de 2014 por el Fiscal Nacional, Sabas Chahuán, el intendente Francisco Huenchumilla y la jefa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, Priscilla Carrasco. En el caso de La Araucanía, el programa sólo se encuentra operativo en las comunas de Temuco y Padre Las Casas, esperando que se amplíe a toda la región.

El primer caso ingresado en la Región de la Araucanía fue el de la muerte de Javier Andrés Pailahueque Pailahueque y Richard Sebastián Larenas Licán, ambos jóvenes mapuches de 21 años que fueron atropellados por Jonathan Bastidas González, de 27 años, quien conducía en estado de ebriedad y que tras el accidente se dio a la fuga. Sólo días después se entregó voluntariamente ante Carabineros.

En este caso, los padres y hermana fueron acogidos por el “Programa de Atención a Víctimas” que los apoyó y le entregó contención psicológica luego de la muerte de los jóvenes. Actualmente están acogidos a la ayuda que presta la Unidad Regional de Atención a Víctimas de la Fiscalía de la Araucanía, mientras finaliza el plazo de dos meses de investigación de la causa.

EFFECTOS PROCESALES Y PSICOLÓGICOS DEL SERVICIO

El fiscal jefe de Temuco, Alberto Chiffelle, señala que durante este mes de funcionamiento la evaluación ha sido positiva. “Claramente encontramos víctimas más dispuestas a declarar en Fiscalía, más dispuestas a ir a juicios orales y a declarar en contra del hecho que vivió y en contra del acusado”, relata el fiscal Chiffelle. Pero además, califica este tipo de

CATÁLOGO DE DELITOS QUE COMPRENDE ESTE PROGRAMA

- Homicidios
- Parricidio
- Robo con violencia
- Robo con intimidación
- Robo con homicidio
- Robo con violación
- Delitos sexuales
- Lesiones graves
- Secuestros de menores
- Cuasidelitos de homicidio



EL PROGRAMA OFRECE atención psicológica especializada, a petición del fiscal de turno, quien solicita el apoyo de un psicólogo y su eventual concurrencia al sitio del suceso.



coordinación entre la Fiscalía de Chile y la Subsecretaría de Prevención del Delito como una gran alianza estratégica. “Quienes formamos parte de esto (la persecución penal) debemos aportar a lo mismo, que en definitiva cuando ya no se pudo prevenir, tratar de hacer justicia y reparar el daño causado en la medida que se pueda”, indica.

Otro de los beneficios que advierten los especialistas, es la oportunidad de la atención que se brinda. “En la medida que ellas reciban lo antes posible la atención psicológica, más rápida es la recuperación”, comenta la coordinadora del programa de la Subsecretaría de Prevención del Delito en la Región de la Araucanía, Carola Parra.

MÁS PERSONAS RECIBIRÁN APOYO

La jefa del Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, Priscilla Carrasco, anunció que se está evaluando la posibilidad de extender el programa a tres zonas más del país.

“Actualmente estamos en proceso de implementación con la Fiscalía Metropolitana Occidente, esperamos en un futuro próximo implementar el sistema en la Fiscalía Metropolitana Centro Norte, y posteriormente evaluar la pertinencia de ampliar a la zona sur y también a otras regiones en el resto del país”.



EL 2 DE SEPTIEMBRE el Fiscal Nacional participó en el lanzamiento del programa en La Araucanía.

Para Carrasco, que la Fiscalía de Chile y la Subsecretaría de Prevención del Delito trabajen cada una en su rol en beneficio de la comunidad es un ejemplo de coordinación entre ambas instituciones. “Un sistema donde dos instituciones del Estado ponen su experiencia a disposición de los usuarios y usuarias, cada una desde sus misiones aporta su especialidad en favor de las personas que han sido vulneradas en sus derechos”, subraya la jefa del Programa.

Fiscales en acción

Casos de gran connotación pública impactaron a todo un país y también a la Fiscalía, que debió demostrar su eficiencia en la persecución penal y también un gran sentido de servicio hacia quienes requieren justicia. Un lugar prioritario en el trabajo del Ministerio Público ocupa el bienestar y la tranquilidad de las víctimas.

AGOSTO DE 2013: El Fiscal Andrés Iturra en el juicio oral por manejo en estado de ebriedad con resultado de muerte de la pequeña Emilia Silva (Caso Emilia).



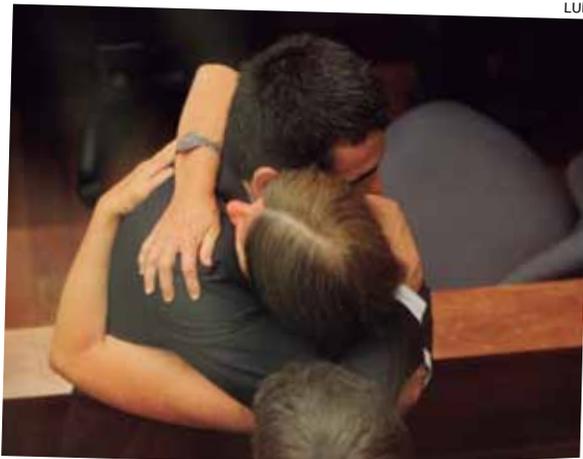
LUN



9 DE MARZO DE 2010: El Fiscal Nelson Viguera a un costado del edificio Alto Río, cuya estructura se vino abajo para el terremoto.



6 DE MAYO DE 2010: El entonces fiscal regional Juan Pablo Kinast, realizando diligencias en medio de los escombros de las viviendas sociales del Cerro O'Higgins, en Constitución.



LUN

19 DE ENERO DE 2011: El Fiscal Carlos Gajardo abraza a la madre de Diego Smith-Hebbel, tras conocer el veredicto que dejó de por vida en la cárcel a María del Pilar Pérez.



4 DE ABRIL DE 2014: Tras conocer la ratificación de la condena en la Corte Suprema, el Fiscal Regional del Biobío se abraza con Verónica Riquelme, víctima de la caída de Alto Río.





26 de septiembre de 2014, Presidenta de la República Michelle Bachelet, firma el proyecto de Ley para la creación de una Fiscalía de Alta Complejidad.



Esta reforma a la Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público permitirá la creación de una Fiscalía de Alta Complejidad para dirigir las investigaciones y sostener la acción penal pública en los casos de delitos especialmente complejos. Tendrá carácter supraterritorial, por lo que podrá operar en distintas regiones del país.



www.fiscaliadechile.cl