

¿Qué es la Fiscalía?

Es un organismo de rango constitucional, jerarquizado y autónomo, cuyas funciones son:

- ▼ Dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado.
- ▼ Ejercer la acción penal pública formulando, si procede, la acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio, ante los tribunales de justicia.

- ▼ Proteger a las víctimas y a los testigos de delitos.

Para llevar a cabo sus funciones, la Fiscalía ha trazado un Plan Estratégico, que se constituye en el eje orientador del quehacer institucional y le permite conducir y evaluar su labor.

VISIÓN

¿QUÉ ASPIRAMOS SER?

Una institución de excelencia, confiable, reconocida por la eficacia y eficiencia con que ejerce la persecución penal pública y la atención a víctimas y testigos, respetuosa de los derechos de todas las personas y formada por un equipo humano comprometido con el quehacer institucional.

MISIÓN

¿CUÁL ES NUESTRA RAZÓN DE SER?

Dirigir en forma exclusiva las investigaciones criminales, ejercer cuando resulte procedente la acción penal pública instando por resolver adecuada y oportunamente los diversos casos penales, adoptando las medidas necesarias para la atención y protección a víctimas y testigos; todo ello a fin de contribuir a la consolidación de un Estado de Derecho, con altos estándares de calidad.

Hacer más efectiva y eficiente la tramitación de las investigaciones penales, mejorando continuamente la gestión administrativa y jurídica, así como propender a términos que efectivamente solucionen el conflicto penal.

Desarrollar una persecución penal eficiente con estándares de calidad

Promover e impulsar una adecuada coordinación interinstitucional, a través de acuerdos de trabajo, con el propósito de mejorar los resultados obtenidos por el Sistema de Justicia Criminal.

Fortalecer la coordinación interinstitucional

Lineamientos Estratégicos que orientan nuestro actuar

Cumplir y desarrollar los Compromisos de Gestión Institucional.

Mejorar continuamente la gestión administrativa

Mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios, a través de la implementación y consolidación de un modelo orientado a una atención oportuna que genere canales de comunicación recíproca entre la institución y sus usuarios, especialmente a las víctimas y testigos.

Potenciar la atención y protección a víctimas y testigos

Presentación



▼ Sabas Chahuán Sarrás
Fiscal Nacional
Fiscalía de Chile

El desafío de mejorar la gestión de la Fiscalía con una intervención más cercana a los usuarios, surge de la convicción de que sin la participación activa e informada de las víctimas y de los testigos resulta muy difícil hacer justicia.

Es por lo anterior, que el modelo de atención impulsado por el Fiscal Nacional releva el derecho de las víctimas a participar en el proceso penal como uno de sus principios orientadores y contempla la entrega de Orientación, Protección y Apoyo (OPA) durante todo el procedimiento, como una manera de garantizar su efectivo ejercicio, logrando con ello, la cooperación de víctimas y testigos con el proceso penal.

Este modelo es una pieza fundamental del Plan Estratégico de la Fiscalía para el periodo 2009 - 2015, ya que es la concreción de uno de sus lineamientos principales: potenciar la atención y protección a víctimas y testigos. A través de él, la Fiscalía pone a disposición de sus usuarios una serie de servicios que garantizarán que todos tengan acceso a orientación sobre su causa, obtengan protección si la requieren y reciban apoyo durante todo el proceso penal. Además, contempla intervenciones especializadas para las víctimas y testigos más vulnerables, tales como las de delitos ocurridos en contexto de violencia intrafamiliar.

El modelo comenzó a operar como plan piloto el año 2008 en la Región de Coquimbo e inició, el 2009, su implementación gradual a lo largo de todo el país.

Sin duda, con este cambio la Fiscalía avanzará significativamente en uno de sus principales desafíos: entregar una atención con altos estándares de calidad a sus usuarios.

¿Por qué la Fiscalía implementa un modelo para mejorar la atención a sus usuarios?

A más de diez años del inicio de la reforma procesal penal en el país, la Fiscalía enfrenta un escenario distinto, determinado por un sostenido aumento de causas y usuarios y por una mayor complejidad de los delitos investigados. Lo anterior plantea nuevos desafíos, entre los cuales está el adecuar y mejorar la atención que se les entrega a víctimas y testigos.

Así, la atención y protección a víctimas y testigos que brindó la Fiscalía en los inicios del nuevo proceso penal, fue concebida como una atención altamente focalizada, a cargo fundamentalmente de las Unidades Regionales de Atención Víctimas y Testigos (URAVIT), lo que significó un bajo impacto en términos de cobertura. Además, dada la escasa oferta de atención existente en la Red de instituciones del Estado, en dicho período la Fiscalía asumió, más allá de su misión, parte de las necesidades de atención y reparación de las víctimas.

El nuevo modelo en cambio, articula el quehacer de la Fiscalía y de sus funcionarios, a fin de brindar a todos los usuarios una serie de servicios estandarizados para facilitar su participación en el proceso penal, donde el foco de la intervención, en consonancia con la misión institucional, es la protección de víctimas y testigos de delitos, y donde se considera, además, una intervención especializada para aquellas víctimas y testigos más vulnerables.

Todos nuestros fiscales y funcionarios a lo largo del país forman parte de este compromiso.



¿Cuáles son los principios del nuevo modelo?

- ▼ **Participación:** Reconocer los derechos que asisten a la víctima en la solución del conflicto penal que la afecta y, especialmente, el derecho a participar en las diversas etapas del proceso penal.
- ▼ **Focalización:** Concentrar los recursos especializados en función del grado de vulnerabilidad y/o riesgo de las víctimas y testigos.
- ▼ **Transversalización:** Posicionar la función de atención y protección de víctimas y testigos como una responsabilidad de la Fiscalía en su conjunto y asumida así por cada uno de los fiscales y funcionarios.
- ▼ **Eficacia:** Entregar una atención de calidad a los usuarios a través de una estandarización de los servicios, capacitación y sensibilización permanente de los operadores y evaluación oportuna de las necesidades de las víctimas y testigos.
- ▼ **Eficiencia:** Mejorar la gestión interna para aumentar la cobertura de atención y protección a víctimas y testigos no sólo desde una visión numérica sino también territorial, focalizando la intervención especializada en los usuarios que lo requieran.

o a

ando sus pasos...

oyo para víctimas y testigos

¿Cuáles son los objetivos del nuevo modelo?

▶ GENERAL

Incentivar la participación de víctimas y testigos en el proceso penal, a través de un sistema de atención estandarizado.

▶ ESPECÍFICOS

- ▼ **Orientar** a víctimas y testigos mediante la entrega de información requerida por ellos, en concordancia con la etapa del proceso penal en que se encuentran.
- ▼ **Proteger** a víctimas y testigos en función de los resultados de evaluaciones de intimidación y/o riesgo.
- ▼ **Apoyar** a víctimas y testigos durante el proceso penal y, especialmente, en su participación en Juicio Oral.

¿Quiénes son los usuarios de este modelo?

SON TODAS LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE DELITO, ENTENDIENDO POR ÉSTOS LO SIGUIENTE:

▶ VÍCTIMA

La persona ofendida por el delito. En caso de delitos cuya consecuencia es la muerte de la víctima o en que ella no pueda ejercer sus derechos, son los familiares que determina la ley (Art. 108. CPP).

▶ TESTIGO

La persona que por conocer antecedentes importantes para el esclarecimiento de los hechos investigados tiene el deber de comparecer y prestar declaración testimonial ante los Tribunales o la Fiscalía (Art. 298 CPP).

¿Qué servicios ofrece este nuevo modelo?

SERVICIOS

ORIENTACIÓN

Considera la entrega de información relevante para el usuario, en función de sus necesidades y de la etapa del proceso penal en que se encuentra.

PROTECCIÓN

Considera la realización de evaluaciones de intimidación y de riesgo y, en función de sus resultados, la implementación de medidas de protección necesarias al caso.

APOYO

Considera la evaluación de necesidades de los usuarios para participar en el proceso penal y su satisfacción.

Todos los servicios interactúan, brindando una intervención integrada que facilita la participación de víctimas y testigos en el proceso penal.

ORIENTACIÓN

VÍCTIMAS
Y
TESTIGOS

APOYO

PROTECCIÓN

¿Cómo entrega la Fiscalía los servicios en las diferentes etapas del proceso penal?

Estos servicios se entregan a todas las víctimas y testigos de delito, desde el momento de la denuncia.

DENUNCIA EN POLICÍAS

Se puede realizar en Carabineros, Policía de Investigaciones.

ORIENTACIÓN

- Información sobre aspectos iniciales de la causa.
- Número de Call Center.

PROTECCIÓN

- Entrega de teléfono de plan cuadrante.

DECLARACIÓN O DENUNCIA EN FISCALÍA

Es, en la mayoría de los casos, el primer contacto formal y personal que las víctimas y testigos tienen con la Fiscalía.

ORIENTACIÓN

- Información sobre derechos y deberes.
- Información sobre el proceso penal y sus principales etapas.
- Teléfono Call Center de la Fiscalía.
- Teléfono plan cuadrante Carabineros.
- Información acerca de la oferta de la red de atención.

PROTECCIÓN

- Evaluación de intimidación o riesgo.
- Adopción de medidas de protección autónomas y/o solicitud de medidas cautelares ante Tribunales, en función de la evaluación realizada.

APOYO

- Detección de necesidades de apoyo.
- Satisfacción de necesidades detectadas.



ETAPA INTERMEDIA

Entre la toma de declaración y la presentación de la acusación por parte del fiscal ante el Tribunal de Garantía.

ORIENTACIÓN

- Información según las necesidades particulares del usuario.

PROTECCIÓN

- Re evaluación de intimidación y/o riesgo, de ser necesario.
- Adopción de medidas de protección autónomas y/o solicitud de medidas cautelares ante Tribunales, en función de la evaluación realizada.

APOYO

- Detección de necesidades de apoyo.
- Satisfacción de necesidades detectadas.

JUICIO ORAL

Contempla la entrega de servicios antes, durante y con posterioridad al Juicio Oral, hasta el término de la causa.

ORIENTACIÓN

- Entrega de información sobre características del Juicio Oral y la participación del testigo.

PROTECCIÓN

- Re evaluación de intimidación y/o riesgo de ser necesario.
- Adopción de medidas de protección autónomas y/o solicitud de medidas cautelares ante Tribunales, en función de la evaluación realizada.

APOYO

- Detección de necesidades derivadas de la asistencia a Juicio Oral.
- Satisfacción de las necesidades detectadas.



Para las víctimas de violencia intrafamiliar, la Fiscalía, a través de este modelo, ha implementado una intervención especializada.

¿Cuáles son los objetivos de la intervención especializada en violencia intrafamiliar?

▶ GENERAL

▼ Otorgar una protección oportuna y efectiva a las víctimas de violencia intrafamiliar durante su participación en el proceso penal y mejorar la calidad de los términos de las causas.

▶ ESPECÍFICOS

▼ Realizar evaluaciones de riesgo rápidas, sobre la base de información objetiva y criterios uniformes.

▼ Adoptar oportunamente las medidas de protección, de acuerdo al riesgo detectado.

▼ Propender a mejorar la calidad de los términos de las causas de violencia intrafamiliar, considerando las necesidades de las víctimas y las características del fenómeno.

▼ Disminuir los tiempos de tramitación de las causas VIF.

▼ Propender a mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios atendidos.

¿Quiénes son los usuarios de esta intervención?

Las víctimas de delitos en contexto de violencia intrafamiliar.

Los delitos en contexto de violencia intrafamiliar son todos aquellos que se dan entre las personas que están o han estado unidas por alguno de los vínculos señalados en el artículo 5 de la Ley 20.066 (1). También se incluye el delito de desacato de las resoluciones dictadas en una causa de violencia intrafamiliar.

(1) Ley N° 20.066, Artículo 5°. Violencia intrafamiliar. Será constitutivo de violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente. También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.

¿Qué servicio ofrece la intervención especializada en violencia intrafamiliar?

SERVICIO

PROTECCIÓN ESPECIALIZADA

Considera procedimientos de evaluación de riesgo e intervención en protección acordes a las características del fenómeno de violencia intrafamiliar y a las necesidades particulares de las víctimas de estos delitos.

ACCIONES

- Contacto inmediato con la víctima.
- Evaluación de riesgo especializada y estandarizada.
- Adopción de medidas de protección oportunas.
- Orientación a la víctima acorde a sus necesidades.
- Tramitación más expedita de las causas.
- Consideración de las necesidades de la víctima en los términos de las causas.



MINISTERIO PÚBLICO DE CHILE

¿Qué acciones de coordinación intersectorial desarrolla este nuevo modelo?

Las víctimas no sólo sufren el hecho punible, sino también las consecuencias directas de éste (daños psíquicos, sociales, económicos y físicos). La respuesta a las diversas necesidades de asistencia y atención reparatoria, derivadas de la comisión de un delito, es una tarea del Estado en su conjunto, donde la persecución penal y la protección que le corresponde a la Fiscalía, son sólo una parte de la intervención que requieren las víctimas. Consciente de lo anterior, la Fiscalía, a través de la implementación de este modelo, focaliza sus esfuerzos en la protección a víctimas y testigos y fortalece su trabajo de coordinación con las instituciones de la red que atienden dichas necesidades, con el propósito de entregar un mejor y más efectivo servicio.

Lo anterior, se realiza a través de las siguientes acciones:

1

Entrega de información a las víctimas y testigos sobre la oferta de atención existente en la red, a través de un sistema de autoconsulta.

¿En que consiste el sistema de información de autoconsulta?

Las personas pueden obtener información de la oferta de atención de la red y de la labor de la Fiscalía, a través de las siguientes modalidades:

Dispensador de información impresa en Fiscalías Locales

Información a través de Call Center y web institucional
www.fiscaliadechile.cl

2

Coordina procedimientos con las instituciones de la red para facilitar el acceso de las víctimas y testigos a la atención que éstas ofrecen.

¿Cuáles son las instituciones con las cuales la Fiscalía se coordina?

La Fiscalía, para facilitar el acceso de las víctimas y los testigos a la atención que requieren, se coordina con:

- ▶ Ministerio de Justicia.
- ▶ Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) - Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI).
- ▶ Servicio Nacional de Menores - Instituciones que forman la red SENAME.
- ▶ Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) - Casas de Acogida - Centros de la Mujer.
- ▶ Ministerio del Interior - Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos.
- ▶ Ministerio de Salud - Servicios y Centros de Salud a nivel regional.
- ▶ Carabineros de Chile.
- ▶ Policía de Investigaciones.
- ▶ Gobernaciones.
- ▶ Municipalidades.
- ▶ Otras instituciones existentes a nivel regional.

¿Cuál es el compromiso de la Fiscalía con las víctimas y testigos?



- ▼ Entregar una **ATENCIÓN DE CALIDAD** a todas las víctimas y testigos.
- ▼ Entregar **PROTECCIÓN ESPECIALIZADA** a las víctimas de violencia intrafamiliar.
- ▼ **FACILITAR** la participación de víctimas y testigos en el proceso penal y el ejercicio efectivo de sus derechos.
- ▼ **APOYAR** a las víctimas y testigos durante todo el proceso penal.
- ▼ **FACILITAR** el acceso de las víctimas y los testigos a la oferta de atención de la RED DE INSTITUCIONES.
- ▼ Brindar una **PROTECCIÓN** oportuna y efectiva a las víctimas y testigos.
- ▼ **INFORMAR** y **ORIENTAR** de manera oportuna, clara y acorde a sus requerimientos, a víctimas y testigos.

Listado de Fiscalías Regionales y sus direcciones

Fiscalía Regional	Dirección	Teléfono
Arica y Parinacota	Manuel Rodríguez N° 363, Arica	58 - 233 400 / 252 417
Tarapacá	Av. Arturo Prat N° 560, Iquique	57 - 473 600 / 471 781
Antofagasta	Arturo Prat N° 461, piso 17, Antofagasta	55 - 288 956
Atacama	O'Higgins N° 830, Copiapó	52 - 205 530
Coquimbo	Eduardo de la Barra N° 305, La Serena	51 - 216 691 / 218 665
Valparaíso	Molina N° 120, Valparaíso	32 - 299 4000
R.M. Centro Norte	Pedro Montt N° 1606, Santiago	2 - 587 7000
R.M. Sur	Gr. Avda. J.M. Carrera N° 3814, San Miguel	2 - 483 9000
R.M. Oriente	Los Militares N° 5550, Las Condes	2 - 587 5000
R.M. Occidente	Bandera 655, Santiago	2 - 587 6040
Lib. Bernardo O'Higgins	Andrés de Alcázar N° 121, Rancagua	72 - 208 600
Maule	Uno Norte N° 963, Of. 403, Talca	71 - 231 222
Bío Bío	Rengo N° 345, Concepción	41 - 279 3000
Araucanía	Bilbao N° 780, Temuco	45 - 298 000 / 298 010
Los Lagos	Pedro Montt N° 56, Puerto Montt	65 - 484 400
Los Ríos	Av. Francia N° 2690, Valdivia	63 - 284 079
Aysén	José de Moraleda N° 448, Coihaique	67 - 240 400
Magallanes y la Antártica	Av. Colón N° 865, Punta Arenas	61 - 202 000

MODELO DE ATENCIÓN VÍCTIMAS Y TESTIGOS

opa

guiando sus pasos...

Orientación, Protección y Apoyo para víctimas y testigos

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE LA FISCALÍA



Orientación, Protección y Apoyo

opa



www.fiscaliadechile.cl