

Nº 291/SEC/25

Valparaíso, 7 de octubre de 2025.

A S.E.
el Presidente de la
Honorable Cámara de
Diputados

Tengo a honra comunicar a Vuestra Excelencia que el Senado ha dado su aprobación al proyecto de ley, de esa Honorable Cámara, que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, correspondiente al Boletín Nº 13.991-07, con las siguientes enmiendas:

ARTÍCULO 2

Inciso primero

-Ha reemplazado la frase “se determinen al efecto en el reglamento referido en el artículo 17”, por la expresión “señala esta ley”.

-Ha suprimido el vocablo “mismo”.

-Ha intercalado, a continuación de la expresión “delitos;”, la siguiente frase: “de la promoción e implementación de programas de mediación y resolución colaborativa de conflictos,”.

Inciso segundo

Ha sustituido la frase “de acuerdo con lo dispuesto en la ley o en el reglamento al que se refiere el artículo 17”, por la siguiente: “de acuerdo con lo dispuesto en esta ley”.

ARTÍCULO 3

Inciso primero

Numeral 3

Ha reemplazado la frase “grupos de especial protección que se determinen de conformidad con lo dispuesto en el reglamento referido en el artículo 17”, por la siguiente: “grupos de especial protección que se señalan en esta ley”.

Numeral 8

Ha intercalado, a continuación de la voz “justicia”, la siguiente frase: “y los métodos colaborativos de resolución de conflictos, de acuerdo con la normativa vigente”.

Numeral 9

o o o

Párrafo nuevo

Ha agregado el siguiente párrafo segundo, nuevo:

“En particular, el Servicio podrá, en cumplimiento de sus fines, celebrar convenios de colaboración con otros órganos de la Administración del Estado, destinados a facilitar una adecuada coordinación en la atención de sus usuarios. Estos convenios deberán ajustarse estrictamente a los principios y normas aplicables al tratamiento de datos por parte de los órganos públicos, especialmente en lo relativo a datos personales, conforme a lo dispuesto en la ley N° 19.628.”.

o o o

Inciso segundo

Lo ha suprimido.

ARTÍCULO 6

Numeral 4

Ha intercalado, a continuación de la expresión “particulares de”, la siguiente frase: “accesibilidad, tecnologías, falta de servicios públicos, entre otras, de”.

ARTÍCULO 7

Inciso primero

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 7.- De la organización interna. La Dirección Nacional del Servicio se organizará funcionalmente en cuatro subdirecciones: Subdirección de Defensoría de Víctimas, Subdirección de Líneas de Acción y Programas, Subdirección de Mecanismos Colaborativos de Resolución de Conflictos y Subdirección de Operaciones. Los Subdirectores y Subdirectoras estarán adscritos al segundo nivel jerárquico del Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882, que regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.”.

Inciso segundo

Ha agregado la siguiente oración final: “Cada subdirección deberá contar con lineamientos operativos y un plan de acción elaborado conforme a los estándares señalados en el artículo 35 de la presente ley.”.

ARTÍCULO 11

o o o

Inciso nuevo

Ha intercalado el siguiente inciso segundo, nuevo:

“El sistema de remuneraciones del personal del Servicio deberá sujetarse a criterios de objetividad, equidad, transparencia y no discriminación arbitraria.”.

o o o

Inciso segundo

Ha pasado a ser inciso tercero, sustituyéndose la frase: “Sin perjuicio de lo anterior” por “Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso primero”.

ARTÍCULO 13

Ha sustituido, en el Segundo Nivel Jerárquico correspondiente a los Subdirectores, el número de cargos “3” por “4”.

ARTÍCULO 16

o o o

Inciso nuevo

Ha agregado el siguiente inciso final, nuevo:

“La atención en mediación u otros métodos colaborativos de resolución de conflictos se realizará en los términos dispuestos por la normativa vigente.”.

o o o

ARTÍCULO 17

o o o

Inciso nuevo

Ha intercalado el siguiente inciso cuarto, nuevo, pasando el actual inciso cuarto a ser inciso quinto y así sucesivamente:

“El Servicio no podrá establecer diferencias arbitrarias que limiten el acceso de los usuarios a los servicios que por ley debe prestar. Asimismo, no podrá privilegiarse la atención de víctimas de delitos en base a consideraciones distintas de la priorización prevista en el artículo 19 de esta ley.”.

o o o

ARTÍCULO 18

Inciso segundo

Ha sustituido la oración inicial: “Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, el reglamento deberá determinar la existencia de grupos de especial protección que requieran prestaciones específicas bajo criterios diversos a los previstos para la población general, en razón de la existencia de situaciones que afecten de manera generalizada a un grupo de la población a nivel nacional o local.”, por la siguiente: “Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, se considerarán grupos de especial protección a las niñas, niños y adolescentes; a los adultos mayores; a las personas en situación de discapacidad y a aquellos grupos de personas que requieran contar con prestaciones especiales por parte del Servicio por haber sido víctimas de catástrofes naturales o de hechos cuyas consecuencias les hayan causado un daño significativo.”.

ARTÍCULO 19

Lo ha reemplazado por el siguiente:

“Artículo 19.- Priorización en materia de defensa de víctimas de delitos. Tratándose de las víctimas de delitos, el reglamento referido en el artículo 17 establecerá criterios de priorización en la atención, los que deberán considerar aspectos como la gravedad del delito, su impacto social, ya sea nacional o local, y la naturaleza de los bienes jurídicos menoscabados.

Se considerarán especialmente a las víctimas de femicidio, parricidio, homicidio, lesiones graves, torturas y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, maltrato a menores de dieciocho años de edad, adultos mayores o personas en situación de discapacidad, trata de personas; crímenes y simples delitos contra la integridad sexual; robo con violencia o intimidación, incendio, usurpación, secuestro, sustracción de menores, además de las víctimas de los delitos cometidos en contextos de violencia intrafamiliar y las víctimas de crímenes o simples tipificados en la ley que sanciona las conductas calificadas de terroristas y los delitos en cuya perpetración hubiere intervenido una asociación criminal.”.

ARTÍCULO 22

Inciso primero

Lo ha sustituido por el siguiente:

“Artículo 22.- Receptor judicial especial. Si se trata de causas en las que la representación corresponda a abogados del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas o entidades que tengan un convenio vigente que se refiera exclusivamente a la realización de la práctica profesional, la designación de receptor judicial especial a que se refiere el artículo 595 del Código Orgánico de Tribunales podrá recaer en algún funcionario del Servicio designado para tal efecto mediante resolución del Director o Directora Regional respectivo, siempre que

cumpla con los requisitos del inciso primero del artículo 467 del mismo Código. Esta designación podrá hacerse directamente, sin necesidad de efectuar la designación de un receptor judicial mediante el sistema del turno.”.

Inciso tercero

Ha incorporado, a continuación de la expresión “receptores judiciales”, lo siguiente: “y estarán sujetos a la obligación de juramento a que alude el artículo 471 del Código Orgánico de Tribunales, el cual se efectuará ante el director regional del Servicio correspondiente”.

ARTÍCULO 24

Inciso primero

Ha agregado, a continuación de la expresión “Artículo 24.-”, la siguiente frase: “Atención a grupos de especial protección.”.

Inciso segundo

Ha intercalado, antes del punto y aparte, el siguiente texto: “, procurando especialmente la máxima satisfacción en el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos y garantías, respetando su derecho a ser oídos”.

ARTÍCULO 26

Inciso segundo

Encabezamiento

Ha intercalado, a continuación de la voz “deberá”, la siguiente: “otorgar”.

Numeral 1

Ha sustituido la expresión “Otorgar información” por “Información”.

Numeral 2

Ha reemplazado la expresión “Otorgar asesoría” por “Asesoría”.

Numeral 3

Ha sustituido la expresión “Otorgar orientación” por “Orientación”.

Numeral 4

-Ha reemplazado la expresión “Otorgar representación” por “Representación”.

-Ha intercalado, a continuación de la expresión “proceso penal,” la siguiente frase: “incluyendo la ejecución de la pena,”.

Numeral 5

Ha sustituido la expresión “Otorgar asistencia” por “Asistencia”.

Inciso tercero

Ha intercalado, a continuación de la frase “Policía de Investigaciones de Chile”, la siguiente: “, de la Dirección Nacional del Territorio Marítimo y de Marina Mercante”.

Inciso quinto

Lo ha sustituido por el siguiente:

“El mismo derecho y en iguales condiciones tendrán los funcionarios de las Fuerzas Armadas, y de sus servicios conexos, al ser víctimas de delitos en razón de su cargo o cuando les corresponda cumplir funciones de orden público y seguridad interior del Estado, por mandato de la Constitución Política de la República o la ley.”.

o o o

Inciso nuevo

Ha agregado el siguiente inciso final, nuevo:

“Será deber del Servicio mantener comunicaciones y trabajo colaborativo con la Unidad de Atención a las Víctimas y Testigos del Ministerio Público, con el fin de abordar de forma interinstitucional la participación de la víctima en el proceso penal.”.

o o o

o o o

Artículos nuevos

Ha incorporado los siguientes artículos 29 y 30, nuevos:

“Artículo 29.- De los derechos de las víctimas de delitos. Las víctimas de delitos podrán ejercer los derechos que establece el Código Procesal Penal y aquellos contenidos en los estatutos de protección especial.

Para asegurar el resguardo de esos derechos, podrán presentar solicitudes a órganos administrativos y ejercer acciones ante el Ministerio Público o el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, según corresponda. De igual modo, y sin perjuicio de los derechos establecidos en el artículo 109 del Código Procesal Penal, podrán deducir acciones ante los tribunales para la protección de sus derechos, conforme con lo que dispone la Constitución Política de la República y la ley.

Artículo 30.- Difusión de derechos de las víctimas. El Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas deberá informar acerca de los programas implementados por los organismos públicos que tengan facultades en materia de protección de los derechos de las víctimas.

El Servicio deberá resguardar el derecho de las víctimas a la información, conforme a lo dispuesto en los artículos 26 y 27 de esta ley. En particular, deberá exhibir en un lugar destacado y claramente visible al público la nómina de los derechos de las víctimas, incluyendo los establecidos en el artículo 109 del Código Procesal Penal y, especialmente, el derecho a ser oída e informada de manera suficiente, oportuna, veraz y comprensible.”.

o o o

ARTÍCULOS 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35 y 36

Han pasado a ser artículos 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37 y 38, respectivamente, sin enmiendas.

o o o

Párrafo nuevo

Ha incorporado el siguiente Párrafo 5º, nuevo, que incluye los artículos 39 y 40, nuevos:

“Párrafo 5°. Reclamos presentados por los usuarios en contra del Servicio.

Artículo 39.- Reclamo del usuario. Toda persona podrá interponer un reclamo si, en la atención recibida por parte del Servicio, hubiere deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afectare su interés personal legítimo. El Servicio deberá contar con personal dedicado a la gestión de los reclamos planteados y con un sistema de registro y respuesta escrita de éstos.

La información estadística sobre los reclamos ingresados deberá ser considerada en el desarrollo de los procesos de evaluación y auditoría a que se refieren los artículos 37 y 38 de esta ley.

Artículo 40.- Tramitación del reclamo. Los reclamos a que se refiere el artículo anterior se tramitarán de conformidad con lo dispuesto en este artículo. En lo no previsto, el procedimiento se sujetará a las disposiciones de la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

Los reclamos deberán ser presentados presencialmente en los Centros de Asistencia Jurídica o a través de los sistemas informáticos que se dispongan al efecto. Los Centros de Asistencia Jurídica deberán remitir los reclamos al superior de la unidad encargada de la atención objeto del mismo. El superior deberá analizar el reclamo y evacuar un informe, el que deberá contener una propuesta de medidas conducentes a la superación de los problemas denunciados. Si el reclamo afectare al superior de la unidad, deberá remitirse, además, a su superior jerárquico.

Recibido el reclamo, se adoptarán de inmediato las medidas necesarias para otorgar la debida prestación al usuario, cuando correspondiere.

El Servicio deberá dar respuesta al reclamo dentro del plazo máximo de veinte días contados desde la fecha de su recepción.

Si el reclamo se debiere a hechos que pudiesen constituir una infracción a deberes u obligaciones funcionarias, el Director o Directora Regional o

Nacional, según corresponda, deberá iniciar los procedimientos disciplinarios correspondientes.”.

o o o

o o o

Párrafo nuevo

Ha incorporado el siguiente Párrafo 6°, nuevo, que incluye el artículo 41, nuevo:

“Párrafo 6°. Faltas graves a la probidad cometidas por los funcionarios del Servicio.

Artículo 41.- Faltas graves a la probidad. Se entenderá que existe una vulneración grave al principio de probidad, para efectos de lo dispuesto en el artículo 125 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, en los siguientes casos:

a) Cuando en la representación jurídica se incurriere en negligencia inexcusable o falla manifiesta que afecte gravemente los intereses o derechos del usuario de un modo que resulte imposible de subsanar con otras actuaciones o diligencias nuevas y posteriores.

b) Cuando se infringieren los deberes de reserva establecidos en esta ley, o cuando se utilizare la información del Servicio para uso particular, incluyendo la información contenida en otros sistemas, registros o bases de datos a los que tenga acceso en su calidad de funcionario del Servicio.

c) Cuando solicitaren, hicieren prometer, aceptasen o recibiesen cualquier tipo de pago, prestación, regalía, beneficio, donativo, ventaja o privilegio, de cualquier naturaleza, para sí o para terceros, de parte de cualquier persona,

natural o jurídica, con la cual deban relacionarse de cualquier modo en razón del desempeño de sus funciones.

d) Cuando comparecieren, sin previa comunicación a su superior jerárquico, ante los tribunales de justicia como parte personalmente interesada, testigo o perito, respecto de hechos concernientes a usuarios del Servicio de los que hubiere tomado conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

e) Cuando sometieren a tramitación manifiestamente innecesaria o dilación inexcusable los asuntos de los usuarios del Servicio confiados a su conocimiento o resolución, afectando gravemente los intereses o derechos del usuario de un modo que resulte imposible de subsanar con otras actuaciones o diligencias nuevas y posteriores.”.

o o o

ARTÍCULO 37

Ha pasado a ser artículo 42, con la siguiente enmienda:

o o o

Inciso nuevo

Ha agregado el siguiente inciso final, nuevo:

“El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos deberá informar a las Comisiones de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado y de la Cámara de Diputados sobre el resultado de las gestiones efectuadas por las comisiones técnicas o asesoras interministeriales, una vez finalizada la labor encomendada.”.

o o o

ARTÍCULO 38

Ha pasado a ser artículo 43, agregándose en su inciso tercero, la siguiente oración final: “Se entenderán incorporadas y formarán parte de los mencionados convenios, las resoluciones que dicte el Director Nacional para fijar los estándares sobre cumplimiento de la práctica profesional.”.

o o o

Artículos nuevos

Ha agregado los siguientes artículos 44 y 45, nuevos:

“Artículo 44.- Condiciones para la realización de prácticas profesionales por parte de los postulantes al título de abogado o abogada. La práctica profesional de los postulantes al título de abogado o abogada, prevista en el numeral 5° del artículo 523 del Código Orgánico de Tribunales, se regulará en un reglamento dictado por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tendrán preferencia en la asignación de vacantes para la realización de la práctica profesional a que se refiere el numeral 5° del artículo 523 del Código Orgánico de Tribunales, en primer lugar, quienes al momento de solicitarla tengan la calidad de licenciados o licenciadas en ciencias jurídicas y, en segundo lugar, quienes residan en la comuna donde funcione el Centro de Asistencia Jurídica en el cual esta se realizará. Igualmente deberá darse prioridad a aquellos postulantes que, por resolución del respectivo Director o Directora Regional, deban repetir o complementar su práctica.

Durante la realización de su práctica profesional, los postulantes deberán recibir un trato respetuoso por parte de jefes, patrocinados y demás postulantes, compatible con su dignidad.

El Servicio o la institución en la cual realicen su práctica profesional deberá investigar y sancionar las conductas contrarias a aquello, tales como el acoso laboral y el acoso sexual, de acuerdo con la legislación vigente. Asimismo, deberá contemplar un protocolo de prevención y sanción de estas conductas.

Los postulantes deberán observar una conducta ética acorde a las normas que regulan el ejercicio profesional de la abogacía.

Artículo 45.- Durante el mes de marzo de cada año, el Ministro o Ministra de Justicia y Derechos Humanos deberá remitir a las Comisiones de Hacienda y de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento de ambas Cámaras del Congreso Nacional un informe anual que dé cuenta, a lo menos, de:

a) La cobertura territorial y poblacional alcanzada por las líneas de acción y programas del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.

b) Los resultados e indicadores de desempeño asociados a dichas prestaciones, desagregados por región, grupo de especial protección y área programática.

c) El detalle de la ejecución presupuestaria del Servicio y de sus programas, indicando las variaciones respecto del año anterior y las razones de eventuales sub o sobreejecuciones.

El informe del que trata este artículo será público y deberá acompañarse, en formato digital, de los datos abiertos que respalden los indicadores reportados.”.

o o o

ARTÍCULOS 39 y 40

Han pasado a ser artículos 46 y 47, respectivamente, sin enmiendas.

ARTÍCULO 41

Ha pasado a ser artículo 48, sustituyéndose su numeral 4, por el siguiente:

“4. En el artículo 113:

a) Sustitúyese, en el inciso primero, la expresión “Ministerio de Justicia” por “Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas”.

b) Sustitúyese, en el inciso tercero, la expresión “de la respectiva Secretaría Regional Ministerial de Justicia” por “del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas”.

c) Reemplázase, en el inciso sexto, la expresión “a la correspondiente Secretaría Regional Ministerial de Justicia” por “al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas”.”.

ARTÍCULOS 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48 y 49

Han pasado a ser artículos 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55 y 56, respectivamente, sin enmiendas.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTÍCULO TERCERO

Ha reemplazado, todas las veces que aparece, la expresión “del Interior y Seguridad Pública”, por la siguiente: “de Seguridad Pública”.

ARTÍCULO CUARTO

Inciso final

Ha agregado la siguiente oración final: “Además, deberá elaborar una política de gestión y desarrollo de las personas, incluyendo perfiles de cargo y bandas salariales, conforme a criterios de objetividad, equidad, transparencia y no discriminación arbitraria y a lo dispuesto en el artículo 11, en el marco de los recursos disponibles.”.

o o o

Artículo transitorio nuevo

Ha agregado el siguiente artículo vigésimo primero, transitorio, nuevo:

“Artículo vigésimo primero.- Dentro del plazo de nueve meses contado desde la publicación de la presente ley, el Presidente o Presidenta de la República, a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, deberá dictar el decreto supremo que actualice, conforme a las disposiciones introducidas por la presente ley, el decreto supremo N° 265, de 1985, del Ministerio de Justicia, que contiene el reglamento de práctica profesional de postulantes al título de abogado.”.

o o o

- - -

Hago presente a Su Excelencia que este proyecto de ley fue aprobado, en general, con el voto favorable de 41 senadores, de un total de 48 en ejercicio.

En particular, los artículos 11 –con excepción del inciso segundo– y 36 (artículo 34 de esa Honorable Cámara), permanentes, fueron aprobados por 40 votos favorables.

Por su parte, el inciso segundo del artículo 11 fue aprobado por 32 votos a favor.

En todos los casos respecto de un total de 50 senadores en ejercicio, por corresponder a normas de rango orgánico constitucional.

En tanto, el inciso segundo del artículo 38 (artículo 36 de esa Honorable Cámara), permanente, fue aprobado por 40 votos a favor, de un total de 50 senadores en ejercicio, por corresponder a una norma de quórum calificado.

De esta forma, se dio cumplimiento a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 66 de la Constitución Política de la República.

Lo que comunico a Vuestra Excelencia en respuesta a su oficio N° 19.314, de 20 de marzo de 2024.

Acompaño la totalidad de los antecedentes.

Dios guarde a Su Excelencia.

MANUEL JOSÉ OSSANDÓN IRARRÁZABAL
Presidente del Senado

RAÚL GUZMÁN URIBE
Secretario General del Senado