



REPORTE DE ACTUALIZACIÓN NORMATIVA

LEY 21.780

LEY QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE ACCESO A LA
JUSTICIA Y LA DEFENSORÍA DE LAS VÍCTIMAS

ACADEMIA
JUDICIAL |
NOVIEMBRE
2025

ÍNDICE

Resumen, impacto y cuerpos legales que modifica	3
Ley 21.780 que Crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la	
Defensoría de Víctimas	4
Disposiciones adecuatorias de otras normas	28
Disposiciones finales	35
Disposiciones transitorias	36

FECHA DE PUBLICACIÓN

13 de noviembre de 2025

VIGENCIA

La presente ley comenzará a regir en forma gradual conforme al cronograma establecido en su artículo séptimo transitorio. En tanto, el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas iniciará su funcionamiento el **1 de abril de 2026**.

RESUMEN

La **Ley N° 21.780** crea el **Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas**, un servicio público descentralizado cuyo objeto es garantizar el acceso a la justicia a través de orientación, asesoría y representación jurídica, así como apoyo psicosocial. La normativa establece que la atención se focalizará en quienes no pueden procurarse defensa por sí mismos, definiendo explícitamente en su **artículo 18** a los **grupos de especial protección** que requieren prestaciones especializadas: niños, niñas y adolescentes; adultos mayores; personas en situación de discapacidad; y víctimas de catástrofes naturales o hechos que les hayan causado un daño significativo. Asimismo, el Servicio incorpora una línea de acción prioritaria e integral para la defensa y asistencia de las víctimas de delitos

IMPACTO PARA LA JUDICATURA

El impacto de esta norma en la judicatura es estructural, dado que el nuevo Servicio reemplaza a las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, actuando como su continuador legal y unificando la defensa pública en materia no penal. A nivel procedimental, se agiliza la tramitación mediante la creación del receptor judicial especial, figura que permite a funcionarios del Servicio realizar diligencias de notificación y prueba en sus causas sin depender del sistema de turno ordinario. Adicionalmente, la ley introduce reformas sustantivas en otros cuerpos legales, como:

- Código Orgánico de Tribunales: modifica la referencia del “privilegio de pobreza” al “beneficio de asistencia jurídica gratuita”;
- Ley de Tribunales de Familia, El Servicio asume formalmente la administración del sistema de mediación familiar previsto en la Ley N° 19.968
- Código del Trabajo: Se asegura la gratuidad de las actuaciones de auxiliares de la administración de justicia para los usuarios del Servicio.

CUERPOS LEGALES QUE MODIFICA

Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos • Código Orgánico de Tribunales • Ley que crea los Tribunales de Familia • Código del Trabajo

LEY 21.780

CREA EL SERVICIO NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA Y LA DEFENSORÍA DE VÍCTIMAS

NATURALEZA DEL SERVICIO NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DEFENSORÍA DE VÍCTIMAS

Créase el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, en adelante también el "Servicio", como servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente o Presidenta de la República **a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.**

Su domicilio estará en la ciudad de Santiago y se desconcentrará territorialmente a través de Direcciones Regionales ([Artículo 1](#)).

OBJETO DEL SERVICIO

El Servicio tendrá por objeto **permitir el acceso a la justicia a través de la entrega de orientación legal; del otorgamiento de asesoría y representación jurídica a quienes no puedan procurárselas por sí mismos o pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección que señala esta ley y de apoyo psicológico y social en los casos en que corresponda según el reglamento; de la asesoría y representación jurídica, así como el apoyo social y psicológico, en los casos y a través de los medios establecidos en la ley y en el reglamento, de las personas naturales víctimas de delitos; de la promoción e implementación de programas de mediación y resolución colaborativa de conflictos, y de la administración del sistema de mediación familiar** del Título V de la ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia.

Para los efectos señalados anteriormente, el Servicio desarrollará líneas de acción y programas destinados a satisfacer las necesidades de acceso a la justicia tanto de la población general como de aquellos grupos que requieran de especial protección de acuerdo con lo dispuesto en esta ley.

El Servicio, en cumplimiento de su objeto, proveerá las prestaciones correspondientes y otorgará oferta pública en todas las regiones del país directamente. Excepcionalmente, podrá proveer tales prestaciones a través de terceros en aquellos casos en que la ley así lo disponga expresamente ([Artículo 2](#)).

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Serán funciones y atribuciones del Servicio:

1. Otorgar **orientación legal a quienes lo requieran**.
2. Otorgar **asesoría y representación jurídica a quienes no puedan procurárselas por sí mismos**.
3. Otorgar asesoría y representación jurídica, así como apoyo social, a quienes pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección que se señalan en esta ley y en todos aquellos casos en que así lo disponga la ley. Además, podrá otorgar apoyo psicológico a quienes pertenezcan a alguno de dichos grupos, en los casos en que así lo disponga el Director o Directora Nacional. Para estos efectos, el Servicio deberá desarrollar, implementar y proveer una oferta de programas que considere las necesidades de los grupos de especial protección, según lo indicado en el artículo 18.
4. **Otorgar asistencia y representación jurídica a las víctimas de delitos, y apoyo psicológico y social**, en todos aquellos casos en que la ley lo mandate expresamente y en aquellos que determine el reglamento al que se refiere el artículo 17. Para estos efectos, es víctima la persona natural considerada como tal según lo dispuesto en el artículo 108 del Código Procesal Penal.
5. **Administrar el sistema de mediación familiar** previsto en el Título V de la ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia.
6. Coordinar y ejecutar las tareas que le sean asignadas como autoridad central tratándose de convenios internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, relativos al acceso a la justicia, en coordinación con los órganos competentes.
7. **Coordinar y aprobar la realización de 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.
8. Difundir, promover, apoyar y ejecutar acciones de educación, información y comunicación sobre materias relacionadas con el acceso a la justicia y los métodos colaborativos de resolución de conflictos, de acuerdo con la normativa vigente.
9. Celebrar convenios con organismos e instituciones públicas y privadas, nacionales o internacionales, sobre materias propias de su competencia, de conformidad con la normativa vigente.

En particular, en cumplimiento de sus fines, el Servicio podrá 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 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, sobre Protección de la Vida Privada.

10. Ejercer las demás funciones y atribuciones que la ley le encomiende ([Artículo 3](#)).

ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN SUPERIOR DEL SERVICIO NACIONAL DE ACCESO A LA JUSTICIA Y DEFENSORÍA DE VÍCTIMAS.

La administración y dirección superior del Servicio estará a cargo de un Director o Directora Nacional, quien será el jefe o jefa superior del Servicio y su representante legal. El Director o Directora Nacional se encontrará adscrito al Sistema de Alta Dirección Pública, regulado en la ley N° 19.882, que regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que indica.

El Director o Directora Nacional será subrogado, en caso de ausencia o impedimento, por el Subdirector o Subdirectora que determine mediante resolución, y podrá establecer el orden de subrogación que estime conveniente. A falta de designación, será subrogado por el Subdirector de Defensoría de Víctimas ([Artículo 4](#)).

REQUISITOS PARA EL NOMBRAMIENTO DEL DIRECTOR O DIRECTORA NACIONAL

Para postular y ser nombrado Director o Directora Nacional, se requiere:

1. Ser ciudadano o ciudadana con derecho a sufragio.
2. No encontrarse sujeto a alguna de las inhabilidades o incompatibilidades para ingresar a la Administración del Estado.
3. Tener a lo menos por diez años el título de abogado, y una experiencia profesional comprobada sobre las materias del Servicio por el mismo período ([Artículo 5](#)).

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL DIRECTOR O DIRECTORA NACIONAL

Son funciones y atribuciones del Director o Directora Nacional:

1. Dirigir, organizar y administrar el Servicio, controlarlo y velar por el cumplimiento de sus objetivos.
2. Aprobar los programas destinados a la capacitación y perfeccionamiento del personal. Para estos efectos, determinará la forma de distribución de los recursos anuales que se destinarán a estas actividades, su periodicidad, los

criterios de selección de los participantes y los niveles de exigencia mínima que se requerirán a quienes realicen la capacitación.

3. Contratar personal y poner término a sus servicios, por resolución fundada, de acuerdo con la legislación vigente.

4. Implementar las líneas de acción y los programas en materia de acceso a la justicia que se estimen necesarios con el fin de satisfacer las necesidades de acceso a la justicia tanto de la población general como de aquellos grupos que requieran de especial protección. Para dichos efectos, deberán tenerse en consideración las condiciones particulares de las diversas zonas del país, entre otras, las de accesibilidad, tecnología y falta de servicios públicos.

5. Dictar una o más resoluciones que determinen la organización interna del Servicio, en todos aquellos aspectos que no se encuentren expresamente regulados en la ley, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, con sujeción a la planta, dotación máxima y denominaciones y funciones que correspondan a cada una de las unidades establecidas para el cumplimiento de las labores que le sean asignadas. La organización interna del Servicio deberá considerar en cada región la existencia de Centros de Asistencia Jurídica, dependientes de cada Dirección Regional. Existirá a lo menos un Centro de Asistencia Jurídica por cada comuna o agrupación de comunas que corresponda al territorio jurisdiccional de un juzgado de letras.

6. Establecer, mediante una o más resoluciones, las políticas de gestión y desarrollo del personal del Servicio; de gestión institucional; y de informática y ciberseguridad.

7. Representar judicial y extrajudicialmente al Servicio.

8. Dictar el reglamento interno del personal a que se refieren los artículos 154 y siguientes del Código del Trabajo.

9. Realizar las contrataciones de suministro de bienes y de prestación de servicios habituales que resulten necesarias para el funcionamiento de las dependencias del Servicio.

10. En general, ejercer las demás facultades que sean necesarias para la buena marcha del Servicio, y todas las demás atribuciones y obligaciones que la ley le confiera ([Artículo 6](#)).

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**. Sus jefaturas estarán adscritas al segundo nivel jerárquico del Sistema de Alta Dirección Pública establecido en la ley N° 19.882.

Existirán, además, un Departamento de Auditoría y Control y un Departamento Jurídico y Fiscalía, dependientes directamente del Director o Directora Nacional. Cada subdirección deberá contar con lineamientos operativos y un plan de acción elaborado conforme a los estándares señalados en el artículo 35 ([Artículo 7](#)).

DIRECCIONES REGIONALES

El Servicio se desconcentrará territorialmente a través de las Direcciones Regionales. En cada región del país habrá una Dirección Regional.

El Director o Directora Nacional podrá establecer en las Direcciones Regionales las subdirecciones regionales u oficinas provinciales que se requieran para el buen funcionamiento del Servicio.

Los cargos de Directores y Directoras Regionales estarán adscritos al segundo nivel jerárquico del Sistema de Alta Dirección Pública de la ley N° 19.882 ([Artículo 8](#)).

REQUISITOS PARA EL NOMBRAMIENTO DE DIRECTORES O DIRECTORAS REGIONALES

Para postular y ser nombrado Director o Directora Regional, se requiere:

1. Ser ciudadano o ciudadana con derecho a sufragio.
2. No encontrarse sujeto a alguna de las inhabilidades o incompatibilidades para ingresar a la Administración del Estado.
3. Tener a lo menos por cinco años el título de abogado, y una experiencia profesional comprobada sobre las materias del Servicio por el mismo período ([Artículo 9](#))

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LOS DIRECTORES O DIRECTORAS REGIONALES

Corresponderá a los Directores o Directoras Regionales:

1. Aprobar o rechazar la práctica profesional de quienes postulen al título de abogado o abogada para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del artículo 523 del Código Orgánico de Tribunales.
2. Emitir el certificado de beneficio de asistencia jurídica gratuita regulado en el Título XVII del Código Orgánico de Tribunales.
3. Designar a funcionarios del Servicio como receptores judiciales especiales, para efectos de lo previsto en el artículo 22.
4. Representar al Servicio en la región y, de acuerdo con las directrices generales del Director o Directora Nacional, llevar a cabo las funciones propias de éste.
5. Ejercer las demás funciones que prevea la ley ([Artículo 10](#)).

DEL PERSONAL DEL SERVICIO

NORMATIVA APLICABLE

El personal del Servicio se regirá por el Código del Trabajo y las leyes y reglamentos que lo complementan. Sus remuneraciones se fijarán y modificarán de conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 9° del decreto ley N° 1.953, de 1977.

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso primero, serán igualmente aplicables a este personal las normas contenidas en el Título II; los Párrafos 1° y 2° del Título III; los artículos 90, 90 A, 90 B y 90 C del Título IV; y el Título V 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 la ley N° 20.880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses; en la ley N° 21.592, que establece un Estatuto de Protección al Denunciante; y en el Título III de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. Para todos los efectos, se entenderá que dichas normas se encuentran incorporadas al respectivo contrato.

En caso de cese de funciones del personal adscrito al Sistema de Alta Dirección Pública, éste sólo tendrá derecho a la indemnización contemplada en el artículo quincuagésimo octavo de la ley N° 19.882, conforme a lo que en dicho

precepto se dispone. Tal personal no tendrá derecho a las indemnizaciones del Código del Trabajo.

En los contratos de trabajo no podrán pactarse indemnizaciones más allá de las obligatorias establecidas por la ley vigente ([Artículo 11](#)).

DEL INGRESO AL SERVICIO Y LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL

El personal del Servicio será seleccionado mediante concurso público.

Al Director o Directora Nacional le corresponderá suscribir los contratos de trabajo del personal seleccionado conforme al inciso anterior, los que deberán ser aprobados por resolución. El ejercicio de esta atribución podrá ser delegado en los Directores o Directoras Regionales respecto de las contrataciones del personal de las Direcciones Regionales en que les corresponda ejercer sus funciones y de los Centros de Asistencia Jurídica de su dependencia ([Artículo 12](#)).

PLANTA DE DIRECTIVOS

Fijase la siguiente planta de personal directivo del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas ([Artículo 13](#)).

Nivel-Adscritos al Sistema de Alta Dirección Pública	Cargo	Número de cargos
Primer Nivel Jerárquico	Director Nacional	1
Segundo Nivel Jerárquico	Subdirectores	4
Segundo Nivel Jerárquico	Directores Regionales	16

PATRIMONIO DEL SERVICIO

El patrimonio del Servicio estará constituido por los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, que adquiera a título gratuito u oneroso y, en especial, por:

1. Los recursos que se le asignen anualmente en la Ley de Presupuestos del Sector Público o en otras leyes generales o especiales.
2. Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, de los que fuere propietario en su calidad de sucesor y continuador legal de la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío.
3. Los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, que se le transfieran o adquiera a cualquier título.

4. Las herencias y legados que acepte, lo que deberá hacer con beneficio de inventario. Dichas asignaciones hereditarias estarán exentas de toda clase de impuestos y de todo gravamen o pago que les afecte.
5. Los aportes de cooperación internacional que reciba para el desarrollo de sus actividades.
6. Los frutos naturales o civiles que produzcan los bienes propios o que administre el Servicio. Se comprenden entre ellos los derechos que se convengan con terceros por el uso y explotación de estos.
7. Lo correspondiente al diez por ciento del valor líquido obtenido en juicio por el usuario del Servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 594 del Código Orgánico de Tribunales.
8. Las costas a que haya sido condenada la contraparte en juicio, de conformidad con lo dispuesto en el Título XIV del Libro I del Código de Procedimiento Civil.
9. Los recursos económicos, de infraestructura o de cualquier otra índole que se obtengan de convenios con instituciones públicas o privadas cuyo objeto sea destinarlos al acceso a la justicia.
10. Las transferencias que realicen los gobiernos regionales y municipios para financiar infraestructura, bienes y servicios.
11. Otros ingresos previstos en la ley ([Artículo 14](#)).

CONTINUADOR LEGAL

El Servicio será, para todos los efectos legales, el sucesor y continuador legal de la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta; de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso; de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío.

Se entenderá que todas las menciones a las corporaciones de asistencia judicial que se contengan en leyes, reglamentos, decretos, resoluciones, oficios, circulares, actos o contratos, o en cualquier otro documento, se refieren al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas. Asimismo, se entenderán referidas al Director o Directora Nacional todas las menciones a los Directores o Directoras Generales de las corporaciones de asistencia judicial que se contengan en leyes, reglamentos, decretos, resoluciones, oficios, circulares, actos o contratos, o en cualquier otro documento ([Artículo 15](#)).

DEL ACCESO A LA JUSTICIA

DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO

USUARIOS

Todas las personas podrán requerir al Servicio información y orientación en materias jurídicas.

De igual modo, **se le deberá otorgar asesoría y representación jurídica a quienes no puedan procurárselas por sí mismos o pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección a que se refiere el artículo 18.** En este último caso, el Servicio entregará igualmente apoyo social. Además, podrá otorgarse apoyo psicológico a quienes pertenezcan a alguno de dichos grupos, en los casos en que así lo disponga el Director o Directora Nacional.

Quienes sean víctimas de delitos podrán requerir asesoría y representación jurídica, así como apoyo social y psicológico, en los casos y a través de los medios establecidos en la ley y en el reglamento al que se refiere el artículo siguiente.

La atención en mediación u otros métodos colaborativos de resolución de conflictos se realizará en los términos dispuestos por la normativa vigente ([Artículo 16](#)).

REGLAMENTO

Un reglamento dictado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, suscrito igualmente por el Ministro o Ministra de Hacienda, definirá lo que se entenderá por línea de acción y programa, y establecerá criterios para la focalización de las prestaciones del Servicio, así como para la priorización de la atención de víctimas de delitos, de conformidad con lo previsto en los artículos 18 y 19.

El reglamento deberá resguardar, en todo caso, el pleno respeto de los derechos humanos de los usuarios, reconocidos en la Constitución Política de la República, los tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes y la legislación nacional dictada conforme a tales normas.

El reglamento referido establecerá las causales de término de las prestaciones del Servicio y los procedimientos necesarios para su aplicación y fijará los sistemas de control y evaluación que utilizará el Servicio para velar por que se cumplan los requisitos establecidos. Con todo, si se trata de delitos en los que se afecten bienes jurídicos de índole patrimonial, no será priorizada la atención

de aquellas personas de nacionalidad extranjera que se encuentren en una situación migratoria irregular o que hayan hecho ingreso clandestino al territorio nacional.

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 dispuesta en el artículo 19.

En tanto el patrocinio de una causa haya sido asumido por otro organismo público u otro abogado patrocinante, sin constar su término o revocación, al Servicio no le corresponderá otorgar al patrocinado, respecto de dicha materia, asesoría o representación jurídicas. Lo anterior rige también respecto de aquellos grupos que se encuentren especialmente protegidos por la ley o el reglamento, en caso de que la asesoría o representación jurídica le sea otorgada por otros medios.

La prestación de defensa penal pública a los imputados o acusados por un delito corresponde exclusivamente a la Defensoría Penal Pública y al sistema licitado regulado en la ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública. El Servicio no prestará asesoría ni representación jurídicas a imputados o acusados en los procesos penales que se sigan en su contra, y deberá derivar las solicitudes que efectúen en dichas calidades a la Defensoría Penal Pública. Lo anterior no obsta a la asesoría y representación jurídica que el Servicio pueda prestar a la persona fuera del referido proceso penal ([Artículo 17](#)).

FOCALIZACIÓN EN MATERIA DE ACCESO A LA JUSTICIA

La atención del Servicio se focalizará en aquellas personas que no puedan proveerse asesoría y representación jurídica por sí mismas. Para la determinación de dicha condición se atenderá, entre otras, a la condición de vulnerabilidad, en los términos dispuestos en el numeral 3) del artículo 2° de la ley N° 20.530, y a la calificación socioeconómica efectuada conforme con la información contenida en el Registro Social de Hogares, de conformidad con su reglamento.

Sin perjuicio de lo indicado en el inciso anterior, **se considerarán grupos de especial protección las niñas, niños y adolescentes; los adultos mayores; las personas en situación de discapacidad y aquellos grupos de personas que requieran contar con prestaciones especiales del Servicio por haber sido víctimas de catástrofes naturales o de hechos cuyas consecuencias les hayan causado un daño significativo.** En estos casos, deberá disponerse de asesoría, defensa y representación jurídica especializada, así como de apoyo social, de acuerdo con las características particulares del respectivo grupo. Además, podrá otorgarse apoyo psicológico a quienes pertenezcan a alguno de

dichos grupos, en los casos en que así lo disponga el Director o Directora Nacional.

Lo dispuesto en los incisos anteriores no aplicará a la prestación de servicio de atención a víctimas de delitos. Ésta se regirá únicamente por lo indicado en el artículo siguiente ([Artículo 18](#)).

PRIORIZACIÓN EN MATERIA DE DEFENSA DE VÍCTIMAS DE DELITOS

Si se trata 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 considerará 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 delitos tipificados en la ley que sanciona las conductas calificadas de terroristas y los delitos en cuya perpetración haya intervenido una asociación criminal ([Artículo 19](#)).

ACREDITACIÓN DEL BENEFICIO DE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA

Los usuarios del Servicio gozarán, por el solo ministerio de la ley, del beneficio de asistencia jurídica gratuita a que se refiere el artículo 591 del Código Orgánico de Tribunales.

Este beneficio se acreditará con el certificado respectivo del Servicio, emitido en soporte de papel o en formato electrónico, en el cual se individualizará al usuario y el procedimiento judicial o asunto en que se hará valer ([Artículo 20](#)).

DE LAS PRESTACIONES

DE LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO

El Servicio deberá procurar que en las prestaciones que ejecute respecto de sus usuarios intervenga personal profesional calificado para el desempeño de sus respectivas funciones. De manera excepcional, los abogados y abogadas

podrán ser apoyados por postulantes al título de abogado que se encuentren realizando sus prácticas profesionales según lo dispuesto en el artículo 523 del Código Orgánico de Tribunales ([Artículo 21](#)).

RECEPTOR JUDICIAL ESPECIAL

Si se trata de causas en las que la representación corresponda a abogados del Servicio 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 de ese Código. Esta designación podrá hacerse directamente, sin necesidad de efectuar la designación de un receptor judicial mediante el sistema del turno.

La designación podrá realizarse sin especificación de un procedimiento, asunto o actuación determinada. En tales casos, **la designación que efectúe el Director o Directora Regional deberá ser comunicada a la Corte de Apelaciones respectiva, y podrá revocarse de la misma forma**. El texto íntegro de estas resoluciones deberá ser publicado en la página web del servicio.

Los funcionarios que se designen para estos fines serán administrativa, civil y penalmente responsables por las actuaciones que ejecuten en su rol de receptores judiciales 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 22](#)).

DE LA INFORMACIÓN U ORIENTACIÓN Y DE LA ASESORÍA Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA

Se entenderá por información u orientación en derechos aquella prestación destinada a atender y resolver necesidades jurídicas, mediante la entrega, a nivel individual o colectivo, de orientación e información legal, y la educación y promoción de derechos.

La asesoría jurídica comprende todas aquellas prestaciones destinadas a la resolución de una necesidad o conflicto jurídico; abarca la definición de la estrategia jurídica para el caso particular, las gestiones necesarias para su ejecución, así como la utilización de mecanismos colaborativos, según corresponda.

El otorgamiento de representación jurídica comprende el ejercicio de derechos y la interposición de acciones por parte del Servicio en representación del usuario ante las instancias judiciales destinadas a conocer y resolver la pretensión o conflicto jurídico existente.

El Servicio podrá, en un mismo proceso judicial, otorgar patrocinio a personas que tengan intereses jurídicos contrapuestos, siempre que todas ellas cumplan con los requisitos establecidos para ser usuarias del Servicio. En este caso, el Servicio deberá organizarse a efectos de asegurar la debida lealtad en la defensa de los intereses que le han sido encomendados ([Artículo 23](#)).

ATENCIÓN A GRUPOS DE ESPECIAL PROTECCIÓN

En el caso de niños, niñas y adolescentes, la atención se otorgará en los términos previstos en la ley N° 21.430, sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia.

En el caso de los adultos mayores, la defensa especializada deberá prestar particular atención a eventuales situaciones de abuso psicológico, físico o económico o de abandono, considerará las particulares necesidades de este grupo etario, respetará su derecho a ser oídos y procurará especialmente la máxima satisfacción en el ejercicio pleno y efectivo de sus derechos y garantías ([Artículo 24](#)).

MEDIACIÓN FAMILIAR

Corresponderá al Servicio la administración del sistema de mediación familiar, de acuerdo con lo establecido en el Título V de la ley N° 19.968, que crea los Tribunales de Familia ([Artículo 25](#)).

DEFENSORÍA DE VÍCTIMAS DE DELITOS

Corresponderá al Servicio atender las necesidades de las personas naturales víctimas de delitos, mediante la provisión de asesoría y representación jurídica y asistencia psicológica y social en los casos en que se cumpla con los criterios de atención previstos en el reglamento.

Para el cumplimiento de este objeto, el Servicio deberá otorgar:

1. Información y asesoría a las víctimas de delitos acerca de sus derechos y la forma de ejercerlos.
2. Asesoría e información a las víctimas de delitos respecto de las medidas cautelares y de protección que pueden solicitar al fiscal a cargo y de su seguimiento, ya sea respecto de aquellas que éste pueda ordenar por sí mismo, como de aquellas que requieran autorización del tribunal. Para estos efectos, el Servicio podrá establecer las coordinaciones necesarias para acceder a esta información, cautelando la respectiva reserva de la misma en los términos del artículo 27.

3. Orientación a las víctimas de delitos respecto de programas estatales a los que puedan acceder.

4. Representación jurídica a las víctimas de delitos, a fin de permitir su participación en el proceso penal, así como también el ejercicio de las acciones civiles destinadas a perseguir las responsabilidades derivadas del hecho punible .

5. Asistencia psicosocial a la víctima, en procura de mitigar los efectos negativos del delito y evitar su victimización secundaria. El otorgamiento de las prestaciones de asistencia psicológica y social en beneficio de víctimas de delito usuarias del Servicio se realizará con independencia del ejercicio de las acciones judiciales de las que sean titulares.

Los funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones de Chile, de la Dirección Nacional del Territorio Marítimo y de Marina Mercante y de Gendarmería de Chile tendrán derecho a acceder a las prestaciones que otorga al Servicio en caso de ser víctimas de delitos en razón de su cargo o con motivo u ocasión del ejercicio de sus funciones y no puedan acceder preferentemente a otra prestación de asesoría o representación judicial provistas por las instituciones en que se desempeñan u otro programa especializado.

Si el funcionario así lo prefiere será atendido por el Servicio, y éste no podrá excusarse de otorgar la prestación aun cuando exista asesoría o representación institucional o de otro programa especializado.

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.

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 ([Artículo 26](#)).

SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE EL ESTADO DE LA INVESTIGACIÓN PENAL

El Servicio, actuando en representación de la víctima, podrá efectuar ante el Ministerio Público las solicitudes a que se refieren los literales a) y d) del inciso segundo del artículo 78 del Código Procesal Penal.

Para efectos de la entrega de la información señalada, el Servicio podrá celebrar convenios con el Ministerio Público, con el objeto de garantizar el resguardo e integridad de las comunicaciones y de la información que se

entregue. Podrá disponerse la utilización de medios electrónicos para estos fines. Los medios que se dispongan para tal efecto deberán permitir la trazabilidad de la información que se entrega y de la identidad de quienes hayan tenido acceso a ésta ([Artículo 27](#)).

DE LA GESTIÓN DE CASOS

Para la adecuada atención de víctimas de delitos prevista en el artículo anterior el Servicio deberá contar con un mecanismo que permita efectuar las coordinaciones técnicas y administrativas necesarias, así como la evaluación, derivación y seguimiento de los casos. El Servicio deberá propender a la utilización de medios tecnológicos para este fin ([Artículo 28](#)).

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 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 29](#)).

DIFUSIÓN DE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

El Servicio 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. 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 ([Artículo 30](#)).

DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

El Director o Directora Nacional, a través de una resolución, establecerá las condiciones de seguridad de los sistemas en soporte de papel y electrónicos que se implementen para el desarrollo de la labor del Servicio, de conformidad con la ley N° 19.628, e incluirá los controles de acceso, privilegios y uso de la información, en consideración a las circunstancias particulares del tratamiento de datos personales de los usuarios del Servicio.

La resolución, a lo menos, deberá fijar:

1. El procedimiento de determinación y registro de responsables del tratamiento de datos personales.
2. Los mecanismos que permitan identificar fehacientemente la identidad de la o las personas que interactúan con los sistemas y las operaciones que realizan.
3. Los mecanismos de respaldo de la información que aseguren la disponibilidad, seguridad y uso de la información ([Artículo 31](#)).

DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

En los casos en que se requiera la digitalización de documentos en soporte de papel para su inclusión en expedientes administrativos o judiciales electrónicos, conforme a las modificaciones introducidas por la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado, en la ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado, o de acuerdo con lo indicado en la ley N° 20.886, que modifica el Código de Procedimiento Civil para establecer la Tramitación Digital de los Procedimientos Judiciales, éstos deberán ser devueltos al interesado de forma inmediata una vez que se haya concluido con el proceso de digitalización ([Artículo 32](#)).

DE LA ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La eliminación de la información personal de los usuarios obtenida por el Servicio en el cumplimiento de sus funciones se realizará una vez transcurrido el plazo de cinco años desde el término de la respectiva atención.

El Servicio designará un funcionario o funcionaria responsable del banco de datos que contenga la información obtenida, quien, antes de su eliminación,

deberá verificar que haya transcurrido el plazo antes señalado. Una vez que el funcionario o funcionaria responsable del banco de datos haya comprobado el cumplimiento del plazo de cinco años, procederá a efectuar un inventario de la información que será eliminada, e indicará su formato y soporte, la fecha o periodo de tiempo en que se generó, su fuente y su naturaleza. Este documento, debidamente rubricado, será remitido al Director o Directora Nacional.

Con el mérito de lo comunicado por el funcionario o funcionaria responsable del banco de datos, el Director o Directora Nacional, a través de la dictación de una resolución, deberá ordenar la eliminación de la información correspondiente.

Lo señalado en este artículo no obsta al deber del Servicio de hacer entrega y devolución a los interesados de los documentos presentados por éstos o que sean de su interés y al ejercicio por parte del titular de los datos de los derechos consagrados en el Título II de la ley N° 19.628. Para estos efectos, una vez dictado el acto administrativo que ordene la eliminación de la información, el Servicio deberá notificar a los titulares de los datos su futura destrucción, y les indicará un plazo para solicitar la entrega de los antecedentes que hubieren aportado. Este plazo no podrá ser inferior a dos meses contado desde la fecha de envío de la respectiva notificación.

La notificación referida en el inciso anterior se efectuará de conformidad con lo previsto en el artículo 46 de la ley N° 19.880.

Una vez notificados los interesados y transcurridos los plazos que les hayan sido otorgados a los titulares de los datos, el funcionario o funcionaria responsable del banco de datos deberá eliminar la información respectiva mediante un mecanismo que garantice su total destrucción, cualquiera sea el soporte en el cual ésta conste. Para ello, se deberán utilizar medios que garanticen la imposibilidad de reconstruir la información contenida en los documentos originales y su utilización posterior.

En el caso de la eliminación de información contenida en un soporte físico, deberá propenderse a la utilización de medios distintos de la incineración, que minimicen los daños medioambientales.

La eliminación de la información deberá ser registrada en un acta, que dé cuenta de la forma en que se ha cumplido con este procedimiento y singularice los registros y documentos que se hayan eliminado, la que será firmada por la persona responsable del banco de datos. Concluida la eliminación de la información, la persona responsable enviará al Director o Directora Nacional un certificado de eliminación firmado.

Lo señalado en este artículo se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2020, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, que Determina los Requisitos del Método de Elaboración,

Conservación y Uso de las Microformas y de aquellos a Emplear en la Destrucción de los Documentos Originales en virtud de la ley N° 18.845.

En aquello no regulado en este artículo, el Servicio deberá tener en consideración las recomendaciones que respecto de esta materia imparta el Archivo Nacional ([Artículo 33](#)).

ABANDONO

Cuando por exclusiva inactividad del interesado resulta imposible dar continuidad a la prestación de las acciones que desarrolla el Servicio, y haya permanecido por más de seis meses paralizada la atención iniciada a su respecto, el Servicio otorgará al interesado el plazo de cuarenta y cinco días para efectuar las diligencias pendientes de su cargo; le informará que en caso de no cumplir con aquello se declarará el abandono de la atención, y ésta se entenderá finalizada para todos los efectos.

Transcurrido el plazo señalado precedentemente sin que el interesado haya realizado las actividades necesarias para reanudar su atención, el Servicio, a través de resolución fundada del respectivo Director o Directora Regional, declarará el abandono de la atención, ordenará el archivo de los antecedentes y notificará al interesado dicha circunstancia y el estado de la respectiva causa. Cuando la declaración de abandono recae en la representación de un usuario en juicio, deberá el Servicio renunciar al patrocinio, de conformidad con lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 1° de la ley N° 18.120, que Establece Normas sobre Comparecencia en Juicio y modifica los artículos 4° del Código de Procedimiento Civil y 523 del Código Orgánico de Tribunales.

El abandono administrativo declarado conforme a lo señalado en este artículo no afectará de modo alguno el ejercicio de los derechos y acciones objeto de la atención.

Las comunicaciones referidas en este artículo se efectuarán a través de los medios de notificación a que se refiere el artículo 46 de la ley N° 19.880.

Los plazos indicados en este artículo se computarán de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de la ley N° 19.880 ([Artículo 34](#)).

DE LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES

ESTÁNDARES

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos establecerá estándares con el objeto de definir los niveles de calidad que deben resguardarse en la ejecución

de las prestaciones que la ley le encomienda al Servicio, y asegurará un tratamiento equitativo en las distintas regiones y comunas. Estos estándares podrán incorporar indicadores orientados a medir la eficiencia, economía, efectividad e impacto de las prestaciones a cargo del Servicio. Estos estándares deberán ser actualizados a lo menos cada tres años y serán aprobados mediante resolución ([Artículo 35](#)).

CONSEJO ASESOR DE ESTÁNDARES

Para la elaboración de estos estándares, el Ministro o Ministra de Justicia y Derechos Humanos podrá convocar a un consejo asesor, y determinar, a través de decreto supremo, **las normas necesarias para su adecuado funcionamiento. Este consejo podrá estar integrado por personas del sector público o privado, con experiencia o trayectoria en materia de protección de víctimas y acceso a la justicia, o representantes de instituciones dedicadas a estas materias, y considerará la representación regional en la designación de sus miembros.**

La opinión del consejo será valorada en el acto administrativo fundado que fije los estándares de calidad, y será recabada a lo menos cada tres años para cada programa.

Los consejeros designados que no sean funcionarios públicos percibirán una dieta equivalente a 4 unidades tributarias mensuales por cada sesión a la que asistan, de acuerdo con la convocatoria que efectúe el ministro o ministra y según las sesiones que determine la ley de presupuestos.

El apoyo técnico y administrativo que se requiere para el funcionamiento del consejo será proporcionado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por medio de la Subsecretaría de Justicia.

Para el cumplimiento de su función, el consejo deberá requerir la opinión de representantes de los funcionarios del Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, y convocará para ello a las entidades organizadas conforme a la ley N° 19.296, a través de los mecanismos de participación que se definan en el decreto a que se refiere el inciso primero. Dichos representantes deberán contar con experiencia y pericia técnica en las prestaciones cuyos niveles de calidad se busca definir.

Los gastos que se originen con ocasión de las labores del Consejo Asesor de Estándares se financiarán con cargo al presupuesto del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ([Artículo 36](#)).

EVALUACIÓN DE CALIDAD

Las líneas de acción y programas implementados por el Servicio deberán ser evaluados, a lo menos, cada seis años. Dicha evaluación se encargará a organismos públicos o privados, chilenos o extranjeros, de reconocida experiencia en la materia, a través de los procedimientos de contratación pública previstos en la ley N° 19.886. Los resultados de dichas evaluaciones serán públicos ([Artículo 37](#)).

AUDITORÍAS EXTERNAS

El Servicio contratará auditorías externas, de acuerdo con la calendarización que fije anualmente para tal efecto en el mes de enero y según los recursos presupuestarios de que disponga, las que serán realizadas por empresas auditoras independientes y tendrán por objeto controlar la calidad de la atención prestada y la observancia de los estándares previamente fijados por el Servicio. Durante las auditorías externas, los funcionarios del Servicio no podrán negarse a proporcionar la información requerida sobre los aspectos materia del control.

No quedará incluida en la información que deba proporcionarse, según lo dispuesto en el inciso anterior, aquella que se encuentre amparada por el secreto profesional. Las informaciones, datos, notas personales o de trabajo de los abogados y abogadas, así como cualquier referencia obtenida durante las inspecciones y auditorías externas y que sea relativa a casos particulares en los que se esté prestando asesoría y representación jurídica, serán confidenciales.

La infracción a lo dispuesto en el inciso precedente será sancionada con las penas señaladas en el artículo 247 del Código Penal ([Artículo 38](#)).

RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS EN CONTRA DEL SERVICIO

RECLAMO DEL USUARIO

Toda persona podrá interponer un reclamo si, en la atención recibida por parte del Servicio, hubo deficiencias, abusos, faltas, omisiones o cualquier otra irregularidad que afecte 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 ([Artículo 39](#)).

TRAMITACIÓN DEL RECLAMO

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 remitirlos al superior de la unidad encargada de la atención objeto del reclamo. El superior deberá analizarlo y evacuar un informe, el que deberá contener una propuesta de medidas conducentes a la superación de los problemas denunciados. Si el reclamo afecta 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 corresponda.

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

Si el reclamo se debe a hechos que puedan constituir una infracción a deberes u obligaciones funcionarias, el Director o Directora Regional o Nacional, según corresponda, deberá iniciar los procedimientos disciplinarios correspondientes.

En lo no previsto, este procedimiento de reclamo 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 ([Artículo 40](#)).

FALTAS GRAVES A LA PROBIDAD COMETIDAS POR LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO

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, cuando se ejecuten las siguientes acciones:

1. Incurrir en negligencia inexcusable o falla manifiesta en la representación jurídica, 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.
2. Infringir los deberes de reserva establecidos en esta ley, o utilizar la información del Servicio para uso particular, lo que incluye la información contenida en otros sistemas, registros o bases de datos a los que tenga acceso en su calidad de funcionario del Servicio.
3. Solicitar, hacer prometer, aceptar o recibir 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.

4. Comparecer 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 haya tomado conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

5. Someter 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 ([Artículo 41](#)).

DE LA COORDINACIÓN INTERSECTORIAL

COMISIONES TÉCNICAS O ASESORAS INTERMINISTERIALES

El Ministro o Ministra de Justicia y Derechos Humanos podrá, mediante resolución, crear una o más comisiones técnicas o asesoras interministeriales, con el objeto de establecer los lineamientos de la política intersectorial en materia de acceso a la justicia; generar instancias de información, orientación, coordinación y acuerdo para los ministerios e instituciones que lo integran; y evaluar el funcionamiento de las líneas de acción y programas disponibles para la población en materia de acceso a la justicia, entre otras materias.

En especial, podrá contemplarse la implementación de una comisión interministerial en materia de atención de víctimas de delitos.

Para el cumplimiento de su función, las comisiones técnicas o asesoras interministeriales podrán requerir la opinión de representantes de los funcionarios del Servicio, a través de los mecanismos de participación que se establezcan en las resoluciones que las creen.

El acto administrativo que disponga la creación de estas comisiones deberá establecer su integración, sus objetivos, procedimientos, periodicidad de constitución o plazos en los que deberán desarrollar su labor y las demás normas necesarias para su adecuado funcionamiento.

Para los efectos señalados anteriormente, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos podrá solicitar la participación de representantes del Ministerio Público y del Poder Judicial.

La secretaría ejecutiva de estas comisiones se encontrará radicada en la Subsecretaría de Justicia. Los gastos que irroque el funcionamiento de estas

comisiones se financiarán con cargo al presupuesto de la Subsecretaría de Justicia.

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 ([Artículo 42](#)).

CELEBRACIÓN DE CONVENIOS PARA LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

El Servicio podrá celebrar convenios con el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y las clínicas jurídicas de las facultades de derecho de universidades acreditadas por el Estado por un periodo de al menos cuatro años, de conformidad con la ley, para efectos de la realización ante estas instituciones de la práctica profesional de los postulantes al título de abogado, prevista en el numeral 5° del artículo 523 del Código Orgánico de Tribunales.

Asimismo, podrán celebrarse para estos fines convenios con otros organismos estatales e instituciones públicas o privadas sin fines de lucro, en aquellos casos en que las prácticas profesionales desarrolladas ante éstos tengan por objeto facilitar el acceso a la justicia, proveyendo asesoría y representación jurídica gratuita a quienes no puedan procurársela por sí mismos o pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección a que se refiere el artículo 18.

El Director o Directora Nacional deberá establecer, mediante una o más resoluciones, los procedimientos internos de homologación de las prácticas profesionales que se realicen ante estas instituciones, para efectos de la verificación del cumplimiento de los requisitos previstos en el reglamento y la aprobación o rechazo de estas por parte de los Directores o Directoras Regionales. 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 ([Artículo 43](#)).

CONDICIONES PARA LA REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS PROFESIONALES POR PARTE DE LOS POSTULANTES AL TÍTULO DE ABOGADO

La práctica profesional 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 esa práctica profesional, 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 ésta 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 44](#)).

INFORME ANUAL

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:

1. La cobertura territorial y poblacional alcanzada por las líneas de acción y programas del Servicio.
2. Los resultados e indicadores de desempeño asociados a dichas prestaciones, desagregados por región, grupo de especial protección y área programática.
3. El detalle de la ejecución presupuestaria del Servicio y de sus programas, con indicación de las variaciones respecto del año anterior y las razones de eventuales sub o sobreejecuciones.

Este informe será público y deberá acompañarse, en formato digital, de los datos abiertos que respalden los indicadores reportados ([Artículo 45](#)).

DISPOSICIONES ADECUATORIAS DE OTRAS NORMAS

MODIFICACIONES A LA LEY ORGÁNICA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

- Se modifica el **artículo 2**, quedando como sigue:

Al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos corresponden las siguientes funciones:

(...)

g) Formular políticas, planes y programas sectoriales, en especial respecto de la defensa judicial de los intereses del Estado; del tratamiento penitenciario y la rehabilitación del condenado; de la organización legal de la familia e identificación de las personas; de la tuición que al Estado corresponde en la administración y realización de los bienes de las personas que caigan en falencia, y de los sistemas asistenciales aplicables a las niñas, niños y adolescentes que carezcan de tuición o cuya tuición se encuentre alterada y a los que presenten desajustes conductuales o estén en conflicto con la justicia **del acceso a la justicia de la población y la defensa de las víctimas de delitos**

(...)

n) **Velar por el otorgamiento de asesoría y representación jurídica gratuita a quienes no puedan procurárselas por sí mismos o pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección, de acuerdo con los criterios de focalización que se establezcan al efecto, en especial a las personas naturales víctimas de delitos.**

MODIFICACIONES AL CÓDIGO ORGÁNICO DE TRIBUNALES

- Se modifica el **artículo 523**, quedando como sigue:

Para poder ser abogado se requiere:

(...)

5°. Haber cumplido satisfactoriamente una práctica profesional, por seis meses, aprobada por el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas. Un reglamento del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos determinará los requisitos, forma y condiciones que deberán cumplirse para que dicha práctica sea aprobada.

(...)

La obligación establecida en el numeral 5° se entenderá cumplida por los postulantes que sean funcionarios o empleados del Poder Judicial por el hecho de haber desempeñado sus funciones durante cinco años en las primeras cinco categorías del escalafón del personal de empleados u oficiales de secretaría. Asimismo, los funcionarios o empleados del Ministerio Público, de la Defensoría Penal Pública y del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas que postulen a obtener el título de abogado podrán

solicitar que se tenga por cumplida la misma exigencia siempre que reúnan los siguientes requisitos

a) Haber servido al menos cinco años en la institución.

b) Haber desempeñado funciones de asesoría o representación jurídica durante seis meses dentro de dicho periodo. Para acreditar esta circunstancia, el postulante deberá acompañar un certificado suscrito por el superior jerárquico de la respectiva institución que acredite el cumplimiento de estas labores, y señalar la unidad y fechas en que fueron ejercidas.

- Se reemplaza el epígrafe del Título XVII por el epígrafe “De la asistencia judicial y del beneficio de asistencia jurídica gratuita”

- Se reemplaza el **artículo 591** por el siguiente:

El beneficio de asistencia jurídica gratuita, salvo en los casos en que se conceda por el solo ministerio de la ley, será declarado por sentencia judicial y deberá pedirse al tribunal a quien corresponda conocer en única o primera instancia del asunto en que haya de tener efecto.

Se entenderá por beneficio de asistencia jurídica gratuita aquel otorgado a las personas que no sean capaces de proveerse asistencia jurídica por sí mismas o en los casos especiales que establezca la ley, para ser patrocinadas judicialmente y eximirse del pago de los gastos derivados de las prestaciones otorgadas por los funcionarios judiciales y los auxiliares de la administración de justicia.

Salvo que la ley expresamente ordene otra cosa, quedarán también exentos del pago de las multas establecidas para los litigantes; pero si proceden con notoria malicia, el tribunal podrá imponer la multa correspondiente, la que podrá ser sustituida por arresto de un día por cada vigésimo del sueldo vital.

La tramitación del beneficio de asistencia jurídica gratuita se regirá por lo previsto en el Título XIII del Libro I del Código de Procedimiento Civil.

Toda referencia contenida en la legislación al “privilegio de pobreza”, se entenderá realizada al beneficio de asistencia jurídica gratuita.

- Se reemplaza el **artículo 592** por el siguiente:

Las personas que obtengan **el beneficio de asistencia jurídica gratuita** en las diligencias a que diere lugar una subinscripción en los libros del Registro Civil estarán exentas del pago de los derechos que se establecen en los números 14 a 22 inclusivos del artículo 10 de la ley N° 6894 de 19 de Abril de 1941.

- Se reemplaza el **artículo 593** por el siguiente:

Si quien solicita el beneficio de asistencia jurídica gratuita se encuentra preso, sea por sentencia condenatoria, sea durante la sustanciación del proceso penal, se presumirá que no es capaz de proveerse asistencia jurídica por sí mismo.

- Se reemplaza el **artículo 594** por el siguiente:

Si el litigante **que goce del beneficio de asistencia jurídica** gratuita obtuviere en el juicio, será obligado a destinar una décima parte del valor líquido que resultare a su favor para el pago de los honorarios y derechos causados,

distribuyéndose esta suma a prorrata entre todos los interesados, si no alcanzaren a ser íntegramente cubiertos de lo que se les adeudare.

- Se reemplaza el **artículo 595** por el siguiente:

Corresponde a los jueces de letras designar cada mes y por turno, entre los no exentos, un abogado que defienda las causas civiles y otro que defienda las causas del trabajo de las personas que hubieren obtenido o debieran gozar del **referido beneficio**. Con todo, cuando las necesidades lo requieran, y el número de abogados en ejercicio lo permita, la Corte de Apelaciones respectiva podrá disponer que los jueces de letras designen dos o más abogados en cada turno, estableciendo la forma en que se deban distribuir las causas entre los abogados designados.

En la misma forma y para los mismos fines harán los jueces de letras a quienes se refiere el inciso precedente, las correspondientes designaciones de procuradores y receptores.

Cuando alguna persona que goce del **beneficio de asistencia jurídica gratuita** no pueda ser servida por los abogados, procuradores y receptores nombrados, el juez de letras podrá designar un abogado, un procurador o un receptor especial que la sirva.

Si se trata de causas en las cuales la representación corresponda a abogados o abogadas del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, la designación de receptor judicial especial para practicar las diligencias necesarias en tales causas podrá recaer en alguno de los funcionarios designados para tal efecto mediante resolución del Director o Directora Regional respectivo, la que, en caso de haberse realizado sin especificación de un procedimiento, asunto o actuación determinada, deberá ser comunicada a la Corte de Apelaciones respectiva

En las comunas o agrupaciones de comunas en donde hubiere dos o más jueces de letras, hará las designaciones generales prevenidas en los dos primeros incisos de este artículo, el más antiguo, y las especiales del inciso precedente el que conociere del negocio en que han de aplicarse.

Las designaciones generales de abogados, procuradores y receptores de turno deberán hacerse por las Cortes de Apelaciones para el territorio jurisdiccional en que éstas tengan su residencia.

- Se reemplaza el **artículo 597** por el siguiente:

En las ciudades donde rijan las obligaciones de estar representado y patrocinado por abogado, **que no sean capaces de proveerse asistencia jurídica por sí mismas**, a juicio del tribunal, serán representadas y patrocinadas gratuitamente por el abogado de turno.

- Se reemplaza el **artículo 598** por el siguiente:

Es obligación de los abogados defender gratuitamente hasta su término las causas **de personas que no sean capaces de proveerse asistencia jurídica por sí mismas** que se les encomienden en conformidad a los preceptos de este título.

Los abogados podrán excepcionarse de esta obligación por motivos justificados que serán calificados por el Juez que conozca de la causa en que aquél deba cumplir la obligación, el que resolverá esta materia de preferencia y proveerá simultáneamente la designación del reemplazante.

El abogado que no cumpliera esta obligación será sancionado con suspensión del ejercicio de la profesión hasta por seis meses, por el Tribunal que conozca de la causa en que se hubiere producido el incumplimiento.

De la resolución que imponga la sanción se podrá reclamar, dentro de tercero día, ante el Tribunal Superior jerárquico del que la dictó.

Una vez firme la resolución que imponga una suspensión del ejercicio de la profesión deberá ser comunicada por la Corte de Apelaciones respectiva a los tribunales de su territorio jurisdiccional.

- Se reemplaza el **artículo 600** por el siguiente:

Las personas patrocinadas **por el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas** o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica y judicial gratuita gozarán por el solo ministerio de la ley de los beneficios establecidos en los incisos segundo y tercero del artículo 591 y no regirán para ellas las consignaciones que las leyes exigen para interponer recursos ante autoridades judiciales o administrativas. En los asuntos y gestiones que patrocinen las entidades referidas, los procuradores del número y receptores de turno y los demás funcionarios del orden judicial o administrativo, prestarán sus servicios gratuitamente. Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 594 de este Código.

Los abogados y procuradores de estas entidades, y los abogados y procuradores del número de turno cuando actúan en tal calidad, no serán responsables del pago de las costas y demás cargos pecuniarios a que sean condenados sus patrocinados.

Las personas que gocen de **beneficio de asistencia jurídica gratuita** no serán condenadas al pago de costas, a menos que el tribunal respectivo, en resolución fundada, declare que han obrado como litigantes temerarios o maliciosos.

El patrocinio a que se refiere este artículo se acreditará con un certificado otorgado por el representante de la respectiva entidad.

- Se reemplaza el **artículo 601** por el siguiente:

Sin perjuicio del **beneficio de asistencia jurídica gratuita**, podrán los jueces, en las causas que se tramiten en papel simple, liberar del pago de derechos a las partes que lo soliciten con fundamento plausible. Para este efecto los jueces que conozcan de dichas causas designarán mensualmente y por orden de antigüedad un receptor de turno entre los que funcionen al servicio del tribunal.

MODIFICACIONES A LA LEY N° 19.968, QUE CREA LOS TRIBUNALES DE FAMILIA

- Se modifica el inciso segundo **del artículo 18** por el siguiente:

Comparecencia en juicio.

(...) Ambas partes podrán ser patrocinadas y representadas en juicio por el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas. La modalidad con que los abogados del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas asuman la representación en dichas causas será regulada por el reglamento que dictará para estos efectos el Ministerio de Justicia.

- Se modifica el inciso segundo **del artículo 19** por el siguiente:

Representación

(...) El juez designará a un abogado perteneciente **al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas** o a cualquier institución pública o privada que se dedique a la defensa, promoción o protección de sus derechos, en los casos en que carezcan de representante legal o cuando, por motivos fundados, el juez estime que sus intereses son independientes o contradictorios con los de aquél a quien corresponda legalmente su representación.

- Se modifica el **artículo 112** por el siguiente:

Registro de mediadores.

La mediación que regula el presente Título sólo podrá ser conducida por las personas inscritas en el Registro de Mediadores que mantendrá, permanentemente actualizado, el **Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas**, con las formalidades establecidas en el reglamento.

En dicho Registro, deberá individualizarse a todos los mediadores inscritos y consignarse el ámbito territorial en que prestarán servicios. Éste deberá corresponder, a lo más, al territorio jurisdiccional de una Corte de Apelaciones o de varias, siempre que se encuentren en una misma región y a lo menos, a todo el territorio jurisdiccional de un tribunal de primera instancia con competencia en asuntos de familia. Además, si corresponde, se señalará su pertenencia a una institución o persona jurídica.

El mediador podrá llevar adelante el proceso de mediación siempre que se encuentre adscrito, en virtud de lo señalado en el inciso anterior, al territorio jurisdiccional del tribunal competente para conocer del conflicto.

El **Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas** proporcionará a las Cortes de Apelaciones la nómina de los mediadores habilitados en su respectivo territorio jurisdiccional. Asimismo, deberá mantener en su página web dicha nómina, la cual deberá ordenar a los mediadores por comunas y contener los datos básicos de cada uno de ellos.

Para inscribirse en el Registro de Mediadores se requiere poseer título profesional de una carrera que tenga al menos ocho semestres de duración, otorgado por una institución de educación superior del Estado o reconocida por éste; acreditar formación especializada en mediación y en materias de familia o infancia, impartida por alguna universidad o instituto que desarrolle docencia, capacitación o investigación en dichas materias, y no haber sido condenado por delito que merezca pena aflictiva, por alguno de los delitos contemplados en los artículos 361 a 375 del Código Penal, ni por actos constitutivos de violencia intrafamiliar.

Además, deberá disponer de un lugar adecuado para desarrollar la mediación en cualquier comuna donde tenga jurisdicción el juzgado ante el cual se acuerde la respectiva mediación.

- Se modifica el **artículo 113** por el siguiente:

Eliminación del Registro y sanciones.

Los mediadores inscritos serán eliminados del Registro, por el **Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas**, en caso de fallecimiento o renuncia. Asimismo, serán eliminados del Registro en caso de pérdida de los requisitos exigidos para la inscripción o por la cancelación de la misma, decretadas por la Corte de Apelaciones competente.

En caso de incumplimiento de sus obligaciones o abuso en el desempeño de sus funciones, el mediador inscrito podrá ser amonestado o suspendido en el ejercicio de la actividad por un período no superior a los seis meses. Asimismo, en casos graves, podrá decretarse la cancelación de la inscripción. Impuesta esta última, no podrá volver a solicitarse la inscripción.

Las sanciones serán ordenadas por cualquiera de las Cortes de Apelaciones dentro de cuyo territorio ejerciere funciones el mediador, a petición del interesado que reclamare contra los servicios prestados, de la institución o persona jurídica a que pertenezca el mediador, de cualquier juez con competencia en materias de familia del territorio jurisdiccional de la Corte, o **del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas**.

La Corte resolverá con audiencia de los interesados y la agregación de los medios de prueba que estimare conducentes para formar su convicción.

Las medidas que en ejercicio de estas facultades adoptaren las Cortes de Apelaciones, serán apelables, sin perjuicio del derecho del mediador para pedir reposición. La tramitación del recurso se sujetará a lo dispuesto en los incisos segundo y tercero del artículo 551 del Código Orgánico de Tribunales.

La resolución será comunicada **al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas** para su cumplimiento, el que se hará extensivo a todo el territorio de la República.

Impuesta la cancelación, el mediador quedará inhabilitado para actuar, debiendo proveerse una nueva designación respecto de los asuntos que tuviere pendientes. Por su parte, impuesta una suspensión, el mediador deberá continuar, hasta su término, con aquellos asuntos que se le hubieren encomendado en forma previa.

En caso de pérdida de los requisitos, la Corte de Apelaciones respectiva seguirá el mismo procedimiento señalado en los incisos precedentes.

- Se modifica el **inciso segundo del artículo 114** por el siguiente:

Costo de la mediación. Los servicios de mediación respecto de las materias a que se refiere el inciso primero del artículo 106 serán gratuitos para las partes. Excepcionalmente, podrá cobrarse por el servicio, total o parcialmente, cuando se preste a usuarios que dispongan de recursos para financiarlo privadamente. Para estos efectos se considerará, al menos, su nivel de ingresos, capacidad de pago y el número de personas del grupo familiar que de ellos dependan, en conformidad con lo que señale el reglamento.

Para las restantes materias, los servicios de mediación serán de costo de las partes y tendrán como valores máximos los que contemple el arancel que anualmente determinará mediante decreto el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Con todo, quienes cuenten con beneficio de asistencia jurídica gratuita tendrán derecho a recibir el servicio gratuitamente.

Para proveer los servicios de mediación sin costo para las partes, el **Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas** velará por la existencia de una adecuada oferta de mediadores en las diversas jurisdicciones de los tribunales con competencia en asuntos de familia, contratando al efecto los servicios de personas jurídicas o naturales, a fin de que sean ejecutados por quienes se encuentren inscritos en el Registro de Mediadores.

Las contrataciones a que se refiere el inciso precedente, se harán a nivel regional, de conformidad a lo dispuesto en la ley N° 19.886, de Bases sobre

Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su reglamento. En todo caso, de contratarse mediadores mediante trato directo, los términos del mismo deberán ajustarse a iguales condiciones que las establecidas para la contratación de mediadores licitados, en lo que sea pertinente.

MODIFICACIONES EN EL CÓDIGO DEL TRABAJO

- Se reemplaza el **inciso segundo del artículo 431** por el siguiente:

Las partes que no puedan procurarse asesoría o representación jurídica por sí mismas o pertenezcan a grupos de especial protección tendrán derecho a representación letrada gratuita, otorgada por el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas o, en su defecto, por un abogado de turno. Asimismo, tendrán derecho a que todas las actuaciones en que deban intervenir auxiliares de la administración de justicia se cumplan oportuna y gratuitamente.

- Se reemplaza el **inciso segundo del artículo 445** por el siguiente:

Cuando el trabajador ha litigado con beneficio de asistencia jurídica gratuita, las costas personales a cuyo pago sea condenada la contraparte pertenecerán al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, al abogado de turno, o a quien la ley señale.

DISPOSICIONES FINALES

Derógase la ley N° 17.995, que concede personalidad jurídica a los servicios de asistencia jurídica que se indican en las regiones que se señalan.

Derógase la ley N° 18.632, que crea la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta y le concede personalidad jurídica.

Derógase la ley N° 19.263, que fija normas aplicables al personal de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Derógase el decreto con fuerza de ley N° 944, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprueba estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso.

Derógase el decreto con fuerza de ley N° 994, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprueba estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío.

Derógase el decreto con fuerza de ley N° 995, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprueba estatutos por los cuales se regirá la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago.

Derógase el decreto con fuerza de ley N° 1-18.632, de 1987, del Ministerio de Justicia, que aprueba estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

ARTÍCULO PRIMERO

El Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas iniciará su funcionamiento **el día primero del quinto mes siguiente a la publicación de esta ley en el Diario Oficial**. Se contemplará, en primer lugar, un período de implementación y posteriormente uno de entrada en operaciones.

El periodo de implementación comprenderá desde el inicio del funcionamiento del Servicio, hasta la entrada en operaciones de las Direcciones Regionales, de conformidad con lo previsto en el artículo séptimo transitorio.

La presente ley comenzará a regir en forma gradual conforme al cronograma establecido en el artículo séptimo transitorio.

ARTÍCULO SEGUNDO

El reglamento a que se refiere el artículo 17 deberá dictarse dentro de los doce meses siguientes a su publicación en el Diario Oficial.

ARTÍCULO TERCERO

Facúltase al Presidente o Presidenta de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la fecha de publicación de esta ley, mediante uno o más decretos con fuerza de ley expedidos por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y suscritos por el Ministro o Ministra de Hacienda y el Ministro o Ministra de Seguridad Pública, establezca las normas necesarias para regular las siguientes materias:

1. Disponer el traspaso del Programa Centros Regionales de Atención y Orientación a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio de Seguridad Pública a la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y determinar la fecha en que ello tendrá lugar.
2. Disponer, sin solución de continuidad, el traspaso del personal a contrata que se determine al efecto desde la Subsecretaría de Prevención del Delito a la Subsecretaría de Justicia.
3. Determinar el número de funcionarios que se traspasarán por estamento desde la Subsecretaría de Prevención del Delito a la Subsecretaría de Justicia. En el respectivo decreto con fuerza de ley se podrá determinar la forma en que se realizará el traspaso y el número de funcionarios que serán traspasados por

estamento y se podrá establecer, además, el o los plazos en que se llevará a cabo este proceso. La individualización del personal traspasado se realizará a través de decretos expedidos bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los que señalarán la época en que se hará efectivo el traspaso, de acuerdo con lo indicado anteriormente. Dichos traspasos aumentarán, de acuerdo con el número de funcionarios que se traspase, la dotación máxima de personal de la Subsecretaría de Justicia. Asimismo, la dotación máxima de personal de la Subsecretaría de Prevención del Delito se disminuirá en el número de funcionarios traspasados. Junto con el traspaso de personal se transferirán los recursos presupuestarios que se liberen por este hecho.

4. Traspasar, en lo que corresponda, los bienes que se determinen desde la Subsecretaría de Prevención del Delito a la Subsecretaría de Justicia.

La Subsecretaría de Justicia será la continuadora legal de todos los derechos y obligaciones que correspondían a la Subsecretaría de Prevención del Delito en virtud de las acciones ejecutadas en el contexto del programa Centros Regionales de Atención y Orientación a Víctimas.

ARTÍCULO CUARTO

A contar de la publicación de la presente ley, el Presidente o Presidenta de la República, sin sujetarse a lo dispuesto en el Título VI de la ley N° 19.882, podrá nombrar al primer Director o Directora Nacional del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, quien asumirá de inmediato y ejercerá el cargo en tanto se efectúe el proceso de selección pertinente que establece la ley N° 19.882, para los cargos del Sistema de Alta Dirección Pública.

El primer Director o Directora del Servicio podrá postular al correspondiente proceso de selección que se convoque. En este caso, no podrá considerarse como circunstancia de mérito el desempeño del cargo que sirve en virtud del presente artículo.

En el acto de nombramiento, el Presidente o Presidenta de la República fijará la remuneración, incluida la asignación de alta dirección pública, que le corresponderá al funcionario que se nombre de conformidad con este artículo.

Mientras el Servicio no entre en funcionamiento, la remuneración del Director o Directora Nacional se financiará con cargo a la partida presupuestaria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Al Director o Directora Nacional corresponderá, especialmente, realizar todas las gestiones necesarias para la entrada en funcionamiento del Servicio, tales como la obtención del rol único tributario de la institución, la apertura de cuentas bancarias, la habilitación de cuentas corrientes, la inscripción en el

mercado público y el llamado a concurso y provisión de los cargos directivos que correspondan, los cuales asumirán sus funciones a contar de la fecha de entrada en funcionamiento del Servicio, según corresponda. Además, deberá elaborar una política de gestión y desarrollo de las personas, que incluya perfiles de cargo y bandas salariales conforme a criterios de objetividad, equidad, transparencia, no discriminación arbitraria y a lo dispuesto en el artículo 11, en el marco de los recursos disponibles.

ARTÍCULO QUINTO

El Director o Directora del Servicio, en el plazo de nueve meses contado desde su nombramiento, deberá determinar la organización interna del Servicio, de conformidad con lo dispuesto en el número 5 del artículo 6, y dictar el reglamento interno de orden, higiene y seguridad del Servicio.

ARTÍCULO SEXTO

Las Direcciones Regionales del Servicio deberán constituirse con a lo menos seis meses de antelación a la fecha de su entrada en operaciones.

El primer nombramiento de los cargos correspondientes al segundo nivel jerárquico del Servicio podrá realizarse sin sujetarse a lo dispuesto en el Título VI de la ley N° 19.882. Los funcionarios así designados asumirán de inmediato, por el plazo máximo de dieciocho meses, en tanto se efectúen los procesos de selección pertinentes que establece la ley N° 19.882. Los funcionarios indicados deberán cumplir con los requisitos legales exigidos para desempeñar los cargos en que serán nombrados.

Quienes hayan sido nombrados en los cargos referidos en el inciso anterior podrán postular al correspondiente proceso de selección que se convoque conforme al procedimiento previsto en la ley N° 19.882. En estos casos, no podrá considerarse como circunstancia de mérito el desempeño del cargo que sirvieren.

ARTÍCULO SÉPTIMO

Las Direcciones Regionales del Servicio entrarán en operaciones gradualmente, del siguiente modo:

1. Transcurridos dieciocho meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial, en las regiones de Arica y Parinacota, de Tarapacá, Antofagasta, de Atacama, de Coquimbo y de Valparaíso.

2. Transcurridos treinta meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial, en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena.

3. Transcurridos cuarenta y ocho meses desde la publicación de esta ley en el Diario Oficial, en las regiones de Ñuble, del Biobío, de La Araucanía, de Los Ríos, de Los Lagos y de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo.

De conformidad con lo señalado en el inciso primero, la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso continuarán funcionando por el término de dieciocho meses contado desde la publicación de esta ley; la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago, por el término de treinta meses contado desde la publicación de esta ley; y la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, por el término de cuarenta y ocho meses contado desde la publicación de esta ley.

Transcurridos los respectivos plazos, las Corporaciones de Asistencia Judicial se entenderán extintas y traspasados todos los bienes y derechos que a éstas correspondían, por el solo ministerio de la ley, al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.

ARTÍCULO OCTAVO

Traspásanse todos los trabajadores de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago; de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso; de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, todas creadas por la ley N° 17.995, y de la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, creada por la ley N° 18.632, al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas a contar de la fecha que se establezca en el decreto con fuerza de ley a que se refiere el artículo siguiente, quienes continuarán desempeñándose en dicho servicio sin solución de continuidad.

La individualización del personal traspasado conforme al inciso anterior se llevará a cabo por decretos expedidos bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El pago de los beneficios indemnizatorios a los trabajadores traspasados de acuerdo con este artículo se entenderá postergado por causa que otorgue derecho a percibirlo. En tal caso, la indemnización se determinará computando el tiempo servido en la respectiva Corporación de Asistencia Judicial. Además, se computará el tiempo trabajado en el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.

ARTÍCULO NOVENO

Facúltase al Presidente o Presidenta de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la fecha de publicación de esta ley, mediante uno o más decretos con fuerza de ley expedidos por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y suscritos por el Ministerio de Hacienda, establezca la forma en que se llevará a cabo el traspaso señalado en el artículo anterior y la época en que este se hará efectivo.

El o los referidos decretos con fuerza de ley podrán, además, fijar la dotación máxima de personal del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas.

ARTÍCULO DÉCIMO

Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año contado desde la fecha de publicación de esta ley, mediante uno o más decretos con fuerza de ley expedidos por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y suscritos por el Ministro de Hacienda, establezca las normas necesarias para disponer, sin solución de continuidad, el traspaso de los funcionarios desde la Subsecretaría de Justicia al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas. En el respectivo decreto con fuerza de ley se podrá determinar la forma en que se realizará el traspaso y el número de funcionarios que podrán ser traspasados por estamento y calidad jurídica, y se podrá establecer, además, el o los plazos en que se llevará a cabo este proceso y la fecha de entrada en vigencia del traspaso de funcionarios. La individualización del personal traspasado se realizará a través de decretos expedidos bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

A contar de la fecha del traspaso, la dotación máxima de personal de la Subsecretaría de Justicia se disminuirá en el número de funcionarios traspasados. Junto con el traspaso de personal se transferirán los recursos presupuestarios y bienes que se liberen por este hecho.

ARTÍCULO UNDÉCIMO

Los traspasos a que se refieren los artículos tercero, noveno y décimo transitorios de esta ley, quedarán sujetos a las siguientes restricciones:

1. No podrán tener como consecuencia ni podrán ser considerados como causal de término de servicios, cese de funciones o término de la relación laboral.

2. No podrán significar pérdida del empleo, disminución de remuneraciones o modificación de derechos previsionales del personal traspasado. Tampoco podrá importar cambio de la residencia habitual de los funcionarios y funcionarias o trabajadores y trabajadoras fuera de la región en que estén prestando servicios, salvo con su consentimiento.

3. Cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria, la que se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones que correspondan a los funcionarios y funcionarias o trabajadores y trabajadoras, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores y trabajadoras del sector público. Dicha planilla mantendrá la misma impositibilidad que aquella de las remuneraciones que compensa. Además, a la planilla suplementaria se le aplicará el reajuste general antes indicado.

ARTÍCULO DUODÉCIMO

Quienes se desempeñen en las Corporaciones de Asistencia Judicial hasta su supresión y que postulen a un cargo de la planta directiva a que se refiere el artículo 13 deberán renunciar a sus cargos antes de asumir en el que fueron designados.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO

El Presidente o Presidenta de la República, por decreto expedido por el Ministerio de Hacienda, conformará el primer presupuesto del Servicio y transferirá a éste los fondos de las entidades que traspasan personal o bienes necesarios para que se cumplan sus funciones, y podrá al efecto crear, suprimir o modificar los capítulos, asignaciones, ítems y glosas presupuestarias que sean pertinentes. Dicho decreto podrá dictarse desde la fecha de publicación de la presente ley.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO

Mientras el Director o Directora Nacional del Servicio no disponga la modificación de los registros, inscripciones, declaraciones contables y tributarias; cuentas corrientes bancarias y en instituciones financieras, de depósito, de ahorro y cuentas especiales; registros de firma; registros de importación y exportación y cualquier otra inscripción, declaración o registro, se entenderá que éstas se mantienen a nombre de las respectivas Corporaciones de Asistencia Judicial, y podrá actuar válidamente en ellos como representante del continuador legal de ellas.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO

El Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas se entenderá dueño, en su calidad de sucesor y continuador legal de la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, de todos los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporeales, de los que éstas hubiesen sido propietarias.

Respecto de los inmuebles inscritos en los registros conservatorios de bienes raíces a nombre de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío y de la Corporación de Asistencia Judicial de las regiones de Tarapacá y Antofagasta, por resolución del Director o Directora Nacional del Servicio, los Conservadores de Bienes Raíces respectivos practicarán, en cada caso, a título gratuito, una anotación al margen de las respectivas inscripciones, en las que se dejará constancia de su calidad de continuador legal. En cualquier caso, debe entenderse que el antecedente de la posesión del Servicio es la inscripción del título de dominio realizada en favor de la respectiva Corporación, de la cual el Servicio es continuador legal. En consecuencia, esta anotación sólo tiene por objeto dar debida cuenta, en los registros conservatorios de bienes raíces, de los derechos de que es titular el Servicio sobre los bienes raíces inscritos a nombre de las referidas Corporaciones, y su omisión no producirá efecto alguno ni podrá invocarse con el fin de embarazar el goce de tales derechos.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO

Los trabajadores y trabajadoras de la Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta; de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso; de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago y de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Biobío, que sean traspasados al Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, podrán conservar su afiliación a las asociaciones de funcionarios de dichas corporaciones. Para estos efectos, las referidas asociaciones continuarán funcionando en el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas hasta transcurrido sesenta meses contados desde la fecha de publicación de la presente ley, manteniendo su afiliación a la Federación Nacional de Acceso a la Justicia y a la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales. A contar de dicha fecha cesará por el solo ministerio de la ley su afiliación a las asociaciones de funcionarios de la institución de origen.

Los funcionarios y funcionarias de la Subsecretaría de Prevención del Delito y de la Subsecretaría de Justicia que sean traspasados de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo tercero y en el artículo décimo transitorios, podrán conservar su afiliación a las asociaciones de funcionarios de sus instituciones de origen. Dicha afiliación se mantendrá vigente hasta que en el Servicio se haya constituido la primera asociación. Con todo, transcurridos treinta y seis meses contados desde la fecha de publicación de la presente ley cesará por el solo ministerio de la ley su afiliación a las asociaciones de funcionarios de las instituciones de origen.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO

En tanto no se constituyan el o los servicios de bienestar del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas, sus funcionarios y funcionarias podrán afiliarse o continuar afiliados a sus actuales servicios de bienestar.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO

El mayor gasto fiscal que irroque la aplicación de la presente ley durante el primer año presupuestario de su entrada en vigencia se financiará con cargo a la Partida Presupuestaria del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y, en lo que falte, con recursos provenientes de la Partida Tesoro Público.

Para los años siguientes, el gasto se financiará con cargo a los recursos que se contemplen en las respectivas leyes de Presupuestos del Sector Público.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO

Hasta antes de la entrada en vigencia de la ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado, las notificaciones previstas en esta ley se efectuarán a las casillas de correo electrónico que los interesados establezcan para tales efectos. Estas notificaciones se entenderán practicadas a contar del tercer día hábil administrativo contado desde la fecha de envío de la notificación. Para estos efectos, deberá dejarse expresa constancia de la fecha y hora del envío en el expediente respectivo.

En caso de no poder practicarse la notificación de conformidad a lo previsto en el inciso anterior, ésta se realizará mediante carta certificada dirigida al domicilio que el interesado hubiese informado ante el Servicio. Estas notificaciones se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda.

Asimismo, las notificaciones podrán efectuarse de modo personal en las dependencias del Servicio en aquellos casos en que los interesados se

apersonen a recibirlas, y se dejará constancia de ello en el respectivo expediente, con indicación de la fecha y hora de su realización.

No obstante lo anterior, los actos administrativos que afecten a personas cuyo paradero fuere ignorado deberán publicarse en el Diario Oficial y en el sitio web del Servicio. En caso de que la publicación de la información contenida en los actos administrativos pueda generar afectación a los derechos de los interesados, la publicación deberá efectuarse de forma extractada.

ARTÍCULO VIGÉSIMO

Desde la publicación de esta ley y hasta el traspaso definitivo de las Corporaciones de Asistencia Judicial al nuevo Servicio, de conformidad con lo previsto en el artículo séptimo transitorio, éstas requerirán autorización previa de la Subsecretaría de Justicia para materializar contrataciones de nuevo personal cuando se provean cargos o cupos vacantes, así como también modificaciones a los contratos vigentes.

En el mismo periodo, los contratos de trabajo no podrán pactar indemnizaciones más allá de las obligatorias establecidas por la ley.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO

Dentro del plazo de nueve meses contado desde la publicación de esta ley, el Presidente o Presidenta de la República, a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, deberá dictar el decreto supremo que adecúe a sus disposiciones el decreto supremo N° 265, de 1985, del Ministerio de Justicia, que contiene el reglamento de práctica profesional de postulantes al título de abogado.

El presente
Reporte de Actualización Normativa
ha sido elaborado
por el Área Académica
de la Academia Judicial
en noviembre de 2025.

