

Legal |
Opinión | Artículo 1 de 2

La nueva Defensoría de Víctimas: una oportunidad para reequilibrar el sistema penal y fortalecer el *compliance* corporativo

"...El desafío no es menor: trasladar a la práctica una institucionalidad que permita que la víctima deje de ser un sujeto periférico y se convierta en protagonista legítima del proceso penal, sin menoscabar el debido proceso del imputado. Si la implementación es exitosa, la ley contribuirá a restaurar la confianza en la justicia penal y a instalar un estándar más alto de protección, también dentro del mundo empresarial..."

Miércoles, 26 de noviembre de 2025 a las 18:00



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Sergio Huidobro

La reciente publicación de la Ley N° 21.780, que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de Víctimas, constituye el esfuerzo más relevante de las últimas décadas por corregir un déficit estructural del sistema procesal penal chileno: la insuficiente protección de las víctimas frente a un régimen procesal percibido como excesivamente garantista para los imputados.

Desde la Reforma Procesal Penal, la percepción pública —y también la de muchos operadores jurídicos— ha sido que el sistema ofrece mecanismos robustos para asegurar la presunción de inocencia y los derechos de defensa, pero deja a las víctimas en una posición subordinada, sin información oportuna, sin acompañamiento especializado, y con escasa incidencia efectiva en las decisiones relevantes del proceso.

La nueva ley busca enfrentar ese desequilibrio con una institucionalidad especializada, dotada de recursos, profesionalización y estándares de calidad orientados exclusivamente a la asistencia integral de víctimas.

Un nuevo estándar institucional para las víctimas de delitos

El Servicio Nacional de Acceso a la Justicia incorpora una Defensoría de Víctimas con funciones amplias: asesoría jurídica, representación en el proceso penal, ejercicio de acciones civiles y apoyo psicosocial para mitigar la victimización secundaria. No se trata de una oficina complementaria al Ministerio

Público, sino de una estructura autónoma que debe garantizar que los derechos del artículo 109 del Código Procesal Penal se ejerzan de manera real y no meramente declarativa.

La ley prioriza la atención en delitos especialmente graves: femicidio, homicidio, delitos sexuales, violencia intrafamiliar, robo con violencia o intimidación, incendios, secuestro, terrorismo y hechos cometidos por asociaciones criminales.

Este enfoque reconoce que la experiencia de la víctima, su capacidad de comprender y participar en el proceso y su seguridad durante la investigación son condiciones indispensables para la legitimidad del sistema penal.

Acceso efectivo a la información y medidas de protección

Un aspecto clave de la nueva institucionalidad es la posibilidad de que el servicio solicite directamente al Ministerio Público información sobre el estado de la investigación, incluidas las medidas cautelares y de protección decretadas. Esto permite resolver una brecha histórica: la víctima, por años, debió depender de canales informales o del propio imputado para enterarse de medidas que podían afectar su seguridad.

Además, el organismo deberá asistir en la solicitud, control y seguimiento de medidas de protección, un punto especialmente crítico en violencia intrafamiliar, delitos sexuales y delitos violentos cometidos en contextos de alta conflictividad.

Profesionalización y estándares de calidad

El servicio deberá operar con personal altamente calificado, con auditorías externas periódicas y estándares institucionales que el Ministerio de Justicia debe actualizar al menos cada tres años.

Este enfoque técnico es fundamental: la representación de víctimas requiere una comprensión profunda del proceso penal, de los escenarios de riesgo y de la interacción con órganos como el Ministerio Público, tribunales y policías.

Un impacto directo en el compliance corporativo

La ley no fue diseñada como una norma de *compliance*; sin embargo, sus efectos sobre el ecosistema de cumplimiento corporativo serán significativos.

Hoy, las empresas enfrentan con mayor frecuencia incidentes delictivos que afectan a colaboradores, clientes, proveedores o infraestructura crítica: violencia en el retail, fraudes internos, delitos sexuales en ambientes laborales, amenazas y coacciones a ejecutivos, usurpaciones en proyectos mineros o inmobiliarios, entre otros.

La existencia de una Defensoría de Víctimas con estándares claros y capacidades profesionales exigirá a las empresas fortalecer sus propios protocolos de actuación frente a víctimas de delitos, especialmente cuando estas sean trabajadores o terceros vinculados. En particular, los Modelos de Prevención de Delitos (MPD) deberán incorporar procedimientos de coordinación con el servicio y con el Ministerio Público cuando existan víctimas internas o externas; los protocolos de investigación interna, incluidos los de acoso laboral, violencia sexual o delitos económicos, deberán ajustarse a los nuevos estándares de atención a víctimas; las áreas de *compliance*, recursos humanos, prevención de riesgos y seguridad

corporativa tendrán que actualizar sus matrices y procedimientos para evitar revictimización y asegurar canales de comunicación efectivos; las empresas deberán revisar cómo se articula esta institucionalidad con sus políticas de denuncias, programas de bienestar laboral y obligaciones legales en materia de seguridad.

La protección eficaz de la víctima —también en contextos corporativos— se convertirá en un indicador de buena gobernanza y cultura ética, coherente con la evolución que ha introducido la Ley 21.595 sobre delitos económicos.

Hacia un nuevo equilibrio en el sistema penal

El desafío no es menor: trasladar a la práctica una institucionalidad que permita que la víctima deje de ser un sujeto periférico y se convierta en protagonista legítima del proceso penal, sin menoscabar el debido proceso del imputado.

Si la implementación es exitosa, la ley contribuirá a restaurar la confianza en la justicia penal y a instalar un estándar más alto de protección, también dentro del mundo empresarial y del compliance.

** Sergio Huidobro Martínez es abogado de ETHS Penal y profesor de Derecho Penal de la Universidad*

EL MERCURIO

Términos y condiciones de la Información © 2002 El Mercurio Online