

— Informe sobre el estado de creación y avance de las unidades de atención integral a víctimas viales

Una mirada desde la sociedad civil y la ciencia política en Iberoamérica 2023

—Informe sobre el estado de creación y avance de las unidades de atención integral a víctimas viales

Una mirada desde la sociedad civil
y la ciencia política en Iberoamérica 2023

Título

Informe sobre el estado de creación y avance de las unidades de atención integral a víctimas viales

Autores

FICVI: Asociación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial: contralaviolenciavial.org

Fundación MAPFRE: <https://www.fundacionmapfre.org/educacion-divulgacion/seguridad-vial/>

Universidad Alberto Hurtado: <https://www.uahurtado.cl/>

Responsables del informe

Valerie Abad Fonseca: estudiante de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, especialización en Relaciones Internacionales.

Joaquín Farías Matamala: estudiante de Ciencia Política y Relaciones Internacionales.

Juan Antonio Toloza: estudiante de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, especialización en Relaciones Internacionales.

Marcela Vigouroux: licenciada en Ciencia Política y Relaciones Internacionales, especialización en Análisis Político con Minor en Intervención Social.

Rosa Gallego: responsable de Proyectos / FICVI

Colaboradores

Argentina: Héctor D'Agostino.

Brasil: Fundação Thiago de Moraes Gonzaga / Vida Urgente.

Chile:

Fundación Emilia Silva Figueroa.

MEL. Movimiento contra el Exceso de velocidad Letal.

Costa Rica:

ACONVIVIR.

Asociación de deportistas Contra la Violencia Vial y el Irrespeto.

Oficina de Atención y Protección a la Víctima (OAPVD) del Ministerio Público.

Colombia: Psicóloga Ángela Ríos.

España: STOP ACCIDENTES. Asociación de ayuda y orientación a afectados por accidentes de tráfico.

Guatemala: APASIT. Asociación de Prevención y Atención de la Seguridad Integral en el Tránsito.

México:

Víctimas de Violencia Vial A.C. Jalisco.

JAIME. Jamás Apoyaré Ir Manejando Ebrio. Sonora.

Iniciativa por la Movilidad Sostenible y Segura A.C. / ManuVive. Puebla.

Colectivo Gaby Bici Blanca (CICREO A.C.). Oaxaca.

Panamá: Fundación Mónica Licon.

República Dominicana: Fundación Maricely Estrella.

Uruguay: Red de Víctimas y Familiares de Víctimas de Bella Unión.

Colaboradores externos

Juan Olmos. Exdirector de Coordinación Interjurisdiccional y Normalización Normativa de la ANSV de la Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas - Argentina.

Sara Arce. Oficina de Atención y Protección a la Víctima (OAPVD), dependiente del Ministerio Público (Poder Judicial) - Costa Rica.

Carolina Figueroa. Presidenta de Fundación Emilia Silva Figueroa - Chile.

Diseño gráfico: Estudio Bilder / Buenos Aires

Maquetación y producción editorial: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Depósito legal: M-9431-2024

Los contenidos de este trabajo son responsabilidad de sus autores y no representan necesariamente la opinión de Fundación MAPFRE.

Los contenidos de este estudio se pueden utilizar indicando su fuente del siguiente modo: *Informe sobre el estado de creación y avance de las unidades de atención integral a víctimas viales*. © Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) y Fundación MAPFRE, 2024

Fecha de publicación: abril de 2024

© Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI), Fundación MAPFRE, 2024.

Prólogo

FICVI / Asociación Iberoamericana de Víctimas Contra la Violencia Vial

La percepción de inseguridad definida como “la perturbación angustiosa del ánimo que deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización del hecho”¹ se ha relacionado durante los últimos años con el análisis de los delitos catalogados como violentos. Vale decir aquellos que generalmente se ubican en el espacio público y que afectan la integridad física de las personas y sus propiedades. Son estos a lo que se les entrega mayor atención pública, son los que conforman el “clima de opinión” y los que establecen la percepción del temor. De esta forma, el dato que comúnmente se utiliza por los estudios sobre “violencias” para comparar los hechos delictuales en Latinoamérica y Europa ha sido la tasa de homicidios². En estos estudios generalmente los hechos definidos como siniestros viales quedan fuera del ámbito de calificación de delitos violentos, pese a que la tasa de riesgo que presentan en los Estados iberoamericanos es superior a la de los homicidios.

De igual forma, el abordaje de la victimización y percepción de inseguridad de víctimas directas e indirectas de siniestros viales ha quedado fuera del ámbito de los estudios al no contar con la delimitación del concepto de violencia, entendido como el “ataque directo, corporal contra las personas” que “reviste un triple carácter: brutal, exterior y doloroso”³.

De esta forma, avanzar en un trabajo conjunto entre diversas organizaciones con el objetivo de prevenir siniestros viales, pero también de visibilizar el Estado de creación y avance de unidades de atención integral a víctimas viales, es un anhelo que no solo tienen las organizaciones civiles que forman parte de la Asociación Iberoamericana de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) y que participaron en este estudio, sino que también es un objetivo compartido con otros organismos como Fundación MAPFRE (España) y la Carrera de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Alberto Hurtado (Chile).

La problemática vial no se observa de forma homogénea como una política pública integral por todos los Estados iberoamericanos. Se reduce muchas veces el interés de las agendas a hitos concretos en materia legislativa, olvidando que se requiere de una atención constante que pasa por aristas que funcionan de forma paralela. Una de esas áreas es la atención a víctimas de siniestros viales, que surgen con el fin de acompañar, orientar y escuchar a las víctimas directas e indirectas, ofreciendo una atención formal que puede definirse como la representación jurídica gratuita en un juicio penal o civil y el seguimiento psicológico de los procesos postraumáticos.

1. Villalta, Carlos (2011). “El robo de vehículos en la Ciudad de México. Patrones espaciales y series de tiempo”, *Gestión Pública*, vol. XX, n.º 1, p. 3.

2. Quevedo, Fernando (2011). “Estadística aplicada a la investigación en salud”, *Medwave Revista Biomédica*, vol. 11, n.º 4.

3. Blair, Elsa (2009). “Aproximación teórica al concepto de violencia: avatares de una definición”, *Política y Cultura*, n.º 32, p. 13.

La necesidad de construir sistemas de atención a víctimas que respondan a la lógica de “traductores culturales” en áreas sensibles de la sociedad, calificadas como parte de los derechos sociales, ha sido un tema largamente tratado en la Carta Iberoamericana de Derechos de las Víctimas (2012) que sostiene en su primer punto que “el acceso efectivo a la justicia requiere fundamentalmente que las personas conozcan de los derechos que son titulares”. Actualmente, el acceso a la justicia de las víctimas de delitos viales se encuentra mediatizada muchas veces por un trato de victimización secundaria, que pasa con frecuencia por la atención que reciben en agencias estatales y que tiene que ver con el no reconocimiento de su calidad de víctimas de un hecho de conducta antisocial, dejando su participación en los procesos penales en un lugar secundario. Estas situaciones muchas veces son evitables con una fluida comunicación y explicación detallada de la prognosis de la causa penal en una etapa inicial, indicando los pasos en las diversas instancias de un proceso.

En ese sentido, si bien reconocemos el esfuerzo realizado por la Cumbre Judicial Iberoamericana de avanzar en el lenguaje ciudadano que responda al Objetivo 16 de la Agenda 2030 de la ONU, como un modo de democratizar el acceso a la justicia del ciudadano común, permitiendo la comprensión de las decisiones judiciales, la realidad es que ese esfuerzo aún no es suficiente.

En este marco, el presente trabajo permite una mirada desde la sociedad civil, con el auxilio de las ciencias políticas, de un diagnóstico amplio sobre el avance de las unidades de atención a víctimas en Iberoamérica, construyendo recomendaciones dirigidas a las agencias estatales, pero también valorando el compromiso ciudadano de las organizaciones por incidir en la promoción de políticas públicas en seguridad vial, que permita valorar la participación de las víctimas no solo desde el testimonio o representación de la vivencia del hecho delictual, sino desde un reconocimiento social que se traduce en la acción en la escena pública.

Carolina Figueroa Cerna

Presidenta

Fundación Emilia Silva Figueroa. Víctimas de Accidentes

Fundación MAPFRE

Ocho años de progresos, pero lejos de donde deberíamos estar.

En el año 2016, la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI) publicó, en colaboración con Fundación MAPFRE y la entonces Corporación Andina de Fomento (CAF), su primera *Guía iberoamericana de atención Integral a víctimas de siniestros de tránsito*. Para facilitar los avances tan necesarios en este campo, FICVI elaboró posteriormente un manual de formación y un protocolo de actuación para unidades de atención a víctimas de siniestros de tránsito.

Ahora, en 2024, hemos querido recopilar en este documento los avances relativos al establecimiento de unidades de atención a víctimas en la región iberoamericana. Aunque hay buenas noticias, como la Red Federal de Asistencia a Víctimas de Siniestros Viales puesta en marcha en el año 2021 y, sin duda, un modelo para otros países de la región, los avances en la mayoría de los países no son los deseados.

Si bien es cierto que, en algunos países, las propias asociaciones de víctimas de la violencia vial suplen en la medida de sus posibilidades algunas de estas carencias, sus posibilidades no son de ninguna manera suficientes para poder responder a la enorme magnitud del problema que representa la inseguridad vial. De hecho, la mayoría de las asociaciones cuentan con recursos muy limitados, y eso en el mejor de los casos.

Para Fundación MAPFRE, las asociaciones de víctimas deben trabajar codo a codo con las Administraciones públicas y erigirse como entidades colaboradoras de aquellas en la tarea de proporcionar a las víctimas la atención que necesitan y que merecen tras un siniestro. Pero las asociaciones, ni siquiera desde su inmensa motivación e indudable experiencia y conocimientos, pueden suplir las carencias de acción o recursos públicos.

Este documento también analiza diversos casos de países con estructuras públicas ya en funcionamiento que, con la debida formación específica, también podrían dar servicio a las víctimas viales. Nos referimos a fiscalías o unidades de atención a víctimas de otros delitos o violencias: ¿por qué si alguien muere en su siniestro de tráfico, a menudo víctima de la violencia vial, no tiene los mismos derechos o el mismo apoyo que si fallece como consecuencia de otros tipos de violencias? ¿Porque los siniestros suceden todos los días? ¿Porque son tragedias individuales? ¿Porque la sociedad no se ha levantado todavía para exigirlo con la suficiente contundencia...?

Confiamos en que este documento sirva de punto de reflexión y de palanca e impulso para movilizar más acciones, más compromisos, más recursos, y para poner en marcha otras redes o estructuras de apoyo en todos los países de la región.

En el mes de febrero de 2025 se celebrará en Marrakech (Marruecos) la IV Conferencia Interministerial sobre Seguridad Vial organizada por la Organización Mundial de la Salud de las Naciones Unidas. Esta conferencia, que se celebra cada cinco años, es una inaplazable oportunidad para demandar una sesión específica sobre unidades de atención a víctimas con representantes de todas las regiones del mundo. En dicha sesión, este documento que ahora tienen en su poder supondría una notable contribución desde la región iberoamericana y una fuente de inspiración para otras regiones. Y, de celebrarse la sesión, también podríamos todos aprender y motivarnos con las experiencias del resto de regiones y países, sin ninguna duda.

Si ello sucede, si la voz de las víctimas se oyera fuerte en Marruecos el año que viene, habríamos dado un gran paso adelante en el diálogo con las autoridades responsables en nuestros países y habríamos conseguido ganar una pequeña batalla en la guerra contra las lesiones de tráfico en América, Europa y todo el mundo.

Si estamos de acuerdo, pongámonos en marcha. Como dice el proverbio africano: "Si quieres ir rápido, vete solo; pero si quieres ir lejos, ve acompañado".

Jesús Monclús
Fundación MAPFRE

Universidad Alberto Hurtado

En nombre de la Universidad Alberto Hurtado y como directora de la carrera de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Sociales, me complace presentar este informe, fruto de la colaboración entre nuestra institución y la Asociación Iberoamericana de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI), con la colaboración de Fundación MAPFRE de España. Este documento es un testimonio del compromiso de nuestros estudiantes con la aplicación práctica de sus conocimientos y la búsqueda de soluciones a problemas complejos que afectan a nuestras sociedades.

La Ciencia Política y las Relaciones Internacionales son disciplinas que, tradicionalmente, se han centrado en el análisis de estructuras de poder, la gobernanza y la diplomacia. Sin embargo, en un mundo cada vez más interconectado y ante desafíos globales como los que plantea la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, es imperativo que estas áreas del saber se involucren activamente en la solución de problemas tangibles que afectan la vida cotidiana de las personas.

La seguridad vial es una de estas áreas críticas, donde la intersección de políticas públicas, legislación internacional y cooperación entre Estados y organizaciones no gubernamentales puede y debe ser influenciada por el análisis y la acción política. La violencia vial no solo es una cuestión de infraestructura o educación, sino también de justicia social, equidad y derechos humanos.

Nuestros estudiantes, guiados por un sentido de responsabilidad social y apoyados por una formación académica sólida, han abordado este tema con la seriedad y el rigor que merece. Han aplicado teorías y métodos de Ciencia Política y Relaciones Internacionales para realizar un análisis sobre el estado de creación y avance de las unidades de atención integral a víctimas viales en los países miembros de FICVI en Iberoamérica, identificar desafíos y oportunidades, y proponer recomendaciones que no solo son viables, sino que también son sensibles al contexto cultural y político de cada país.

Este informe también es un reflejo de nuestro compromiso con la Agenda 2030. La seguridad vial es un componente esencial de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente aquellos relacionados con la salud y el bienestar, las ciudades y comunidades sostenibles, y la acción por el clima. Al abordar la violencia vial, no solo estamos contribuyendo a salvar vidas, sino también a promover el desarrollo sostenible en su sentido más amplio.

La Universidad Alberto Hurtado se enorgullece de participar en esta iniciativa, que demuestra cómo la academia puede trascender las aulas y convertirse en un actor relevante en la transformación social. Agradezco a FICVI por su colaboración y confianza, y felicito a nuestros estudiantes por su dedicación y excelente trabajo.

Juntos y juntas, estamos poniendo un grano de arena en la construcción de un futuro más seguro y justo para todas y todos.

Con esperanza y compromiso,

Shirley Götz

**Directora de la carrera de Ciencia Política y Relaciones Internacionales
Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Alberto Hurtado**

Contenidos

Resumen ejecutivo	11
Resultados destacados	11
Sobre los autores y colaboradores institucionales	13
FICVI / Asociación Iberoamericana de Víctimas Contra la Violencia Vial	13
Fundación MAPFRE	14
Universidad Alberto Hurtado	14
Sobre el informe	17
Justificación	17
Contenido	18
Metodología	19
Indicadores usados para el estudio de modelos y casos	19
Estructura del informe	20
Resultados esperados	20
Legislación	20
Datos estadísticos	21
Colaboraciones y formación	22
Convenios de colaboración	23
Documentos publicados	23
Difusión de la temática	23
Análisis de modelos de asistencia seleccionados	25
Argentina: Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas	27
Chile: Fundación Emilia Silva Figueroa	33
Costa Rica: Oficina de Atención y Protección a la Víctima (OAPVD)	36
Reporte de modelos existentes en otros países miembros de FICVI	41
España	42
México	44
Brasil	44
Información general pública sobre situación del resto de los países miembros de FICVI	47
Colombia	47
Guatemala	48
Panamá	48
Paraguay	48
República Dominicana	49
Uruguay	49

Conclusiones	51
Recomendaciones	53
Recomendaciones para los Estados	54
Recomendaciones para la sociedad civil	55
Bibliografía	57
Anexos	59
Anexo 1. Lista de convenios y funciones en Argentina	60
Anexo 2. Presupuesto de la Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas	61
Anexo 3. Formulario para organizaciones FICVI	62

Resumen ejecutivo

Este informe presenta un análisis de la situación actual en cuanto a la creación y avance de las unidades de atención integral a víctimas viales en Iberoamérica, enfocándose especialmente en las organizaciones pertenecientes a FICVI —Asociación Iberoamericana de Víctimas Contra la Violencia Vial—. Para su realización se utilizó una metodología que incluyó investigación documental, cuestionarios y estudios de caso para identificar tanto avances significativos como desafíos persistentes en la asistencia postsiniestro vial.

Los hallazgos del informe indican que, a pesar de los esfuerzos realizados, todavía existen brechas importantes en la atención integral ofrecida a las víctimas de siniestros viales. Las dimensiones legal, psicológica, social y financiera de la asistencia requieren una mayor coordinación y recursos.

El informe también señala, de acuerdo a los resultados obtenidos, la imperiosa necesidad de priorizar el tema en ciertos países y la necesidad de un seguimiento más consecuente por parte de las asociaciones civiles.

Resultados destacados

- De 11 países de Iberoamérica incluidos en este informe, solo uno —Argentina— cuenta con un programa de asistencia a víctimas viales y sus familiares que cumple con las recomendaciones FICVI para este tipo de servicios.
- De 11 países de Iberoamérica representados por organizaciones miembro de FICVI, solo tres —España, Chile y Costa Rica— cuentan con programas de asistencia a víctimas de siniestros viales que involucran a distintos organismos del Estado (con variados niveles de alcance) a nivel nacional y uno con un programa a nivel local —Colombia / Bogotá⁴—, aunque no cumplen integralmente con las recomendaciones FICVI.

4. Ver detalles en Análisis de casos.

- De los 11 países incluidos en este informe, tres cuentan con asistencia a víctimas brindada por ONG: Brasil (local en Porto Alegre), España (en varias comunidades autónomas y provincias) y México (a nivel local en Jalisco, Guadalajara).
- De los 11 países incluidos en este informe, cinco –Guatemala, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Uruguay– no cuentan con un programa sistematizado (desde el Estado o desde la sociedad civil) para asistencia a víctimas viales.
- De los 11 países incluidos en este informe, uno –Paraguay– tiene un convenio de trabajo firmado y ha comenzado el proceso de creación de este tipo de servicios y dos –República Dominicana (a nivel nacional) y Colombia (a nivel local en Sabaneta)– están revisando convenios de trabajo para la creación de este servicio.

Se destaca la necesidad de que los Estados avancen en la creación de estas unidades u oficinas, dada su RESPONSABILIDAD en cuanto a garantizar la seguridad y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía y considerando las recomendaciones del documento [Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030](#)⁵, proclamado por las Naciones Unidas en septiembre de 2020, que entre sus recomendaciones y bajo el título “Respuesta tras las colisiones” indica:

// *También deben establecerse sistemas integrales de apoyo a las víctimas y a sus familias. Los gobiernos deben elaborar mecanismos para llevar a cabo una investigación multidisciplinaria de las colisiones y garantizar la justicia. También se debe proporcionar apoyo financiero y social a las víctimas y a sus familias, si es necesario, para garantizar que no se vean abocadas a la pobreza debido a los elevados costos que a veces se asocian con el tratamiento y rehabilitación prolongados, o a la pérdida de un sostén de la familia”.*

En función de lo anterior, se hace hincapié en la importancia de la colaboración entre organizaciones de la sociedad civil y los Estados para mejorar la atención integral a las víctimas, teniendo presente que la *responsabilidad* de la creación, implementación, gestión y financiamiento de este servicio es del Estado.

En términos de financiamiento y sostenibilidad, se subraya la necesidad de aumentar el apoyo del Estado no solo a las autoridades responsables del tema, sino también a las organizaciones civiles que trabajan en este campo. La sensibilización pública sobre la importancia de la asistencia postsiniestro vial es crucial para generar el apoyo necesario para estas iniciativas.

Finalmente, el informe formula recomendaciones dirigidas tanto a los Estados como a la sociedad civil, enfocadas en mejorar la asistencia integral a las víctimas de siniestros viales y alinear esfuerzos con los objetivos del Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030. Se destaca la importancia de crear alianzas multisectoriales y organismos coordinadores para dirigir estrategias y planes nacionales en materia de seguridad vial, basándose en la recopilación de datos y la investigación. Estas recomendaciones buscan guiar a las partes interesadas hacia un enfoque más integrado y efectivo para la atención de las víctimas de siniestros viales.

5. https://contralaviolenciavial.org/uploads/actualidad/DECADA_2020-30-spanish-global-plan-for-road-safety-for-web.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].

Sobre los autores y colaboradores institucionales

FICVI / Asociación Iberoamericana de Víctimas Contra la Violencia Vial

Está conformada actualmente por **16 organizaciones**⁶, presentes en 11 países de la región: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, España, Guatemala, México, Panamá, República Dominicana y Uruguay.

FICVI es una organización de la sociedad civil referente en Iberoamérica, que contribuye a la construcción de una movilidad sana, segura y sostenible, *salvando vidas*, y defiende los derechos de las víctimas de siniestros de tránsito, promoviendo un cambio cultural mediante la acción conjunta y coordinada de sus socios.

- *Visión*: ser una organización de la sociedad civil referente en Iberoamérica, que defiende los derechos de las víctimas de siniestros de tránsito y contribuye a la construcción de una movilidad segura y sostenible.
- *Misión*: promover un cambio cultural mediante la acción conjunta y coordinada de sus socios para apoyar a las víctimas de los siniestros viales y fortalecer la seguridad vial en la región de Iberoamérica y del Caribe. Concienciar a la sociedad en general para eliminar la violencia vial y sus consecuencias, impulsando actuaciones para que nuestros gobiernos establezcan la seguridad vial como prioridad política y problema de salud pública. “Todos fuimos, todos somos y todos podemos ser víctimas, también todos somos parte de la solución”.

6. <https://contralavienciavial.org/socios/gmx-niv41.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

→ *Valores*: responsabilidad, inclusión, solidaridad, respeto a la vida, derecho a la movilidad segura, justicia.

Tenemos un firme compromiso cívico, ético y político para luchar contra los siniestros de tránsito. Defendemos el derecho a la VIDA y a la SEGURIDAD en la movilidad de las personas en Iberoamérica.

Fundación MAPFRE

Es una institución sin ánimo de lucro creada por MAPFRE en 1975. Se trata de una [fundación global](#)⁷ de referencia por su compromiso con el bienestar de las personas y el progreso social, que contribuye a la mejora de la calidad de vida de las personas y al progreso de la sociedad mediante programas y actividades multinacionales para la consecución de los siguientes fines:

- Seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención a la seguridad vial, la prevención y la salud.
- Mejora de la calidad de vida de las personas.
- Difusión de la cultura, las artes y las letras, así como la investigación y divulgación de conocimientos en relación con la historia.
- Promoción del conocimiento y la cultura del seguro y la previsión social.
- Mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la sociedad.

Para el cumplimiento de sus fines, Fundación MAPFRE lleva a cabo una amplia gama de actividades en 25 países a través de cinco ámbitos de actuación: acción social, cultura, prevención y seguridad vial, promoción de la salud y seguro y previsión social.

Universidad Alberto Hurtado

La [Universidad Alberto Hurtado](#) (UAH)⁸ es una universidad privada chilena fundada en 1998 por la Compañía de Jesús. Su misión es formar profesionales integrales, comprometidos con la justicia social y la construcción de un mundo más justo, inclusivo y colaborativo.

En sus 25 años de existencia, la UAH ha logrado consolidarse como una de las principales universidades del país, tanto en términos académicos como de impacto social. Su oferta académica incluye 15 carreras de pregrado, 14 programas de magíster y 6 programas de doctorado, en áreas como ciencias sociales, humanidades, ciencias de la salud, ingeniería y ciencias empresariales.

La UAH se caracteriza por su enfoque humanista y su compromiso con la diversidad. Su comunidad universitaria está integrada por estudiantes, docentes y colaboradores de diferentes orígenes, culturas

7. <https://www.fundacionmapfre.org> [consulta: 1 de abril de 2024].

8. <https://uah2030.uahurtado.cl/> [consulta: 1 de abril de 2024].

y creencias. La universidad promueve la inclusión y la equidad, y trabaja para garantizar que todos sus miembros tengan las mismas oportunidades de desarrollo.

La UAH también destaca por su compromiso con la investigación. Su instituto de investigación, el Instituto de Estudios Humanísticos y Sociales (IEHS), lleva a cabo estudios de vanguardia en áreas como educación, desarrollo social, derechos humanos y medioambiente.

En el ámbito social, la UAH participa activamente en el debate público y en la construcción de una sociedad más justa. La universidad ha desarrollado una serie de programas de vinculación con el medio que buscan contribuir a la solución de los principales desafíos del país.

Algunos de los logros más destacados de la UAH en sus 25 años de existencia son los siguientes:

- Ha formado a más de 25.000 profesionales integrales, comprometidos con la justicia social.
- Ha realizado investigaciones de vanguardia que han contribuido al desarrollo del país.
- Ha participado activamente en el debate público, aportando ideas y soluciones a los principales desafíos del país.

La UAH es una universidad con vocación social, comprometida con la formación de profesionales integrales y con la construcción de un mundo más justo, inclusivo y colaborativo. En sus 25 años de existencia, la universidad ha logrado consolidarse como una institución de excelencia académica y un actor relevante en el ámbito social.

Sobre el informe

Justificación

El presente documento, elaborado con la colaboración de Fundación MAPFRE y la Universidad Alberto Hurtado de Chile, aborda desde la mirada de las asociaciones de víctimas viales miembros de FICVI, en la región de Iberoamérica, la situación actual en cuanto al estado de avance y creación de las unidades de atención integral a víctimas viales y sus familiares, y su vinculación con los objetivos planteados para la presente Década de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030, así como los retos que aún debemos superar de cara al cumplimiento de los objetivos propuestos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030.

Los siniestros de tránsito son hechos violentos e inesperados que provocan inmensas tragedias familiares cuando muere un ser querido o queda malherido de por vida.

Estos hechos son, sobre todo, catástrofes individuales y familiares, olvidadas y silenciadas, que la mayoría de las veces no encuentran respuesta por el olvido del poder político y la indiferencia de la sociedad, que añade dolor al de quienes lo padecen. Ante la impotencia, el desamparo y la falta de información, las familias afectadas no encuentran el apoyo necesario de la justicia y de los servicios sociales y sanitarios.

En el año 2016, FICVI, con la colaboración de Fundación MAPFRE y el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), publicó la *Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito*, que responde a las necesidades detectadas por la asociación sobre la respuesta tras los siniestros de tránsito en los países de Iberoamérica, y cumple con el Pilar 5 del Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020:

“El objetivo final de este documento es implicar a los gobiernos de la región para que utilicen esta información, facilitada desde las experiencias vividas por las víctimas: porque ayudarlas es crear conciencia ciudadana. Es una herramienta que debe servir para establecer protocolos de actuación y crear unidades de atención a víctimas de siniestros de tránsito en sus respectivos países. Ello les va a permitir actuar desde la prevención porque, al formar a los actores clave para informar con rigor, se ayudará también a mejorar la seguridad vial y la salud de todos los afectados. Consideramos también la necesidad de aplicar con rigor o modificar las leyes existentes cuando sea preciso para una mayor protección de los ciudadanos. Consideramos necesario prestar un apoyo cercano a las familias de los afectados para informarles, orientarles y aconsejarles, además de acompañarlas en ese largo y doloroso proceso que les ha cambiado tan bruscamente la vida, para que sepan cómo adaptarse a un nuevo

escenario. A quienes sufren la carencia o la mala información, se les debe tender una mano amiga, con una escucha cercana y compartir con ellos para dar respuestas a sus preguntas y dudas. Esta guía señala a los gobiernos de la región el camino a seguir. Un camino que lo han marcado las asociaciones de víctimas que luchan desde el voluntariado contra la violencia vial para lograr un mundo más seguro y solidario, porque tenemos el inexcusable compromiso de trabajar juntos para lograr que nadie más tenga que sufrir el dolor de esta pandemia, que se puede evitar. Es responsabilidad de los gobiernos y de todos los actores implicados en la seguridad vial cumplir con los compromisos adquiridos a nivel mundial y transformar las palabras en actos”.

Siguiendo las recomendaciones del Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030 y desde nuestras experiencias —como víctimas y familiares de víctimas viales—, entendemos que un sistema integral de atención a víctimas debe atender cinco dimensiones: legal, psicológica, social, atención sanitaria postsiniestro —rehabilitación— y financiera.

Dos ámbitos prioritarios como la seguridad vial y la atención postsiniestro significan una enorme preocupación, pero también una constante amenaza, ya sea para los ciudadanos como para las autoridades, pues evidencia la capacidad de respuesta frente a situaciones de emergencia. Asimismo, la importancia que recae en implementar políticas públicas preventivas para disminuir los siniestros viales se vincula con la capacidad por parte del Estado de garantizar el bienestar y la seguridad de sus ciudadanos.

Por otro lado, las organizaciones de la sociedad civil influyen directamente en las estrategias políticas usadas para concienciar a la sociedad, estableciendo campañas de educación y concientización sobre la seguridad vial, buscando garantizar la seguridad en carreteras para prevenir los siniestros de tránsito, por ejemplo. Así, las decisiones políticas que surgen a través de una problemática particular permiten que las herramientas que otorga la ciencia política sean útiles para comprender la complejidad y la multidimensionalidad de problemáticas, pero también para levantar distintas alternativas que hagan frente a este problema.

Contenido

Propone un análisis comparativo sobre los ítems básicos que intervienen en la creación, avances y funcionamiento de las unidades de atención integral a víctimas viales en Iberoamérica.

Objetivo general

Realizar un análisis sobre el estado de creación y avance de las unidades integrales de atención a víctimas viales en los países miembros de FICVI en Iberoamérica.

Objetivos específicos

- Realizar un análisis integral de la existencia de modelos de asistencia postsiniestro vial en los países que forman parte de FICVI en la región de Iberoamérica, basada en las recomendaciones del [Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030](#), bajo el título: “Respuesta tras las colisiones”.
- Identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentan tres modelos implementados en países miembros de FICVI como son Argentina, Chile y Costa Rica en la asistencia postsiniestro vial.
- Elaborar una serie de conclusiones y recomendaciones basadas en los datos obtenidos.

Metodología

- Investigación documental.
- Análisis de los datos que aportan los sitios web oficiales de las agencias, unidades u organismos responsables por la implementación de las políticas de seguridad vial en los países objeto de este estudio.
- Análisis de la bibliografía proporcionada por FICVI.
- Validación de los datos obtenidos a través de un cuestionario a las asociaciones miembro de FICVI.
- Estudio de casos seleccionados.
- Entrevistas con organizaciones y personas relevantes.
- Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) de casos analizados.

Indicadores usados para el estudio de modelos y casos

- Existencia o no de programas que brinden atención integral/parcial a víctimas viales en el país.
- Carácter de estas organizaciones: municipal / provincial – estatal / nacional / otro.
- Existencia o no de otras oficinas o programas relacionados con la atención a víctimas que puedan interactuar o colaborar con la organización en alguna etapa de sus servicios.
- En caso de contemplar colaboración con entes gubernamentales, se mide con qué nivel de gobierno se coordinan las actividades con la organización.
- Formas de vinculación de estas organizaciones con las víctimas viales y sus familiares: oficina, teléfono único, redes sociales, correo electrónico, formulario en línea, chat en línea, entre otros.
- La forma de promocionar el programa.
- Cantidad de beneficiarios que el programa ha alcanzado en los últimos cinco años.
- Los obstáculos y dificultades que enfrentan las organizaciones con la atención a víctimas.
- El interés genuino de la autoridad local por la instalación de estas organizaciones en el país.
- La existencia de acuerdos o convenios con otras organizaciones.

Estructura del informe

En la estructuración del mismo se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- Explicitar —desde la visión de las víctimas— en que qué consiste un modelo básico a implementar desde el sistema público, para la asistencia integral a las víctimas de siniestros viales y sus familiares.
- Analizar en detalle el modelo que sigue Argentina, a criterio de FICVI, que contempla de una forma más completa los criterios del punto anterior.
- Analizar en detalle otros dos modelos como el de Chile y Costa Rica, que, si bien no siguen las recomendaciones realizadas desde la visión de las víctimas para la implementación de la asistencia integral tras un siniestro vial, vale la pena conocerlos para considerarlos como potenciales puntos de partida hacia la implementación del modelo recomendado.
- Presentar cómo algunas asociaciones miembros de FICVI están haciendo un trabajo muy intenso para suplir la falta de respuesta pública a la asistencia integral a víctimas de siniestros viales y sus familiares.
- Presentar cuál es la situación del resto de los países integrantes de FICVI en relación con el tema.

Resultados esperados

Documento diagnóstico sobre el estado de creación, avances y funcionamiento de las unidades de atención integral a víctimas viales en Iberoamérica.

Legislación

Para afrontar esta grave situación de seguridad y salud pública, se requiere tanto de voluntad política como del apoyo de la ciudadanía para mejorar y hacer respetar las leyes, modificar las actuales que resulten deficientes, y así poder reducir las consecuencias de estas tragedias, y lo más importante, establecer medios para la atención postsiniestro, garantizando una justicia vial efectiva, y responder al [Plan Mundial del Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030](#) que pretende reducir en un 50 % los siniestros viales y víctimas fatales resultantes de estos.

El presente informe aborda la situación institucional en relación con la siniestralidad vial en los países miembros de [FICVI](#)⁹ en Iberoamérica y la atención postsiniestro vial, haciendo un análisis especial en los modelos de tres países: Argentina, Chile y Costa Rica.

Este ha sido un tema de preocupación creciente en la región iberoamericana en los últimos 15 años; con mayor precisión, desde el 2007 en adelante, año donde [Argentina](#)¹⁰ coloca la base para que se empiece a discutir la seguridad vial que complementa en materia de tránsito y seguridad vial a la Ley n.º 24449 con la Ley n.º 26363 que crea la [Agencia Nacional de Seguridad Vial](#)¹¹.

9. <https://contralaviolenciavial.org/conocenos/gmx-niv42.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

10. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26363-140098/texto> [consulta: 1 de abril de 2024].

11. <https://www.argentina.gob.ar/seguridadvial> [consulta: 1 de abril de 2024].

A partir de este hito (y a modo de ejemplo), Uruguay promulgó la [Ley de Seguridad Vial](#)¹² en 2008, actualizada en 2012 ([Ley n.º 18904](#)¹³); Chile en 2014 avanzó con la [Ley Chile —Ley 20770— Biblioteca del Congreso Nacional](#)¹⁴, y los más tardíos hasta el momento son Colombia, que en 2022 realizó la modificación de su legislación a través de la [Ley 2251](#)¹⁵, y México, quien en el mismo año adoptó una nueva [Ley de Seguridad Vial](#)¹⁶.

Datos estadísticos

Según el Banco Mundial, la población total de América Latina y el Caribe (sumando a España), para el año 2021 era de aproximadamente 703,4 millones de personas¹⁷.

La población de los países incluidos en este informe (incluyendo a España) representa un total aproximado de 549,2 millones de personas (79 % del total de la población anteriormente mencionada), según el siguiente detalle en la tabla 1.

TABLA 1. POBLACIÓN DE LOS PAÍSES ANALIZADOS

País	Población	Fuente
Argentina	45,4 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística y Censos (INDEC)
Brasil	213,3 millones de personas	IBGE Portal do IBGE IBGE
Colombia	50,3 millones de personas.	DANE - Inicio
Costa Rica	5,1 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)
Chile	19,5 millones de personas	Instituto Nacional de Estadísticas (INE)
España	47,4 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística (INE)
Guatemala	18,3 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística – Instituto Nacional de Estadística Guatemala
México	130,2 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)
Panamá	4,3 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística y Censo
República Dominicana	10,7 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC)
Uruguay	3,4 millones de personas	Instituto Nacional de Estadística

Fuente: elaboración propia.

12. <https://parlamento.gub.uy/documentosyleyes/leyes/ley/18904> [consulta: 1 de abril de 2024].

13. <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/18904-2012#:~:text=Se%20declara%20el%20tercer%20domingo,V%C3%ADctimas%20de%20Siniestros%20de%20Tránsito%22> [consulta: 1 de abril de 2024].

14. <https://www.conaset.cl> [consulta: 1 de abril de 2024].

15. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=189806> [consulta: 1 de abril de 2024].

16. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGMSV.pdf> [consulta: 1 de abril de 2024].

17. Esta cifra puede variar según las actualizaciones de los datos y las estimaciones de las tasas de natalidad, mortalidad y migración.

Colaboraciones y formación

En octubre de 2016, la Agencia Nacional de Seguridad Vial de Argentina (ANSV) hizo llegar a FICVI un primer documento en el que se presentaba el proyecto de creación de la Oficina de Enlace y Atención a Familiares de Víctimas de Siniestros Viales¹⁸. Esta tenía como objetivo “configurar y coordinar una red integral de ámbito nacional de información y enlace a las víctimas de siniestros de tránsito desde tres aspectos fundamentales: legal, psicológico y social”.

Para ello, se definió su desarrollo en tres etapas, cada una de ellas con acciones efectivas y estratégicas de cooperación con organismos involucrados en la atención y orientación de víctimas¹⁹.

En el marco de este documento, FICVI colaboró con la ANSV en la realización de la Primera Jornada de Capacitación Preparatoria hacia la creación de la Oficina de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas de Siniestros, realizada los días 14 y 15 de noviembre de 2016, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.

En 2017, la ANSV publicó un informe de gestión en relación a los avances del Proyecto Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas de Siniestros Viales²⁰.

En marzo de 2018, FICVI realizó un taller de capacitación en conjunto con la alcaldía de Panamá para concientizar a los actores directos de la participación en las unidades de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito (UAIVT), para reducir la violencia vial y sus efectos.

En el año 2021, FICVI colaboró con la Oficina de Seguridad Vial de Bogotá, dependiente de la Secretaría Distrital de Movilidad, llevando adelante la formación del personal asignado al Centro de Orientación para Víctimas de Siniestros Viales (ORVI), que está en funcionamiento actualmente²¹.

En 2023, FICVI, en el marco del lanzamiento del Plan Nacional de Seguridad Vial 2030, organizó en Asunción (Paraguay) un Conversatorio sobre políticas públicas de atención a víctimas de siniestros viales, que tuvo por objetivo reforzar el camino emprendido por la Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial (ANTSV) al crear una unidad de atención integral a víctimas viales y firmar un Memorando de entendimiento con la FICVI para el “intercambio de experiencias y conocimientos referidos a la siniestralidad vial y sus consecuencias desde la visión de víctimas y familiares de víctimas, consolidando la creación de la unidad de atención a víctimas de accidentes de tránsito de la ANTSV”.

18. https://contralaviolenciavial.org/uploads/OAV_ARGENTINA.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].

19. Etapas: 1. Relevamiento y capacitación (Organismos provinciales / Organismos nacionales / Organismos privados) 2. Enlace (Creación línea telefónica nacional y gratuita / Recepción del pedido / Detección de la necesidad por equipo interdisciplinario / Derivación correspondiente) 3. Atención personalizada (en ANSV / Presencia de la ANSV en todo el territorio nacional / Réplica de las oficinas en todo el país). Objetivos año 2017: 1) Lanzamiento oficial primer etapa. 2) Adhesión de una amplia cantidad de jurisdicciones a la Red Federal. Ver informe en: https://contralaviolenciavial.org/uploads/OAV_ARGENTINA.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].

20. En conclusión, en el transcurso del 2017, el equipo interdisciplinario trabajó en la conformación de la red a nivel federal, mediante reuniones, presentaciones, relevos, armado de material de apoyo, confección de bases de datos y capacitaciones, teniendo en consideración la palabra no solo de las autoridades pertinentes, sino también de las fuentes académicas en el tema, nacionales e internacionales, y de las ONG, quienes se integran por familiares directos de las víctimas. Todas estas fuentes, en conjunto, ayudaron a comprender de forma global la problemática de la siniestralidad vial y a plantear estrategias de abordaje en las áreas específicas en las que se dividió la atención telefónica. Los objetivos que persigue la Red Federal son los de continuar con la articulación provincial, completar los relevos municipales y provinciales, y lograr la adhesión de todas las provincias de la República Argentina al proyecto, junto con la continua capacitación de los equipos de intervención, pero, fundamentalmente, el de ayudar a las víctimas y familiares de víctimas a afrontar la situación que atraviesan, brindando soluciones rápidas y utilizando para ello los recursos que provee el Estado. Pese a que aún no se ha inaugurado oficialmente la línea telefónica, la Red Federal ya tuvo la posibilidad de participar en la asistencia a casos de familiares de víctimas de siniestros viales, de los cuales pudo establecer el contacto gracias a los vínculos establecidos con las distintas ONG y organismos nacionales. Estos casos fueron resueltos de manera eficaz, brindando información y soluciones a las personas afectadas, lo cual representa un impulso y un incentivo para los miembros del equipo, quienes trabajan desde el inicio en formar la estructura necesaria para brindar la asistencia adecuada a víctimas y familiares de víctimas de siniestros viales. El objetivo del año 2018 es poder dar finalización a la etapa preparatoria y concretar el lanzamiento formal para ello se ha trabajado en una planificación detallada de cada meta propuesta a corto, medio y largo plazo en relación con la continuidad de trabajo territorial con los referentes locales y al servicio prestado a la comunidad cuya finalidad se persigue. Ver informe en: https://contralaviolenciavial.org/uploads/Informe_ANSV-Argentina_OAV_2017.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].

21. <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/centro-de-orientacion-para-victimas-de-siniestros-viales> [consulta: 1 de abril de 2024].

Convenios de colaboración

FICVI ha promovido y firmado convenios de trabajo en relación con la necesidad de creaciones de UAIVT con:

- [Costa Rica](#): Consejo Nacional de Seguridad Vial (COSEVI).
- [Panamá](#): Alcaldía de Ciudad de Panamá.
- [Ecuador](#): Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT).
- [Argentina](#): Agencia Nacional de Seguridad Vial y Tránsito (ANSV) - 2021.
- [Paraguay](#): Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial (ANTSV).

Actualmente están en proceso de revisión para firma, convenios con:

- Colombia: Municipio de Sabaneta.
- República Dominicana: Instituto Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (INTRANT).

Documentos publicados

FICVI ha publicado una serie de documentos, en colaboración con Fundación MAPFRE, para apoyar y alentar la creación de UAIVT en Iberoamérica:

- [Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito](#)²².
- [Manual de formación unidades de atención integral a víctimas de tránsito](#)²³.
- [Protocolo de actuación unidades de atención integral a víctimas de tránsito](#)²⁴.
- [Situación institucional en Iberoamérica, en el ámbito de la seguridad vial. Desde la visión de las víctimas viales](#)²⁵.

Difusión de la temática

Para informar, promocionar y alentar la creación de UAIVT en la región, FICVI ha realizado una serie de actividades de difusión a través de la realización de conversatorios en distintos países y eventos, tanto en formato presencial como virtual.

22. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/guia-iberoamericana-de-atencion-integral-a-victimas-de-siniestros-de-transito/gmx-niv44-con235.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

23. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/ficvi-2018-manual-de-formacion-unidades-de-atencion-integral-a-victimas-de-transito/gmx-niv44-con776.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

24. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/ficvi-2018-protocolo-de-actuacion-unidades-de-atencion-integral-a-victimas-de-transito/gmx-niv44-con777.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

25. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/ficvi-2020-situacion-institucional-en-iberoamerica-en-el-ambito-de-la-seguridad-vial-desde-la-vision-de-las-victimas-viales/gmx-niv44-con821.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

A continuación, presentamos la lista de estos eventos y sus enlaces para obtener información específica de los mismos:

- El 4 de noviembre de 2020, realizamos el **1.º Conversatorio sobre unidades de atención a víctimas viales**²⁶ —en formato virtual—, evento coorganizado por FICVI, el OISEVI (Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial) y la ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial de Argentina), con el apoyo de Fundación MAPFRE.
- El 29 de septiembre de 2021, se llevó a cabo el **2.º Conversatorio sobre unidades de atención a víctimas viales**²⁷ —en formato virtual—, evento organizado por FICVI y ACONVIVIR, asociación miembro presente en Costa Rica, con el apoyo de Fundación MAPFRE.
- El 20 de octubre de 2022, realizamos el **3.º Congreso Iberoamericano sobre Unidades de Atención Integral a Víctimas de la Violencia Vial**²⁸ —en formato presencial y transmitido vía *streaming*—, evento organizado por FICVI, STOP ACCIDENTES y Fundación MAPFRE en España.
- En 2023 se organizaron dos eventos vinculados a la difusión de la temática que se enmarcan en el **4.º Conversatorio sobre unidades de atención integral a víctimas viales**²⁹. El primero de ellos, realizado junto a AICEFOV (Asociación Iberoamericana de Autoescuelas), gracias a un convenio de transferencia de conocimientos firmado entre ambas instituciones. Se desarrolló en forma presencial en el marco de su **XV Encuentro Iberoamericano de Autoescuelas**³⁰ en Ciudad de México los días 12 y 13 de octubre, con el apoyo de Fundación MAPFRE. El segundo, denominado **Fortalecimiento de la Respuesta Postsiniestro en la Región de las Américas**³¹, se realizó el 8 de noviembre, en el marco del Mes Mundial de Recordación de Víctimas Viales. Se desarrolló en formato virtual y fue coorganizado por FICVI, PAHO / OMS (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud) y la Alianza Global de ONG para la Seguridad Vial.

26. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/ficvi-2020-conversatorio-la-importancia-de-la-atencion-a-victimas-tras-un-siniestro-vial/gmx-niv44-con827.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

27. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/ficvi-2021-2do-conversatorio-iberoamericano-sobre-unidades-integrales-de-atencion-a-victimas-viales/gmx-niv44-con844.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

28. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/xvii-foro-internacional-contra-la-violencia-vial-3-conversatorio-iberoamericano-sobre-unidades-de-atencion-integral-a-victimas-de-la-violencia-vial/gmx-niv44-con870.htm>

29. <https://contralaviolenciavial.org/actualidad/2023-ficvi-4to-conversatorio-iberoamericano-sobre-unidades-de-atencion-integral-a-victimas-viales/gmx-niv44-con896.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].

30. <https://www.youtube.com/watch?v=TNQ9Z2hKa2g> [consulta: 1 de abril de 2024].

31. <https://www.paho.org/es/eventos/fortalecimiento-respuesta-post-siniestro-region-americas> [consulta: 1 de abril de 2024].

Análisis de modelos de asistencia seleccionados

Una de las principales fuentes de información del presente informe fue recolectada a través de las entrevistas realizadas a los representantes de las distintas organizaciones civiles e instituciones estatales de atención de víctimas de siniestros viales.

En el presente documento se hace un análisis especial de tres países con formatos y enfoques de asistencia a las víctimas de siniestros viales y sus familiares. La particularidad de estos tres países recae en los diferentes tipos de mecanismos de apoyo a las víctimas viales que han llevado a cabo a partir de distintas estrategias.

Los países considerados —y que analizaremos más adelante— son:

- [Argentina](#)³², a través de la Agencia Nacional de Seguridad Vial que otorga una atención de manera integral.
- [Chile](#)³³, a partir de la cooperación público-privada de entidades.
- [Costa Rica](#)³⁴, a través del [Ministerio Público - Atención y Protección a la Víctima](#)³⁵.

A nivel de siniestralidad, en sus páginas oficiales para el año 2022³⁶, estos países presentan los siguientes datos:

32. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2018/12/ansv_inf_siniestralidad_vial_fatal_2022.pdf

33. <https://www.conaset.cl/programa/observatorio-datos-estadistica/> [consulta: 1 de abril de 2024].

34. https://www.csv.go.cr/documents/20126/50694/1_Anuario+estad%C3%ADstico+de+accidentes+de+tr%C3%A1nsito+con+v%C3%ADctimas+en+Costa+Rica+2022.pdf/244f71a8-894b-4749-3e8f-5f83159ecf83?t=1696260652440 [consulta: 1 de abril de 2024].

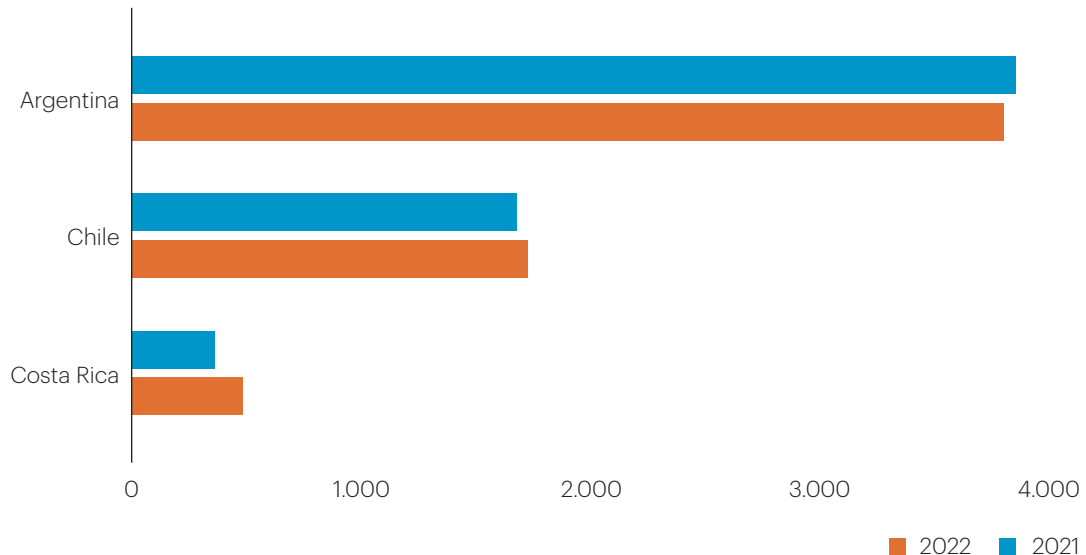
35. <https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/atencion-y-proteccion-a-la-victima> [consulta: 1 de abril de 2024].

36. Los datos se tomaron a año cerrado 2022, considerando que el informe se elaboró durante el año 2023.

- Argentina: 3.828 fallecidos, lo cual representa una *disminución* del 1,08 % (3.870) en relación al año anterior;
- Chile: 1.745 fallecidos, que representa un *aumento* del 3,37 % (1.688 fallecidos) respecto al año anterior y
- Costa Rica: 491 fallecidos, que representa un *aumento* del 31,63 % respecto al año anterior (373 fallecidos).

Al cierre de este informe, la Organización Mundial de la Salud (OMS) presentó el [Reporte Global sobre Siniestralidad Vial 2023](#)³⁷, el cual comienza diciendo: “Se calcula que en 2021 se produjeron 1,19 millones de muertes por accidente de tráfico en 2021, lo que supone un descenso del 5% en comparación con los 1,25 millones de 2010”. Si bien este descenso es una buena noticia, el trabajo por hacer tanto a nivel global como a nivel regional y nacional continúa siendo de gran magnitud e implica un trabajo profundo e integral en la atención integral a las víctimas de los siniestros viales y sus familiares.

GRÁFICO 1. FALLECIDOS POR SINIESTROS VIALES



Fuente: elaboración propia con datos de [Argentina](#)³⁸, [Chile](#)³⁹, [Costa Rica](#)⁴⁰.

Posterior a las entrevistas se realizó una evaluación de los resultados, identificación mediante un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) de los distintos servicios que prestan las organizaciones en cuestión y un análisis de la vinculación que poseen en la seguridad vial y en las ciencias políticas.

37. <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/safety-and-mobility/global-status-report-on-road-safety-2023> [consulta: 1 de abril de 2024].

38. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2018/12/ansv_inf_siniestralidad_vial_fatal_2022.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].

39. <https://www.conaset.cl/programa/observatorio-datos-estadistica/> [consulta: 1 de abril de 2024].

40. https://www.csv.go.cr/documents/20126/50694/1_Anuario+estad%C3%ADstico+de+accidentes+de+tr%C3%A1nsito+con+v%C3%ADctimas+en+Costa+Rica+2022.pdf/244f71a8-894b-4749-3e8f-5f83159ecf83?t=1696260652440 [consulta: 1 de abril de 2024].

Argentina: Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas

Desde la visión de las asociaciones de víctimas, el modelo implementado en Argentina y que aquí se describe es el que más se ajusta a sus recomendaciones, desarrolladas en documentos previos (ver “Documentos publicados”), las cuales están basadas en la experiencia acumulada de las víctimas y sus familiares en los países que forman parte de FICVI.

El caso de Argentina resulta particular de destacar pues entre el periodo 2017-2020, el país realizó un cambio de gobierno que no significó una interrupción para la Red sino que, por el contrario, y para efectos de este informe, resulta muy provechoso de mencionar, pues evidencia el compromiso por parte de las autoridades argentinas de continuar buscando y desarrollando una solución al problema público que aborda este informe.

De 2017 a 2018 se realizó un trabajo territorial en coordinación con diferentes actores locales, entre ellos Cruz Roja, Ministerio de Salud y Ministerio de Desarrollo Social, actores que fueron fundamentales para levantar información con respecto a los siniestros viales y posteriormente para la creación y avance de la [Red Federal de Asistencia a Víctimas de Siniestros Viales](#)⁴¹. Este periodo solo se enfocó en levantar y configurar las herramientas e información necesaria para lo que posteriormente pasaría a ser una línea para brindar atención a víctimas.

De esta manera, se buscaba dar respuesta a las necesidades de las víctimas y sus familiares que surgen una vez ocurrido el siniestro, conocer con qué recursos se cuenta y cuáles son los recursos que faltan, quién actúa una vez ocurrido el hecho y qué sucede posteriormente.

En febrero de 2019, se lanzó el 0800 que funcionaba de lunes a viernes de 08:00 de la mañana a 20:00 de la noche. Esta línea sirvió como antecedente para posteriormente poder mejorar las funciones de la misma. En una primera instancia, se otorgaba una contención desde el equipo, que involucra psicólogos, trabajadores sociales y abogados, y una vez que se brindaba esa primera asistencia, se articulaba con los centros de salud pública.

Esto permitió vislumbrar ciertas áreas por mejorar dentro del servicio. Por ejemplo, un problema que se evidenció una vez lanzado el 0800 fue una alta demanda de contactos, lo que generó mayores dificultades para poder optar a un turno de atención o asesoramiento, así como un aumento de demora en las respuestas por parte de la organización hacia las víctimas, generando así un proceso más complejo y lento que el verdadero objetivo del servicio.

41. <https://www.argentina.gob.ar/seguridadvial/redfederal#:~:text=La%20red%20de%20asistencia%20para,instancias%20posteriores%20a%20la%20emergencia> [consulta: 1 de abril de 2024].

IMAGEN 1. PROMOCIÓN RED FEDERAL DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y FAMILIARES DE SINIESTROS VIALES. ARGENTINA



Desde junio de 2020 en Argentina opera la línea 149 opción 2⁴², un servicio asistencial para afectados por siniestros viales. Este servicio –devenido en red– surgió gracias a un trabajo previo y coordinado con diversas entidades y organismos nacionales que permitieron un mayor robustecimiento de los servicios ofrecidos, otorgando beneficios significativos a las víctimas más allá de los que podrían lograr de manera independiente, por lo que la colaboración y el intercambio de recursos, ideas y conocimiento entre distintos organismos públicos y privados permitieron fomentar el crecimiento de este servicio.

A continuación, se presentan los distintos tipos de asistencia que brinda la Red Federal de Asistencia a Víctimas de Siniestros Viales.

Asistencia jurídica

Se da a conocer a la víctima o sus familiares sus derechos, brindando información clara y sencilla para la defensa de estos. La línea 149 opción 2, en ningún caso, ejerce patrocinio / representación legal.

Se evacúan consultas legales y, en caso de ser requerido, se articula con el Programa Nacional de Lucha Contra la Impunidad (PRONALCI) Nación | Buenos Aires Ciudad - Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires⁴³.

Se realizan tareas de interacción institucional entre la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) y las distintas jurisdicciones, mediante la promoción de firmas de convenios con instituciones públicas y privadas que tiendan el apoyo y fortalecimiento de la Red (ver Anexo 1).

⁴². Cabe mencionar que, si bien el 149 ya existía gracias al Ministerio de Justicia y se encargaba de la asistencia a víctimas de delito, la opción 2 fue asignada exclusivamente para siniestros viales, por lo que, si bien esta línea ya existía, la opción 2 vino a solucionar una problemática particular en la asistencia a víctimas. Esta línea funciona 24 horas todos los días del año y está abocada a asistir en cuatro áreas principales: asistencia en el área jurídica, social, psicológica y posthospitalaria.

⁴³. [https://buenosaires.gob.ar/guiajuridicagratis/programa-nacional-de-lucha-contra-la-impunidad-pronalci#:~:text=El%20Programa%20Nacional%20de%20Lucha,y%20regional%20de%20derechos%20humanos\[consulta:1 de abril de 2024\]](https://buenosaires.gob.ar/guiajuridicagratis/programa-nacional-de-lucha-contra-la-impunidad-pronalci#:~:text=El%20Programa%20Nacional%20de%20Lucha,y%20regional%20de%20derechos%20humanos[consulta:1%20de%20abril%20de%202024]).

Asistencia psicológica

Se brinda una contención primaria telefónica, efectuando una articulación externa de atención personalizada en los casos que lo requieran para posteriormente hacer una derivación de las víctimas a la [FEPPRA – Federación de Psicólogas y Psicólogos de la República Argentina](#)⁴⁴.

Asistencia social

Se asesora sobre trámites relativos a la obtención de prestaciones sociales, orientando en relación con la demanda manifestada tanto por la víctima como por los familiares.

Se analizan los diferentes recursos municipales, provinciales o nacionales a los que pueda acceder y se brindan los requisitos y documentación necesarios para la gestión, apuntando a desburocratizar.

En los casos de situación de emergencia donde se requiera asistencia económica, se articula con el programa de ayudas urgentes del [Ministerio de Desarrollo Social](#)⁴⁵.

También se gestiona el traslado de óbitos, traslado de víctimas heridas y de familiares, cobertura de gastos por alimentos y hospedaje.

Asistencia posthospitalaria

Se orienta con relación a los procedimientos en materia de rehabilitación, solicitudes de prótesis, prestaciones relacionadas con la discapacidad, como el trámite para el certificado único o pensiones contributivas.

Por otro lado, se cuenta con un área centrada en la parte administrativa y de gestiones que está por fuera de las cuatro áreas de asistencia directa, como la tramitación de los expedientes para solicitar la instalación de cartelera vertical de la [Campaña Estrellas Amarillas | Campaña de Concientización Vial Estrellas Amarillas](#)⁴⁶ en Rutas Nacionales, en articulación con Vialidad Nacional, iniciativa que busca concientizar sobre la importancia de la seguridad vial y recordar a la sociedad las consecuencias trágicas de los siniestros viales. Cada estrella representa una vida perdida en la carretera, y se espera que sirva como recordatorio para conducir de manera más segura. Estas estrellas amarillas representan diferentes valores como la prevención, concientización, justicia, advertencia y recuerdo; con el objetivo de crear conciencia y promover la responsabilidad en la conducción a través de una iniciativa llevada a cabo por organizaciones y familiares de las víctimas.

En términos de presupuesto, la Agencia Nacional de Seguridad Vial es un organismo descentralizado con autarquía económica financiera, creada y regulada por la Ley n.º 26.363 que establece en su artículo 12 los respectivos recursos operativos con los que cuenta para su financiación (ver Anexo 2).

44. <https://fepra.org.ar> [consulta: 1 de abril de 2024].

45. <https://www.argentina.gob.ar/capital-humano/familia> [consulta: 1 de abril de 2024].

46. <http://estrellasamarillas.org.ar> [consulta: 1 de abril de 2024].

Convenios firmados por la Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas

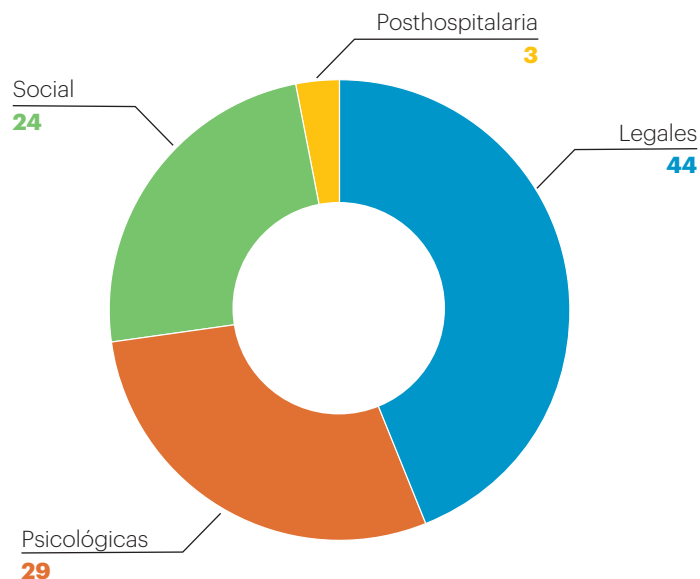
TABLA 2. CONVENIOS FIRMADOS POR LA RED FEDERAL DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y FAMILIARES DE VÍCTIMAS

Organismos privados
Federación de Psicólogos de la República Argentina (FEPPRA) https://fepra.org.ar
Fundación VITTAL https://www.vittal.com.ar/fundacion-vittal
Aerolíneas Argentinas https://www.aerolineas.com.ar
Federación Argentina de Entidades de Servicios Fúnebres y Afines (FADEDSFYA) http://fadedsfya.com.ar
Organismos públicos
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos https://www.argentina.gob.ar/justicia
Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos (CENAVID) https://www.argentina.gob.ar/justicia/asistencia-victimas-delitos
Programa Nacional de Lucha Contra la Impunidad (PRONALCI) https://www.argentina.gob.ar/justicia/programa-nacional-de-lucha-contra-la-impunidad
Programa Ayudas Urgentes del Ministerio de Desarrollo Social https://www.argentina.gob.ar/politicassociales/plan-nacional-accionar/programa-ayudas-urgentes-0
Hospital Garrahan https://www.garrahan.gov.ar
Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) https://www.argentina.gob.ar/andis
Defensoría del Pueblo - CABA https://defensoria.org.ar
Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires https://www.defensorba.org.ar

Fuente: elaboración propia. Ver Anexo 1. Lista de convenios y funciones en Argentina.

Finalmente, resulta fundamental mencionar el alcance que ha tenido la Red. Desde la creación de este programa hasta la fecha, cerca del 70 % de las consultas fueron resueltas desde la ANSV y en el 30 % restante de los casos se trabajó de manera articulada con otros organismos.

Con respecto a las áreas de atención, los porcentajes desde la creación del número 149 opción 2 hasta la fecha (septiembre de 2023) se pueden ver en el gráfico 2.

GRÁFICO 2. ÁREAS DE ATENCIÓN

Fuente: elaboración propia según la ANSV - Argentina.

Con respecto a las atenciones brindadas en 2019 una vez implementado el 0800, fueron 129 las asistencias realizadas. Entre los años 2020 y 2023 se brindaron más de 2.100 asistencias/asesoramientos, mientras que en el primer semestre del 2023 se superó la cantidad de consultas anuales del año 2022; a septiembre de 2023, se brindaron casi 700 asistencias.

En 2023 se profundizó en la difusión de la línea 149 opción 2 a través de la publicación en los medios periodísticos nacionales más importantes, en medios provinciales y medios municipales para que más personas conozcan el servicio; cada vez que un medio hace mención a un hecho de tránsito se coloca un zócalo o pie de página en pantalla, con los datos de la línea de asistencia 149 opción 2. Esa visibilización que apuntó a lo territorial, y que fue realizada a través de plataformas disímiles como radios, medios gráficos, redes sociales y televisión, generó un importante incremento en los llamados a la línea. La más reciente es la difusión de la línea de asistencia desde los clubes de la primera división de la Asociación Nacional del Fútbol Argentino (AFA), lo que generó un incremento del uso de la línea dada la masividad de difusión del fútbol argentino.

IMAGEN 2. VISIBILIZACIÓN DE LA LÍNEA 149 EN EL FÚTBOL ARGENTINO



Fuente: <https://twitter.com/InfoSegVial/status/1720055067997241739/photo/1>.

Matriz FODA de Argentina: Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas

FIGURA 1. ANÁLISIS FODA



Fuente: elaboración propia.

De este FODA podemos destacar:

- Como fortaleza, el trabajo multidisciplinario bajo el que opera la Red, que es imprescindible para que el sistema funcione correctamente;
- la oportunidad de influir en la creación de nuevas políticas públicas o correcciones al Código Penal, basado en la experiencia de las asistencias brindadas;
- la gran amenaza que representa la complejidad de los siniestros viales, situación que enfrentan todos los sistemas de asistencia a víctimas viales y sus familiares y, finalmente,
- la falta de respaldo legal del servicio; la Red no fue creada por ley, por tanto, si cambia la política pública, la Red puede perder capacidades de gestión o directamente desaparecer.

Chile: Fundación Emilia Silva Figueroa⁴⁷

Desde la visión de las asociaciones de víctimas, el modelo implementado en Chile y que aquí se describe, entendemos importante presentarlo porque es una forma de trabajo colaborativo entre una asociación de la sociedad civil y el Estado, lo cual no siempre es sencillo de lograr.

Creemos que este modelo puede ser un primer paso para que el Estado *asuma* —como hemos mencionado en el Resumen ejecutivo— su RESPONSABILIDAD en la implementación y gestión de la asistencia integral a las víctimas de siniestros viales y sus familiares, con el apoyo de la sociedad civil de ser necesario, pero en ningún caso puede ser el modelo de trabajo a largo plazo, porque supone un “traslado” del peso de la implementación de la asistencia a la sociedad civil, aun cuando para que esto ocurra el Estado asigne recursos financieros o humanos a las asociaciones involucradas.

El periodo comprendido entre los años noventa e inicios de la década de 2000 fue cuando en Chile se implementaron más leyes y normas de tránsito para la prevención de los siniestros viales y las consecuencias de estos, comenzando por la creación de [Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito](#)⁴⁸ y la implementación de una serie de leyes en su apoyo. Por nombrar algunas de estas leyes: [SOAP - Seguro Obligatorio de Accidentes Personales](#)⁴⁹, que establece seguro obligatorio de accidentes personales causados por circulación de vehículos motorizados, [Ley Chile —Ley 19925— Biblioteca del Congreso Nacional](#)⁵⁰ o “Ley de alcoholes”, que trata sobre el expendio y consumo de bebidas alcohólicas, y [Chileatiende - Ley Emilia](#)⁵¹ que trata sobre el delito de conducir en estado de ebriedad, causando lesiones graves, gravísimas o con resultado de muerte. (<https://www.conaset.cl/legislacion/>)

El caso por analizar en Chile es el caso de la [Fundación Emilia](#)⁵², una de las organizaciones más importantes dentro de la atención de víctimas de siniestros y delitos viales.

La Ley Emilia es una respuesta a la demanda social de justicia para las víctimas de siniestros de tráfico causados por conductores en estado de ebriedad. Su nombre honra la memoria de Emilia Silva

47. De aquí en adelante “Fundación Emilia”.

48. <https://www.conaset.cl> [consulta: 1 de abril de 2024].

49. <https://www.conaset.cl/soap/#:-:text=¿Qué%20es%20el%20SOAP%3F,cuales%20intervenga%20un%20veh%C3%ADculo%20asegurado> [consulta: 1 de abril de 2024].

50. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=220208> [consulta: 1 de abril de 2024].

51. <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/37003-ley-emilia#:-:text=La%20Ley%20Emilia%2C%20vigente%20desde,tambi%C3%A9n%20endurece%20las%20sanciones%3A> [consulta: 1 de abril de 2024].

52. <https://www.fundacionemilia.cl> [consulta: 1 de abril de 2024].

Figueroa, una niña que falleció debido al impacto de un conductor en estado de ebriedad. Esta ley, que entró en vigor el 16 de septiembre de 2014, establece que los conductores que conduzcan bajo los efectos del alcohol y provoquen lesiones graves o fatales serán condenados a prisión efectiva de al menos un año. Asimismo, la ley tipifica como delito huir de la escena del siniestro y negarse a someterse al alcotest o la alcoholemia.

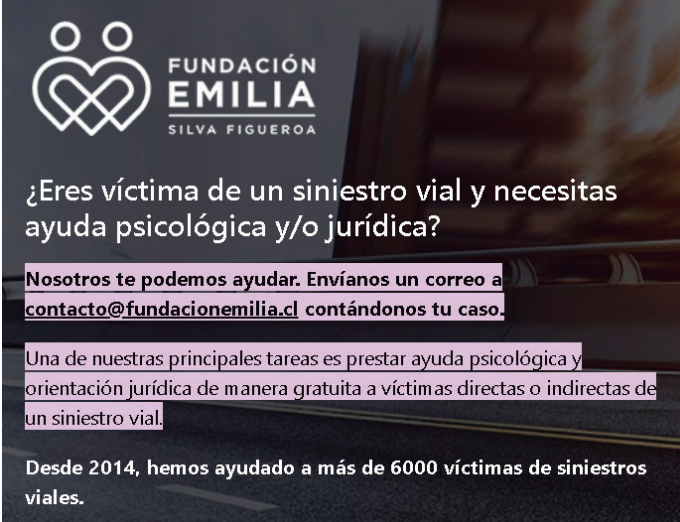
En Chile la preocupación legislativa y política sobre el tema de la asistencia de las víctimas de los siniestros viales es un tema que pertenece a un panorama desplazado en la sociedad, por lo que la creación de espacios como el que brinda la Fundación Emilia es fundamental para visibilizar y acompañar a las personas afectadas de estos actos de violencia que afectan a cada región del país.

Las actividades que se realizan en Fundación Emilia son diversas y se enfocan en tres áreas principales:

- El área principal por la que se vio la necesidad de crear la fundación es la *atención de víctimas de siniestros viales*, que nace por una falta de presencia necesaria por parte del Estado en atención de las víctimas, incluyendo familiares de víctimas una vez ocurrido el siniestro vial.
- La segunda área de la fundación es la *educativa*, donde no solo se promueve la enseñanza de la seguridad vial a los jóvenes en distintas regiones del país, sino que también se centra en la educación ciudadana en general para que los niños/as, cada vez más, se sumerjan en la participación ciudadana.
- La última área es la de la *investigación*, que brinda los distintos datos que se ofrecen en las redes sociales y página web de la Fundación Emilia.

En 2014 Fundación Emilia realizó un convenio con la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD), en el que se introdujo por primera vez, en la atención de primera línea, la atención de víctimas de siniestros viales, en la que se trabaja la contención y orientación en el proceso judicial a realizar por la/s víctima/s. En relación con la segunda línea de atención en Chile, no existe una atención específicamente para los delitos viales, ya que la SPD se encarga de la segunda línea de atención, pero de todos los delitos en Chile, por lo que la rotación de personal dificulta el proceso de atención de los delitos viales en específico.

IMAGEN 3. PROMOCIÓN DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS – FUNDACIÓN EMILIA. CHILE



FUNDACIÓN EMILIA
SILVA FIGUEROA

¿Eres víctima de un siniestro vial y necesitas ayuda psicológica y/o jurídica?

Nosotros te podemos ayudar. Envíanos un correo a contacto@fundacionemilia.cl contándonos tu caso.

Una de nuestras principales tareas es prestar ayuda psicológica y orientación jurídica de manera gratuita a víctimas directas o indirectas de un siniestro vial.

Desde 2014, hemos ayudado a más de 6000 víctimas de siniestros viales.

Contacto con la Fundación Emilia

La atención en la fundación es totalmente virtual, es decir, para su atención se debe comunicar a los correos contacto@fundacionemilia.cl y atencion.victimas@fundacionemilia.cl. Primero se levanta la información de la víctima en cuestión, se le consulta cuál es el objetivo de su comunicación con la fundación y, finalmente, orienta a las víctimas a iniciar los procesos para tramitar una causa penal ante el Ministerio Público.

Convenios firmados por la Fundación Emilia

En relación a los convenios firmados, se destacan en la tabla 3.

TABLA 3. CONVENIOS FIRMADOS

Instituciones públicas

El Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA)

<https://www.senda.gob.cl/>

La Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD)

<https://www.seguridadpublica.cl/>

Fuente: elaboración propia.

Fundación Emilia, desde el año 2014, ha ayudado a más de 6.000 víctimas de siniestros viales en Chile, prestando ayuda psicológica y orientación jurídica de manera gratuita a víctimas directas o indirectas de un siniestro vial.

Matriz FODA de Chile: Fundación Emilia

FIGURA 2. ANÁLISIS FODA



Fuente: elaboración propia.

Costa Rica: Oficina de Atención y Protección a la Víctima (OAPVD)

Desde la visión de las asociaciones de víctimas, el modelo implementado en Costa Rica, y que aquí se describe, representa el trabajo de un área del Estado —Ministerio Público— que ha entendido necesario brindar asistencia a las víctimas de siniestros viales y sus familiares.

- Lo positivo: este modelo surge como una iniciativa de una institución del Estado y contempla varias áreas de atención, como se describe más adelante.
- Lo negativo: no surge de las autoridades directamente involucradas en la seguridad vial y no abarca a todas las víctimas de siniestros viales o sus familiares, sino solo a aquellos afectados cuyo caso se judicializa (ingresa al sistema de justicia).

En Costa Rica, la atención a las víctimas de siniestros viales y otros delitos ha evolucionado significativamente, especialmente con la creación de la **Oficina de Atención y Protección a la Víctima (OAPVD)**⁵³, dependiente del Ministerio Público - Fiscalía de Costa Rica. Esta entidad se ha fortalecido con la **Ley 8720**⁵⁴, que establece un marco jurídico para la protección integral de las víctimas y testigos en el proceso penal.

En Costa Rica, la Oficina de Atención y Protección a la Víctima (OAPVD) es una entidad clave en la atención y protección de víctimas de delitos. La oficina, desde su creación en el año 2009, ha experimentado un crecimiento notable, pasando de un equipo inicial de 5 personas a más de 168 profesionales distribuidos en 24 sedes a lo largo del país, lo que demuestra un compromiso estatal con la atención a las víctimas.

IMAGEN 4. PROMOCIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA. COSTA RICA



La OAPVD es una respuesta institucional a la necesidad de brindar apoyo a las víctimas de delitos, incluyendo los siniestros viales. La oficina trabaja bajo el principio de ofrecer un servicio especializado y humanizado, asegurando que las víctimas reciban la atención y el acompañamiento necesarios durante el proceso judicial.

En Costa Rica, la conciencia sobre la importancia de la asistencia a las víctimas de siniestros viales se refleja en el presupuesto específico asignado por Ley a la OAPVD, lo que permite garantizar la continuidad y calidad de los servicios ofrecidos. La colaboración con organizaciones nacionales e internacionales, como FICVI y **ACONVIVIR**⁵⁵, amplía las oportunidades para mejorar la atención a las víctimas.

Las actividades de la OAPVD son diversas y se enfocan en tres áreas principales:

- La primera es la *atención directa a las víctimas*, ofreciendo un servicio integral que incluye asesoramiento legal y apoyo psicológico.
- La segunda área es la *prevención*, donde se promueve la educación en seguridad vial y la concientización ciudadana.
- La última área es la *investigación*, que proporciona datos y estadísticas para mejorar las políticas de atención a las víctimas.

53. <https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/servicios-a-la-ciudadania/atencion-y-proteccion-a-la-victima#:~:text=La%20oficina%20de%20Atenci%20n%20y%20aplicaci%20n%20de%20la%20ley%208720> [consulta: 1 de abril de 2024].

54. https://natlex.ilo.org/dyn/natlex2/r/natlex/fe/details?p3_isn=81477#:~:text=Tiene%20por%20objeto%20proteger%20los,protecci%C3%B3n%20extraprocerales%20y%20su%20procedimiento [consulta: 1 de abril de 2024].

55. <https://www.aconvivir.org/contenido/> [consulta: 1 de abril de 2024].

En el ámbito de la colaboración institucional, la OAPVD ha establecido convenios con entidades gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, fortaleciendo así su capacidad de respuesta ante las necesidades de las víctimas.

Sus programas, voluntarios y gratuitos, son:

- Programa de *atención*: tiene como objetivo fortalecer a todas las personas destinatarias de la ley que enfrenten el proceso penal, a través de un abordaje interdisciplinario.
- Programa de *protección*: tiene como objetivo proteger los derechos de las personas usuarias, cuya vida o integridad física se encuentran en riesgo, así como regular las medidas de protección extraprocesales previstas en el artículo 11 inciso b) de la normativa citada, mediante la intervención de equipos técnicos evaluadores que realizan la valoración de la situación de riesgo y determinan las recomendaciones extraprocesales.

Contacto con la OAPVD

La atención en la OAPVD es accesible y se centra en la cercanía con las víctimas. Para contactar con la oficina, las víctimas pueden dirigirse a las sedes físicas distribuidas en el país o utilizar los canales virtuales proporcionados por la institución.

Convenios firmados por la OAPVD

La OAPVD ha logrado establecer alianzas estratégicas con diversas entidades, lo que ha permitido ampliar su alcance y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a las víctimas de delitos y siniestros viales.

Proyectos y datos de la OAPVD

Los proyectos de la OAPVD buscan impactar positivamente en la vida de las víctimas, trabajando en la prevención de siniestros viales y en la mejora continua del proceso de atención y protección. Los datos recopilados por la oficina reflejan el alcance y la efectividad de sus programas y servicios. A modo de ejemplo, presentamos dos de sus proyectos.

Campañas

En el marco de sus proyectos para impactar positivamente en la vida de las víctimas, la información cobra un lugar preponderante, para lo cual la OAPVD ha desarrollado una serie de videos informativos denominados: "Sus derechos, nuestro compromiso - Infórmese sobre temas importantes para usted"⁵⁶.

56. <https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/galeria-de-videos> [consulta: 1 de abril de 2024].

Medios informativos

El programa de radio del Ministerio Público salió al aire el 19 de mayo del 2008. Desde entonces, se transmite todos los lunes de 9:00 a 9:30 h, por Radio Columbia: 98.7 FM y 760 AM. Actualmente, también se transmite vía Facebook Live, desde la cuenta de Columbia Digital. A partir de abril del 2019, el espacio, anteriormente llamado “Los fiscales y usted”, se renovó y pasó a llamarse “**Frecuencia MP**”⁵⁷.

Frecuencia MP, bajo un nuevo concepto enfocado al periodismo de servicio, pretende ser una herramienta de información acerca de los servicios que ofrece el Ministerio Público y del trabajo que desempeña.

Los objetivos del espacio son tres:

1. Informar a la población acerca de las funciones que ejerce el Ministerio Público.
2. Brindar a la ciudadanía información general de los servicios que se ofrecen.
3. Identificar y aclarar las principales dudas de la población que surgen de los temas específicos por desarrollar.

En la última parte del programa se desarrolla la sección “Pregúntele al MP”, en la que se realizan consultas a la persona experta invitada, acerca de dudas que la población expresa mediante las redes sociales. Frecuencia MP es producido y conducido por el equipo de periodistas del Ministerio Público, y es un espacio gratuito facilitado por Radio Columbia.

La OAPVD continúa trabajando para asegurar que todas las víctimas de delitos en Costa Rica reciban la atención y el apoyo que merecen, contribuyendo así a una sociedad más justa y segura.

57. <https://ministeriopublico.poder-judicial.go.cr/index.php/frecuencia-mp> [consulta: 1 de abril de 2024].

Matriz FODA de Costa Rica: Oficina de Atención y Protección a la Víctimas

FIGURA 3. ANÁLISIS FODA



Fuente: elaboración propia.

Reporte de modelos existentes en otros países miembros de FICVI

En el Anexo 3 se presenta el cuestionario enviado a las organizaciones que forman parte de FICVI, en el que se buscó conocer:

- La existencia o no de programas que brindan atención integral / parcial a víctimas viales en el país.
- El carácter de estas organizaciones: municipal / provincial – estatal / nacional / otro.
- La existencia o no de otras oficinas o programas relacionados con la atención a víctimas que puedan interactuar o colaborar con la organización en alguna etapa de sus servicios.
- En caso de contemplar colaboración con entes gubernamentales, se mide con qué nivel de gobierno se coordinan las actividades con la organización.
- Las formas de vinculación de estas organizaciones con las víctimas viales y sus familiares: oficina, teléfono único, redes sociales, correo electrónico, formulario en línea, chat en línea, entre otros.
- La forma de promocionar el programa.
- La cantidad de beneficiarios que el programa ha alcanzado en los últimos cinco años.
- Los obstáculos y dificultades que enfrentan las organizaciones con la atención a víctimas.
- El interés genuino de la autoridad local por la instalación de estas organizaciones en el país.
- La existencia de acuerdos o convenios con otras organizaciones.

España

La organización “**STOP ACCIDENTES**” de España presta una atención integral a víctimas viales y a sus familiares a través de tres áreas que ofrecen una atención psicológica individual y grupal, un asesoramiento jurídico personalizado y una orientación social. Todas ellas con enlaces a su sitio web⁵⁸ para más información y en la *Guía de atención integral a los afectados por siniestros de tráfico*⁵⁹. La guía se ha editado y distribuido en las principales oficinas de atención a víctimas y entidades relacionadas con la atención a víctimas de siniestros viales.

La atención a víctimas se establece preferentemente de modo presencial en las diferentes oficinas existentes y, debido a las dificultades de los desplazamientos, la atención y las actividades también se desarrollan en las plataformas virtuales.

Atención psicológica

Prestan orientación psicológica tanto en forma individual como grupal. Disponible en: <https://stopaccidentes.org/conocenos/ayuda-orientacion-victimas-afectados-accidentes-traffic/atencion-psicologica/gmx-niv216.htm>

Asesoramiento jurídico

Prestan asesoramiento personalizado para actuar en la defensa de los derechos de las personas afectadas por un siniestro de tráfico. Disponible en: <https://stopaccidentes.org/conocenos/ayuda-orientacion-victimas-afectados-accidentes-traffic/asesoramiento-juridico/gmx-niv217.htm>

Asesoramiento social

Prestan orientación inicial realizando una primera valoración para orientar a los afectados según sus necesidades. Disponible en: <https://stopaccidentes.org/conocenos/ayuda-orientacion-victimas-afectados-accidentes-traffic/asesoramiento-social/gmx-niv218.htm>

Entre los obstáculos enfrentados por las asociaciones se incluyen recursos económicos limitados, aunque cuentan con una subvención del Ministerio del Interior gestionada por la DGT, así como de otras subvenciones a nivel local, de comunidad autónoma y otras entidades del sector. Su profesionalidad y voluntariedad les sitúa como principales actores y han logrado durante los últimos cinco años atender a más de 2.000 beneficiarios directos.

58. <https://stopaccidentes.org> [consulta: 1 de abril de 2024].

59. https://stopaccidentes.org/uploads/QUE_HACEMOS/WEB_GUIA_AYUDA_AFECTADOS_SINIESTROS.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].

Aunque las asociaciones son muy activas en los medios de comunicación, redes sociales, etc., la falta de información a nivel institucional de las prestaciones existentes sigue siendo un grave problema ya que las víctimas desconocen su existencia.

Existen a nivel estatal oficinas de atención a víctimas (OAV) en todas las comunidades autónomas, en prácticamente todas las capitales de provincia, e incluso en otras ciudades, la mayoría ubicadas en los juzgados provinciales. Son un servicio multidisciplinar de atención a las necesidades de todas las víctimas, de carácter público y gratuito, implantado por el Ministerio de Justicia de acuerdo con la [Ley 35/1995 de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual](#) (BOE de 12 de diciembre de 1995).

Toda la información relativa a la asistencia a víctimas del delito se encuentra en la página web siguiente: https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/victimas/oficinas-asistencia-victimas#id_1288774766765

La Dirección General de Tráfico (DGT) a nivel estatal (dependiente del Ministerio del Interior) tiene una página informativa muy explicativa y las direcciones de las diferentes asociaciones que prestan atención a víctimas de siniestros viales. Las asociaciones que optan a la subvención del Ministerio de Interior, que gestiona la DGT, ofrece una financiación a las ONG para prestar una atención más personalizada por parte de la sociedad civil. Más información en: <https://www.dgt.es/nuestros-servicios/atencion-a-victimas/informacion-en-caso-de-accidente/> o <https://www.dgt.es/nuestros-servicios/atencion-a-victimas/asociaciones-de-victimas/>

Mención aparte merece la comunidad autónoma de Cataluña, donde se presta una atención específica a las víctimas de siniestros viales: Cataluña SERVEI Servei d'Informació i Atenció a les Víctimes de Trànsit (SIAVT) con un número de teléfono (900 100 268) de 9:00 a 20:00 h todos los días del año. Más información en: <https://transit.gencat.cat/ca/siavt/>

IMAGEN 5. ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS DE TRÁFICO. STOP ACCIDENTES (ESPAÑA)

ATENCIÓN PSICOSOCIAL A VÍCTIMAS DE TRÁFICO

Los **Servicios Sociales de Atención Primaria** son un servicio público al alcance de cualquier ciudadano, se puede acudir en caso de necesidad.

Se accede a través de **trabajadores sociales** de un hospital o pidiendo cita en el centro correspondiente según lugar de residencia.

SI NECESITAS ORIENTACIÓN SOCIAL CONTACTA CON STOP ACCIDENTES

Con la colaboración de:

STOP accidentes

DGT Dirección General de Tráfico

México

No cuenta con asistencia a víctimas viales, más allá de las asistencias que en forma no coordinada puedan brindar distintos organismos del Estado, lo cual consideramos insuficiente.

A modo de ejemplo, la organización Víctimas de Violencia Vial (VIVIAC), que opera en Guadalajara, estado de Jalisco en México, dedica parte de sus esfuerzos a la asistencia de afectados por incidentes viales. En su red de víctimas y colaboradores cuentan con una tanatóloga y un abogado; el trabajo es tan fuerte, que las familias buscan a las víctimas indirectas para que sientan que no están solas. Asisten un promedio anual de 100 personas. Para promocionar sus servicios y conectar a las víctimas con las autoridades, utilizan un teléfono único, redes sociales y correo electrónico como canales de comunicación.

Si bien VIVIAC cuenta con la colaboración de entes gubernamentales en su trabajo de asistencia a víctimas viales y sus familiares en el nivel estatal, lo que se traduce en vincular a las víctimas con las autoridades, la organización señala que no ha experimentado un interés genuino por parte de las autoridades locales o nacionales en mejorar la atención integral a las víctimas, pero confirma la existencia de acuerdos de colaboración con otras entidades de la sociedad civil para fortalecer su labor.

A nivel de los desafíos que enfrenta la organización, estos están relacionados con la falta de recursos económicos y humanos.

Existen otras oficinas o programas (públicos, privados o de la sociedad civil) relacionados con la atención a víctimas que pueden interactuar o colaborar con su organización en alguna etapa de sus servicios, como la Comisión Estatal de Derechos Humanos y la Comisión Estatal de Atención a Víctimas⁶⁰; estas instituciones son criticadas por su atención deficiente a víctimas de transporte público, lo que a menudo resulta en una revictimización de las familias.

Brasil

La Fundação Thiago de Moraes Gonzaga (Vida Urgente), en Brasil, ha presentado un panorama de sus iniciativas y desafíos. Ofrecen programas que incluyen un grupo de apoyo para padres que han perdido hijos “Grupo de Apoyo Vida Urgente”⁶¹, el proyecto “Borboletas pela Vida”⁶², el coro “Vida Urgente”⁶³ y un monumento conmemorativo en la plaza de la Juventud Thiago de Moraes Gonzaga.

El proyecto “Borboletas pela Vida” se lleva a cabo mediante una asociación de cooperación técnica entre la Fundación Thiago de Moraes Gonzaga y el Ayuntamiento de Porto Alegre, a través de la Empresa Pública de Transportes y Circulación (EPTC). Desde su lanzamiento en 2004, se han pintado 1.620

60. Las instituciones mencionadas solo tienen injerencia en víctimas de transporte público porque es una concesión del gobierno; en el caso de las otras víctimas, siendo particulares los posibles victimarios, no hay ninguna instancia que vele por ellas y solo les queda el recurso de seguir el proceso penal.

61. El Grupo de Apoyo Vida Urgente es un programa de acogida permanente para madres y padres en duelo. Escucha, intercambio, identificación, una palabra amiga. Esta es la del grupo, formado por padres y madres que han perdido hijos y que se reúnen semanalmente en la Fundación Thiago de Moraes Gonzaga, acompañados por dos psicólogos.

62. Mariposas por la Vida. https://www.vidaurgente.org.br/site/int_projetos-int.php?codigo=94 [consulta: 1 de abril de 2024].

63. https://www.vidaurgente.org.br/site/int_projetos-int.php?codigo=97; https://www.vidaurgente.org.br/site/int_acoes.php?codigo=3782 https://www.vidaurgente.org.br/site/int_projetos-int.php?codigo=101 [consulta: 1 de abril de 2024].

mariposas en todo el estado de Rio Grande do Sul en lugares donde ha habido víctimas del tráfico⁶⁴. La fundación se encarga de recibir a las familias de los fallecidos y de transmitir sus peticiones a la EPTC a través de una lista en la que se detalla dónde debe pintarse cada mariposa.

Por otra parte, ha colaborado estrechamente con la Organización Panamericana de Salud (OPS), que ha ayudado en la creación de la publicación *Perda sem nome*⁶⁵, destacando así su alcance y reconocimiento internacional.

Los métodos de la fundación para promocionar y realizar sus proyectos incluyen el uso de redes sociales y eventos presenciales, aunque no captan activamente padres para los proyectos: son los padres quienes buscan unirse a sus iniciativas.

Con una asistencia de entre 500 y 1.000 beneficiarios, la fundación se enfrenta al desafío constante de recursos económicos limitados.

Si bien la fundación comparte la visión de FICVI de que el gobierno lleve adelante programas integrales de asistencia a víctimas viales y sus familiares, no se ha presentado concretamente desde la Fundação Thiago de Moraes Gonzaga (Vida Urgente) con las autoridades locales o nacionales una propuesta de trabajo para generar un programa de asistencia a víctimas viales y sus familiares. Si bien la colaboración de las autoridades municipales con el proyecto “Borboletas pela Vida” es importante y demuestra interés por apoyar este tipo de iniciativas, no han demostrado interés en avanzar más allá de esta iniciativa.

Durante 2023, la fundación realizó una propuesta que FICVI presentó a los Fondos para la Seguridad Vial de Naciones Unidas (UNRSF), en la que se buscaba la promoción y creación de estas unidades en algunos países de la región por parte de las autoridades nacionales con el apoyo de la sociedad civil. Lamentablemente el proyecto no fue seleccionado y, por tanto, no se ha avanzado, pero es de interés de la Fundação Thiago de Moraes Gonzaga (Vida Urgente) trabajar en este asunto a partir del segundo semestre de 2024.

64. <https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2022/05/prefeitura-renova-acordo-para-pintar-borboletas-no-asfalto-de-porto-alegre-cl2tdghbz007v019i23fqsnda.html> [consulta: 1 de abril de 2024].

65. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57468>; https://www.vidaurgente.org.br/site/int_comunicacao_artigos-int.php?secao=artigos&codigo=4998; https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57468/9789275727294_por.pdf?sequence=1&isAllowed=y [consulta: 1 de abril de 2024].

Información general pública sobre situación del resto de los países miembros de FICVI

Colombia

La Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá cuenta con el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales (ORVI)⁶⁶. FICVI ha colaborado y apoyado, con la formación de su personal, brindando capacitación específica en cuatro áreas: a) experiencia de FICVI en la elaboración de la *Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros viales*; b) apoyo psicológico a víctimas y familiares; c) orientación jurídica, y d) experiencia de unidades de atención a víctimas y/o redes de apoyo que permitan retroalimentar el trabajo con víctimas en otros países.

Este centro ofrece asistencia a través de la línea 195 de lunes a domingo, 24 horas al día. El horario de atención de las líneas telefónicas es de lunes a viernes de 8:00 a 17 h y sábado de 8:00 a 12:00 h del mediodía. El móvil o whatsapp de orientación son: 3058703458 – 3005863576.

66. <https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/centro-de-orientacion-para-victimas-de-siniestros-viales> [consulta: 1 de abril de 2024].

A nivel de los servicios que brinda, el Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales tiene como propósito informar y orientar a las víctimas y a sus familiares sobre procedimientos a seguir tras sufrir un siniestro vial. Su existencia aún no ha sido difundida masivamente (la información se encuentra a través de internet).

Actualmente, FICVI está trabajando con el municipio de Sabaneta de Colombia en la revisión de un convenio para crear un centro de asistencia a las víctimas viales de esa zona.

Guatemala

No cuenta con asistencia a víctimas viales más allá de las asistencias que en forma no coordinada puedan brindar distintos organismos del Estado, lo cual consideramos insuficiente. Uno de los grandes desafíos del país es que no cuenta con un organismo coordinador de la seguridad vial, por lo que los esfuerzos se han de enfocar en este sentido, durante 2024, hacia el trabajo con los Ministerios de Salud y la Academia.

Panamá

Si bien hace ya más de 5 años, la Alcaldía de Panamá firmó un convenio con FICVI para dar estas asistencias, a día de hoy no se han realizado avances concretos, por lo que se han iniciado nuevos contactos con las actuales autoridades de la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT).

Paraguay

No cuenta con este tipo de asistencia aún, pero ha firmado un convenio con FICVI, y gracias a una cooperación técnica con Argentina, ya están dando los primeros pasos para brindar asistencia a las víctimas viales y a sus familiares.

Actualmente, se encuentran en el proceso de contratación de un asesor legal y un profesional en el área de psicología, y en palabras de Luis Christ Jacobs, director ejecutivo de la Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial, se espera que la oficina comience a funcionar durante el primer semestre de 2024.

República Dominicana

No cuenta con este tipo de asistencia aún, pero está en revisión un convenio con FICVI para formar el equipo, capacitarlo y así poder brindar asistencia a las víctimas viales y a sus familiares.

Uruguay

Existe la [Unidad de Víctimas y Testigos](#)⁶⁷ que funciona en el ámbito de la Fiscalía General de la Nación. Esta unidad, si bien asiste a víctimas de siniestros viales, también lo hace con todas las víctimas cuyos casos llegan a este ámbito, por lo tanto, no es especializada.

En cuanto a la Unidad Nacional de Seguridad Vial (UNASEV), en 2016 publicó la [Guía de orientación y recursos para ciudadanos afectados por siniestros de tránsito](#)⁶⁸, que se encuentra en formato *online*. En el documento se resumen todos los servicios que brinda el Estado, pero no ha sido actualizada desde su creación.

67. <https://www.gub.uy/fiscalia-general-nacion/politicas-y-gestion/recursos-del-estado-para-asistencia-victimas-diversos-tipos-delitos> [consulta: 1 de abril de 2024].

68. <https://www.gub.uy/unidad-nacional-seguridad-vial/comunicacion/publicaciones/guia-de-orientacion-y-recursos-para-ciudadanos-afectados-por-siniestros> [consulta: 1 de abril de 2024].

Conclusiones

El presente informe ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de la situación actual de las unidades de atención integral a víctimas viales en Iberoamérica, con un enfoque particular en tres países miembros de FICVI: Argentina, Chile y Costa Rica.

A través de una metodología que incluyó investigación documental, cuestionarios y estudios de caso, hemos podido identificar tanto los avances significativos como los desafíos persistentes en la asistencia postsiniestro vial.

Nuestros hallazgos revelan que, a pesar de los esfuerzos realizados, aún existen brechas importantes en la atención integral que se ofrece a las víctimas de siniestros viales. Las dimensiones legal, psicológica, social y financiera de la asistencia requieren una mayor coordinación y recursos para garantizar que las víctimas y sus familias reciban el apoyo necesario para superar las consecuencias de estos trágicos eventos. Asimismo, se torna una necesidad ante un problema público grave que los Estados comiencen a avanzar en la creación de unidades de atención a víctimas, pues no son solo las víctimas las involucradas en esta problemática, sino también las autoridades, que tienen la responsabilidad de otorgar y velar por la seguridad de sus ciudadanos y la mejora en su calidad de vida.

En relación con los convenios firmados por FICVI con la Alcaldía de Ciudad de Panamá y la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (ANT) de Ecuador, nunca se llegaron a concretar, lo cual se puede entender como una falta de interés de las autoridades del momento y una falta de seguimiento más consecuente de las asociaciones civiles de estos países.

Por otra parte, de las 16 organizaciones miembros de FICVI que representan a 11 países de Iberoamérica, solo tres cuentan con programas de asistencia a víctimas de siniestros viales que involucran a distintos organismos del Estado (con variados niveles de alcance) a nivel local (Chile), nacional (Costa Rica y España) y solo uno (Argentina) cuenta con un programa de asistencia a víctimas viales y a sus familiares que cumple con las recomendaciones FICVI para este tipo de servicios.

Adicionalmente en Colombia, existe un centro de atención a víctimas, pero no es de tipo nacional sino local, en la ciudad de Bogotá.

Por su parte, tres organizaciones de la sociedad civil miembros de FICVI (además de Fundación Emilia Silva Figueroa), tienen programas de apoyo a víctimas de tránsito (Brasil, España y México).

Los esfuerzos de FICVI, que representa a la sociedad civil de Iberoamérica, quedan de manifiesto en los ya cuatro conversatorios realizados sobre el tema y la profusa documentación realizada para concientizar a los gobiernos sobre la necesidad de establecer estos servicios. A modo de ejemplo, en la IX Asamblea Anual del Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI), FICVI realizó un llamado

a las autoridades de los países participantes (Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Uruguay y Venezuela), a que adhieran el documento: *Atención integral a las víctimas de siniestros de tránsito y sus familiares: otra forma de salvar vidas*⁶⁹.

La legislación actual en los países analizados muestra un compromiso con la mejora de la seguridad vial y con la atención postsiniestro, pero aún se requiere un esfuerzo concertado para garantizar la implementación efectiva de las leyes y políticas existentes.

La guía y los recursos proporcionados deben actualizarse y adaptarse continuamente para reflejar las necesidades cambiantes de las víctimas y las mejores prácticas en el campo y en particular para atender a las recomendaciones del Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030, que entre sus recomendaciones y bajo el título “Respuesta tras las colisiones” indica:

// También deben establecerse sistemas integrales de apoyo a las víctimas y a sus familias. Los gobiernos deben elaborar mecanismos para llevar a cabo una investigación multidisciplinaria de las colisiones y garantizar la justicia.

También se debe proporcionar apoyo financiero y social a las víctimas y a sus familias, si es necesario, para garantizar que no se vean abocadas a la pobreza debido a los elevados costos que a veces se asocian con el tratamiento y rehabilitación prolongados, o a la pérdida de un sostén de la familia”.

En términos de financiamiento y sostenibilidad, es evidente la necesidad de aumentar el apoyo no solo a las autoridades del tránsito en los países para que puedan avanzar y crear unidades de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito, sino también a las organizaciones civiles que trabajan en este campo. También es necesario mejorar la colaboración entre estas organizaciones y los Estados. La sensibilización pública sobre la importancia de la asistencia postsiniestro vial es fundamental para generar el apoyo necesario para estas iniciativas, en particular cuando se hace de forma coordinada.

En conclusión: queda mucho por hacer y las víctimas se suman día a día. Este informe intenta, a través de su análisis, contribuir a una mayor comprensión de la situación respecto de la asistencia postsiniestro vial en la región iberoamericana, al tiempo que establece una base sólida para futuras investigaciones y mejoras en este ámbito.

69. https://contralaviolenciavial.org/uploads/2023_EVENTOS/Documento_OISEVI_Adhesion_UAIVT.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].

Recomendaciones

En el marco de este informe, recordamos la propuesta realizada por el Plan de la Década de Acción para la Seguridad Vial en relación con el pilar 1 “Gestión de la seguridad vial”, en el que se establece que es necesario:

- // Alentar la creación de alianzas multisectoriales y la designación de organismos coordinadores que tengan capacidad para elaborar estrategias, planes y metas nacionales en materia de seguridad vial y para dirigir su ejecución, basándose en la recopilación de datos y la investigación probatoria para evaluar el diseño de contramedidas y vigilar la aplicación y la eficacia”.

Tomando en consideración que la finalidad general del Decenio es estabilizar y, posteriormente, reducir las cifras previstas de víctimas mortales en siniestros de tránsito en todo el mundo antes de 2031, las recomendaciones presentadas buscan inspirar y guiar a las partes interesadas hacia un enfoque más integrado y efectivo para la atención de las víctimas de siniestros viales, alineado con los objetivos del Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030.

A la inmensa tragedia humana, se suma un impacto significativo en la sociedad, en la economía y en los sistemas de salud públicos de los distintos países una vez ocurrido el siniestro, por lo que acompañar y evaluar el estado de aquellas personas víctimas y sus familiares, no solo una vez ocurrido el siniestro, sino también posteriormente, es fundamental para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Bajo esa premisa, el apoyo y contención de las víctimas de siniestros viales y sus allegados puede ser determinante para que el proceso que se debe llevar a cabo —sea en el ámbito jurídico, económico, de salud y psicológico— se realice en un marco de máxima coordinación entre las asociaciones y las víctimas, para que exista una comunicación más directa, además de un compromiso por parte de las diferentes entidades, brindando una protección en la que se evite a toda costa la revictimización y la sobreexposición a la que pueden verse los ciudadanos afectados por los siniestros viales.

La relevancia de crear *unidades de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito* en Iberoamérica recae en la poca información institucionalizada y especializada que tienen las víctimas de siniestros viales, donde no obtienen en muchos casos un asesoramiento cien por ciento eficaz una vez que ocurre el siniestro.

El informe formula recomendaciones dirigidas a dos sectores clave, como hemos evidenciado, el Estado y la sociedad civil.

Recomendaciones para los Estados

Siguiendo las directrices de la Resolución 74/299 de la Asamblea General de las Naciones Unidas y el Decenio de Acción para la Seguridad Vial y que bajo el título “Respuesta tras las colisiones” indica:

// También deben establecerse sistemas integrales de apoyo a las víctimas y a sus familias. Los gobiernos deben elaborar mecanismos para llevar a cabo una investigación multidisciplinaria de las colisiones y garantizar la justicia.

También se debe proporcionar apoyo financiero y social a las víctimas y a sus familias, si es necesario, para garantizar que no se vean abocadas a la pobreza debido a los elevados costos que a veces se asocian con el tratamiento y rehabilitación prolongados, o a la pérdida de un sostén de la familia”.

Por lo anterior y según los datos incluidos en el presente, corresponde una firme recomendación a todos los países incluidos en este informe adoptar estas directrices.

Argentina, Chile y Costa Rica han demostrado que, a distintos niveles y con diferentes formas de abordaje, se puede avanzar en el logro de esta directriz. La evidencia presentada indica que son más los Estados que deben comprometerse a través de acciones concretas para el cumplimiento de este objetivo. A modo de ejemplo:

- Explorar instancias de cooperación internacional en las que están insertos los países relevados, tomando como ejemplo el trabajo realizado por Argentina, Costa Rica y Chile, para avanzar en la creación de unidades de atención integral a víctimas viales.
- Oficiar como articulador y promotor de mesas de trabajo y diálogo entre la sociedad civil e instituciones estatales vinculadas al tema para avanzar en la directriz propuesta por Naciones Unidas.
- Firmar cartas de adhesión a la iniciativa de promoción y creación de unidades de atención integral a víctimas viales, que incluyan concientización, sensibilización y formación en el asunto antes de tomar decisiones sobre el formato de atención a brindar.
- Explorar las posibles formas de financiamiento para la concreción del proyecto.
- Promover e implementar desde el Estado la sensibilización al público sobre la importancia de la asistencia postsiniestro vial, utilizando a modo de ejemplo fechas clave, como el Día Mundial de Recordación de Víctimas Viales (3.º domingo de noviembre).

Recomendaciones para la sociedad civil

- Buscar nuevas formas de relación, no solo con las autoridades responsables por la seguridad vial de los países, sino también con todos aquellos actores que hacen parte de la temática, tomando como ejemplo el trabajo realizado por Argentina, Costa Rica y Chile para avanzar en la creación de unidades de atención integral a víctimas viales.
- Mejorar el seguimiento y reactivar aquellos convenios firmados y que no han avanzado; tal es el caso de Ecuador y Panamá.
- Promover el compromiso público de las autoridades en aquellos casos en que se han firmado convenios de trabajo relativos a la temática, como es el caso de Paraguay.
- Realizar un seguimiento cercano en el caso de los convenios que se están gestionando y aún no se han firmado, como es el caso del municipio de Sabaneta y República Dominicana.
- Procurar el aumento de financiamiento y el apoyo técnico en las organizaciones, para afianzar su rol de referente en la temática.
- Fortalecer la sensibilización al público sobre la importancia de la asistencia postsiniestro vial, utilizando a modo de ejemplo fechas clave, como el Día Mundial de Recordación de Víctimas Viales (3.^{er} domingo de noviembre).

Desde la sociedad civil (en este caso, FICVI y sus asociaciones miembros) existe el firme compromiso de colaborar con los gobiernos para la promoción, creación y puesta en marcha de unidades de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito, tal y como se propone y adhieren los Estados miembros en el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030.

Es fundamental, por tanto, que los Estados reflexionen sobre su función en este tema y tomen acción como parte fundamental de la solución a este reto en la atención a las víctimas viales y sus familiares, desde su rol de generador de política pública.

FICVI lleva años pidiendo por derecho a los Estados prestar una atención integral a las víctimas viales y sus familiares porque consideramos que es de justicia social proteger la vida en el tránsito y un deber moral de los gobiernos tomar medidas para crear un país más seguro para todos los ciudadanos.

Bibliografía

- Argentina.gob.ar (2 de noviembre de 2023). *El fútbol argentino visibilizó a las víctimas de siniestros viales y difundió la línea 149 opción 2 de la ANSV*. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-futbol-argentino-visibilizo-las-victimas-de-siniestros-viales-y-difundio-la-linea-149> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Asociación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia vial. <https://contralaviolenciavial.org/conocenos/gmx-niv42.htm> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2023a). *Biblioteca del Congreso Nacional | Ley Chile*: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=220208> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2023b). *Biblioteca del Congreso Nacional | Ley Chile*: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1066775> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Blair, E. (2009). "Aproximación teórica al concepto de violencia: avatares de una definición", *Política y Cultura*, n.º 32, p. 13.
- ChileAtiende(2023). *Chileatiende-LeyEmilia*: <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/37003-ley-emilia> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Conaset (2023). <https://www.conaset.cl/>
- Conaset (2022). *SOAP - Seguro Obligatorio de Accidentes Personales*. <https://www.conaset.cl/soap/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20SOAP%3F,cuales%20intervenga%20un%20veh%C3%ADculo%20asegurado> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Conaset (2018). *Observatorio de Seguridad Vial*. <https://www.conaset.cl/programa/observatorio-datos-estadistica/> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Consejo de Seguridad Vial (n.d.). https://www.csv.go.cr/documents/20126/50694/1_Anuario+estad%C3%ADstico+de+accidentes+de+tr%C3%A1nsito+con+v%C3%ADctimas+en+Costa+Rica+2022.pdf/244f71a8-894b-4749-3e8f-5f83159ecf83?t=1696260652440 [consulta: 1 de abril de 2024].
- Fundación Emilia. <https://www.fundacionemilia.cl/> [consulta: 1 de abril de 2024].

- Fundación Emilia (2023). *Informe semestral: Panorama de siniestros viales (enero-junio de 2023)* <https://www.fundacionemilia.cl/informe-semestral-panorama-de-siniestros-viales-enero-junio-2023/> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Fundación Emilia (2018). *Presentación estándar de memoria y balance de organizaciones de la sociedad civil FECU Social - 2018*. https://www.fundacionemilia.cl/noticias/wp-content/uploads/2019/05/FECU_SOCIAL_2018_Fundacion_Emilia.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].
- Gionto, F. J. (2023). *Estrellas Amarillas: qué son, qué representan y por qué están en la calle*. @Todo-noticias: <https://tn.com.ar/autos/novedades/2023/07/14/estrellas-amarillas-que-son-que-representan-y-por-que-estan-en-la-calle/> [consulta: 1 de abril de 2024].
- *Informe de siniestralidad vial fatal. Año 2022. Datos preliminares* (n.d.), Ministerio de Transporte de Argentina. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2018/12/ansv_inf_siniestralidad_vial_fatal_2022.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].
- *Línea 149 opción 2: Red Federal de Asistencia a Víctimas de Siniestros Viales* (2019). <https://www.argentina.gob.ar/seguridadvial/redfederal> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030: Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030*. https://contralaviolencia-vial.org/uploads/actualidad/DECADA_2020-30-spanish-global-plan-for-road-safety-for-web.pdf [consulta: 1 de abril de 2024].
- Quevedo, F. (2011). "Estadística aplicada a la investigación en salud", *Medwave Revista Biomédica*, vol. 11, n.º 4.
- Subsecretaría de Prevención del Delito – SPD. (s.f). Seguridad Pública. <https://www.seguridadpublica.cl/>
- TRT Afrika ENG (2023). *Sahel Alliance: Why did Niger, Burkina Faso, Mali sign a pact?* <https://www.trtafrika.com/afrika/sahel-alliance-why-did-niger-burkina-faso-mali-sign-a-pact-15121092> [consulta: 1 de abril de 2024].
- Villalta, C. (2011). "El robo de vehículos en la Ciudad de México. Patrones espaciales y series de tiempo", *Gestión Pública*, vol. XX, n.º 1, p. 3.

Anexos

Anexo 1.

Lista de convenios y funciones en Argentina

Convenios suscriptos por la Agencia Nacional de Seguridad Vial con organismos privados

- Convenio con la Federación de Psicólogos de la República Argentina (FEPRA) para brindar asistencia psicológica personalizada.
- Convenio con VITTAL para traslado sanitario con alcance nacional.
- Convenio con Aerolíneas Argentinas para traslado de óbito y de familiares de víctimas.
- Convenio con la Federación Argentina de Entidades de Servicios Fúnebres y Afines (FADEDSFyA) para traslado de óbitos en todo el país.

Convenios suscriptos con organismos públicos

- Convenio de colaboración con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (CENAVID) para garantizar el acceso a la información en el marco del proceso penal en trámite, establecer mecanismos de articulación institucional y fortalecer la capacidad de respuesta estatal a las situaciones de asistencia y protección a víctimas. Además, a través del Programa Nacional de Lucha contra la Impunidad (PRONALCI), se podrá brindar el acompañamiento institucional pertinente con el objeto de garantizar el acceso a información en el marco del proceso penal en trámite.
- Convenio de colaboración con el Programa de Ayudas Urgentes del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, para brindar ayuda económica frente a situaciones de emergencia y vulnerabilidad socioeconómica.
- Convenio de colaboración con el Hospital Garrahan en la asistencia a las víctimas de siniestros viales, en tareas de concientización y la realización de capacitaciones.
- Convenio de colaboración con la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDIS) para la articulación de la atención a las víctimas de siniestros viales con secuelas temporales o permanentes para que puedan tener una atención integral.
- Convenio con la Defensoría del Pueblo (CABA) con el fin de promover la cooperación y colaboración entre ambas instituciones orientadas al fortalecimiento y capacidades propias en materia de protección de derechos vulnerados en ocasión de siniestros viales de los turistas extranjeros que visiten la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de los habitantes argentinos en su condición de turistas.
- Convenio con la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires con el fin de promover la cooperación y colaboración entre ambas instituciones orientadas a garantizar la implementación de la Red e impulsar la capacitación en seguridad vial de la Administración pública de la provincia.

Anexo 2.

Presupuesto de la Red Federal de Asistencia a Víctimas y Familiares de Víctimas

En relación con el presupuesto, la Agencia Nacional de Seguridad Vial en Argentina es un organismo descentralizado con autarquía económica financiera, creada y regulada por la Ley n.º 26363. Esta ley establece en su artículo 12 que los recursos operativos con los que cuenta para su financiación son los siguientes:

- Las partidas presupuestarias asignadas por la Ley de Presupuesto o leyes especiales. (En Argentina, a principio de cada año, el Congreso de la Nación debe establecer por ley el presupuesto anual de gastos y recursos de la Administración nacional. Por lo que entre ellos se encuentra el presupuesto anual de la Agencia Nacional de Seguridad Vial).
- Los fondos provenientes de los servicios prestados a terceros y de los porcentajes sobre las tasas administrativas que se establezcan en acuerdo con las autoridades locales en materia del sistema único de infracciones, licencias de conducir y otros servicios administrativos.
- Las donaciones, aportes no reembolsables y legados que reciba y acepte.
- Los intereses y beneficios resultantes de la gestión de sus propios fondos y/o activos.
- Todo otro ingreso no previsto en los incisos anteriores, provenientes de la gestión del organismo.
- La contribución obligatoria del 1 % sobre las primas de seguro automotor correspondientes a las pólizas contratadas con entidades de seguros. Dicha contribución será liquidada por los aseguradores a la Superintendencia de Seguros de la Nación conforme lo establezca la reglamentación. La afectación específica de estos recursos será por el término de 10 años.
- De estos recursos mencionados se sustenta la ANSV y, en base a lo que se requiera, la línea 149 opción 2 (no teniendo un presupuesto específico asignado).

Anexo 3.

Formulario para organizaciones FICVI

Relevamiento de organizaciones FICVI - Atención a Víctimas Viales

¡Bienvenidas y bienvenidos a nuestro relevamiento en línea! Agradecemos su colaboración en este esfuerzo por recopilar información valiosa sobre los programas y servicios que las organizaciones FICVI ofrecen en el ámbito de la atención a víctimas viales en su país. Su participación nos ayudará a comprender mejor las perspectivas y necesidades de las organizaciones locales.

Este cuestionario está diseñado para obtener una visión general de la labor de su organización y su interacción con el gobierno y otras entidades en el campo de la atención a víctimas viales. Por favor, responda con sinceridad y proporcione la información más precisa posible.

Instrucciones

- Responda a cada pregunta marcando la opción que mejor describa la situación de su organización.
- Si alguna pregunta no aplica a su situación, puede dejarla en blanco.
- Al finalizar, podrá añadir comentarios adicionales o aclaraciones si lo desea.

Gracias por su participación y por contribuir a mejorar la atención a las víctimas viales en su país. ¡Comencemos!

1. Correo electrónico.
2. Nombre de su organización.
3. País al que pertenece su organización.
4. ¿Su organización cuenta con un programa que brinda atención integral / parcial a víctimas viales en su país? Sí / no.
5. Si su respuesta anterior fue “sí”, proporcione una breve descripción del o de los programas y un enlace web (si disponible).
6. ¿Existen otras oficinas o programas (públicos, privados o de la sociedad civil) relacionados con la atención a víctimas que puedan interactuar o colaborar con su organización en alguna etapa de sus servicios? Sí / no.
7. Si su respuesta anterior fue “sí”, ¿con qué tipo de entidades coordina actividades? (por ejemplo: gubernamental, organizaciones civiles, ONG, etc.).
8. Si su respuesta anterior contempla la colaboración con entes gubernamentales, en los programas que su organización lleva adelante, ¿qué nivel de gobierno colabora o coordina actividades con su organización en la atención a víctimas viales? Municipal / regional - provincial - estatal / Nacional / otro (usted tiene la posibilidad de ampliar su respuesta en la pregunta final de este cuestionario).
9. ¿Cómo promociona su organización la existencia de su programa en su país?

10. ¿Cómo se comunican las víctimas viales y sus familiares en busca de ayuda o asistencia? Oficina presencial / teléfono único / redes sociales / correo electrónico / formulario en línea / chat en línea / otro (puede especificar en la parte final del formulario como por ejemplo aplicaciones móviles, correo postal, comentarios en publicaciones, etc.).
11. ¿Cuántos beneficiarios han lanzado su programa en los últimos cinco años (o en los años que lleva su programa)? 1-100 / 100-500 / 500-1.000 / Más de 1.000.
12. ¿Qué obstáculos o dificultades ha enfrentado su organización en la creación y operación de los programas de atención integral / parcial a víctimas viales? Recursos económicos / experiencia técnica / recursos humanos (como la falta de profesionales) / la permanencia del programa / otro (usted tiene la posibilidad de ampliar su respuesta en la pregunta final de este cuestionario).
13. ¿Su organización ha experimentado un interés genuino por parte de las autoridades locales o nacionales en la instalación y funcionamiento de una unidad, oficina o red de atención integral a víctimas viales en su país? Sí / no / otro (usted tiene la posibilidad de ampliar su respuesta en la pregunta final de este cuestionario).
14. ¿Existen acuerdos o convenios de colaboración con otras organizaciones, gubernamentales o no gubernamentales, para mejorar la atención a víctimas viales en su país? Sí / no / otro (usted tiene la posibilidad de ampliar su respuesta en la pregunta final de este cuestionario).
15. Si su respuesta anterior es "no", ¿existe un interés genuino por parte de las autoridades involucradas en el tema de su país en la creación de este tipo de organizaciones? Explique.
16. A continuación, puede añadir los comentarios o aclaraciones que desee, en especial si alguna de sus respuestas fue "otro".



Fundación
MAPFRE

