

# **INFORME FINAL DE EVALUACIÓN**

## **PROGRAMAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS:**

**CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS  
VIOLENTOS (CAVIS)**

**CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL**

**UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS  
SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR**

**CENTROS DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ATENTADOS SEXUALES  
(CAVAS)**

**POLICÍA DE INVESTIGACIONES**

### **PANELISTAS:**

Christian Belmar (COORDINADOR)

Loreto Cortés

María Verónica Monreal

María José Rodríguez

**AGOSTO 2008**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>PÁG.</b>
1. DESCRIPCIÓN GENERAL Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA	4
2. POBLACIÓN OBJETIVO	9
3. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL PROGRAMA.	11
4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	12
<b>I. ANTECEDENTES</b>	
1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	27
1.2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA A NIVEL DE FIN Y PROPÓSITO	29
1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	30
1.4. POLÍTICA GLOBAL Y/O SECTORIAL A QUE PERTENECE EL PROGRAMA	32
1.5. DESCRIPCIÓN DE BIENES Y/O SERVICIOS (COMPONENTES) QUE ENTREGA EL PROGRAMA	34
1.6. PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LOS COMPONENTES	41
1.7. CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL PARA EL PROGRAMA.	71
1.8. CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN OBJETIVO POR COMPONENTES Y SUBCOMPONENTES	76
1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN	82
1.10. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE MONITOREO Y EVALUACIÓN QUE REALIZA LA UNIDAD RESPONSABLE	95
1.11. REFORMULACIONES DEL PROGRAMA	100
1.12. OTROS PROGRAMAS RELACIONADOS	100
1.13. ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS	106
<b>II. TEMAS DE EVALUACION</b>	
<b>1. DISEÑO DEL PROGRAMA</b>	
1.1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL	107
1.2. CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS	121
1.3. CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS, MECANISMOS DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS Y MODALIDAD DE PAGO	122
1.4. LÓGICA VERTICAL DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO	123
1.5. LÓGICA HORIZONTAL DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO	136
1.6. REFORMULACIONES DEL PROGRAMA A NIVEL DE DISEÑO	141

<b>2.</b>	<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA</b>	
2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE Y CON OTRAS INSTITUCIONES.	142
2.2	CRITERIOS DE FOCALIZACIÓN Y SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS DE LOS COMPONENTES	152
2.3	CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS, MECANISMOS DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS Y MODALIDAD DE PAG	153
2.4	FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE REALIZA LA UNIDAD RESPONSABLE	154
<b>3.</b>	<b>EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA</b>	
3.1	DESEMPEÑO DEL PROGRAMA EN CUANTO A LA PRODUCCIÓN DE COMPONENTES	155
3.2	DESEMPEÑO DEL PROGRAMA A NIVEL DE PROPÓSITO	165
3.3	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EFECTIVOS	180
3.4	DESEMPEÑO DEL PROGRAMA A NIVEL DE FIN	182
<b>4.</b>	<b>RECURSOS FINANCIEROS</b>	
4.1	FUENTES Y USO DE RECURSOS FINANCIERO	183
4.2	EFICIENCIA DEL PROGRAMA	188
4.3	ECONOMÍA	193
<b>5.</b>	<b>SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA</b>	194
<b>6.</b>	<b>JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD</b>	198
<b>III.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	199
<b>IV.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	210
<b>V.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	222
<b>VI.</b>	<b>ANEXOS</b>	226

## Resumen Ejecutivo

**NOMBRE PROGRAMA: PROGRAMAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (JUSTICIA-INTERIOR-DEFENSA-CARABINEROS DE CHILE)**

**Año de Inicio:**

**1994: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial**

**2006: Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior**

**1987: Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales RM, Policía de Investigaciones de Chile**

**Período de Evaluación: 2004 – 2007**

**MINISTERIOS RESPONSABLES:**

**Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa**

El presente informe corresponde a la evaluación conjunta de los servicios de atención a víctimas de delitos violentos dependientes de distintos Ministerios. Se evalúan:

- Los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia.
- La Unidad de Atención a Víctimas del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana del Ministerio del Interior.
- El Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales de la Policía de Investigaciones dependiente del Ministerio de Defensa.

### 1. Descripción General y Objetivos del Programa

Con el objeto de realizar una evaluación integral respecto de la Atención de Víctimas de Delitos Violentos en el país, se considera al conjunto de servicios de atención a víctimas anteriormente señalados como un programa, y cada uno de los servicios corresponde un componente, dentro de los cuales se definen los subcomponentes.

A continuación se expone el Fin y el Propósito del Programa.

#### **Objetivo a nivel de FIN:**

Contribuir a que el Estado garantice y resguarde los derechos de las víctimas de acciones de carácter delictivo.

#### **Objetivo a nivel de PROPÓSITO:**

Personas que han sido víctimas de acciones de carácter delictivo ejercen sus derechos y satisfacen sus necesidades derivadas de la victimización primaria<sup>1</sup> y reducen su victimización secundaria<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> La victimización primaria se refiere a las consecuencias que sufre la víctima como resultado del hecho delictivo mismo. Estas consecuencias pueden manifestarse en distintas áreas de la vida de la víctima: psicológica o emocional, en su integridad física, en su vida familiar, en el entorno social, en el contexto laboral, en el ámbito económico, entre otros.

<sup>2</sup> La victimización secundaria, se refiere a la victimización que ocurre a través de la respuesta de las instituciones y los individuos hacia la víctima, posterior al hecho delictivo, lo que puede aumentar las consecuencias psicológicas o sociales del delito.

### **Componente 1: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (Ministerio de Justicia).**

Esta línea de atención se inició en 1994, con el surgimiento de las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos al alero de las Municipalidades (UVIS) en principio para luego a partir del año 2001 como CAVIS, otorgando servicios de atención jurídica, psicológica y social gratuita a personas de escasos recursos que han sido víctimas de delitos violentos<sup>3</sup> cometidos dentro de la jurisdicción correspondiente, así como a sus familiares y personas del entorno inmediato.

Este componente se estructura en base a 3 subcomponentes, los que se exponen a continuación:

**Subcomponente 1: Servicio de Orientación e Información.** Un profesional especializado informa a los usuarios del centro acerca de sus derechos y la forma de ejercer los mismos. Este servicio constituye la puerta de entrada a la Atención Integral (subcomponente 2).

**Subcomponente 2: Servicio de Atención integral.** Está dirigido a víctimas de delitos violentos y de escasos recursos. Este subcomponente consta de dos líneas de servicios: Patrocinio y Representación Judicial e Intervención Reparatoria Psicosocial. La persona afectada puede recibir simultáneamente ambos servicios o sólo uno.

Patrocinio y Representación Judicial: Un abogado, en la calidad de querellante particular, asume la representación y defensa de los derechos de la víctima. La víctima generalmente otorga un poder simple ante la Fiscalía o el Tribunal que permite al abogado la representación del caso. El servicio si bien eventualmente, puede interponer querrela o una demanda civil por indemnización de perjuicios, incluye para todos los casos asesoría jurídica, acompañamiento judicial y representación de la víctima en las salidas alternativas o acuerdos reparatorios.

Intervención Reparatoria Psicosocial:

De acuerdo a una evaluación inicial de los profesionales del centro, se entrega a las personas que lo necesitan: apoyo psicológico, psiquiátrico y social a la víctima y a su familia. Se trata de una intervención personalizada e interdisciplinaria (psicólogos, abogados, asistentes sociales y psiquiatras) diseñada caso a caso en función de una reparación integral.

**Subcomponente 3: Servicio de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.**

Para la creación y mantención de las redes de apoyo a las víctimas, fomento de las iniciativas de prevención primaria y secundaria, y la sensibilización y capacitación de la comunidad en temas de interés se planifican acciones tales como charlas, talleres y seminarios orientados a la comunidad.

El programa tiene un ámbito de acción que abarca todo el territorio nacional.

---

<sup>3</sup> El Ministerio de Justicia considera delitos violentos los cuasidelitos de lesiones y homicidios, las lesiones graves y menos graves, los homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia e intimidación. Excepcionalmente se incluyen otros casos de connotación pública y aquellos en que la víctima de algún delito no violento, se encuentre gravemente afectada.

## **Componente 2: Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior).**

En el año 2006 se inician el conjunto de acciones desarrolladas por la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública, orientadas al diseño y a la ejecución de la atención desde el ámbito público en materia de asistencia a víctimas de delitos violentos<sup>4</sup> y a la coordinación de las acciones de los diferentes sectores con el fin de aunar en torno a una política en la materia, las intervenciones en el ámbito de asistencia a víctimas de delito a través de la articulación de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).

**Subcomponente 1: Servicio de Orientación e Información.** Se entrega apoyo e información psico-jurídica contingente a las personas víctimas de delito violentos. Puede accederse a este servicio de las siguientes maneras:

1. Denuncia de un delito violento en las Comisarías y firma de consentimiento informado: Carabineros de Chile ofrece el Servicio que brindan los CAVDS. La víctima consiente o no ser contactada telefónicamente por un equipo de profesionales de los Centros. En caso favorable, la víctima es contactada, dentro de las 48 horas posteriores a que el respectivo Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos (CAVD) recibe el consentimiento informado, por un equipo de orientadores. A la fecha, el acceso al servicio por esta vía opera en 12 Comisarías de la Región Metropolitana<sup>5</sup> para los 4 centros metropolitanos en funcionamiento. En el caso del Centro ya implementado en la Región del Bío Bío se puede acceder a través de cualquiera de las comisarías de la Región.

2. Fono 600 8181 000, línea de pago compartido entre la víctima y el Centro, y de cobro de tarifa local para regiones. Las personas interesadas se contactan a este fono para obtener el Servicio de Orientación e Información. No requiere necesariamente la interposición de una denuncia. Este servicio se encuentra disponible para todo el país y funciona a través de un call center, ubicado en el Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos de la Zona Oriente.

3. Casos de conmoción pública. A través de un seguimiento de los medios se contacta a las víctimas directa/s e indirecta/s de los casos que han generado conmoción pública y han tenido una amplia difusión mediática, para entregar una asistencia oportuna y contingente a través de un equipo integrado por Psicólogos, Asistentes Sociales y Abogados. El contacto puede ser personal o telefónico según la necesidad del caso. Si la víctima ya está recibiendo la atención requerida brindada por otra institución (Ministerio Público, SENAME, SERNAM, etc), los profesionales del centro se abstendrán de brindar el servicio de orientación e información. Puede darse el caso que esa víctima sea derivada al servicio reparatorio de los CAVDS.

---

<sup>4</sup> El Ministerio del Interior considera delitos violentos a un conjunto de 10 delitos violentos: homicidio, parricidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, delitos sexuales, lesiones graves y gravísimas, incluidas aquellas ocurridas en contexto de VIF, secuestro y sustracción de menores.

<sup>5</sup> 1ª Comisaría de Santiago, 4ª Comisaría de Santiago, 10ª Comisaría de La Cisterna, 11ª Comisaría de Lo Espejo, 14ª Comisaría de San Bernardo, 17ª Comisaría de Las Condes, 18ª Comisaría de Ñuñoa, 19ª Comisaría de Providencia, 20ª Comisaría de Puente Alto, 25ª Comisaría de Maipú, 36ª Comisaría de La Florida y 49ª Comisaría de Quilicura.

**Subcomponente 2: Servicio de Atención Reparatoria.** Se brinda una atención especializada e interdisciplinaria, psicológica, psiquiátrica, social y jurídica, a aquellas que lo requieran y que hayan sido derivados internamente por profesionales del servicio de orientación e información y externamente por la Unidad de Atención a Víctimas de Delitos y Testigos del Ministerio Público (URAVIT). Esta última vía es la principal fuente de derivación del subcomponente. En el caso de este servicio no existe demanda espontánea.

Cabe tener presente que el servicio de orientación e información es un servicio independiente del servicio de reparación. Incluso los profesionales que atienden en cada uno de los servicios son distintos. El servicio de orientación no es la puerta de entrada del servicio de reparación, sin perjuicio que éste puede constituirse en una de sus vías de acceso.

**Subcomponente 3: Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas.** Red integrada por el conjunto de organismos públicos del Estado<sup>6</sup> para apoyar a las víctimas de delitos violentos.

El trabajo interinstitucional está orientado a generar coordinaciones e intercambios entre los organismos; definir protocolos para derivación de casos entre las instituciones; capacitar a los profesionales y funcionarios de las instituciones integrantes de la red que trabajan con las víctimas en materias de atención y técnicas para atenuar los procesos de victimización secundaria.

**Subcomponente 4: Servicio de Asesoría para Proyectos Municipales.** Otorga a los municipios, asesoría técnica para el diseño y formulación de todos los proyectos que se presenten dentro de la tipología de Asistencia a Víctimas, y también se otorga asesoría para la ejecución de los proyectos dirigidos a personas víctimas de delitos violentos.

Los proyectos son financiados por el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal y los municipios deben postular anualmente. Junto a la asesoría los profesionales de la unidad de Atención a Víctimas elaboran las orientaciones técnicas, evalúan ex ante y ex post los proyectos de asistencia a víctimas.

**Componente 3: Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales – CAVAS (Ministerio de Defensa, Policía de Investigaciones).** El servicio implementado desde 1987, consiste en entregar a la víctima y a su grupo familiar, atención psicológica, social, psiquiátrica y legal, de manera integral y gratuita procurando reparar el daño ocasionado por la victimización sexual, abordando también, aquellas problemáticas ligadas a los procesos de victimización secundaria. El programa tiene un ámbito de acción que, actualmente, abarca la región metropolitana.

**Subcomponente 1: Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual.** A través de este servicio, consistente en intervenciones psicoterapéuticas, psiquiátricas, de apoyo social y de orientación legal, se pretende contribuir al proceso reparatorio de los efectos psicosociales que genera en la víctima la situación de agresión sexual.

---

<sup>6</sup> El 7 de mayo de 2007 se aprobó el Convenio Marco de Colaboración para la Implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la Atención de Víctimas de Delitos Violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana, en virtud del decreto exento N° 733 del Ministerio del Interior. Integran la red el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

Las víctimas son derivadas al Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales principalmente por el Ministerio Público, los tribunales del crimen, los tribunales de menores, los tribunales de familia, las instituciones que integran la red del Servicio Nacional de Menores, las instituciones que integran la red del Servicio Nacional de la Mujer, las redes de salud mental, las redes de educación. Las víctimas pueden acceder directamente en caso de demanda espontánea.

En el caso de la población infanto juvenil se requiere para el ingreso al centro de denuncia, no así en el caso de la población adulta.

**Subcomponente 2: Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual.** Se hacen exposiciones y charlas a entidades solicitantes, públicas o privadas, sobre materias de violencia sexual. Se contribuye a la formación de nuevos profesionales que trabajan en estas materias, se hacen prácticas profesionales y se realizan investigaciones, publicaciones y documentos de difusión.

**Subcomponente 3: Colaboración con la administración de justicia.** Elaboración de informes solicitados por la administración de justicia y participación de profesionales en las distintas fases del proceso penal. Los profesionales deben concurrir a las audiencias a las que sean citados para ratificar, declarar y exponer los criterios técnicos de los informes elaborados.

El siguiente cuadro sintetiza los servicios brindados por cada uno de los componentes.

**Cuadro 1: Cuadro Sinóptico de Servicios de Asistencia a Víctimas**

Servicios	CAVIS	CAVDS	CAVAS
<b>Información y Orientación</b>	Entrega información a cualquier persona acerca de sus derechos y la forma de ejercerlos. Si es víctima de delitos violentos y de escasos recursos puede acceder a los servicios de Reparación Integral	Se entrega apoyo y orientación psicojurídica a personas víctimas de delitos violentos.	No cuenta con el servicio.
<b>Reparación Integral</b>	Asistencia jurídica, acompañamiento Judicial, representación legal para salidas alternativas o acuerdos reparatorios, eventualmente patrocinio para interposición de querrela o demanda civil. Apoyo psicológico, psiquiátrico y social a	Asistencia jurídica sin Patrocinio Apoyo psicológico, psiquiátrico, social y jurídico a víctimas de delitos violentos.	Entrega atención especializada a víctimas de delitos sexuales
<b>Atención especializada</b>	No brinda el servicio	No brinda el servicio	Apoyo psicoterapéutico de mayor complejidad, y de largo plazo. Asistencia psiquiátrica, social y jurídica (sin Patrocinio) a todas las víctimas afectadas por delitos sexuales
<b>Otros servicios</b>	Prevención de conflictos y promoción de derechos	Apoyo a la coordinación de la red nacional de asistencia a víctimas	Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual
		Asesoría a proyectos municipales	Colaboración con la administración de justicia

## 2. Población Objetivo.

Para la cuantificación de la población objetivo según subcomponentes, se debe considerar que cada uno de los tres componentes utiliza una nomenclatura propia para referirse a los delitos con los cuales trabaja. En base a dicha nomenclaturas cada institución confecciona una lista propia de delitos que considera violentos. Por tanto, para estimar dicha población se trabajó en base a los registros de Carabineros de Chile (Base AUPOL), en base a denuncias y detenciones flagrantes que cada institución atiende.

A continuación se detallan las poblaciones objetivo para cada componente, según subcomponentes.

### Componente 1: CAVIS

**Cuadro 2:**  
**Población Objetivo CAVIS para el año 2007 por Subcomponente**  
**Población Objetivo**

Subcomponentes	Definición	Cifra 2007
Servicio de orientación e información	Personas -habitantes del territorio nacional- sin distinción sociodemográfica que han sido víctima dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento: cuasidelitos de lesiones y homicidios, lesiones graves o menos graves, homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia o intimidación.	161.358
Servicio Atención Integral -Patrocinio y Representación Judicial -Intervención reparatoria psicosocial	Personas -habitantes del territorio nacional- que estén bajo la línea de la pobreza que han sido víctima dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento cuasidelitos de lesiones y homicidios, lesiones graves o menos graves, homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia o intimidación.	20.733
Servicio Prevención de conflictos	Comunidad en general	No cuantificada

La cuantificación para el Servicio de orientación e información se obtiene sumando las cifras comprendidas en la base AUPOL, correspondientes al listado de delitos que la institución atiende. Este servicio es de alcance nacional, por tanto, su población se estima en 161.358 víctimas.

En el caso de Servicios de atención integral, se obtiene también a partir de la agregación de las cifras comprendidas en la base AUPOL para el listado de delitos que atiende la institución, pero ponderado por la distribución de pobreza según región. La población objetivo en este alcanza a 20.733 personas.

## Componente 2: CAVD.

Se presenta la población objetivo para cada subcomponente.

**Cuadro 3:**  
**Población Objetivo CAVD para el año 2007**

Subcomponentes	población objetivo	
	Definición	Cifra 2007
<b>Servicio de orientación e información</b>	Personas -habitantes del territorio nacional - sin distinción sociodemográfica que han sido víctimas de alguno de los siguientes delitos violentos: homicidio, parricidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con violación, robo con homicidio, delitos sexuales, lesiones graves, lesiones gravísimas incluidas las ocurridas en contexto VIF, secuestro y sustracción de menores <sup>7</sup> .	86.518
<b>Servicio de atención reparatoria</b>		
<b>Servicio de Apoyo a la coordinación de la red nacional</b>	Nº de casos ingresados al Ministerio Público <sup>8</sup> adicionándole un 80% por concepto de cifra negra.	5.391.535
<b>Servicio Accesorio proyectos municipales</b>	Suma de las Poblaciones objetivos de cada uno de los proyectos de seguridad pública en las 40 <sup>9</sup> comunas.	38.977

La definición conceptual tanto para el servicio de orientación e información, como el Servicio de atención reparatoria se estima, a partir de agregar las cifras de la Base AUPOL, para el conjunto de delitos, que según el listado atiende la institución. El total de víctimas en este caso se estima en 86.518.

Por su parte el Servicio de apoyo a la coordinación de la red nacional, fue estimada considerando un factor de expansión del 80% por concepto de cifra negra, con respecto al número de casos ingresados al Ministerio Público, que para el año 2007 fue de 1.078.307.

En el caso del Servicio de Asesoría de Proyectos Municipales, corresponde a la agregación de los beneficiarios directos correspondiente a los proyectos realizados en 40 comunas durante el año 2007.

<sup>7</sup> Estos 10 delitos corresponden a la agrupación de 29 delitos de la lista adjunta en anexo n°1.

<sup>8</sup> 1.078.307

<sup>9</sup> La Florida, San Bernardo, San Ramón, Lo Espejo, Cerro Navia, Quinta Normal, Cerrillos, Colina, Pedro Aguirre Cerda Maipú, Huechuraba, San Joaquín, La Cisterna, La Pintana, San Miguel, Renca, Conchalí, Talagante, Talcahuano, Coronel, Lota, Chiguayante, Hualpén, San Pedro de La Paz, La Serena, Ovalle, Alto Hospicio, Antofagasta, Iquique, Talca, Rancagua, Linares, Osorno, Punta Arenas, Temuco, Coyhaique, Villarrica, Valdivia, Viña Del Mar, Quilpué.

### Componente 3: CAVAS

Cuadro 4:  
Población objetivo Cavas para el año 2007

Subcomponentes	Población objetivo	
	Definición	Cifra
Servicio de Intervención psicosocial	Personas – habitantes de la Región metropolitana - sin otra distinción sociodemográfica, víctimas de violencia sexual, para el caso de menores de 18 años con denuncia y mayores de 18 de años con o sin denuncia <sup>10</sup> .	28.427
Servicio Relatoría, formación e investigación.	Sin definición	No cuantificada
Servicio Colaboración con la adm. De la justicia	Sin definición	No cuantificada

Cabe señalar que en el territorio nacional existen dos Centros CAVAS, uno ubicado en la Región Metropolitana (CAVAS RM) y otro en la región de Valparaíso (CAVAS V). Todo el análisis presentado en este informe refiere al centro CAVAS RM, salvo en capítulo de beneficiarios efectivos y cobertura en los cuales se hace mención explícita de cada uno de ellos de manera diferenciada.

La población objetivo presentada corresponde a CAVAS RM, ya que CAVAS V atiende solo a población infanto-juvenil de 3 a 18 años de edad, víctima de delitos sexuales de las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana, Con Cón y Quinteros.

La estimación de la población objetivo para CAVAS RM, considera la agregación de los delitos sexuales contenidos en la Base AUPOL para la Región Metropolitana, considerando un factor del 88% por concepto de cifra.

### 3. Justificación de la Continuidad del Programa.

En lo que dice relación con la justificación del programa, previo a la definición de un juicio por parte del panel, es necesario considerar los siguientes los siguientes elementos:

- Los componentes han identificado adecuadamente el problema que abordan, y la proyección de la población potencial sugiere que dicha necesidad perdurará durante los próximos años.
- Se aprecia que la oferta pública en esta materia es reducida, y que se verá tensionada cuando el Ministerio público en vez de proveer el servicio derive a las víctimas hacia el conjunto de instituciones que abordan estos temas. Y donde actualmente no existe ningún estudio del impacto de dicha medida sobre el sistema.
- Si bien, los componentes presentan elementos deficientes, los servicios que proveen son valorados positivamente por los beneficiarios, y se corresponden con las demandas expresados por estos.
- Se aprecia la existencia de elementos endógenos a los componentes como son: metas de cobertura, escasez de información, organización, construcción de indicadores, mecanismos de monitoreo control., donde se aprecian deficiencias.
- Existen aspectos exógenos a los componentes, en el sentido que son aspectos que no pueden ser definidos únicamente por ellos mismos, tales como la necesidad de contar con política de atención a víctimas de delitos, mecanismos formales de coordinación.

<sup>10</sup> CAVAS atiende personas mayores de 18 años que no han hecho denuncias, por lo tanto para este tramo de edad aplica el concepto de cifra negra, estimada en un 88% para el caso de delitos de tipo sexual.

Lo anterior, lleva a concluir que dado que el problema o necesidad continuará en los próximos años, que además hay una baja cobertura, que los modelos de atención se consideran perfectible, se puede continuar la forma de ejecución actual. Sin embargo, se hace necesario establecer medidas internas en la ejecución de los respectivos componentes que permitan reducir las deficiencias detectadas en el proceso de evaluación por parte de las instituciones respectivas.

#### **4. Resultados de la evaluación**

Los resultados de la evaluación se presentan conclusiones generales a nivel de programas y específicas para casa institución según corresponda, para cada uno de los puntos evaluados en el informe, esto es, Diseño, Organización y Gestión, Eficacia y Calidad, y Eficiencia y Economía.

En primer lugar el panel considera importante señalar que en lo que respecta a la evaluación de los componentes, evalúa en forma positiva la existencia de dichas iniciativas, que en ausencia de una política pública de atención a víctimas de delitos violentos, han surgido como respuesta a las necesidades detectadas en la ciudadanía y que de no existir tal condición para dichas personas sería aún de mayor vulnerabilidad. Sin perjuicio de lo anterior, es posible contribuir al mejoramiento del desempeño de éstas, por la vía de mejorar los aspectos débiles detectados como parte de la evaluación del programa.

### **DISEÑO**

#### **A nivel de Programa**

En cuanto al diseño del programa es importante señalar que surge como respuesta a una necesidad detectada en la población, pero no es una respuesta organizada y estructurada, sino más bien fue un levantamiento de servicios originados por las propias instituciones. Por tanto, los diseños individuales de las matrices de marco lógico dan cuenta de esta realidad.

#### *Población Potencial*

- Las definiciones de población objetivo utilizadas por los servicios evaluados son susceptibles de ser comparadas previa consideración de agrupaciones según categorías de delitos (sexuales, lesiones, robos, homicidios, lesiones en contexto VIF, sustracción de niños y secuestro). Esta situación da positivas posibilidades de contar con elementos iniciales para una planificación conjunta de la atención de la demanda definiendo perfiles o características de la misma.
- La definición como la estimación de la población objetivo de la población objetivo es adecuada para cada línea de atención a víctimas, aún cuando se requiere de la revisión para una posible incorporación de algunos delitos (o violencias como las VIF) de alta prevalencia, también denominados violentos o de connotación pública lo que es adecuado, tanto en su definición como en su estimación.

#### *Componentes y logro del propósito*

Al revisar los tres componentes, es posible identificarlos a cada uno con un perfil preponderante:

#### Centros de Atención Integral Víctimas de Delitos Violentos (MINJUS).

- Este componente se perfila como un servicio de reparación integral orientado a las poblaciones más vulnerables, dando importancia central a la asistencia judicial integrada con la intervención psicosocial expresada en las actividades de patrocinio y representación legal, lo que resulta adecuado en el modelo de atención.

#### Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (MININT)

- Este componente diseña cuatro líneas programáticas orientadas a una atención integral en distintos niveles, especialmente primario y secundario.

#### Centro de atención a víctimas de violencia sexual (MINDEF – Cavas)

- Este componente aparece claramente orientado a la atención especializada en delitos sexuales.

Considerando el perfil preponderante de cada uno de los componentes, se concluye que el conjunto ellos son adecuados para el logro del propósito y su diseño responde apropiadamente a las necesidades que dan origen al programa. Los servicios diseñados responden eficazmente a las necesidades de la problemática abordada.

#### *Externalización.*

Todos los componentes o actividades pueden ser provistos por otro sector con financiamiento público, exceptuando las funciones normativas o regulatorias del sistema de atención a víctimas, junto a los servicios de orientación e información, la coordinación y articulación de la red, y el sistema de información que corresponden a la gestión estatal.

Finalmente, se concluye:

- El diseño del programa es apropiado para abordar la causa del problema y la necesidad que da origen al programa.
- El propósito del Programa está asociado adecuadamente al problema central que se identificó en el diagnóstico y da cuenta del resultado esperado.
- Considerando el análisis y evaluación del diseño del programa, se valida tanto la lógica vertical como la horizontal de la Matriz de Marco Lógico del Programa.

#### Evaluación a nivel de diseño del modelo de atención

- Respecto del *Servicio de Información y Orientación*, tanto los CAVIS (MINJUS), como los CAVDS ofrecen este servicio con actividades muy similares. Sin embargo, en este último (CAVDS) se aprecia una mayor incorporación de actividades de intervención psicosocial temprana, procurando la prevención de consecuencias más graves a nivel mental, de la violencia sufrida. Estas actividades están relacionadas con la Intervención en Crisis de primer orden, la Orientación proteccional, el Seguimiento, y la Coordinación con redes. Todo esto es evaluado positivamente dentro del modelo de atención.
- Respecto del *Servicio de Atención Integral*, todos los Centros entregan servicios reparatorios, sin embargo CAVAS lo hace en un nivel de especialidad, caracterizado principalmente por un modelo de intervención psicosocial de mayor complejidad que considera mayor tiempo de tratamiento a quienes lo necesiten y tiene claramente un carácter clínico y psicoterapéutico. Esto está explicado fundamentalmente por la problemática que atienden: graves consecuencias en la salud mental de las personas que han sufrido violencia sexual. Esto es evaluado positivamente para la atención de estos problemas.
- Los servicios de *intervención psicosocial* tanto de CAVIS como de CAVDS son servicios integrales que incorporan junto a la intervención psicológica la asistencia jurídica. Son servicios de un nivel de especialidad menor que CAVAS, básicamente porque las problemáticas a atender tienen relación con las consecuencias psicológicas y a nivel jurídico o de derechos vulnerados en las personas causa de los delitos de los cuales han sido víctimas. Esto se evalúa positivamente.

- El énfasis en estos servicios está puesto en la integralidad de la asistencia, dada principalmente por un *modelo psicojurídico* de comprensión del fenómeno y un modelo interdisciplinario en el diseño de la atención. Aquí se considera la participación conjunta de varios profesionales desde la perspectiva de un trabajo e intervención en equipo. La intervención psicológica aspira a ser de corto a mediano plazo (de tres a 9 meses) más cercano a un modelo de *intervención en crisis de segundo orden*. Esto se evalúa positivamente en el diseño de ambos servicios.
- Ambos servicios integran la *asistencia psiquiátrica*, sin embargo en las CAVDS tiene una preponderancia mayor por su participación en el equipo, marcando un enfoque más clínico de la atención. En cambio, en el caso de los CAVIS, esta asistencia cumple un papel secundario, expresada sólo en horas de apoyo al trabajo psicosocial para los casos que lo necesiten. Esta segunda opción es evaluada positivamente en el diseño.
- Para los CAVDS, si bien la asistencia psiquiátrica desde un *enfoque interdisciplinario* de la atención es positiva, el riesgo de orientar al modelo hacia una perspectiva más especializada en estos casos, es darle un énfasis clínico y médico que a veces resulta contraproducente (“Etiquetamiento”, estigma, rigidización de procedimientos, etc.). Por otra parte, la especialización de los tratamientos conlleva un mayor gasto, en desmedro del número de personas atendidas. La evidencia muestra que intervenciones breves para muchos problemas de salud mental tienen resultados costo-efectivos, recomendables para cuando los problemas afectan a un grupo importante de la población.
- La incorporación del *patrocinio o representación judicial* la atención integral de los CAVIS es un elemento distintivo de la asistencia jurídica ofrecida por estos centros. Esto se evalúa positivamente en el diseño, pues da cuenta de una real disponibilidad de un servicio estrechamente ligado a una reparación efectiva, donde se incorpora la mirada de derecho en la atención. Esto constituye un elemento central en el daño sufrido en la persona, pues han sido víctimas de violencia de carácter delictivo, por lo que el tema de la vulneración de derechos y su forma de reparación, es central en este modelo.
- En el caso de los CAVDS, el énfasis no está puesto en la asistencia jurídica aún cuando cuenta con actividades asociadas a ella. Esto es una opción válida, se evalúa positivamente. Lo central de los CAVDS es la atención oportuna y de calidad, lo que se evalúa positivamente.

## **ORGANIZACIÓN Y GESTION**

### **A nivel de Programa**

**Estructura organizacional.** En términos generales la estructura organizacional definida para cada uno de los componentes es adecuada para la consecución del objetivo propuesto. Sin perjuicio de lo señalado, ésta no potencia ni coordina los otros programas o servicios existentes y relacionados con la temática, y que se encuentran en funcionamiento.

El nivel de los profesionales de los centros de los componentes sujetos a evaluación es adecuado para satisfacer las necesidades de las víctimas y lograr el propósito.

Sin perjuicio de ello, aún cuando la cobertura territorial de los centros se extiende a lo largo de todo el territorio nacional, existiendo a lo menos un centro por región<sup>11</sup> y al 2009 esta cifra aumentará al menos a dos, los centros siguen siendo insuficientes para atender la demanda existente.

**Mecanismos de coordinación.** Las coordinaciones interinstitucionales entre los distintos servicios que trabajan con víctimas han contribuido a mejorar la atención y a atenuar la victimización secundaria. Se adolece de una estructura formal de derivación basada en el funcionamiento coordinado entre los componentes evaluados y el resto de programas públicos en esta materia. Sin embargo, no obstante la existencia de convenios marcos, el no haberse acordado y formalizado procedimientos específicos que den cuenta de las diversas situaciones, no da estabilidad ni garantías de una atención de calidad y oportuna. El mecanismo que más se ajusta a satisfacer las múltiples necesidades de coordinación interinstitucional es el establecido en la RAV, sin perjuicio de considerarse insuficiente por carecer de la institucionalidad requerida para gestionar y asumir un liderazgo explícito a un nivel resolutivo y vinculante. Lo anterior es producto de la ausencia de un marco jurídico que la faculte para ello.

**Gestión y coordinación con programas relacionados.** Existen duplicidades de los componentes a nivel de la definición de la población objetivo, en cuanto a los beneficiarios de los servicios de orientación e información, y los de reparación integral. La duplicidad se daría en cuanto a la puerta de entrada a dichos servicios y en cuanto a las prestaciones brindadas por ellos. Sin embargo, no se ha podido constatar si dicha duplicidad opera en la práctica puesto que no se cuenta con un registro de beneficiarios integrado. El panel presume que debido a la baja cobertura de los respectivos componentes, la duplicidad señalada todavía no se ha producido, o bien, ésta ha sido muy reducida.

**Criterios de asignación de recursos.** El principal criterio para asignar los recursos a los servicios en evaluación es el de continuidad, salvo para los Centros del Ministerio del Interior que están en etapa de implementación por lo que prima el criterio de la inversión. Existe disparidad entre los componentes en cuanto a los criterios de asignación de presupuesto derivado de la ausencia de una política nacional. Cada una de las estructuras organizacionales de las cuales dependen los componentes tiene sus prioridades contenidas en sus planificaciones estratégicas y en la mayoría de los casos la atención de víctimas no ocupa un lugar primordial.

**Funciones, actividades de seguimiento y monitoreo.** Las funciones y actividades de seguimiento además de ser insuficientes, carecen de la tecnología necesaria para la prestación de un servicio eficiente y de calidad orientado a la satisfacción de las necesidades del usuario. Los componentes sujetos a evaluación no disponen de bases de datos y menos aún éstas se encuentran integradas.

## **A nivel de componentes es factible señalar**

### **CAVIS**

- Los CAVIS no cuentan con una estructura organizacional homogénea donde los procesos de trabajo y la gestión se ajusten a directrices técnicas uniformes que consideren además las especificidades propias de acuerdo a su ubicación geográfica y población atendida. Sus diversos sistemas de registro impiden realizar análisis que contribuyan al mejoramiento de lo señalado. A lo anterior se suma que la actual dotación es insuficiente para satisfacer la demanda de atención a víctimas y la de colaboración con la administración de justicia.

---

<sup>11</sup> En la Región Metropolitana existen actualmente 7 centros.

## **CAVDS**

- La calidad contractual de los funcionarios de los CAVDS (todos a honorarios) dificulta el buen desempeño futuro de los centros al no garantizar la estabilidad y continuidad de la labor a desarrollar.

## **CAVAS**

- La dotación en CAVAS es insuficiente para hacerse cargo de la demanda por el servicio brindado el que es altamente especializado y con cobertura sólo para la Región Metropolitana y la V región (que está fuera de esta evaluación). El promedio de espera anual para ser atendido es de 1.4 meses.

## **EFICACIA Y CALIDAD**

- En este aspecto es necesario mencionar que ninguno de los componentes presento metas con respecto a la población objetivo que esperaría atender, que no fueran dadas por la propia capacidad de atención de ellos. Situación que da cuenta de una programación deficiente y poco eficaz para atender a las poblaciones objetivos.
- Los componentes han funcionado sin feedback de calidad, y que al no contar con sistemas de registro, tampoco han podido caracterizar la población que se atiende con el fin de evaluar cualitativamente la cobertura de los servicios.
- La cobertura de los componentes es baja, aún cuando aumentan en el periodo. Las capacidades de atención del programa en su conjunto muestran que esta ha aumentado sobre todo para los servicios de orientación e información (151%) y reparación (101%) y solo un 44% en patrocinio y representación judicial (entre los años 2005 y 2007). La mayor cobertura sobre la población potencial conocida se observa para el servicio de orientación e información (2.6%) luego de lo cual se observa una cobertura del 1.6% para reparación integral y un 1.3% para patrocinio y representación judicial.
- El nivel de cobertura de los tres componentes respecto a las poblaciones potenciales como objetivo son extremadamente bajos. Sobre la población potencial global, es decir, aquella que considera la cifra negra, la cobertura no supera el 2%, es decir, 2 de cada 100 víctimas de delitos en el territorio nacional están recibiendo atención por parte de alguno de los programas evaluados.
- Los sistemas de registro de información concerniente a los beneficiarios son precarios, lo que impide conocer las características de la población que se atiende con el fin de evaluar cualitativamente la cobertura de los servicios. Sin embargo los datos reflejan que la atención se esta entregando sobre todo a mujeres víctimas de delitos sexuales, violencia intrafamiliar y lesiones graves, lo cual es coherente con las necesidades detectadas a través de la descripción de la población potencial global. Lo cual se evalúa positivamente.
- La información proporcionada por el estudio complementario, da cuenta que es altamente valorado por los usuarios contar con los servicios proporcionados por los componentes, y en lo que respecta a las demandas por parte de los usuarios, el contar con abogados defensores, con asistencia social y psicológica y judicial son muy relevantes. En este sentido los servicios proporcionados por los componentes están en línea con las necesidades de sus poblaciones, sin perjuicio de lo cuál puedan hacerse algunas mejoras, tal como las que se expresan al interior del documento.
- En cuanto al desempeño a nivel de propósito las instituciones realizan diferentes actividades que no necesariamente se encuentran ajustado a este, en particular parecer ser a juicio del panel que este es mas amplio que solamente la atención a víctimas.

- En cuanto al desempeño con respecto al fin, el panel considera que los componentes evaluados contribuyen al logro de éste. Si bien no se cuenta con indicadores para señalar este punto, se debe considerar que de no proveer los distintos servicios por parte de los componentes, la situación de las personas en este contexto sería aún más vulnerables, por tanto poseen un valor social.

#### **CAVIS**

- No fue posible estimar calidad, lo cual es relevante como que en su afán por prestar el máximo de atención posible a los usuarios el componente descuida la evaluación de la efectividad y calidad de su acción.
- Los indicadores registran un aumento en sus niveles de producción para todos sus servicios de atención directa a usuarios. Lo anterior es a su vez reflejo de las necesidades de la población que solicita los servicios.
- Con su cobertura nacional y focalización en pobreza la gran mayoría de los beneficiarios CAVIS son mujeres víctimas de delitos sexuales, violencia intrafamiliar, lesiones graves y gravísimas y homicidio. Estado de situación que releva la importancia de implementar de manera formalizada y sistematizada el enfoque de género en materia de atención víctimas.
- Respecto a la cobertura respecto a su población objetivo, se observó que esta es proporcionalmente mas elevada para el servicio de patrocinio y representación judicial (10%), que para los servicios de reparación integral (8%) y mucho menos para el de orientación e información (2.2%), lo cual muestra que el componente está respondiendo en mayor medida al objetivo para el cual fue puesto disposición de la comunidad.

#### **CAVDS**

- Se evidencia un buen nivel de calidad en la entrega de sus servicios y una preocupación por cumplir con altos estándares. La satisfacción de los usuarios es superior al 84% para los servicios de orientación e información así como para reparación.
- La principal falencia de este componente es su bajo nivel de producción en atención directa a usuarios, esto explica que su nivel de cobertura sea del 0.7% en relación a su población objetivo. El nivel de producción observado para los servicios RAV y FAGM es satisfactorio, lo cual denota que los CADV dan mayor centralidad a los subcomponentes que van más allá de la atención directa a víctimas, en comparación a los otros dos componentes evaluados.

#### **CAVAS:**

- El servicio prestado es complejo e integral y responde efectivamente a una actuación especializada de buena calidad. Sin embargo el componente no realiza mediciones de la calidad de sus servicios, lo cual impresiona como que, en su afán por prestar el máximo de atención posible a los usuarios, este descuida la evaluación de la efectividad y calidad de su acción.
- Se observa una disminución del 25% (del 2004 al 2007) en los niveles de producción del servicio de atención psicosocial especializada, lo que a través del análisis impresiona consecuencia de la precariedad de los recursos disponible en el servicio y las fluctuación en su dotación de personal.
- Esta disminución se condice además con una disminución del 70% en los tiempos de espera para recibir atención. La cobertura del servicio en relación a su población objetivo es del orden del 1.5%. Lo que se evalúa negativamente.

## **EFICIENCIA Y ECONOMIA**

### **Antecedentes Financieros**

En cuanto a los antecedentes financieros, este es un aspecto, que dentro de la evaluación se ha visto mermado, debido a que el manejo y registro información es deficiente, en particular se constata que:

- Existen componentes que no presentan información para algunos años del período de evaluación.
- La falta de metas también se refleja en la no existencia de una programación presupuestaria de corto y mediano plazo.

Sin embargo, es posible concluir a nivel de programa es los siguientes aspectos:

**Presupuesto global.** En cuanto al presupuesto global, es decir, considerando simultáneamente los recursos de CAVIS; CAVDS y CAVAS, para el año 2007 dicha cifra alcanza a \$2.733 millones de pesos, y la variación porcentual llegó al 158,6% entre los años 2005-2007. Cabe resaltar, que la incorporación del Ministerio del Interior al programa de atención a víctimas a partir de 2007, incide sustancialmente en el aumento del presupuesto total. En cuanto al gasto agregado, para el año 2007 llegó a \$2.533 millones de pesos, experimentando un incremento de 142%. Por tanto, el crecimiento global de los recursos se evalúa positivamente.

**Gasto por componentes.** El hecho de que los componentes corresponden a iniciativas cuyo origen es diverso también tiene su expresión en términos presupuestarios, y en particular en cuanto a los montos asignados para los componentes respectivos. La falta de metas también se hace presente, ya que no se aprecia la existencia de una programación presupuestaria de corto y mediano plazo para el funcionamiento de los componentes, así como tampoco se observa una prospección en cuanto a los montos presupuestarios requeridos para incrementar cobertura en el Programa.

En el caso de los gastos por componente, los recursos se concentran mayoritariamente en Personal en torno al 84% aproximadamente, tanto para CAVIS como CAVAS. En el caso de CAVD, la distribución porcentual en Personal fue 39,5% e Inversión el 30,5%. Lo anterior, da cuenta de la importancia dentro de los componentes con respecto a la necesidad de contar con recurso humano en los diferentes servicios que entregan.

**Gasto por beneficiario.** En cuanto al gasto promedio por beneficiario según subcomponentes, las instituciones no disponen de información para todos los períodos; sólo ha sido posible hacerlo para CAVD y CAVAS el año 2007. En el caso de los CAVDS, el gasto promedio es de 909,7 mil pesos por beneficiario para su primer subcomponente. En el caso de CAVAS llega 410 mil pesos, recordando eso sí que parte del presupuesto fue destinado al modelo de intervención realizado junto al SERNAM, y donde no se contemplaba atención para el año 2007. Dicho gasto promedio se reduce a \$ 206 mil pesos si se incluye los beneficiarios indirectos. Lo cuál se evalúa positivamente.

**Economía.** Dado lo ya señalado de las diversas fuentes presupuestarias examinadas, los componentes presentan distintos niveles de ejecución para los períodos de evaluación. En promedio, eso sí, la ejecución del presupuesto es de un 95,5%, lo que se evalúa positivamente, si es que se ve en su conjunto.

## ESTUDIO COMPLEMENTARIO: CONCLUSIONES

### Elementos Relevantes del Proceso de Atención de los Centros de Atención a Víctimas

El objetivo de este estudio complementario fue disponer de información que permitiese describir el proceso de atención a víctimas a partir de la percepción de los usuarios de los distintos centros, para ello se realizaron grupos focales con los distintos profesionales que en ellos trabajan, así como entrevistas con los usuarios de los mismos, triangulando los datos obtenidos.

Dentro de los resultados encontrados se destaca la **congruencia dentro del centro y entre los centros, así como entre los distintos participantes del estudio**. Es análogo lo mencionado en relación a la accesibilidad, la calidad del proceso de atención, las características del proceso personal de cada usuario, las etapas de la atención, la descripción que los beneficiarios hacen de la atención recibida y de los requerimientos para el óptimo funcionamiento de cada centro.

Los puntos mencionados anteriormente y sus características son descritos en detalle en el apartado correspondiente a la percepción del proceso de atención a víctimas: descripción general del estudio y resultados obtenidos. De manera general, podemos mencionar que en los centros estudiados existe una evaluación positiva -tanto de los usuarios como de los profesionales- de la labor efectuada, a lo que se suma una atención de calidad y que se esfuerza por ser expedita. Se identifica claramente una etapa inicial de atención (etapa diagnóstica), para posteriormente ser parte de un proceso terapéutico reparatorio que culmina con la continuidad del ciclo vital de individuo que fue víctima.

Respecto a los requerimientos y las especificidades mencionados se destaca:

- La necesidad, en dos de los centros estudiados, de contar con abogados defensores que acompañen a la víctima a lo largo de su proceso judicial. Cabe mencionar que en estos centros, si bien existen abogados, estos dan orientación y clarifican dudas respecto al proceso judicial en que cada usuario está inserto, pero no son abogados que llevan la causa judicial del sujeto, lo que podría afectar la atención y el proceso de reparación del usuario. Esto es coherente con los servicios requeridos al Estado en caso de ser víctima. Según estos antecedentes, en el año 2007, el servicio del Estado más esperado en caso de ser víctima, en primer lugar era tener un abogado que represente en el juicio, luego estar informado acerca de los derechos y tercero contar con compañía en los trámites judiciales. Como es posible observar, los principales servicios requeridos son abordables al contar con un abogado defensor, componente que se repite en los centros de atención a víctimas consultados.
- Igualmente, se destaca la necesidad de contar con un mayor número de horas de todos los profesionales, a fin de fomentar espacios de autocuidado y de especialización al interior de cada centro, pero también colaborar en el abordaje a nivel nacional de ciertas problemáticas. Cabe precisar que estos aspectos no son considerados explícitamente dentro de las actividades efectuadas por los centros en cuestión y sólo un centro (CAVAS) tiene dentro de sus actividades el diseño, la elaboración, la selección de material y la ejecución de relatorías, así como una sistematización y difusión de material especializado en el área. Siendo este aspecto indispensable -según los profesionales- para mejorar a calidad de atención a las víctimas, ya que se puede llegar a conocer mediante la implementación de investigaciones los aportes reales de las estrategias utilizadas.

- Se subraya la importancia del equipo y no del centro en sí -el centro tendría éxito en tanto el equipo que en el trabaja se compromete con su labor-, por ende es indispensable dar estabilidad laboral a los profesionales que no la tengan, mejorar sus condiciones de trabajo y valorar lo especializado de su función y la experticia adquirida. Asimismo, se deben considerar instancias de autocuidado y formación, lo cual implica un mayor número de horas profesional. Es importante considerar que la rotación de personal implica un deterioro en el tratamiento del usuario, con un serio riesgo de fracaso de la intervención.
- Se requiere contar con infraestructura que permita otorgar una atención de calidad, así como con elementos que permitan agilizar el proceso de atención (computadores, juegos a utilizar en terapia, etc.)
- Un aspecto importante y que dice relación con los objetivos de los centros de atención a víctimas de delitos violentos (justicia-interior-defensa), es la necesidad e importancia del trabajo en red con el sistema. Por lo general, la atención inicial de las personas que han sido víctimas de algún delito no es otorgada por estos centros, sino por instituciones y/o organizaciones relacionadas con la atención a víctimas. Lamentablemente en muchos casos no se garantiza, ni se resguardan los derechos de las víctimas. Asimismo, éstas desconocen sus derechos y son, en muchos casos, sujetos de victimización secundaria.
- Se releva la escasez de mecanismos de información a víctimas, así como las deficiencias en la coordinación y articulación entre las instituciones públicas que intervienen con víctimas de delito a nivel nacional.
- Lo anterior pone en evidencia la necesidad de trabajar en redes que cuenten con información actualizada de las instituciones susceptibles de recibir a una víctima. Igualmente se requiere que estas redes estén en conocimiento de las experticias de cada centro, orientando y derivando adecuadamente a casa usuario. Al respecto, es necesario que exista una red que sea liderada por una(s) de las instituciones partícipes que gestione lo anteriormente expuesto.
- Si lo anterior es considerado, repercutiría positivamente en la calidad de atención de los usuarios, ya que contarían con personal calificado, capaz de ayudar concreta y correctamente, derivando a un centro de atención especializado y evitando la victimización secundaria del cual pueden ser objetos.
- Respecto a la calidad del servicio entregado por cada uno de los Centros, este debe ser incorporado como elemento prioritario dentro del funcionamiento del sistema y debe considerar aspectos relativos al nivel de formación de los profesionales, infraestructura, servicios brindados y sobretodo la perspectiva que los usuarios poseen de los servicios brindados, ya que los mecanismos de participación de usuarios no son identificados y en el caso de que existan, éstos son muy escasos; lo cual implica, que no se puedan detectar nuevas necesidades.
- Finalmente, dentro de los ejes de la calidad de la atención susceptibles de ser evaluados en estos centros, encontramos: (1) satisfacción usuaria en relación al proceso de atención, lo cual considera tiempo de espera, profesionales involucrados en la atención y calidad percibida del proceso terapéutico, (2) reparación terapéutica, que dice relación con la efectividad real, y no solo percibida del proceso terapéutico. Esta reparación le permitiría al sujeto continuar su desarrollo y cumplir con los requerimientos laborales y familiares, (3) conocimiento de deberes y derechos en torno a su proceso judicial.

## 5. RECOMENDACIONES

### DISEÑO

**Diagnóstico del Alcance Nacional.** Para la identificación de las necesidades particulares de las personas afectadas por delitos violentos se requiere hacer un *diagnóstico de alcance nacional* sobre la situación de las víctimas. El diagnóstico debiese describir y dimensionar la población afectada y sus necesidades de atención; proyectando criterios de factibilidad y de priorización que puedan utilizarse en la generación de programas. Lo anterior, entonces debería servir al diseño de una política **de atención a víctimas de delitos violentos.**

**Política pública de Atención a Víctimas.** Se recomienda desarrollar una política pública en materia de atención a víctimas de delitos violentos que regule la oferta tanto de los servicios de atención a víctimas a nivel de orientación como de reparación integral, así como de prevención de la victimización.

**Perfeccionamiento del modelo de atención.** Se recomienda revisar el modelo de atención de manera tal de prestar dos modalidades de servicios de atención reparatoria: uno en versión más breve, de nivel primario y otro de nivel secundario, más extenso, con dotaciones profesionales ajustadas a cada nivel.

**Ampliación del listado de delitos.** Se recomienda revisar una posible incorporación de algunos delitos (o violencias como las VIF, independiente del tipo de lesión) de alta prevalencia, también denominados violentos o de connotación pública lo que es adecuado. Esto es especialmente para los servicios de Justicia e Interior.

### CAVIS

- Se recomienda que los CAVIS fortalezca la línea de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica. En el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado. Todos aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS, debiesen ser derivados a la red.
- Se recomienda revisar la factibilidad de incorporar a los servicios de reparación las actividades de apoyo compensatorio correspondientes a la dimensión social de toda intervención integral actualmente ausentes en el sistema.

### CAVDS

- Se recomienda revisar en el subcomponente de atención reparatoria, el énfasis puesto en la atención clínica de tipo médica y psicológica, en desmedro de una intervención más integral que incorpore una participación más activa de la acción jurídica y social.
- Se recomienda que acciones destinadas a la asistencia tengan objetivos psicosociales acotados en el tiempo, que permitan asegurar la cobertura (menos duración de la intervención y más personas atendidas).
- Se recomienda revisar los planteamientos del Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría (2001) en relación a las políticas, programas y atención a personas afectadas en su salud mental a raíz de hechos violentos.
- Se recomienda la incorporación de enfoques comunitarios y colectivos en el diseño de estrategias de intervención.

### CAVAS

- Se recomienda que CAVAS revise las alternativas de acreditación técnica y profesional respecto a la atención especializada a personas afectadas por violencia sexual, así colabore en el diseño y construcción de estándares que orienten en la asistencia especializada en el área.

### **Recomendaciones a nivel de diseño del modelo de atención**

Para el *Servicio de Información y Orientación*,

- Se recomienda el modelo diseñado por los CAVDS (MININT) que incorpora actividades de intervención psicosocial temprana, tendientes a prevenir consecuencias más graves a nivel mental, de la violencia sufrida.
- El modelo considera una primera acogida a la víctima que debe efectuarse, cuando se trata de consentimiento informado, antes de 48 horas de realizada la denuncia, lo que es muy recomendable como intervención precoz para estos casos. Si la demanda es espontánea o línea 600, la acogida es inmediata.
- Luego de la acogida se recomienda que sólo se entregue Intervención en Crisis de Primer Orden, actividad también incorporada en este servicio, a través de la cual y en consideración al estado de la víctima, de su familia y/o su entorno en cuanto a niveles de estrés y situación de desamparo, el psicólogo ofrece apoyo entregando información y orientación especializada de modo de potenciar la estabilización emocional del consultante mediante la primera acogida y contención. Los objetivos de esta intervención son el restablecimiento inmediato de la capacidad de enfrentamiento, la evaluación de riesgo de vida, el vincular a los recursos de ayuda.
- Se recomienda que este servicio sea de cobertura nacional.

*Servicio de Patrocinio o Representación Judicial con Intervención Psicosocial.*

- Se recomienda que los CAVIS fortalezcan el servicio de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado. Todos aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS, debiesen ser derivados a la red.
- Se recomienda que los servicios de atención psicosocial a víctimas, tales como el actual servicio de atención reparatoria de los CAVDS, prioricen por un modelo de intervención breve. No especializado. La evidencia muestra que para muchos problemas de salud mental, estos tienen resultados costo-efectivos, recomendables para cuando los problemas afectan a un grupo importante de la población.
- Se recomienda el fortalecimiento del modelo de especialización de CAVAS, el que se ha caracterizado principalmente por una intervención psicosocial de complejidad que considera mayor tiempo de tratamiento a quienes lo necesiten y tiene claramente un carácter clínico y psicoterapéutico.

## ORGANIZACIÓN Y GESTION

### A nivel de Programa:

**Elaboración de estudio prospectivo.** Se recomienda realizar un estudio prospectivo en cuanto a la proyección de demanda y a las necesidades de atención a nivel regional. Dicho estudio debería contribuir a determinar el número de centros necesarios para satisfacer la demanda de acuerdo a la realidad de cada región. Se deben considerar variables como el número de denuncias, los tipos de delitos denunciados, la extensión territorial de cada región y sus características geográficas, la oferta actual (de las instituciones sujetas a evaluación y de las otras de la red que brindan el servicio), entre otras.

**Conformación del Panel expertos.** Se recomienda implementar a la brevedad el acuerdo adoptado por la RAV en torno a licitar la contratación de un panel de expertos para que fije los lineamientos que debiese contener una política pública de atención a víctimas de delitos, que junto con lo anterior proponga alternativas en cuanto a la institucionalidad que debiese adoptarse, al rol de la RAV, su conducción, funciones y competencias, entre otras.

Además debiese hacerse cargo de subsanar las actuales duplicidades y resolver los problemas de cobertura.

**Conformación de Comité.** Analizar la factibilidad de constituir un comité del más alto nivel, integrado por los Ministros vinculados al tema y las máximas autoridades de las instituciones involucradas como el Director de la PICH, el General Director de Carabineros, el Fiscal Nacional y los Directores de Servicios, que vele por el correcto funcionamiento del sistema mientras se define la política pública.

**Implementación de un sistema de control de gestión de los servicios.** Se recomienda desarrollar e implementar *un sistema de información y gestión de los servicios de atención a víctimas* que sirva al diagnóstico, a la provisión del servicio, al seguimiento y a la planificación. De modo que establezca definiciones comunes para la construcción de indicadores, de estadísticas y una base de consultas.

**Desarrollo de Software.** Se recomienda desarrollar un software en línea para todas las instituciones que trabajan con víctimas de delitos violentos que permita derivaciones eficientes considerando entre otras cosas las vacantes disponibles, el tipo de atención requerida, la residencia de la víctima, etc. Además debiese permitir realizar un seguimiento de la situación de la víctima y un efectivo control de la gestión desarrollada por todos aquellos que le prestan servicios. Lo anterior, aportaría a la construcción de bases de datos comunes entre los componentes.

## **A nivel de componente:**

### **CAVIS**

- Se recomienda que la Unidad de Asistencia Judicial desarrolle un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios, políticas y procedimientos utilizados por los distintos CAVIS.
- Se sugiere cuantificar las tareas vinculadas con la colaboración con la administración de justicia en la emisión de informes y en la participación en juicio y definir el número de horas profesional que se utilizan en ellas. Esta cuantificación junto con el número de víctimas que requieren el servicio debiese de servir de antecedente para revisar la actual dotación de los Centros y ajustarla a los actuales requerimientos. Se sugiere evaluar la incorporación de profesionales expertos en gestión.

### **CAVDS**

- Se sugiere evaluar cómo ha funcionado y resultados logrados del convenio con Carabineros en virtud del cual se acordó la implementación de un programa piloto en las principales comisarías de la Región Metropolitana, de la V y VIII regiones para informar a las víctimas de delitos violentos del servicio de información y orientación desarrollado por los Centros del Ministerio del Interior. En función de la mencionada evaluación se recomienda un nuevo convenio que haga extensiva la aplicación del servicio a las restantes comisarías del país de acuerdo al cronograma diseñado para la implementación de los CAVDS. Reforzar en dicho convenio las principales falencias detectadas a través de capacitaciones permanentes a los funcionarios policiales.
- Se sugiere desarrollar y formalizar los procedimientos que dan cuenta de los acuerdos entre las instituciones.

### **CAVAS**

- Se recomienda establecer un mecanismo en orden a eliminar o disminuir la lista de espera donde se consideren protocolos de derivación de las víctimas incluso al sector privado de ser necesario.
- Se recomienda para el caso de CAVAS estudiar la factibilidad a nivel institucional de contar con una mayor autonomía administrativa, en cuanto dice relación a contar con un presupuesto propio, en el sentido que el servicio no esté impedido de ser proporcionado debido a la renovación de convenios con otras instituciones, así como también pueda dentro de su propia estructura organizacional ejecutar la administración de su presupuesto, la toma de decisiones y del funcionamiento de los recursos dentro de la organización.
- Para el logro de una mejor gestión se recomienda invertir en sistemas de información y control de gestión.

## **EFICACIA Y CALIDAD**

**Elaboración de Estudio de la Poblaciones Objetivos.** Se recomienda que los componentes y todas aquellas instituciones que trabajen con víctimas de violencia desarrollen y/o dispongan de un conocimiento sistematizado más profundo respecto a las características y necesidades de sus poblaciones objetivo.

**Matriz común de Evaluación de calidad.** Respecto al desempeño del programa en cuanto a calidad, se recomienda diseñar una matriz común de evaluación de satisfacción de usuarios que sea empleada por todas las instituciones que componen la RAV, sin perjuicio de que cada institución pueda incorporarle variaciones que sean pertinentes a sus propios servicios.

### **A nivel de componente:**

#### **CAVIS**

- Se recomienda estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.
- Se recomienda además que en todo aquellos casos que sean atendidos en el nivel de atención reparatoria sean aquellos que califique para la asistencia judicial y que aquellos casos que solo requieran atención psicosocial sean derivados a la red (en caso de que territorialmente se cuente con dichos servicios).
- Se recomienda potenciar y formalizar las actividades y objetivos del subcomponente de prevención de la victimización.

#### **CAVDS**

- Se recomienda que las metas de producción de los componentes de orientación e información y reparación sean redefinidas en base a las necesidades de la población y no exclusivamente en base a las capacidades de atención del servicio.
- Se recomienda, para mejorar los niveles de producción continuar la apertura de las vías de ingreso a los CAVDS, considerando la opción de incorporar el ingreso por demanda espontánea de la población.
- Los criterios de egreso exitoso de los centros en relación a la reparación psicosocial debiesen contemplar un cumplimiento de al menos un 75% de los objetivos de la intervenciones.
- Se recomienda a los CAVDS realizar actividades de capacitación y seguimiento con Carabineros para mejorar el procedimiento de consentimiento informado en Comisaría.
- Se recomienda extender la iniciativa de los CAVDS de evaluar satisfacción de los usuarios a todas las instituciones de la red, compartiendo una metodología en común aun cuando sean pertinentes variaciones específicas para cada una de ellas.

#### **CAVAS**

- Se recomienda que la población objetiva CAVAS no sea definida en base a sus capacidades de atención sino en base a las necesidades de su población objetivo.
- Se recomienda estudiar la factibilidad de incrementar los recursos disponibles para el programa, de manera tal de mejorar la estabilidad laboral a los profesionales, minimizar los problemas de rotación de personal, ampliando la cantidad de profesionales disponibles de manera tal de minimizar los tiempos de espera y las derivaciones pre-ingreso que se producen por falta de horas disponibles de atención.
- La labor que CAVAS realiza en materia de educación y difusión del conocimiento es importante, debido a su nivel de especialización ha desarrollado buenas prácticas que es positivo extender a los demás servicios, para lo cual se recomienda destinar recursos que los potencien.

## **EFICIENCIA y ECONOMIA**

### **A nivel de Programa se recomienda:**

**Desarrollo de sistemas de registro periódico del gasto.** Desarrollar sistemas de información para el manejo de los datos y cifras al mayor nivel de desagregación *posible*, siguiendo un poco los datos a nivel internacional: cifras separadas por género, por edad, por tipo de delito, etc.

**Programación de metas presupuestarias.** Establecer metas de ejecución presupuestaria para cada componente, a la vez que también se recomiendan metas para la desagregación del gasto entre administración y personal, asignando un porcentaje a cada aspecto.

**Matriz de indicadores de eficiencia común para el programa.** Elaborar registro de indicadores en el ámbito de la eficiencia, que contribuyan a la gestión y ejecución del gasto.

### **CAVIS**

- Fijar metas de gasto y presupuestos. A pesar de que un presupuesto asignado de acuerdo al gasto del periodo evita la sub o sobre utilización de los recursos, también es cierto que una asignación de este tipo no permite controlar del todo el buen y eficiente uso del dinero destinado al componente. Por lo mismo, es necesario tener un punto de comparación entre lo que se gasta y lo que debería gastarse, e instaurar metas sobre los gastos a realizarse en cada ítem del gasto podría ser una solución.
- También se recomienda que se fijen metas específicas para los indicadores de eficiencia planteados y que se separen dichos indicadores entre los distintos subcomponentes, para alcanzar a observar con mayor precisión el buen o mal uso de los recursos.

### **CAVDS**

- Revisar los gastos de administración. Observar por qué son mayores al 10%, que razones hay, y si se pueden reducir sin afectar la calidad del servicio.
- Mejorar el rendimiento por profesional cada cien horas de servicio, para alcanzar la meta de 64 personas al menos a un 95%.

### **CAVAS**

- Analizar los gastos por administración, las razones del por qué están en un 14% y si es posible realizar un esfuerzo para disminuir este porcentaje sin afectar la calidad del programa.
- Se recomienda que CAVAS fije metas específicas para los indicadores de eficiencia expuestos, logrando así un mayor control sobre los recursos que se destinan a este componente, y analizar la evolución de estos indicadores para los siguientes años, evitando que el aumento mostrado en el año 2007 no se convierta en una tendencia
- Se recomienda manejar y analizar los datos sobre los gastos a nivel de subcomponentes para los años en que no se entregó información, y, si no se poseen estos datos, cuidar que no se vuelva a repetir un manejo deficiente de los datos en el futuro.

**NOMBRE PROGRAMA: PROGRAMAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (JUSTICIA-INTERIOR-DEFENSA-CARABINEROS DE CHILE)**

**Año de Inicio:**

**1994: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial**

**2006: Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior**

**1987: Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales RM, Policía de Investigaciones de Chile**

**Período de Evaluación: 2004 – 2007**

**MINISTERIOS RESPONSABLES:**

**Ministerio de Justicia, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa**

## **I. ANTECEDENTES**

### **1.1. Descripción General del Programa**

Con el fin de obtener una evaluación integral respecto de la Atención a Víctimas de Delitos en el país, la estructura de este informe considera como un programa al conjunto de servicios de atención a víctimas, y cada uno de los servicios como un componente, dentro de los cuales se definen subcomponentes.

#### **Componente 1: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos- CAVIS (Corporaciones de Asistencia Judicial – CAJ, Ministerio de Justicia).**

Esta línea de atención se inició en 1994, con el surgimiento de las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos al alero de las Municipalidades UVIS en principio para luego a partir del año 2001 como CAVIS, otorgando servicios de atención jurídica, psicológica y social gratuita a personas de escasos recursos que han sido víctimas de delitos violentos<sup>12</sup> cometidos dentro de la jurisdicción correspondiente, así como a sus familiares y personas del entorno inmediato. Actualmente existen 24 centros a nivel nacional.

El programa tiene un ámbito de acción que abarca todo el territorio nacional.

Las instituciones involucradas en el programa son las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), tanto en los aspectos administrativos, orgánicos como técnicos. Las CAJ se relacionan con la Presidenta de la República, a través del Ministerio de Justicia, quien establece las líneas generales de las políticas públicas que se implementan.

---

<sup>12</sup> El Ministerio de Justicia considera delitos violentos los cuasidelitos de lesiones y homicidios, las lesiones graves y menos graves, los homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia e intimidación. Excepcionalmente se incluyen otros casos de connotación pública y aquellos en que la víctima de algún delito no violento, se encuentre gravemente afectada.

## **Componente 2: Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior).**

En el año 2006 se inician el conjunto de acciones desarrolladas por la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública, orientadas al diseño y a la ejecución de la atención desde el ámbito público en materia de asistencia a víctimas de delitos violentos<sup>13</sup> y a la coordinación de las acciones de los diferentes sectores con el fin de aunar en torno a una política en la materia, las intervenciones en el ámbito de asistencia a víctimas de delito a través de la articulación de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).

La Unidad cuenta con dos grandes líneas de acción. La primera de tipo programática, en la cual se ubican de manera principal la instalación de Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos (CAVDS) que entregan dos servicios: Servicio de Orientación e Información, y Servicio de Atención Reparatoria, y en menor grado se ubica la asesoría a proyectos de asistencia a víctimas del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM). La segunda línea de acción, vinculada al ámbito de la política pública e intersectorialidad, está constituida por la Red de Asistencia a Víctimas.

Las instituciones involucradas en la ejecución de estas líneas de acción son: Carabineros de Chile, Ministerio Público, Ministerio de Justicia (Corporación de Asistencia Judicial y Servicio Nacional de Menores), Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, y Policía de Investigaciones.

A la fecha, se encuentran en funcionamiento 4 Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVD) en la RM y 1 en Bío Bío. El programa tiene proyectado para diciembre de 2008 poner en funcionamiento centros en 8 regiones más. Para el 2009, habrá un centro en cada región del país y 4 en la RM, sumando 18 en total. Por otra parte, el subcomponente RAV implica un trabajo a nivel nacional, en la medida que se coordinan instituciones, a través de mesas técnicas regionales, en cada región del país

## **Componente 3: Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales – CAVAS (Policía de Investigaciones, Ministerio de Defensa).**

El servicio implementado desde 1987, consiste en entregar a la víctima –correspondiente a toda la población de la Región Metropolitana- y a su grupo familiar, atención psicológica, social, psiquiátrica y legal, de manera integral y gratuita procurando reparar el daño ocasionado por la victimización sexual, abordando también, aquellas problemáticas ligadas a los procesos de victimización secundaria)<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> El Ministerio del Interior considera delitos violentos a un conjunto de 10 delitos violentos: homicidio, parricidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, delitos sexuales, lesiones graves y gravísimas, incluidas aquellas ocurridas en contexto de VIF, secuestro y sustracción de menores.

<sup>14</sup> El término victimización secundaria hace referencia a las consecuencias negativas experimentadas por la víctima, cuando otros integrantes de la sociedad toman conocimiento de su situación y no actúan en concordancia con las necesidades de una persona cuyos derechos están siendo vulnerados. La victimización se da, generalmente, en dos ámbitos: el policial y el judicial. Esta se produciría cuando existe un choque entre las expectativas previas de la víctima y la realidad institucional. En muchas ocasiones la víctima se siente maltratada y, en ocasiones, humillada por el mismo sistema legal que, en vez de protegerla y garantizar sus derechos, ignora sus expectativas, sentimientos y necesidades. Una víctima también puede ser objeto de victimización secundaria de parte de otras personas que tomen conocimiento de su situación y, por ejemplo, no le creen o no le dan la importancia debida a la violencia que esta vive y/o desatienden sus necesidades de protección y ayuda; o cuando la ayuda que se le entrega no considera en forma integral las necesidades y decisiones de la víctima (Larraín, 1994).

En el año 1998 la Policía de Investigaciones de Chile establece una alianza estratégica con el Servicio Nacional de Menores (SENAME). Este convenio compromete a la entidad ejecutora (CAVAS Metropolitano) a asegurar una cobertura de 120 plazas a la población infanto- juvenil que ha sido objeto de agresión en estas materias. Antes del convenio la atención a la población infanto-juvenil se realizaba sin fondos SENAME y los gastos eran cubiertos por la institución. Este acuerdo implicó un financiamiento adicional que permitió ampliar la oferta asistencial del centro. El convenio con SENAME aporta financiamiento exclusivamente para la población infanto-juvenil, sin embargo se sigue atendiendo adultos independientes de ese convenio.

Adicionalmente, en el año 2006 se firma un convenio de colaboración con el Servicio Nacional de la Mujer. Dicho acuerdo, que involucra recursos adicionales –de la institución– pero que son manejados por SERNAM, entre otros aspectos, estipula que en el año 2007 el equipo técnico debe generar un modelo especializado de atención e implementarlo para el periodo 2008, y transferirlo durante el año 2009.

El programa tiene un ámbito de acción que, actualmente, abarca la Región Metropolitana, y la V Región, el funcionamiento de los Centros en éstas respectivas regiones funciona de forma independiente.

## **1.2. Objetivos del Programa a nivel de fin y propósito**

### **Objetivo a nivel de FIN:**

Contribuir a que el Estado garantice y resguarde los derechos de las víctimas de acciones de carácter delictivo.

### **Objetivo a nivel de PROPÓSITO:**

Personas que han sido víctimas de acciones de carácter delictivo ejercen sus derechos y satisfacen sus necesidades derivadas de la victimización primaria<sup>15</sup> y reducen su victimización secundaria<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> Se entiende por victimización primaria derivada de delito, al hecho de ser víctima de un delito. Al entablarse como “primaria”, dice relación con la existencia de otros tipos de victimización relacionadas con el delito; a saber secundaria y terciaria. A su vez, existen otros tipos de victimización en tanto no implicarían un hecho constitutivo de delito, sino que cualquier proceso que implique la vulneración de los derechos de un individuo, grupo, nación, entre otros (Cifuentes, 2006).

<sup>16</sup> Op cit.

### **1.3. Justificación del Programa**

En cuanto a la justificación del programa en su conjunto, es necesario señalar que las iniciativas han surgido de forma independiente unas de otras, en un contexto jurídico donde están presente un conjunto de instituciones, y donde se carece de una política pública en esta materia. Por tal motivo, se analiza cada componente por separado.

#### **Componente 1: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos- CAVIS (Corporaciones de Asistencia Judicial – CAJ, Ministerio de Justicia).**

La línea de Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial surge a propósito del desafío que asume el Estado, en orden a construir una política pública integral que asegure la convivencia pacífica y armónica de los ciudadanos, con pleno respeto a la legalidad vigente y se preocupe especialmente de la reparación de la persona que ha sido víctima de un delito violento.

La creación de los CAVIS tiene por objetivo brindar atención de tipo integral, esto es jurídica y psicosocial, a las víctimas de delitos violentos, este servicio se orienta básicamente hacia los sectores pobres de la población afectada por estos actos de violencia, asegurándoles así, el acceso a la justicia y la asistencia social según los principios de las Naciones Unidas (ONU, 1985) para estos temas.

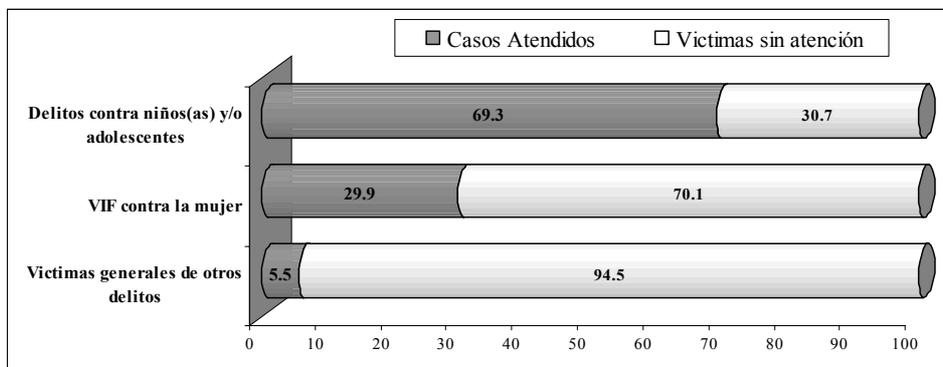
#### **Componente 2: Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior).**

El trabajo desarrollado por la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior, se origina a partir de la constatación de las deficiencias que existen a nivel de política pública en nuestro país en materia de asistencia a víctimas de delito, en el marco de un enfoque integral de seguridad pública, plasmado en la Estrategia Nacional de Seguridad Pública. Dicha estrategia es, desde el año 2006, el instrumento de gestión de referencia para las acciones del Ministerio del Interior en este ámbito.

Las deficiencias mencionadas apuntan básicamente a dos tipos de problemas: falta de cobertura en materia de asistencia a víctimas de delito y deficiencias en la coordinación y articulación entre las instituciones públicas que intervienen con víctimas de delito a nivel nacional.

El diagnóstico realizado por la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior en el año 2006, en el cual se utilizaron los datos del 2005, para así analizar la cobertura en estas materias para un año completo, muestra que (Gráfico N° 1): las víctimas con mayor cobertura de atención en la oferta pública son los niños(as) y/o adolescentes con un 69,3%; luego las mujeres que sufren violencia intrafamiliar con un 30%; mientras que los otros delitos violentos tienen escasa cobertura, alcanzando sólo un 5,5% del total de víctimas de delitos violentos.

**Gráfico 1: Porcentaje real de víctimas atendidas en comparación con el total de víctimas, de acuerdo a tipo de delito para el año 2005**



**Fuente:** Ministerio del Interior (2006). Diagnóstico en materia de asistencia a víctimas de delitos en el contexto nacional. Chile: División de Seguridad Pública.

Las principales conclusiones del diagnóstico dicen relación con:

- El mayor vacío en cobertura es para víctimas adultas, de delitos violentos (no VIF).
- Existe un déficit muy importante a nivel de Información y orientación en primera línea.
- Existen serias dificultades de acceso a la atención por parte de las víctimas, ya que las instituciones se ubican generalmente en las capitales regionales.
- Existe falta de coordinación y articulación de las instituciones públicas que trabajan en materia de asistencia a víctimas.

En base a esto la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito diseña las siguientes líneas de acción:

- Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos: que entregan el servicio de orientación e información en primera línea, y que están focalizados en víctimas adultas, de delitos violentos (no VIF, salvo lesiones graves, gravísimas, que dentro de VIF, era lo que tenía menor cobertura en la red).
- Proyectos Fondos Asistencia a la Gestión Municipal (FAGM): que intervienen a nivel local, acercando así la oferta y favoreciendo el acceso. Interviniendo además, principalmente, en un nivel primario y secundario.
- Red de Asistencia a Víctimas, para favorecer la coordinación y articulación institucional.

### **Componente 3: Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (Policía de Investigaciones).**

Entre los hitos importantes en el desarrollo de la victimología están los acuerdos alcanzados en 1985 en Milán, Italia, con ocasión del VII Congreso de Naciones Unidas, allí se realizaron una serie de recomendaciones respecto al trato, privacidad, el tratamiento y la información a las víctimas, que deben brindar los organismos involucrados en dicha temática.

A partir de estas ideas, y de las iniciativas surgidas al interior de la Policía de Investigaciones producto del diagnóstico realizado por funcionarios de la institución, que a través de sus brigadas especializadas, constataron la ausencia de una respuesta gubernamental que brindara apoyo a esta población, se define la creación de un centro de atención a víctimas en materia de agresión sexual. En base a ello, se propone diseñar un programa de intervención cuyo fin fuese acoger y dar respuesta integral a las víctimas de violencia sexual en algún momento de su historia vital, sin distinción étnica, de género, etnia o condición social; otorgando una atención interdisciplinaria que reparara el daño psicosocial ocasionado por la experiencia de victimización.

#### **1.4. Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa**

Es importante señalar que este conjunto de iniciativas tal como se menciona en párrafos precedentes, surgen de forma aislada e independiente unas de otras para hacer frente a un problema real de la ciudadanía. Sin embargo, no existe una política pública en esta materia que englobe al conjunto de componentes.

Lo anterior, es importante, porque si bien la mirada sistémica estará presente en la evaluación, el centro de atención corresponderá al funcionamiento y evaluación de los componentes. Sin perjuicio de lo anterior, también se espera concluir sobre la necesidad o no de contar con una política pública al respecto.

#### **Componente 1: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos- CAVIS (Corporaciones de Asistencia Judicial – CAJ, Ministerio de Justicia).**

El objetivo estratégico al cual se vincula este componente es: “Mejorar el acceso a la justicia y promover la solución pacífica de los conflictos jurídicos, potenciando y desarrollando líneas de trabajo de control de gestión, difusión a la ciudadanía y capacitación a líderes sociales y comunitarios y promoción de alianzas estratégicas entre instituciones públicas y privadas, para incentivar el uso de estos mecanismos y su conocimiento por la ciudadanía. Esto corresponde al objetivo estratégico de las Corporaciones de Asistencia Judicial como instituciones encargadas de materializar el acceso a la justicia de las personas de escasos recursos.

Este componente corresponde al subproducto estratégico: “Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos”, inserto dentro del producto estratégico Asistencia Jurídica.

Los CAVIS son una línea de atención de las Corporaciones de Asistencia Judicial, las cuales son reguladas por las leyes que norman a las Corporaciones de la Asistencia Judicial, estas son: la N° 17.995, y la N° 18.632.

#### **Componente 2: Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior).**

Como ya se ha señalado, el conjunto de acciones que ejecuta la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito –y en general, la acción global de la División de Seguridad Pública de la cual forma parte dicha Unidad- se enmarca en el “Programa de Seguridad y Participación Ciudadana”.

El Programa de Seguridad y Participación Ciudadana del Ministerio del Interior nace el año 2000, como una respuesta a la necesidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 7.912, de Interior, del 30 de Noviembre de 1927, considerada como Ley Orgánica del Ministerio del Interior, que señala que corresponde a esta Subsecretaría de Estado, entre otras funciones, el mantenimiento de la seguridad, tranquilidad y orden público.

Si bien el año 2000 nace como una iniciativa programática, su creación oficial y reglamentación es a través del Decreto Supremo N° 3.875 de fecha 27 de diciembre de 2001. Dicho Decreto Supremo sufrió posteriormente una serie de modificaciones, y el año 2006 fue sustituido por el Decreto Supremo N° 382.

Así, desde el año 2001 al 2008 la Ley de Presupuestos ha destinado recursos financieros para dicho programa.

En el año 2004, la entonces denominada “División de Seguridad Ciudadana” (institución que ejecutaba el Programa de Seguridad y Participación Ciudadana) lidera la elaboración de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana. PNSC (Octubre, 2004). En Noviembre de 2006, se publica la Estrategia Nacional de Seguridad Pública. ENSP, marcando un hito fundamental dentro del proceso de funcionamiento del Programa de Participación y Seguridad Ciudadana. La ENSP tiene por objetivo “Focalizar, coordinar y temporalizar las líneas de acción señaladas en la Política Nacional de Seguridad Ciudadana”, delimitando de una manera concreta el campo de acción del Programa, reorientándolo en función de los seis ejes estratégicos de la ENSP, a saber: Institucionalidad; Información; Prevención; Control y Sanción; Rehabilitación; y Asistencia a Víctimas. De este modo, la División de Seguridad Ciudadana pasa a denominarse División de Seguridad Pública, y se reorganiza en Unidades especializadas de acuerdo a los ejes de la ENSP, una de las cuales es la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito. Cabe destacar que la “División de Seguridad Pública”, antes División de Seguridad Ciudadana, no ha sido ni es una División del Ministerio del Interior propiamente tal, sino sólo el nombre que se le dio al conjunto de Unidades que desarrollan las acciones del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana.

Los objetivos de la Subsecretaría de Interior son los siguientes<sup>17</sup>:

1. Fortalecer el rol de las autoridades de Gobierno Interior y del Servicio de Gobierno Interior en su calidad de representantes naturales e inmediatos del Presidente de la República y del Ministerio del Interior en materias de orden público, seguridad pública y gestión del territorio.
2. Fortalecer la política de seguridad del gobierno a través de la ejecución intersectorial y coordinada de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública a nivel nacional, regional y comunal.

El Programa de Seguridad y Participación Ciudadana se enmarca dentro del segundo de estos objetivos estratégicos.

La Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito tiene entre sus líneas de acción; los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, que son un producto específico del subproducto estratégico nacional, inserto dentro del producto estratégico “Provisión de Seguridad Pública a la población” de la Subsecretaría de Interior. Las acciones del programa de Seguridad y Participación Ciudadana se enmarcan dentro de este producto.

---

<sup>17</sup> Ficha de identificación Año 2008, Formulario A-1, Definiciones Estratégicas Ministerio del Interior; Secretaría y Administración General Ministerio del Interior.

### **Componente 3: Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales – CAVAS (Policía de Investigaciones).**

El servicio se enmarca en el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional que contiene el Área de Servicios “Prevención Estratégica”, donde se propone que el delito debe ser abordado de manera integral, lo que incluye la prevención, la investigación policial, la atención a víctimas y la reinserción social de los imputados en edad temprana, especialmente los que afectan la indemnidad o libertad sexual de las personas.

El fundamento legal para asumir las tareas desarrolladas por el CAVAS está establecido en la Ley Orgánica de la Policía de Investigaciones, DL 2.460. Por ello el Plan de Desarrollo Estratégico “Minerva” propuso abordar el fenómeno delictual no sólo desde la perspectiva de evitar la acción delictuosa, sino que de una manera integral, donde se incluyen la prevención, la investigación policial, la atención a la víctima y la reinserción social.

#### **1.5. Descripción de bienes y/o servicios (componentes) que entrega el Programa**

Como se ha señalado, el Programa de Atención a Víctimas de Delitos tiene tres componentes y cada uno de ellos, a su vez, consta de varios subcomponentes. El siguiente cuadro resume los servicios brindados por cada componente.

**Cuadro 1: Servicios por Componente**

<b>Componentes</b>	<b>Servicios que entregan (Subcomponentes)</b>
<b>Centro de Atención Víctimas Delitos Violentos (Justicia)</b>	Servicio de Orientación e Información Servicio Atención Integral - Patrocinio y Representación Judicial - Intervención Reparatoria Psicosocial Servicio de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos
<b>Unidad Asistencia Víctimas Delitos (Interior)</b>	Servicio de Orientación e Información Servicio de Atención Reparatoria Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas Servicio de Asesoría para Proyectos Municipales
<b>Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (Defensa)</b>	Servicio de Intervención Psicosocial Especializada en Violencia Sexual Relatoría, formación e investigación Colaboración con la Administración de Justicia

A continuación se detalla cada componente con sus respectivos subcomponentes:

### **Componente 1: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos- CAVIS (Corporaciones de Asistencia Judicial – CAJ, Ministerio de Justicia)**

Los CAVIS entregan una atención integral gratuita (jurídica, psicológica y social) a personas de escasos recursos que han sido víctimas de delitos violentos, cometidos dentro de la jurisdicción correspondiente, a sus familiares y personas del entorno inmediato. Las víctimas ingresan al Centro derivadas por los Tribunales de Justicia, Carabineros de Chile, Consultorios de las Corporaciones de Asistencia Judicial, Centros Asistenciales, Ministerio Público, Policía de Investigaciones, Convenio con Chile Solidario y otras instituciones; también ingresan por demanda espontánea.

Los CAVIS incorporan la actividad 5 Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos ubicadas en la Región Metropolitana con cobertura comunal<sup>18</sup>. Por otra parte existe además el Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN), para la atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y de maltrato infantil grave de algunas comunas de la Región Metropolitana<sup>19</sup>.

Para este componente se definieron los siguientes subcomponentes:

**Cuadro 2: Subcomponentes de los CAVIS**

<b>Componente</b>	<b>Subcomponentes</b>
<b>Centro de Atención Víctimas Delitos Violentos (Justicia)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Servicio de Orientación e Información</li><li>2. Servicio Atención Integral<ul style="list-style-type: none"><li>- Patrocinio y Representación Judicial</li><li>- Intervención Reparatoria Psicosocial</li></ul></li><li>3. Servicio de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos</li></ol>

A continuación se describirán los principales objetivos y actividades para cada subcomponente:

#### **Subcomponente 1: Servicio de Orientación e Información**

Un profesional especializado informa a los usuarios del centro acerca de sus derechos y la forma de ejercer los mismos. Es la puerta de entrada a la Atención Integral.

#### **Subcomponente 2: Servicio de Atención integral**

Está dirigido a víctimas de delitos violentos y de escasos recursos. Este subcomponente consta de dos líneas de servicios: Patrocinio y Representación Judicial e Intervención Reparatoria Psicosocial. La persona afectada puede recibir simultáneamente ambos servicios o sólo uno.

#### **Patrocinio y Representación Judicial**

Un abogado, en la calidad de querellante particular, asume la representación y defensa de los derechos de la víctima. La víctima generalmente otorga un poder simple ante la Fiscalía o el Tribunal que permite al abogado la representación del caso. El servicio si bien eventualmente, puede interponer querrela o una demanda civil por indemnización de perjuicios, incluye para todos los casos asesoría jurídica, acompañamiento judicial y representación de la víctima en las salidas alternativas o acuerdos reparatorios.

<sup>18</sup> La Pintana, El Bosque, Peñalolén, Cerro Navia, Quilicura

<sup>19</sup> Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna y San Ramón

### Intervención Reparatoria Psicosocial

De acuerdo a una evaluación inicial de los profesionales del centro, se entrega a las personas que lo necesitan: apoyo psicológico, psiquiátrico y social a la víctima y a su familia. Se trata de una intervención personalizada e interdisciplinaria (psicólogos, abogados, asistentes sociales y psiquiatras) diseñada caso a caso en función de una reparación integral.

### **Subcomponente 3: Servicio de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos**

Para la creación y mantención de las redes de apoyo a las víctimas, fomento de las iniciativas de prevención primaria y secundaria, y la sensibilización y capacitación de la comunidad en temas de interés se planifican acciones tales como charlas, talleres y seminarios orientados a la comunidad.

### **Componente 2: Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio de Interior)**

El servicio ofrecido por este componente contempla dos líneas de acción: una programática que se orienta a la restitución de las condiciones de bienestar de cualquier persona víctima de delitos violentos sin considerar su situación socioeconómica. Se utiliza una metodología de intervención contingente, especializada, interdisciplinaria y gratuita, brindando un servicio de orientación e información jurídica y psicológica y de reparación psicológica, psiquiátrica y social. Secundariamente esta línea otorga asesoría a proyectos de asistencia a víctimas del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal (FAGM). La segunda línea de acción está constituida por la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), la que coordina las acciones de los distintos sectores en torno a una política en la materia. Lo anterior se detalla en la descripción de los subcomponentes de este componente.

**Cuadro 3: Subcomponentes de la UAVD**

<b>Componente</b>	<b>Subcomponentes</b>
<b>Unidad Asistencia Víctimas Delitos (Interior)</b>	1. Servicio de Orientación e Información
	2. Servicio de Atención Reparatoria
	3. Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas
	4. Servicio de Asesoría para Proyectos Municipales

### **Subcomponente 1: Servicio de Orientación e Información**

Se entrega apoyo e información psico-jurídica contingente a las personas víctimas de delito violentos. Puede accederse a este servicio de las siguientes maneras:

1. Denuncia de un delito violento en las Comisarías y firma de consentimiento informado: Carabineros de Chile ofrece el Servicio que brindan los CAVDS. La víctima consiente o no ser contactada telefónicamente por un equipo de profesionales de los Centros. En caso favorable, la víctima es contactada, dentro de las 48 horas posteriores a que el respectivo Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos (CAVD) recibe el consentimiento informado, por un equipo de orientadores. A la fecha, el acceso al servicio por esta vía opera en 12 Comisarías de la Región Metropolitana<sup>20</sup> para los 4 centros metropolitanos en funcionamiento. En el caso del Centro ya implementado en la Región del Bío Bío se puede acceder a través de cualquiera de las comisarías de la Región.

2. Fono 600 8181 000, línea de pago compartido entre la víctima y el Centro, y de cobro de tarifa local para regiones. Las personas interesadas se contactan a este fono para obtener el Servicio de Orientación e Información. No requiere necesariamente la interposición de una denuncia. Este servicio se encuentra disponible para todo el país y funciona a través de un call center, ubicado en el Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos de la Zona Oriente.

3. Casos de conmoción pública. A través de un seguimiento de los medios se contacta a las víctimas directa/s e indirecta/s de los casos que han generado conmoción pública y han tenido una amplia difusión mediática, para entregar una asistencia oportuna y contingente a través de un equipo integrado por Psicólogos, Asistentes Sociales y Abogados. El contacto puede ser personal o telefónico según la necesidad del caso. Si la víctima ya está recibiendo la atención requerida brindada por otra institución (Ministerio Público, SENAME, SERNAM, etc), los profesionales del centro se abstendrán de brindar el servicio de orientación e información. Puede darse el caso que esa víctima sea derivada al servicio reparatorio de los CAVDS.

### **Subcomponente 2: Servicio de Atención Reparatoria**

Se brinda una atención especializada e interdisciplinaria, psicológica, psiquiátrica, social y jurídica, a aquellas que lo requieran y que hayan sido derivados internamente por profesionales del servicio de orientación e información y externamente por la Unidad de Atención a Víctimas de Delitos y Testigos del Ministerio Público (URAVIT). Esta última vía es la principal fuente de derivación del subcomponente. En el caso de este servicio no existe demanda espontánea.

Cabe tener presente que el servicio de orientación e información es un servicio independiente del servicio de reparación. Incluso los profesionales que atienden en cada uno de los servicios son distintos. El servicio de orientación no es la puerta de entrada del servicio de reparación, sin perjuicio que éste puede constituirse en una de sus vías de acceso.

---

<sup>20</sup> 1ª Comisaría de Santiago, 4ª Comisaría de Santiago, 10ª Comisaría de La Cisterna, 11ª Comisaría de Lo Espejo, 14ª Comisaría de San Bernardo, 17ª Comisaría de Las Condes, 18ª Comisaría de Ñuñoa, 19ª Comisaría de Providencia, 20ª Comisaría de Puente Alto, 25ª Comisaría de Maipú, 36ª Comisaría de La Florida y 49ª Comisaría de Quilicura.

### **Subcomponente 3: Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas**

Red integrada por el conjunto de organismos públicos del Estado<sup>21</sup> para apoyar a las víctimas de delitos violentos. El trabajo interinstitucional está orientado a generar coordinaciones e intercambios entre los organismos; definir protocolos para derivación de casos entre las instituciones; capacitar a los profesionales y funcionarios de las instituciones integrantes de la red que trabajan con las víctimas en materias de atención y técnicas para atenuar los procesos de victimización secundaria.

### **Subcomponente 4: Servicio de Asesoría para Proyectos Municipales**

Otorga a los municipios, asesoría técnica para el diseño y formulación de todos los proyectos que se presenten dentro de la tipología de Asistencia a Víctimas, y también se otorga asesoría para la ejecución de los proyectos dirigidos a personas víctimas de delitos violentos. Los proyectos son financiados por el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal y los municipios deben postular anualmente. Junto a la asesoría los profesionales de la unidad de Atención a Víctimas elaboran las orientaciones técnicas, evalúan ex ante y ex post los proyectos de asistencia a víctimas.

### **Componente 3: Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales CAVAS (Policía de Investigaciones)**

El servicio otorgado consiste en entregar a la víctima de atentados sexuales y a su grupo familiar, atención psicológica, social, psiquiátrica, policial y legal, de manera integral y gratuita procurando reparar el daño ocasionado por la victimización sexual.

**Cuadro 4: Subcomponentes de CAVAS**

<b>Componente</b>	<b>Subcomponentes</b>
<b>Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (Defensa)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Servicio de Intervención Psicosocial Especializada en Violencia Sexual</li><li>2. Relatoría, formación e investigación</li><li>3. Colaboración con la Administración de Justicia</li></ol>

<sup>21</sup> El 7 de mayo de 2007 se aprobó el Convenio Marco de Colaboración para la Implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la Atención de Víctimas de Delitos Violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana, en virtud del decreto exento N° 733 del Ministerio del Interior. Integran la red el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

### **Subcomponente 1: Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual**

A través de este servicio, consistente en intervenciones psicoterapéuticas, psiquiátricas, de apoyo social y de orientación legal, se pretende contribuir al proceso reparatorio de los efectos psicosociales que genera en la víctima la situación de agresión sexual. Las víctimas son derivadas al Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales principalmente por el Ministerio Público, los tribunales del crimen, los tribunales de menores, los tribunales de familia, las instituciones que integran la red del Servicio Nacional de Menores, las instituciones que integran la red del Servicio Nacional de la Mujer, las redes de salud mental, las redes de educación. Las víctimas pueden acceder directamente en caso de demanda espontánea.

En el caso de la población infanto juvenil se requiere para el ingreso al centro de denuncia, no así en el caso de la población adulta.

### **Subcomponente 2: Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual**

Se hacen exposiciones y charlas a entidades solicitantes, públicas o privadas, sobre materias de violencia sexual. Se contribuye a la formación de nuevos profesionales que trabajan en estas materias, se hacen prácticas profesionales y se realizan investigaciones, publicaciones y documentos de difusión.

### **Subcomponente 3: Colaboración con la administración de justicia**

Elaboración de informes solicitados por la administración de justicia y participación de profesionales en las distintas fases del proceso penal. Los profesionales deben concurrir a las audiencias a las que sean citados para ratificar, declarar y exponer los criterios técnicos de los informes elaborados.

El siguiente cuadro sintetiza los servicios brindados por cada uno de los componentes.

**Cuadro 5: Cuadro sinóptico de servicios de asistencia a víctimas**

Servicios	CAVIS	CAVDS	CAVAS
<b>Información y Orientación</b>	Entrega información a cualquier persona acerca de sus derechos y la forma de ejercerlos. Si es víctima de delitos violentos y de escasos recursos puede acceder a los servicios de Reparación Integral	Se entrega apoyo y orientación psicojurídica a personas víctimas de delitos violentos.	No cuenta con el servicio.
<b>Reparación Integral</b>	Asistencia jurídica, acompañamiento Judicial, representación legal para salidas alternativas o acuerdos reparatorios, eventualmente patrocinio para interposición de querrela o demanda civil. Apoyo psicológico, psiquiátrico y social a	Asistencia jurídica sin Patrocinio Apoyo psicológico, psiquiátrico, social y jurídico a víctimas de delitos violentos.	Entrega atención especializada a víctimas de delitos sexuales
<b>Atención especializada</b>	No brinda el servicio	No brinda el servicio	Apoyo psicoterapéutico de mayor complejidad, y de largo plazo. Asistencia psiquiátrica, social y jurídica (sin Patrocinio) a todas las víctimas afectadas por delitos sexuales
<b>Otros servicios</b>	Prevención de conflictos y promoción de derechos	Apoyo a la coordinación de la red nacional de asistencia a víctimas Asesoría a proyectos municipales	Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual Colaboración con la administración de justicia

### **Incorporación del enfoque de género**

En la atención de víctimas de violencia corresponde la incorporación del enfoque de género, pues muchos de los delitos están estrechamente relacionados con este aspecto de los procesos victimológicos, como por ejemplo: violaciones y abusos sexuales que se vinculan con mayor frecuencia a las mujeres, y las lesiones con armas u homicidios más frecuentemente ligadas a los hombres.

De los tres servicios, sólo CAVAS señala incorporar este enfoque en la atención, al considerar el género tanto en la fase diagnóstica como en el proceso de planificación y ejecución de la intervención psicosocial en la elección del tratante para un caso, tema que será tratado con mayor detención la producción de los componentes.

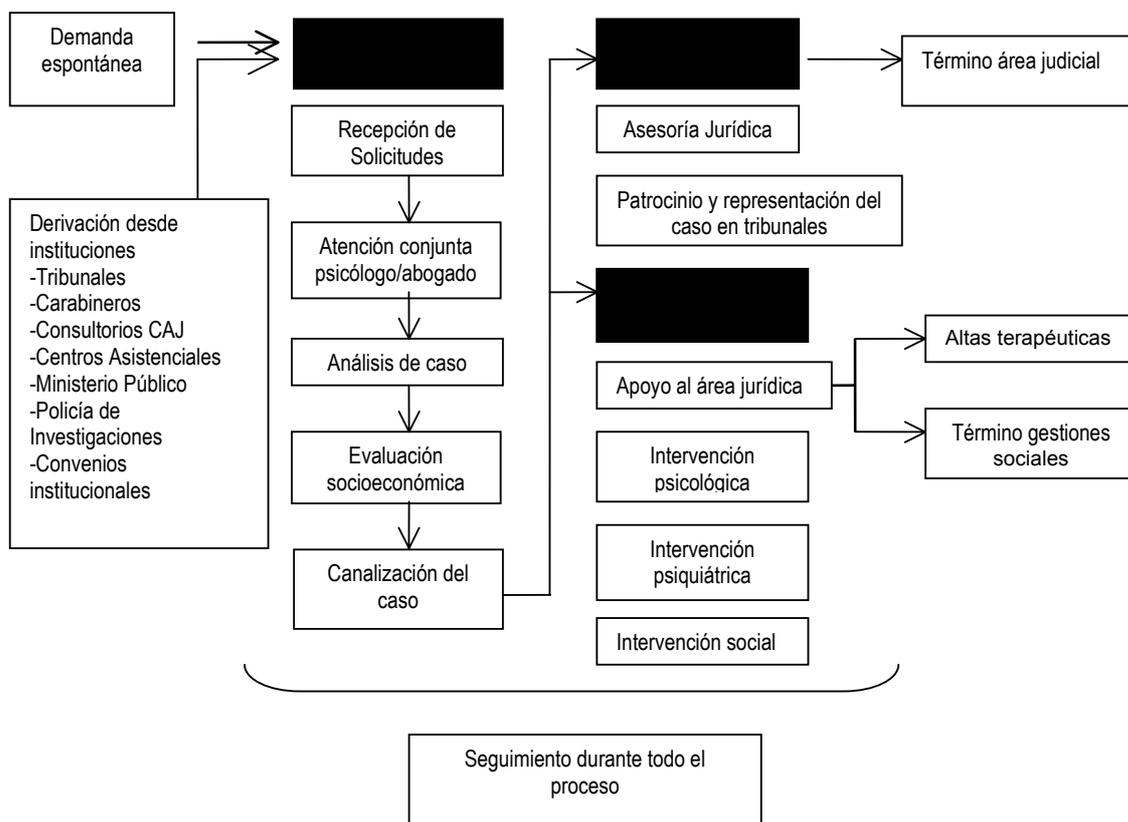
## 1.6. Procesos de producción de los componentes

A continuación, se describe el proceso de producción de cada uno de los componentes presentando la descripción de las principales actividades involucradas y el flujograma correspondiente.

### **Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (Ministerio de Justicia)**

Con el fin de comprender a cabalidad el proceso de producción de este componente, se agrupó en un flujograma (figura 1) los subcomponentes 1, 2 y 3; todos vinculados a la prestación de servicios, de los CAVIS (Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos), una vez ocurrido el delito.

**Figura 1: Flujograma Subcomponentes**  
*Servicio de orientación e información sobre derechos ciudadanos.*  
*Servicio atención integral*



**Descripción de las actividades involucradas en el proceso productivo de los subcomponentes:**

- **Servicio de orientación e información sobre derechos ciudadanos**
- **Servicio de atención integral: Patrocinio y representación judicial e Intervención reparatoria psicosocial**
- **Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos**

**Aspectos a considerar:**

- Una víctima puede recibir los servicios de orientación y de atención integral, en ambas líneas, de maneras simultánea. Puede recibir sólo dos de ellos o incluso uno solo.
- La puerta de entrada para los servicios de patrocinio y de reparación es el servicio de orientación, específicamente la actividad de evaluación socioeconómica, sin perjuicio que la mayoría de los casos llega ya filtrado por las instituciones derivantes.
- Los servicios de patrocinio y reparación sólo se brindan a víctimas de delitos violentos de escasos recursos.
- El servicio de patrocinio y representación judicial sólo se presta en los casos que corresponda de acuerdo a la evaluación de los profesionales, según el mérito de los antecedentes del proceso, la conducción del caso por parte del fiscal y el consentimiento de la víctima

**Servicio de Orientación e Información sobre Derechos Ciudadanos. Actividades:**

Recepción de solicitudes

En caso de que la víctima haya sido derivada por alguna Institución, esta actividad consiste en obtener información del caso. Los profesionales de los CAVIS contactan al ente derivador (Tribunales, Carabineros, Consultorios de la Corporación de Asistencia Judicial, Centros Asistenciales, Ministerio Público<sup>22</sup>, Policía de Investigaciones, Convenios Institucionales<sup>23</sup>), con antelación al ingreso y atención de la víctima, previniendo su revictimización a través del relato. Se reciben los antecedentes de derivación, la recopilación de los datos básicos del usuario y de la causa, los contactos telefónicos pertinentes. Se organiza el espacio y el material para la entrevista de ingreso.

<sup>22</sup> Las derivaciones que hace el Ministerio Público a los CAVIS son tanto para los servicios de patrocinio y representación judicial como de reparación integral. La evaluación socioeconómica es un requisito en cualquier caso.

<sup>23</sup> Los convenios institucionales dependen de cada región. En general se trata de convenios con el SERNAM y con el SENAME.

### Atención conjunta de psicólogo y abogado

Se trata de la entrevista de acogida y/o ingreso, realizada por una dupla o un trío de profesionales psicólogo, abogado y asistente social. Consiste en un primer encuentro con el usuario y se desarrolla en una y, eventualmente en dos sesiones de 60 minutos de duración aproximadamente. En esta atención los profesionales realizan la primera acogida y analizan la situación bajo el esquema de recoger información útil para el desarrollo jurídico del caso y realizar un diagnóstico inicial del estado de salud mental de la víctima. Se le ofrece contención, se evalúa la presencia de factores de riesgo y protectores, se entrega información general a la víctima de los alcances de las actuaciones legales y los procedimientos, como también de la ayuda psicológica disponible en el centro y se recogen sus expectativas. En algunos casos puede elaborarse un escrito de poder simple el que permite al abogado acceder, en representación del usuario, a los antecedentes de la investigación que desarrolla el Ministerio Público<sup>24</sup>. Finalmente se realiza una derivación interna al psicólogo, abogado o asistente social que corresponda según el resultado de esta primera entrevista, para continuar con el análisis del caso.

### Análisis del caso y entrega de información y orientación

Consiste en un análisis jurídico de los antecedentes disponibles, sumado a un análisis conjunto con el resto de las áreas intervinientes que permitan integrar expectativas y alternativas jurídicas con características y necesidades psicosociales particulares del usuario. Para lograr lo anterior se realizan entrevistas con los usuarios para identificar con claridad al cliente, distinguiendo entre la víctima directa, el representante legal y el interlocutor. Se recaban nuevos antecedentes, tanto del usuario como de la carpeta de la Fiscalía<sup>25</sup> para poder así configurar un diagnóstico más acabado.

### Evaluación socioeconómica

Los profesionales realizan una evaluación para determinar si la víctima califica como beneficiario de atención del CAVI, en el servicio de asistencia integral (patrocinio y representación judicial e intervención reparatoria psicosocial). Para ello, se toma en consideración la variable económica, que considera que la víctima y su grupo familiar se encuentre por debajo de la línea de pobreza y una variable de vulnerabilidad social, que mira a que, fuera del elemento meramente económico, existan en la víctima o su grupo familiar factores sociales que pongan a la víctima en una situación de vulnerabilidad que requiera ser atendida por el CAVI.

### Canalización del caso

A partir de los antecedentes recabados y del análisis efectuado, los profesionales que han atendido a la víctima definen el plan de intervención que incluye objetivos, acciones requeridas y periodicidad de los contactos con el usuario. Cuando se obtienen antecedentes que exigen una acción complementaria específica, se deriva a la víctima a otras instituciones, según la temática.

---

<sup>24</sup> El artículo 172 del Código Procesal Penal establece que la investigación de un hecho que revistiere caracteres de delito podrá iniciarse de oficio por el ministerio público, por denuncia o por querrela.

<sup>25</sup> El servicio brindado por los CAVIS considera que el abogado del equipo interdisciplinario pueda acceder a los antecedentes de la investigación que está realizando la Fiscalía. Para ello la víctima le confiere un poder. Este servicio no lo brinda ningún otro componente. Este servicio opera respecto para toda víctima independiente de la vía por la cual ingresen al CAVIS. Excepcionalmente puede ocurrir que no exista investigación por no haberse interpuesto la denuncia. En estos casos se asesora a la víctima para que denuncie.

En caso que no corresponda que la víctima sea atendida por el CAVIS en función del tipo de delito (el delito no es de aquellos delitos violentos atendidos por el CAVI y no concurre alguna circunstancia especial que justifique que sea atendido) o la condición socioeconómica de la víctima, ésta es derivada y se le pone término al servicio brindado por el Centro.

## **Actividades del Servicio de Atención Integral (Patrocinio y Representación Judicial e Intervención Reparatoria Psicosocial)**

### *PATROCINIO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL*

#### Patrocinio y representación del caso en tribunales

Esta actividad consiste en la redacción y presentación de la querrela, lo que permite al abogado constituirse en interviniente del caso. De esta manera la víctima participa activamente del proceso investigativo y judicial. En caso de ser necesario el abogado representa a la víctima en cuestiones civiles que deben ser vistas en el marco de la causa penal. También se consideran los casos en que se representa a las víctimas en las salidas alternativas o acuerdos reparatorios.

#### Asesoría jurídica a la víctima

En función del poder que se ha otorgado al abogado, éste conoce el estado de la causa y mantiene informada a la víctima, mediante contactos periódicos, ya sean personales o telefónicos. De esta manera se le garantiza a la víctima su derecho a mantenerse informada con antecedentes actualizados. Se evalúa y define con la víctima la salida alternativa o acuerdo reparatorio; si se adhiere a la acusación del Ministerio Público o se presenta una querrela individual y si procediere se interpone demanda civil. Finalmente se realiza un abordaje conjunto (abogado – víctima) de la salida judicial. Lo anteriormente descrito opera cualquiera sea la vía de ingreso de la víctima al CAVIS.

#### Término área judicial

Esta actividad pone fin a la prestación otorgada por el servicio de patrocinio y representación judicial dependiendo de la prestación otorgada. En el caso de querrela el término es una vez finalizado el juicio. En el caso de asesoría una vez ésta concluya y en el caso del poder simple una vez obtenida la información del fiscal respecto al estado de la causa.

### *INTERVENCIÓN REPARATORIA PSICOSOCIAL*

#### Apoyo al área jurídica

Prestación otorgada por los profesionales psicólogos, psiquiatras o asistentes sociales, consistente en otorgar a la víctima las herramientas suficientes para poder enfrentar adecuadamente el proceso penal. Este apoyo siempre se brinda a la víctima cuenta o no con el servicio de patrocinio.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Si la víctima no cuenta con patrocinio igual debe enfrentar el proceso penal que conduce el Ministerio Público.

### Intervención psicológica

Se inicia la fase diagnóstica en materia psicológica. Se realizan 3 ó 4 entrevistas psicológicas individuales y/o familiares con un intervalo de 7 a 10 días cada una, e implica la utilización de herramientas clínicas de evaluación. De manera paralela se realizan acciones de primera ayuda psicológica para afrontar la crisis inmediata posterior al delito. Estas acciones son para contener emocionalmente y estabilizar la sintomatología (intervención en crisis). Terminada la evaluación se realiza un informe diagnóstico. Existen pautas para realizar este informe, pero no en todos los CAVIS se aplican. El psicólogo, de manera individual o con otros profesionales que han intervenido en el caso diseña el plan de tratamiento, el que incluye los objetivos terapéuticos, las estrategias de intervención, los plazos, pronóstico, etc. Finalizada la fase diagnóstica se inicia la fase de tratamiento, la que podría sintetizarse en los siguientes momentos: terapia de crisis<sup>27</sup>, terapia reparatoria<sup>28</sup> y preparación y acompañamiento en el proceso judicial<sup>29</sup>. De manera paralela se realizan coordinaciones interinstitucionales, con el propósito de activar todos los recursos de apoyo disponibles que complementen la intervención terapéutica. Terminada esta fase se inicia la fase de cierre, con una sesión individual o conjunta con el resto de los profesionales tratantes. En esta instancia se aborda con la víctima la evaluación del proceso integral y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos; el impacto psicológico del resultado judicial y la satisfacción de la víctima a nivel de cumplimiento de sus expectativas. Se entregan orientaciones respecto a futuras implicancias y/o posibles secuelas a largo plazo a consecuencia del delito.

### Intervención social.

Se realiza una evaluación social de acuerdo a criterios de riesgo. Se evalúan todas aquellas variables psicosociales que favorecen u obstruyen la disponibilidad y utilización de los recursos del sistema para hacer frente a la crisis posterior al delito. Conlleva la realización de distintas actividades y la utilización de diversas técnicas (entrevistas sociales individuales y/o familiares, visitas domiciliarias, coordinación con instancias de la red local como colegio, consultorios, vecinos, etc.). Esta etapa concluye con la elaboración de un informe social que resume los antecedentes sociales relevantes y se constituye en un aporte para el diseño del plan de tratamiento descrito en la actividad 2. Durante la fase de tratamiento el apoyo social puede ser a través de intervenciones directas<sup>30</sup> o indirectas<sup>31</sup>.

---

<sup>27</sup> Intervención psicológica breve, en delitos que involucran elementos situacionales o consecuencias sólo atribuibles al hecho mismo (delitos sexuales extrafamiliares, lesiones, cuasidelitos, algunos homicidios, etc.) Aproximadamente se extiende entre 3 y 10 meses con sesiones semanales o quincenales y está orientada a la elaboración e integración del hecho traumático y a la prevención de secuelas de largo plazo.

<sup>28</sup> Intervención psicológica de largo plazo, en delitos que involucran elementos estructurales (delitos sexuales intrafamiliares, duelos complicados, etc.). Puede extenderse entre 10 y 18 meses aproximadamente y a veces más. Se realizan sesiones quincenales o mensuales y está orientada a la elaboración, reinterpretación e integración del hecho traumático con abordaje a las secuelas profundas.

<sup>29</sup> Se activa una vez que se aproxima la salida judicial e incluye 2 a 4 sesiones de preparación con frecuencia intensiva, además de la concurrencia a audiencias y/o juicios.

<sup>30</sup> Consulta social, intervención en caso de riesgo psicosocial, visitas domiciliarias e intervenciones clínico – sociales.

<sup>31</sup> Elaboración de informes sociales, análisis de casos.

### Intervención psiquiátrica.

Este servicio sólo se otorga respecto a determinados casos. En cada CAVI los profesionales del servicio de reparación son los que deciden de acuerdo a su criterio y al caso particular la necesidad de realizar la derivación. En algunos casos es para apoyo farmacológico y co-terapia (Copiapó, Quillota, Viña), en otros es para apoyo farmacológico y diagnóstico (Coquimbo).

### Seguimiento del caso

De manera permanente se actualiza la información relevante que se va incorporando a la carpeta de la investigación, lo que le permite al abogado desarrollar una teoría propia del caso y mantener al usuario informado. El abogado solicita al fiscal la realización de una serie de diligencias en consideración al tipo de delito de que se trate, lo anterior para clarificar los hechos y agilizar la investigación. Esta solicitud sólo puede realizarse en los casos en que se haya presentado querrela particular. El abogado, además, en caso que corresponda, comparece a las audiencias. El seguimiento judicial del caso se otorga aún cuando no se haya patrocinado a la víctima. Esta actividad está presente no sólo respecto a aspectos judiciales sino que también en la línea reparatoria.

### Altas terapéuticas

Con esta actividad se pone término a las prestaciones psicológicas y/o psiquiátricas que brinda el servicio de reparación integral.

### Término de gestiones sociales

Esta actividad pone término a las prestaciones sociales brindadas por el servicio de reparación integral.

Dado que existen distintas líneas de acción, varían los egresos, manteniéndose la atención en el servicio que corresponda hasta su egreso definitivo.

## **Servicio de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos**

En este caso las actividades son de carácter preventivo, ubicadas antes de la ocurrencia del hecho delictivo. La descripción de actividades se presenta a continuación:

### Selección de temas a trabajar en promoción

Cada CAVI según su realidad local y su presupuesto define los temas prioritarios en materia preventiva a trabajar con la comunidad en colaboración con otros organismos preocupados por la temática.

### Programación y organización de actividades

Se definen y planifican las actividades ya definidas. Se trabaja con otras instancias para concretizarlas.

### Ejecución de talleres, charlas y otros eventos

Se realizan las actividades definidas en sedes organizadas de la comunidad.

### Elaboración de material gráfico

Se elabora material gráfico de apoyo para las actividades a realizar y material de promoción y prevención de derechos. Se distribuye el material a los integrantes de la comunidad que participan en las actividades.

### Evaluación de las actividades

No existe una pauta común de evaluación de las actividades de prevención de conflictos y promoción de derechos que se realizan.

Generalmente se aplica lista de convocados, lista de asistentes y registro de lo expuesto.

Las veces en que se realizan talleres con objetivos más metodológicos, dependiendo del equipo CAVI, se aplican instrumentos de evaluación como encuestas.

### ***Mecanismos de participación de usuarios***

Las Corporaciones de Asistencia Judicial mantienen un sistema de reclamos por medio del cual los usuarios pueden formular sus inquietudes y reclamos. Este sistema es aplicable para el caso de los usuarios de los CAVIS en sus distintos componentes.

### ***Responsabilidades delegadas***

El Programa de Atención a Víctimas en este componente no delega responsabilidades a terceros en la ejecución de ninguno de sus subcomponentes.

### ***Criterios de focalización y mecanismos de selección de beneficiarios***

Los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos atienden a todas aquellas personas víctimas de delitos violentos que se encuentran bajo la línea de la pobreza.

El criterio de focalización de los CAVIS es el de pobreza y se aplica sólo para el subcomponente de atención integral.

El mecanismo de selección de los beneficiarios del programa de atención corresponde al criterio socioeconómico aplicado por el Asistente Social basado en una entrevista técnica presencial. También se consideran determinados delitos previamente definidos. A saber, los CAVIS sólo atienden cuasidelitos de lesiones y homicidios, lesiones graves y menos graves, homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia e intimidación. Excepcionalmente se incluyen casos de conmoción pública o aquellos en que se trate de una víctima de delito no violento que se encuentre gravemente afectada.

### ***Criterios de Asignación de recursos***

El presupuesto de los Centros es de continuidad, toda vez que el presupuesto de las Corporaciones de Asistencia Judicial ha tenido esa característica. Se trata de un presupuesto histórico.

No existen criterios de asignación a nivel de subcomponentes ni a nivel regional.

Este componente no contempla la recuperación de gastos.

## **Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior)**

Tanto el *Servicio de orientación e información* como el *Servicio de atención reparatoria* se refieren a la atención de usuarios víctimas de delitos violentos, sin perjuicio de que cada línea de intervención constituye un servicio diferenciado orientado a satisfacer demandas distintas, generadas producto de la victimización. Por tanto, se manejan diferentes niveles de intervención para ayudar a la víctima a restituir condiciones de bienestar, en virtud de las necesidades del caso. En esta lógica, cada línea o servicio es independiente y constituye una respuesta en sí misma; no obstante, un pequeño porcentaje de usuarios que presentan mayor daño a consecuencia del delito podrán pasar desde la primera a la segunda línea de intervención, recibiendo ambos servicios. Cerca del 90% de los casos finalizará la intervención en la primera línea, no pasando a la segunda línea de intervención, ni requiriendo ser derivados a la red externa de los CAVD. De esta manera, la vía por la cual el usuario ingresa al servicio de orientación e información determina la aplicación de estrategias diferenciadas. Estas vías pueden ser ingreso por consentimiento informado<sup>32</sup>, ingreso por seguimiento de medios<sup>33</sup> e ingreso por demanda espontánea o fono 600<sup>34</sup>.

La figura 2 muestra las actividades involucradas en el proceso productivo de los subcomponentes: *Servicio de orientación e información* y *Servicio de atención reparatoria*.

### **Actividades del Servicio de Orientación e Información**

#### **Primera acogida**

El funcionario del centro toma contacto telefónico con la víctima. En el caso de consentimiento informado, este contacto debe realizarse en un plazo máximo de 48 hrs. desde ingresado el documento. En el caso de la línea 600 la orientación es inmediata y en el caso de conmoción pública el servicio se brinda cuando los profesionales del centro se comuniquen con la víctima.

#### **Intervención en crisis.**

Considerando el estado de la víctima, de su familia y/o su entorno en cuanto a niveles de estrés y situación de desamparo, el psicólogo ofrece apoyo entregando información y ofreciendo orientación especializada de modo de potenciar la estabilización emocional del consultante mediante la primera acogida y contención.

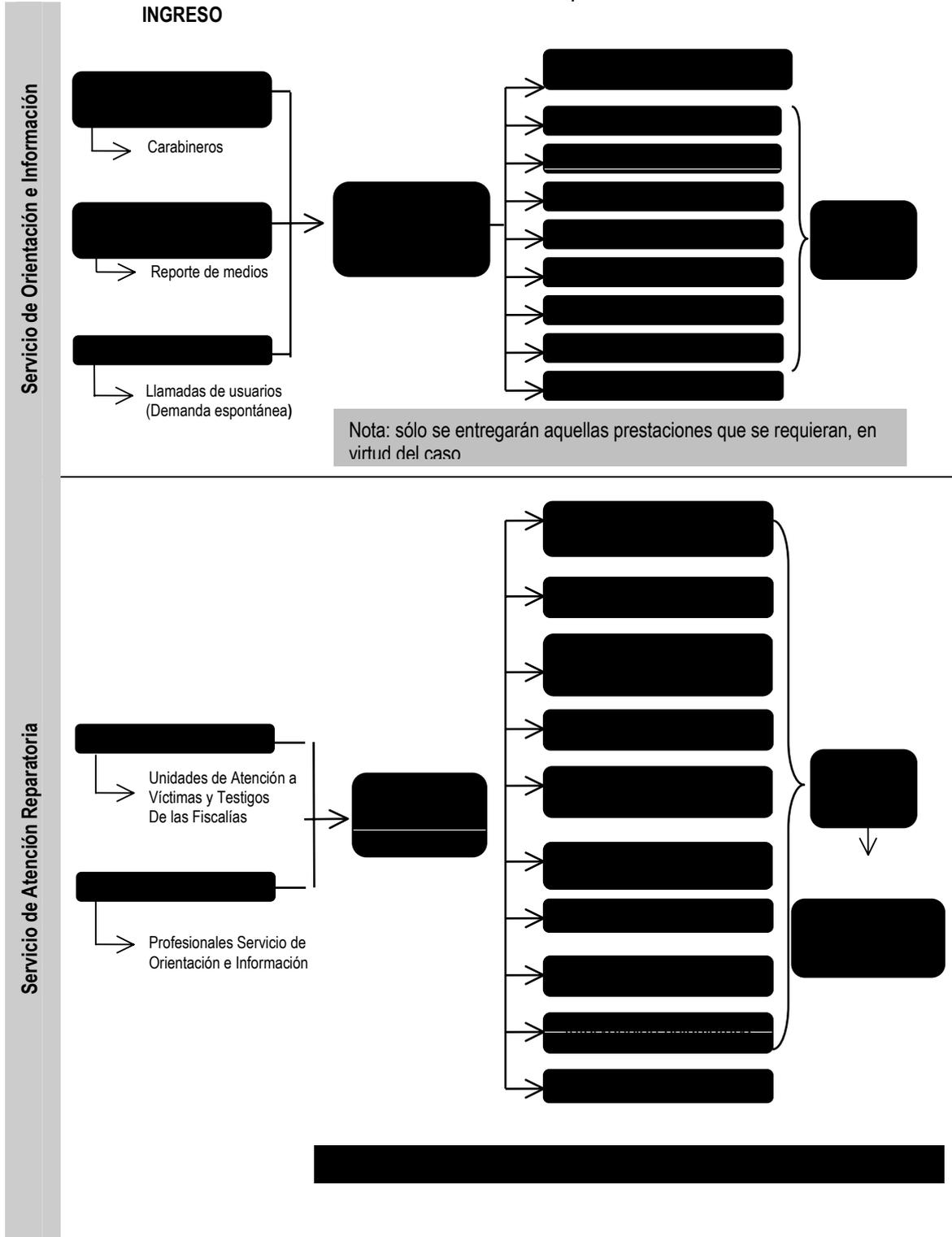
---

<sup>32</sup> Los usuarios son remitidos a los centros por Carabineros luego de haber completado el formulario de consentimiento informado. El encargado del centro recibe el consentimiento informado, lo ingresa al libro de ingresos y entrega el caso al orientador, quien contacta telefónicamente a la víctima y define la procedencia de una derivación interna.

<sup>33</sup> Casos informados por el responsable de seguimiento de medios de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos, los cuales son pertinentes de intervenir, desde una lógica de seguridad pública, dado los niveles de conmoción que se generan. El encargado del centro recibe el reporte de prensa, analiza su pertinencia y en caso positivo se inicia el contacto con la víctima (telefónico o presencial). Se define la necesidad de derivar internamente a la víctima.

<sup>34</sup> Casos en que el consultante se acerca al centro solicitando atención o se comunica telefónicamente a través de la línea 600 y son atendidos por los orientadores. Si se trata de una víctima de delito violento, se orienta e informa; si se trata de otro tipo de solicitud, se orienta para que la persona pueda buscar la información o respuesta requerida donde corresponda.

Figura 2: Flujograma Subcomponentes  
 Servicio de orientación e información  
 Servicio de atención reparatoria



Orientación psicológica

El psicólogo puede realizar distintas intervenciones: contención emocional, psico-educación, promoción de redes de apoyo, orientación proteccional, derivación, etc. Además de orientar en las intervenciones señaladas, indaga sobre la afectación emocional del consultante, sobre los recursos personales, familiares y sociales, y el riesgo. La diferencia con la actividad 2 consiste en que la intervención en crisis se centra en la contención y estabilización de la víctima, existiendo para ello un protocolo. Lo descrito en la actividad 3 se refiere a otros ámbitos de la persona más allá de la crisis.

#### Orientación jurídica

El abogado entrega a la víctima información y orientación sobre el proceso penal, aclarándole que será contactado por la Fiscalía para prestar declaración y que existe la posibilidad que deba tomar parte activa en algunas diligencias para colaborar con la investigación. Además se evalúan y ajustan las expectativas y se informan los derechos que tiene la víctima y que se encuentran consagrados en el art. 109 del Código Procesal Penal (CPP). Este servicio se entrega cualquiera sea la vía de ingreso de la víctima al mismo.

#### Prevención revictimización

Se le entregan al afectado todas aquellas herramientas que puedan serle de utilidad en la prevención de la futura ocurrencia de éste u otros delitos afines con su persona. Se evita culpabilizar a la víctima, intentando que aprenda constructivamente de esta experiencia. Se indaga sobre los recursos con que cuenta la víctima y se le dan recomendaciones prácticas.

#### Orientación proteccional

Se refuerzan las medidas de autocuidado personal, favoreciendo la disponibilidad de redes de apoyo naturales e institucionales, en pro de la seguridad del usuario y de su entorno más cercano.

#### Derivación

A partir de la información recabada se determina la necesidad prioritaria del caso, decidiendo la pertinencia de una derivación interna o externa<sup>35</sup>. Para ello se considera el tipo de delito, la condición de la víctima y los cupos disponibles.

En caso de derivación externa, se solicita autorización a la víctima para volver a contactarla e informarle a donde puede acudir para recibir ayuda. El orientador contacta al servicio pertinente y se le envía la pauta de derivación a la institución receptora. Se llama al usuario y se le informa del lugar, día y hora de atención. En caso de derivación interna, se le da hora para la primera atención de reparación.

---

<sup>35</sup>*Derivación Interna (CAVD):* Serán derivados a los propios Centros del Ministerio del Interior aquellas personas que requieran intervención reparatoria interdisciplinaria, a consecuencia de un delito perteneciente al catálogo de los CAVD, en una región en la cual exista un Centro al que la víctima pueda concurrir.

*Derivación externa:* Serán derivados a otras instituciones de la red los casos que presenten las siguientes características: (i) Quienes presenten necesidades de apoyo por un delito que no forma parte del catálogo de los CAVD, (ii) Quienes habiendo sido víctima de un delito violento, requieran patrocinio judicial, (iii) Las personas que siendo víctima de delitos violentos pertenecientes al catálogo de los CAVD, requieran intervención reparatoria, sin embargo no exista ningún Centro del Ministerio del Interior en la región donde puedan concurrir, y (iv) En caso de tratarse de menores víctimas de delitos sexuales o maltrato infantil grave, serán derivados a la red SENAME, incluido CAVAS. El Centro sólo los atenderá en el caso que no existan plazas disponibles en dicha red.

Los orientadores realizarán una derivación de los usuarios en aquellos casos de mayor complejidad, en que las necesidades de las víctimas a consecuencia de la victimización sufrida, no se circunscriban únicamente a la información y orientación en los términos que ha sido descrita en el protocolo.

Para determinar el lugar idóneo para derivar, los orientadores deberán identificar el tipo de delito del cual la persona ha sido víctima, así como las necesidades que se manifiestan

#### Seguimiento

En casos de alta complejidad es posible que se requiera un nuevo contacto del orientador con el usuario. En caso de derivación externa, también se hace seguimiento al usuario, a través de un nuevo contacto telefónico para chequear los resultados de la gestión de derivación. No se realizan otras actividades de seguimiento.

#### Coordinación con redes

El profesional orientador contacta y coordina con la institución receptora la atención de la víctima y gestiona el servicio pertinente.

#### Egreso

Consiste en el proceso de cierre de la intervención realizada en el Servicio de Orientación e Información.

### **Actividades del Servicio de Atención Reparatoria**

#### Entrevista ingreso

Esta actividad da inicio al diagnóstico victimológico, a partir de una primera vinculación y acogida con la víctima. En la entrevista de ingreso se pretende identificar el motivo de consulta de la víctima, intentando comprender la naturaleza de la situación y sus requerimientos. Si la consulta corresponde, y no es necesario derivar<sup>36</sup>, se ingresa a la persona al programa otorgando citación con los profesionales correspondientes.

#### Valoración social

Actividad destinada a entrevistar a la víctima y/o sus figuras a cargo para recabar información social: datos personales y familiares, perfil educativo y laboral, situación económica, información sanitaria, redes de apoyo social y familiar, variables de riesgo y protectoras. En función de lo anterior el trabajador social determinará las intervenciones a realizar desde su ámbito de acción.

#### Intervención social

Intervención orientada a articular los servicios disponibles en la red, en beneficio de las necesidades de las víctimas. Para evitar la victimización secundaria, las derivaciones realizadas serán coordinadas interinstitucionalmente y seguidas por los profesionales para garantizar la eficacia de dicha gestión y la respuesta oportuna de la demanda formulada. También los asistentes sociales realizarán intervenciones con la víctima y su familia y efectuarán visitas domiciliarias. La derivación señalada sólo es para aspectos sociales.

---

<sup>36</sup> La derivación opera en este caso para todas aquellas víctimas que ingresaron al servicio por derivación externa.

Las víctimas de delitos violentos pueden ser derivadas en cualquier momento de la atención considerando las necesidades y el estado de la víctima. En este caso la derivación se refiere a cuestiones sociales.

#### Valoración psicológica

Actividad realizada por psicólogos, destinada a recabar información sobre las variables que permitan establecer los objetivos y pautas de intervención psicológica. Se utilizan como instrumentos de evaluación la entrevista diagnóstica y test psicológicos. En casos de urgencia se contempla la implementación de un procedimiento de intervención en crisis. Este servicio es brindado por un psicólogo del centro.

#### Intervención psicológica

Esta intervención puede ser necesaria en distintos momentos del proceso: de inicio, de apoyo o como tratamiento único. El formato de la intervención puede ser individual, familiar o grupal. Esta intervención tiene por objetivo favorecer la estabilización psicológica, resignificar la experiencia vivida e integrar dicha vivencia de forma adaptativa.

#### Valoración jurídica

Actividad orientada a recabar información acerca del delito y sus circunstancias, diligencias realizadas, estado de la causa, etc. De acuerdo a ello se le entrega orientación a la víctima en función de su problemática. En caso que no se haya interpuesto denuncia, el abogado orientará a la víctima para que lo haga.

#### Asesoría legal

Actividad destinada a transmitir información completa y oportuna a la víctima, respecto al proceso judicial, etapas contempladas por éste, actuaciones que se realizarán, actores involucrados y el papel que le cabe a la víctima. El abogado se transforma en puente entre el sistema judicial (tribunales, ministerio público, etc.) y la víctima. En caso que la víctima requiera patrocinio, el Centro la derivará a un abogado financiado por el Estado (CAVI) o a una ONG que pueda oficiar de querellante. Estas derivaciones serán monitoreadas.

#### Valoración psiquiátrica<sup>37</sup>

Actividad orientada a la evaluación especializada del estado mental de la víctima, ayudando a precisar con mayor exactitud la sintomatología y cuadro clínico presentado. Debe determinar las acciones necesarias a implementar desde el ámbito psiquiátrico.

#### Intervención psiquiátrica

Esta actividad se da en casos que el consultante presenta sintomatología de consideración o cuadros clínicos que interfieran significativamente el adecuado desarrollo de su vida cotidiana. El psiquiatra del centro tiene por labor apoyar farmacológicamente el proceso de estabilización y de reparación, permitiéndole a la víctima un nivel adecuado de funcionamiento.

---

<sup>37</sup> Una vez realizada la valoración psicológica, social, psiquiátrica y jurídica se analiza de forma conjunta los datos obtenidos por los distintos profesionales desde sus respectivos ámbitos. Con ello se levantan hipótesis diagnósticas tendientes a establecer líneas de intervención en el ámbito de la reparación y la prevención victimal. Se determinan las principales conclusiones del caso para posteriormente elaborar el programa de intervención especializada.

### Derivación parcial

Aún cuando la lógica del Centro tiende a la resolución de las demandas formuladas, puede suceder que el equipo evaluador considere que un caso pueda ser satisfecho de mejor forma por otro organismo (de la red o del sector privado). En otros casos puede tratarse de una derivación complementaria que aporta otros servicios otorgados por la red. En estos casos se mantiene un contacto periódico con el servicio que recibe a la persona, para tener conocimiento de la evolución del caso.

### Egreso

Dispositivo diseñado con la finalidad de concluir la intervención desde el Centro, cerrando técnica y administrativamente el proceso desarrollado respecto a un consultante. El proceso de cierre dependerá de si éste obedece a razones técnicas (cumplimiento de los objetivos planteados) o a motivos de deserción.

### Seguimiento

Consiste en el contacto con los usuarios una vez realizado el egreso por razones técnicas, con el objetivo de evaluar la mantención de los cambios reportados y el estado general del usuario. Las tareas definidas en este plan consisten en una sesión de seguimiento o contacto telefónico (se acuerda con la víctima al momento del egreso); ésta se realiza pasado el primer mes de egreso. Luego se efectúa un segundo contacto a los seis meses. En el caso de menores de edad u otros casos considerados como pertinentes por el equipo, el contacto se realiza con el familiar o figura responsable. En el proceso de seguimiento puede surgir la necesidad de reiniciar la intervención o al menos realizar una sesión de refuerzo.

Se hace presente que el seguimiento no constituye propiamente una evaluación de la satisfacción usuaria desde la perspectiva de la víctima, sino más bien una valoración profesional de la estabilidad de los cambios obtenidos mediante el proceso de intervención, en términos de impacto.

## **Apoyo a la coordinación de la red nacional de asistencia a víctimas (RAV)**

Este subcomponente se orienta a apoyar la coordinación entre los organismos involucrados en la atención a víctimas<sup>38</sup>. En la actualidad se encuentra en funcionamiento la Mesa Nacional de la RAV y 12 Mesas Técnicas Regionales (de la I a la XII regiones. Las mesas técnicas de las regiones XIV y XV aún no se han constituido). Las Mesas Técnicas Regionales, iniciaron el trabajo anual de manera diferenciada dada las características de gestión y organización de cada región. Particularmente relevante al respecto es el caso de las regiones nuevas que recientemente se han conformado. A continuación la descripción de las actividades y de los productos asociados a las mencionadas mesas.

### Reuniones Mensuales Mesa Técnica Nacional y Mesas Técnicas Regionales

Mensualmente se realizan sesiones de trabajo en cada una de las instancias, para ello se han definido calendarios de trabajo por región.

---

<sup>38</sup> Integran la red el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

Abordaje de cada producto vinculado a la mesa, diseño de estrategia de coordinación entre los servicios presentes para el trabajo de los productos mencionados.

Tanto para la instancia nacional como para la regional se han definido productos asociados. Ver anexo donde también se consigna la planificación del trabajo.

La estrategia de coordinación consiste en la distribución de responsabilidades para el logro de los productos y la articulación entre las instituciones participantes de la RAV.

Para la coordinación del trabajo de la RAV se ha firmado un Acuerdo marco de colaboración entre las instituciones participantes (Decreto Exento N° 733 de 7 de mayo de 2007 del Ministerio del Interior, aprobó el acuerdo marco de colaboración entre el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile para la implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la atención de víctimas de delitos violentos.)

Este Acuerdo de colaboración permite que las 7 instituciones participen a través de un representante en las Mesas Técnicas Nacional y Regionales de la RAV, y sean parte de la elaboración de cada uno de los productos que se proponen en el contexto de dichas mesas.

La Mesa Nacional de la RAV, elige a un Coordinador (que le corresponde al Ministerio del Interior) y a una Secretaría Ejecutiva (que le corresponde al Ministerio de Justicia). La coordinación es quien articula la discusión en torno a los temas abordados y quien conduce el trabajo hacia el logro de los productos. Por su parte, la Secretaría Ejecutiva tiene la función de convocar y llevar el Acta de cada sesión.

Para la elaboración de cada uno de los productos, se han constituido al interior de la RAV, comisiones de trabajo específicas cuyos avances en el desarrollo de los productos son luego refrendados en la Mesa Nacional.

Por su parte, las Mesas Técnicas Regionales son coordinadas por el Coordinador Regional de Seguridad Pública, funcionario de la División de Seguridad Pública que se desempeña en cada región en las respectivas Intendencias. Su labor consiste en la convocatoria a cada sesión, elaboración del acta, organización del trabajo para el logro de los productos, y mantención de la vinculación con cada una de las instituciones participantes.

Puesta en marcha de productos.

Una vez planificada la realización de los productos, se espera la ejecución de cada uno de ellos, es decir, establecer fechas para las actividades asociadas y ejecución de las mismas.

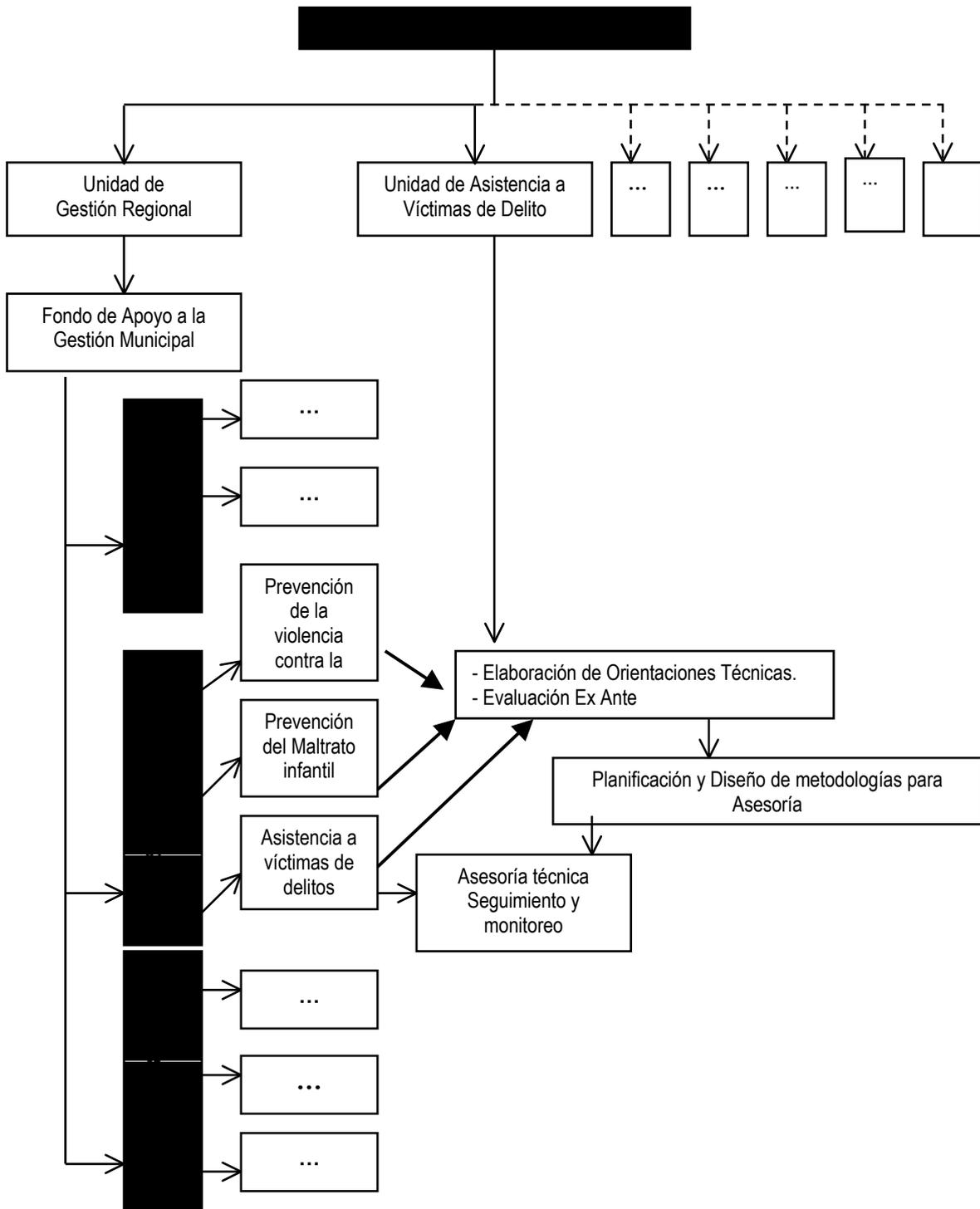
Evaluación de la ejecución de cada producto.

Posterior a la realización de las actividades asociadas a los productos, se espera realizar una evaluación de la coordinación en sesiones ordinarias de trabajo de las respectivas Mesas Técnicas.

### **Servicio de Asesoría para Proyectos Municipales**

La figura 3 representa el proceso productivo del subcomponente que apunta a incentivar el desarrollo de proyectos de carácter preventivo en la línea de seguridad ciudadana, a ser implementados en el ámbito local.

**Figura 3: Flujograma Subcomponente  
Servicio de Asesoría para Proyectos Municipales**



## **Descripción de actividades:**

### Elaboración de Orientaciones Técnicas.

Los profesionales de la Unidad elaboran Documentos Técnicos Orientadores vinculados al Eje de Asistencia a Víctimas de Delito, lo que se traduce en tres tipologías de proyectos, en las siguientes materias: prevención del maltrato infantil, prevención de la violencia contra la mujer y asistencia a víctimas de delitos violentos. Es necesario destacar que a la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito sólo le corresponden acciones de asesoría técnica a los municipios respecto de las tres tipologías señaladas.

### Evaluación ex ante proyectos en temas victimológicos.

Actividad realizada por profesionales de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito con experiencia de la temática en función de una pauta especialmente elaborada para estos efectos.

La Evaluación Técnica, tiene por objetivo analizar el diseño del proyecto propuesto en función de su concordancia con los elementos establecidos por las Orientaciones Administrativas y Técnicas 2008, de sus indicadores de calidad y resultados de producto esperados.

Cabe destacar que las “Orientaciones Administrativas y Técnicas para la ejecución de proyectos de Inversión Comunal, FAGM 2008” establecen 7 “Áreas de Evaluación”, las cuales están compuestas por indicadores básicos y tienen asignada una ponderación respecto de la calificación final del proyecto. Son estas áreas de evaluación<sup>39</sup> las contenidas en la pauta mencionada.

### Planificación y Diseño de metodologías para asesoría.

Planificar y diseñar instrumentos para la asesoría, evaluación y sistematización de los proyectos Fondo Ayuda Gestión Municipal (FAGM) correspondiente sólo a la tipología Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos.

### Ejecución de Asesoría Técnica.

Se espera realizar asesoría técnica a los proyectos durante todo el periodo de ejecución, alrededor de 12 meses, por medio de las metodologías elaboradas para tales fines.

### Evaluación ex post de Proyectos en Asistencia a Víctimas de Delito.

Se espera desarrollar actividades vinculadas a la evaluación y sistematización de los proyectos en esta línea. Esta actividad es realizada por profesionales de la Unidad

## ***Mecanismos de participación de usuarios***

Cada CAVD cuenta con un Libro de Sugerencias y Reclamos. Este libro está dispuesto para el público, con el objetivo de recoger sus opiniones y dar respuestas a ellas. Cada seis meses se sistematiza la información y de ser necesario se consideran los planteamientos para ajustar el diseño del programa.

## ***Responsabilidades delegadas***

En este componente no se delegan responsabilidades a terceros en la ejecución.

<sup>39</sup> Fundamentación del proyecto (20%), Objetivos (10%), Focalización y cobertura (10%), Metodología de intervención (30%), Resultados de la intervención (10%), Equipo Ejecutor (5%), Presupuesto (15%).

### ***Criterios de focalización y mecanismos de selección de beneficiarios.***

Los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos, atienden a víctimas de delitos violentos específicos de ambos sexos y de todos los grupos étnicos, sin discriminar por razones de sexo, religión, económicas, sociales o culturales. Para que una víctima sea atendida no se requiere que el hecho delictual pueda ser probado ante un tribunal, ni que el ofensor haya sido identificado, aprehendido, enjuiciado o condenado.

Este componente no cuenta con criterios de focalización.

Cualquiera sea la vía de ingreso, el mecanismo de selección de beneficiarios está asociado a la tipología de delitos definida (catálogo).

En el caso de ingreso por la vía del consentimiento informado, Carabineros sólo ofrece el servicio a las víctimas de los delitos consignados en el catálogo<sup>40</sup>. Lo mismo ocurre en el caso de la línea 600. Los orientadores sólo ofrecen el servicio cuando el delito es de aquellos contemplados en el catálogo, sin perjuicio de brindar la información necesaria para resolver inquietudes sobre delitos no consignados en el catálogo. En el caso de ingreso por la vía de conmoción pública existen criterios de inclusión y exclusión<sup>41</sup>.

### ***Criterios de Asignación de Recursos.***

Se trata de un programa de ejecución centralizada en la División de Seguridad Pública. En el presupuesto del Ministerio del Interior existe una glosa presupuestaria para el financiamiento de todos los subcomponentes que integran este componente. El manejo programático y administrativo lo realiza la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito y los aspectos financieros y contables están a cargo de la Unidad de Administración y Finanzas; ambas unidades dependientes de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior. Esta situación se mantendrá de acuerdo a lo señalado mientras no se cuente con la institucionalidad suficiente que permita su descentralización. Es un tema que actualmente se encuentra en discusión, ya que es parte de una definición más global, que dice relación con la nueva institucionalidad en materia de seguridad pública.

---

<sup>40</sup> Cuando el Carabinero ingresa los datos de la denuncia en la base Aupol, si se trata de uno de los delitos del Catálogo de los CAVD, en la pantalla le aparece al Carabinero la consigna de ofrecimiento del servicio, para que este efectivamente lo ofrezca. De no llenarse este campo obligado, el carabinero no puede seguir ingresando más datos.

<sup>41</sup> Criterios de Inclusión: (i) Formen parte del listado de delitos atendidos por los Centros; (ii) Alto impacto mediático (cobertura a través de los medios de comunicación), (iii) Generen conmoción pública, impacto social y comunicacional donde se potencia la identificación de la población con las víctimas, (iv) Víctimas domiciliadas en la Región Metropolitana, o en las regiones en las cuales se encuentren implementados los Centros del Ministerio del Interior, (v) Víctimas que no han tenido ningún grado significativo de participación o responsabilidad en los hechos delictivos de los que han sido objeto.

Se prestará especial relevancia a aquellos casos de delitos violentos en los cuales las víctimas sean: niños o niñas, excluyéndose aquellos asociados a delitos sexuales y maltrato infantil grave; adultos mayores, personas con algún grado de discapacidad, exista la presencia de retención o secuestro de la o las víctimas; o que afecten a más de una víctima de manera directa.

Criterios de Exclusión: (i) casos de delitos sexuales y maltrato grave contra niños, niñas y adolescentes, en los cuales tiene competencia institucional SENAME, (ii) Casos de víctimas directas de femicidio frustrado en los cuales tiene competencia institucional SERNAM, (iii) Delitos entre organizaciones criminales por considerarse que revisten una mayor complejidad respecto de la forma en que ocurrieron los hechos, elemento de relevancia para el diseño de la intervención, aún cuando se reconoce la calidad de víctimas de los afectados.

El criterio general de asignación de presupuesto para cada uno de los subcomponentes dice relación con el alcance y naturaleza de las tareas a realizar en cada uno de éstos. En ese sentido, los subcomponentes 1 y 2 (Información y Reparación), que corresponden a la implementación y mantención técnica y administrativa de los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos, son los subcomponentes que implican la gran mayoría de los recursos. Por el contrario, el subcomponente 3, Red de Asistencia a Víctimas, tiene una asignación de presupuesto menor, destinado sólo al recurso humano (un profesional) a cargo y al financiamiento de algunos de sus productos (Seminario, Manual y Catastro, Planes de Difusión). Finalmente, al subcomponente 4, Asesoría a FAGM, también le corresponde un presupuesto menor, ya que lo único que compromete la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito en estos proyectos es la elaboración de orientaciones técnicas, evaluación de proyectos (los relativos a la temática victimológica) y asesoría técnica a éstos. Estas tareas implican sólo recursos profesionales (1 profesional a cargo), ya que los proyectos son gestionados desde otra Unidad de la División de Seguridad Pública (Unidad de Gestión Regional), por lo que el presupuesto para su ejecución no es parte de la glosa presupuestaria de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito. Los otros subcomponentes sí son parte de dicha glosa presupuestaria.

Este componente no considera la recuperación de gastos.

#### **Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (Policía de Investigaciones).**

La figura 4 representa el flujograma del Servicio de Intervención, en cuanto a la producción del servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual.

#### **Servicio de Intervención Psicosocial Especializada en Materias de Violencia Sexual, actividades:**

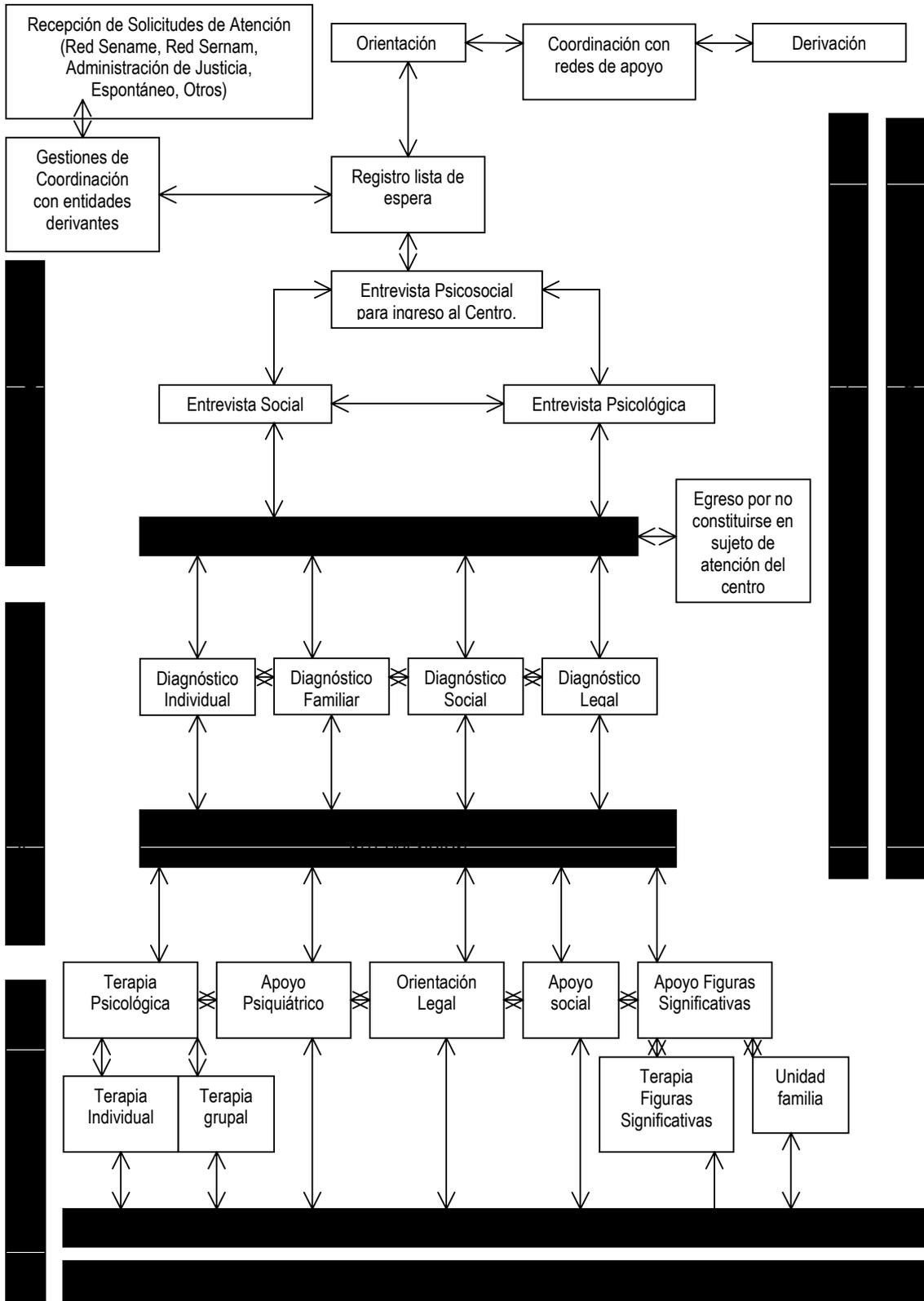
##### **Recepción de solicitudes de atención**

Se recibe la solicitud proveniente de la red SENAME, de la red SERNAM, de la administración de justicia y se consignan antecedentes en una pauta de registro cuya estructura contempla puntos específicos que permiten valorar si el/la consultante se constituye en beneficiario del centro en consideración de variables geográficas y fuentes de derivación. La recepción es formalizada a través de un listado de demanda de atención, asignándosele a cada caso un número correlativo de registro. Evaluada preliminarmente la pertinencia del caso, se le otorga una hora de atención. Existen dos tipos de criterios para la asignación de la hora: tiempo de espera y situación de riesgo psicosocial en que se encuentra la víctima.

Si se cumplen los requisitos se le asigna una fecha de entrevista dando inicio al proceso de calificación.

Eventualmente pueden realizarse entrevistas de pre-ingreso con el consultante con la finalidad de obtener antecedentes adicionales del caso. Asimismo, los consultantes pueden concurrir al centro con la pauta de derivación del organismo que la realiza, efectuándose una entrevista de demanda de atención con el consultante.

**Figura 4: Flujograma Subcomponente 1**  
*Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual*



### Gestiones de coordinación con entidades derivantes

Se establece el contacto con las instituciones a modo de clarificar la petición y obtener antecedentes adicionales que no estén contenidos en la pauta de derivación de la propia entidad. Asimismo, en los casos que lo requieran, se realizan gestiones con dichos organismos con el objeto de planificar y ejecutar acciones conjuntas en pos de las necesidades asociadas al caso. Esto sólo ocurre cuando hay derivación institucional. No opera en caso de demanda espontánea.

### Orientación

Esta actividad tiene por finalidad otorgar información y guía a toda persona que establezca contacto con Cavas. En general la información es entregada por la asistente social del centro. Al respecto, cabe precisar que las orientaciones están específicamente vinculadas a materias afines al Centro, sin perjuicio que ante una solicitud de apoyo no pertinente, se realicen gestiones orientadas a esclarecer y otorgar la información necesaria para la derivación del consultante al organismo indicado.

En aquellos casos en los que en la orientación se determine la pertinencia de su ingreso al Centro, éste es registrado en la lista de espera. La orientación se constituye en una estrategia inicial de abordaje destinada a clarificar, contener y guiar al consultante respecto de la problemática que exponga.

### Coordinación con redes de apoyo

Para quienes no cumplen con los requisitos de ingreso al centro, se ha diseñado un modelo de intervención focalizado tendiente a activar las redes de apoyo comunitario y en salud mental, gestionándose en la entrevista implementada para ello las derivaciones pertinentes.

### Calificación Diagnóstica

Es una fase de intervención pre-diagnóstica orientada a la identificación de variables de orden social, psicológico y legal, cuyo norte pretende valorar la incidencia de dichos factores en la génesis del motivo de consulta y evaluar la pertinencia y ajuste de la demanda a los objetivos del Centro. Para dicho fin, se realizan entrevistas técnicas (psicológicas y sociales) mediante las cuales se evalúa de manera preliminar la presencia de indicadores compatibles con vivencias de transgresión en la esfera de la sexualidad y los niveles de riesgo psicosocial asociados.

En síntesis, este diagnóstico preliminar del estado general de la víctima y su contexto, conduce finalmente a un proceso de devolución de los resultados que puede concluir en un contrato terapéutico (acuerdo verbal) con la víctima o sus figuras significativas, o bien en un egreso, por no constituirse en sujeto de atención del Centro.

En esta fase de la intervención se espera que la víctima firme un consentimiento informado para una eventual solicitud de colaboración con la administración de justicia y/o para la realización de una investigación. Si no se firma el consentimiento en este momento puede hacerse en cualquiera otra fase.

### Devolución

En esta actividad se informa al consultante y/o sus figuras significativas, los resultados obtenidos en la etapa de calificación diagnóstica. En los casos que exista indicación de tratamiento, se formula una propuesta de intervención, transmitiendo y acordando con el consultante, los objetivos terapéuticos.

En aquellos casos que no procede la indicación de tratamiento psicosocial en el Centro, se realiza un trabajo orientado a la derivación del caso a otras instancias de la red de salud mental o comunitaria, que acojan de manera pertinente las necesidades de atención detectadas.

#### Profundización Diagnóstica

Esta actividad tiene como propósito realizar una evaluación en profundidad de los elementos recopilados en la etapa de calificación diagnóstica, con la finalidad de corroborar o refutar las hipótesis preliminares del estado psicosocial de la víctima.

Para dicho fin, se implementa una metodología que contempla el uso de instrumentos diagnósticos en el área social, psicológica, legal y psiquiátrica, permitiendo tales acciones evaluar la dinámica de traumatización y precisar la magnitud del daño socioemocional asociado a la vivencia de transgresión sexual.

Finalmente, esta etapa permitirá el diseño de un plan de intervención individual, el cual contiene un registro diagnóstico y directrices técnicas de abordaje. Esta fase tiene una duración mínima de dos meses.

#### Registro pauta diagnóstica y confección de planes de intervención

Culminada la actividad de profundización diagnóstica, los profesionales consignan los resultados en una pauta de registro nominada “plan de intervención individual”. Dicho instrumento es un protocolo estándar confeccionado por el Centro (de registro manual), en el cual se plasma el diagnóstico psicosocial de acuerdo a categorías preestablecidas en el documento. Asimismo, se indican en él los objetivos y estrategias de intervención planificadas por el equipo responsable.

Cabe señalar que cada área clínica (infanto-juvenil y adulta), ha diseñado instrumentos de registros específicos que consideran las características propias de cada etapa de desarrollo y género.

#### Supervisión de casos

Esta actividad dice relación con todas aquellas gestiones orientadas al análisis de casos. Para dicho fin, se han formalizado reuniones técnicas ampliadas y por sub-equipos, de periodicidad semanal. En éstas, los profesionales realizan una exposición de los antecedentes relevantes del caso, todo ello con el objeto de evaluar y buscar soluciones técnicas colectivas que permitan un óptimo abordaje de la intervención de la problemática asociada a la agresión sexual.

#### Registros en carpeta de cada intervención realizada

Toda planificación y gestión técnica ejecutada es consignada de forma manual en hojas de registro, las cuales se anexan en las fichas clínicas. Esta actividad es de responsabilidad de los profesionales asignados a cada caso y se realiza de forma transversal al proceso de intervención psicosocial.

#### Intervenciones psicoterapéuticas individuales, grupales y familiares

Las intervenciones psicoterapéuticas tienen como propósito fundamental otorgar a las víctimas un espacio de contención y apoyo en crisis, como asimismo, en los casos que lo requieran, dar curso a un proceso de tratamiento reparatorio del daño emocional asociado a la vivencia de transgresión sexual.

En esta etapa los profesionales implementan el plan de intervención individual diseñado para cada víctima directa, denominándose esta actividad como “intervenciones psicoterapéuticas individuales, grupales y familiares”. Esta acción agrupa a todo el conjunto de estrategias de orden psicológico que tiene como fin dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Los tiempos de intervención fluctúan entre los seis y dieciocho meses de duración.

Respecto a las intervenciones psicológicas existen tres modalidades de trabajo: individual, grupal y familiar.

Dichas acciones interventivas pueden implementarse de manera simultánea, o bien suspenderse transitoriamente una de ellas, mientras la otra se encuentre en ejecución.

Respecto del abordaje familiar, este tiene por objetivo trabajar las competencias parentales y acoger a aquellas familias que presentan indicadores de traumatización a partir de la victimización de uno de sus miembros.

Por otra parte el equipo profesional desarrolla un tipo de intervención que está orientado al trabajo reparatorio de las víctimas indirectas de la traumatización del paciente índice. Para dicho propósito, se realizan derivaciones internas a psicoterapia individual a cualquier miembro de la familia que requiera de apoyo psicológico especializado.

Cabe señalar que, aquellas madres o padres o cualquier figura significativa de la víctima que haya sufrido una experiencia de victimización sexual a lo largo de su historia vital, puede ser derivada de manera interna al equipo adulto para que ingrese a un proceso reparatorio de su propia vivencia.

Respecto al uso de técnicas y el material clínico del que dispone el equipo, en su adquisición se considera el enfoque de género, diseñando y planificando las intervenciones en función del impacto específico que tiene determinadas herramientas en una u otra población. Asimismo, la perspectiva teórico práctica del Centro aborda de manera diferenciada el fenómeno y sus consecuencias en ambas poblaciones, en torno a la construcción de identidad de género y grupo étnico.

#### *Enfoque de género en la actividad*

Se incorpora el enfoque de género tanto en la fase diagnóstica como en el proceso de planificación y ejecución de la intervención psicosocial. De este modo, para la destinación de casos a cada profesional se considera la variable género del terapeuta, por cuanto en esta temática dicho factor incide significativamente en los procesos reparatorios. De esta manera, se contempla el impacto psicológico negativo que pudiera tener para una víctima ser atendida por una figura del mismo género que su agresor. Por el contrario, en otros casos, el mismo género del victimario puede constituirse en un factor positivo por cuanto esta variable puede contribuir a reparar la identificación de género.

#### Intervenciones de apoyo social

Las intervenciones de apoyo social tienen como propósito fundamental otorgar a las víctimas y sus familias un espacio de acogida y contención en crisis, como asimismo, en los casos que lo requieran, dar curso a un proceso de intervención social con el objeto de reparar las consecuencias asociadas a la victimización primaria y secundaria.

Para dicho fin, se realizan intervenciones individuales, familiares y grupales de carácter psicoeducativo, las que pueden darse o no simultáneamente.

Finalmente, es importante destacar las acciones orientadas a diagnosticar e intervenir en terreno, materializándose éstas a través de las visitas domiciliarias.

#### Orientaciones legales

Esta actividad tiene por objeto orientar a los consultantes respecto del proceso judicial, desde una perspectiva educativa que está orientada a aumentar la comprensión del proceso, así como la percepción de predictibilidad y control del mismo. La prestación es otorgada por un abogado. Por otra parte, se implementan estrategias de coordinación con la red con el fin de activar mecanismos judiciales en pos de la protección, que permitan que la víctima se encuentre resguardada<sup>42</sup>.

#### Intervenciones psiquiátricas

Esta actividad tiene por objeto que el profesional psiquiatra precise aspectos diagnósticos, complemente el tratamiento psicosocial individual y medique en caso de ser necesario. Para dicho fin, el profesional responsable debe completar una pauta de derivación interna, con el objeto de que el psiquiatra cuente con los antecedentes centrales del caso.

#### Seguimiento.

Esta acción está inserta dentro del plan de intervención individual y tiene por finalidad realizar acciones de seguimiento de casos, orientadas a evaluar la presencia de nuevos elementos que atenten contra la integridad del consultante y diagnosticar el grado de estabilidad en que se encuentre. Dicha gestión se realiza a través de entrevistas o contactos telefónicos.

#### Coordinación con la red de atención a víctimas (RAV)

Esta actividad contempla todas aquellas acciones destinadas a coordinar y planificar estrategias conjuntas con las entidades de la red vinculadas al caso, que permitan controlar los factores de riesgo asociados a una eventual condición de desprotección de la víctima y manejar las variables contextuales que conduzcan a una sobreexposición de ésta a situaciones revictimizantes. Esta actividad es paralela a las acciones de todo el proceso.

### **Relatoría, Formación e Investigación en Materias de Violencia Sexual.**

La relatoría es un proceso complementario a la intervención psicosocial, que permite difundir el quehacer del centro y realizar actividades preventivas, la formación apunta a transmitir el conocimiento adquirido a otros profesionales que puedan contribuir al trabajo reparatorio con víctimas de delitos sexuales y la investigación, junto con aportar mayores conocimientos en la materia, nutre al propio centro y a sus profesionales en su quehacer. El flujograma de la figura 5 muestra las actividades involucradas en el servicio.

#### Recepción solicitudes de relatorías.

Esta actividad hace referencia a la recepción mediante oficio de las peticiones de relatorías.

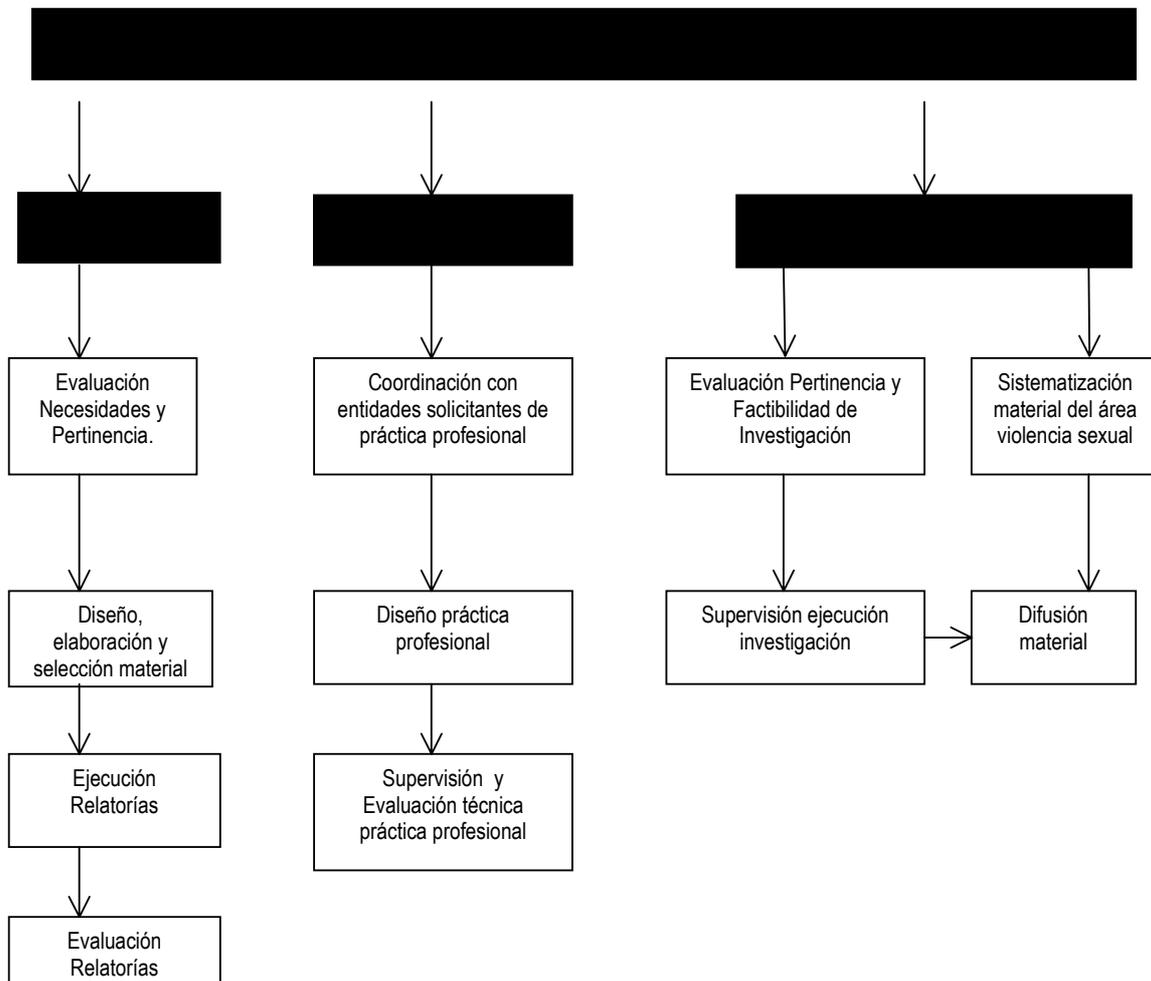
---

<sup>42</sup> Por ejemplo puede coordinarse con los abogados del SENAME, de las Oficinas de Protección de Derechos la solicitud de medidas de protección para la víctima.

Evaluación de necesidades y pertinencia de relatorías.

Una función central de CAVAS es capacitar a diversos profesionales o funcionarios de la red en el abordaje y manejo de la problemática. Con dicho fin, la dirección y coordinación técnica receptiona y evalúa los requerimientos de los organismos que solicitan las relatorías, determinando cuáles peticiones serán acogidas. De este modo, se establece un contacto previo con la entidad correspondiente con el objeto de valorar las necesidades de capacitación o perfeccionamiento de sus funcionarios. Posterior a ello, se designa un equipo encargado de la planificación y ejecución de éstas.

**Figura 5: Flujograma Subcomponente**  
*Relatoría, Formación e Investigación en Materias de Violencia Sexual*



### Diseño, elaboración y selección de material para relatorías

El equipo o profesional designado para el diseño y ejecución de la relatoría, analiza las necesidades de perfeccionamiento de la entidad que solicita la capacitación y en base a tal diagnóstico, recopila y selecciona el material teórico y práctico pertinente, tomando en consideración las características de la población receptora, tal como su nivel de instrucción. Asimismo, en función de los objetivos y acuerdos establecidos con los organismos, se estructuran los contenidos de los módulos, el formato que adquirirá la relatoría y el tiempo que se destinará para su implementación.

De esta manera, y de acuerdo a las necesidades específicas de cada entidad, las relatorías abordan diversas temáticas relacionadas con la agresión sexual, como son, comprensión teórica del fenómeno, detección de indicadores asociados a la victimización, abordaje con la víctima y/o con sus familiares, derivación a redes, entre otros tópicos.

Por otra parte, los profesionales se coordinan con los encargados de la institución a capacitar, evaluando aspectos operativos y prácticos que permitan un óptimo desarrollo y ejecución de la actividad.

Cabe señalar que el centro dispone de una biblioteca con literatura especializada y mantiene archivos de las capacitaciones ejecutadas en distintas instancias.

### Ejecución de relatorías

Esta actividad refiere a la implementación de la capacitación diseñada. Los profesionales concurren a las dependencias de la entidad solicitante o el recinto que haya sido definido para su realización. El tiempo de ejecución es variable y depende de las necesidades de formación que requiera el personal a capacitar.

### Evaluación de participantes de relatorías

Se encuentra en etapa de elaboración un instrumento que permita medir el grado de satisfacción del personal que participa en las jornadas de capacitación. A partir de él, se espera obtener una retroalimentación respecto a la calidad del servicio y con ello perfeccionar las actividades referidas a éste.

De tal modo, una vez construido dicho instrumento de evaluación, corresponderá analizar la información recabada y diagnosticar el desempeño del Centro en este ámbito.

### Recepción solicitudes de práctica profesional

Dentro de las funciones de CAVAS se encuentra la formación profesional especializada en la temática de victimización sexual. Con dicho fin, anualmente los equipos que componen el Centro ofrecen un número de plazas destinadas a incorporar a alumnos en formación de educación superior y/o funcionarios de la Institución que requieran realizar su práctica profesional en esta área. Las prácticas profesionales son principalmente para alumnos de Psicología. En algunos casos también hacen prácticas alumnos de Trabajo Social y Técnicos Sociales.

En este marco, los coordinadores técnicos reciben y evalúan los currículums de los alumnos que solicitan realizar su práctica profesional en el centro, seleccionando de ellos los que presenten mejores antecedentes. Luego se acuerdan fechas de entrevistas en que se exploran las motivaciones, aptitudes y conocimientos de éstos, determinando a partir de tales elementos, quienes podrán incorporarse al programa de práctica profesional, previa aprobación de la dirección. Las plazas se definen anualmente y los cupos son extensivos a cualquier universidad que mantenga algún tipo de convenio con la Policía de Investigaciones de Chile.

Culminado el proceso de selección, se asigna al alumno un supervisor técnico perteneciente al sub-equipo al que se integre, estando dicho profesional a cargo de guiar el proceso formativo y evaluar el desempeño del alumno a lo largo del período de práctica.

#### Coordinación con entidades que solicitan práctica profesional

El supervisor técnico mantiene un contacto periódico con la institución universitaria, coordinando con los responsables de las prácticas profesionales todos aquellos aspectos administrativos o técnicos que se requieran.

#### Diseño de plan de práctica profesional

Anualmente se revisa y elabora un documento final que contiene un plan de práctica profesional en el que se indican los objetivos de formación que persigue el Centro, las actividades que desempeñará el alumno y las modalidades de evaluación que se implementarán. Cabe señalar que, independientemente de cuáles sean las condiciones que establezca la entidad universitaria, el alumno se incorpora a un programa de formación que contempla un tiempo mínimo de duración de diez meses (esto debido a las características del trabajo con víctimas).

El programa consta de horas destinadas a la capacitación teórica, atención directa a víctimas, supervisión y análisis de casos, presentación de casos y material teórico al equipo profesional, elaboración de informes, entre otras actividades.

La ejecución del plan de práctica está a cargo del supervisor técnico del Centro, introduciendo éste las modificaciones que sean necesarias al plan, a partir de la retroalimentación que obtenga del proceso mismo de instrucción.

#### Supervisión y evaluación técnica de prácticas profesionales

El programa de práctica contempla reuniones semanales entre el supervisor técnico y el alumno en práctica, para las cuales se ha fijado una extensión horaria de tres horas. En tales instancias el profesional revisa los casos en conjunto con el practicante, orientando y asesorando técnicamente en materias de diagnóstico e intervención. Asimismo, se abordan aspectos de la ética profesional y se reflexiona sobre la teoría y praxis en esta materia. Finalmente, este mismo es el encargado de monitorear e informar a la coordinación de cualquier dificultad que se presente en el proceso formativo y evaluar el desempeño en términos formales frente a la entidad universitaria.

#### Recepción de solicitudes de investigación

Cualquier investigador o entidad de educación superior que solicite apoyo o colaboración en un proyecto de investigación, debe formalizar su petición mediante una carta dirigida a la dirección, exponiendo en ella los objetivos que persigue la misma. Tanto la dirección como la coordinación técnica establecen contacto con dichos agentes, sosteniendo entrevistas con el fin de evaluar preliminarmente la viabilidad de dar curso a la solicitud.

#### Evaluación de pertinencia y factibilidad de investigación

El material clínico, social, legal o psiquiátrico contenido en las fichas clínicas o cualquier otro antecedente que conste en los distintos sistemas de registro, son utilizados como insumos para el desarrollo de proyectos de investigación de pre-grado y pos-grado. Para dicho fin se confeccionó un consentimiento informado que pretende que los usuarios o sus figuras cuidadoras autoricen la utilización del material clínico de su caso para el desarrollo de futuras investigaciones.

Cabe señalar, que todo proyecto debe ser presentado formalmente por los interesados a la jefatura correspondiente, quienes evaluarán la pertinencia y ajuste de éste a las políticas del Centro.

#### Supervisión de ejecución de investigación

Una vez autorizada la investigación, se asigna un profesional que actúa como asesor y coordinador de las gestiones requeridas para los propósitos de la investigación.

#### Sistematización de material especializado en el área

Los profesionales a cargo de esta actividad desarrollan como parte de su jornada laboral, tareas tendientes a revisar material especializado en el área y capitalizar el conocimiento adquirido por el equipo en su trabajo con víctimas. De este modo, se estudia y sistematiza diversos tópicos vinculados a la comprensión del fenómeno, así como de los mecanismos y estrategias para su intervención, plasmando tales productos en documentos que se difunden al interior del equipo y que sirven de material de consulta para la comunidad.

#### Difusión de material especializado en el área

El centro a lo largo de su trayectoria, ha generado y difundido material especializado en materias de violencia sexual, participando sus profesionales como expositores en seminarios y encuentros académicos nacionales e internacionales.

#### Participación y colaboración en la producción de publicaciones y documentos de difusión elaborados por las entidades de la red de atención a víctimas

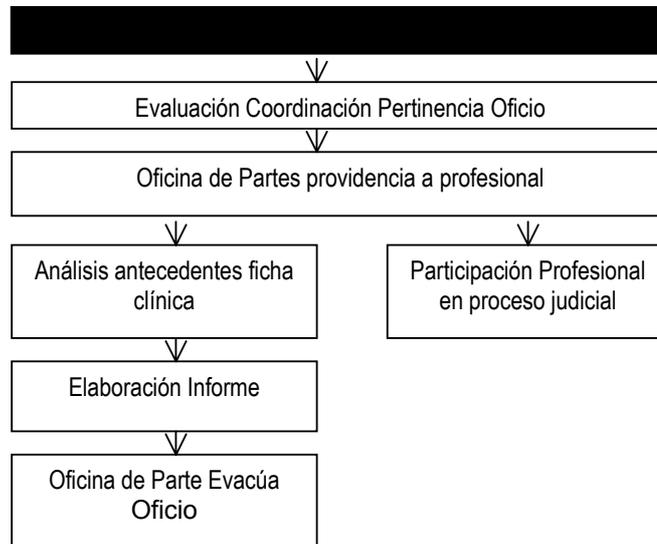
El Centro participa de manera continua en mesas de trabajo intersectorial y/o de la red de atención a víctimas, pronunciándose técnicamente respecto a las materias de su competencia.

### **Colaboración con la Administración de Justicia**

La colaboración con la administración de justicia deriva del trabajo realizado con las víctimas y del conocimiento que los profesionales han podido recabar de ellas. Éstos son vertidos en los informes solicitados por los tribunales y en la intervención de los profesionales del centro en las distintas etapas del proceso penal. Los profesionales no sólo participan en el ámbito penal sino en todas aquellas áreas de competencia de los Tribunales de Familia y/o Tribunales de Menores.

Por otra parte, los informes remitidos a los diferentes organismos de la administración de justicia, no sólo dan cuenta de un proceso de evaluación de daño sino también de los resultados de las distintas etapas del proceso de atención psicosocial.

**Figura 6: Flujograma Subcomponente  
Colaboración con la Administración de Justicia**



#### Recepción de solicitud de oficio

La colaboración con la administración de justicia se materializa a través de la confección de informes que contengan un pronunciamiento técnico respecto de los casos atendidos y la participación de los profesionales del centro en las distintas etapas del proceso judicial.

Respecto a la elaboración y estructura de los informes técnicos, sus contenidos se ciñen a la naturaleza misma del trabajo psicosocial realizado con la víctima, plasmando los profesionales en dichos documentos los resultados de la labor que le competen en su calidad de tratante y no de perito, pese a que el sistema le asigne la calidad de tal.

Es labor de la coordinación técnica, evaluar permanentemente la pertinencia de las solicitudes de los organismos de justicia, analizando particularmente el tipo de información que es requerida. De no proceder la petición, se contacta al encargado de la entidad, y se le indica qué tipo de documento sí está en condiciones de remitir el profesional tratante, acordando finalmente entre ambos, si seguirá vigente la solicitud, pero en los términos que el Centro establece dada la naturaleza de su tarea.

Por otra parte, en esta etapa, se determina qué profesional implicado en el caso responderá a los requerimientos recepcionados, oficiándose a dicho técnico la solicitud, independientemente que pueda colaborar otro profesional a cargo del caso, en el análisis y confección del informe.

En términos administrativos, los oficios son ingresados a la oficina de parte del Instituto de Criminología, constando en los registros cada una de las solicitudes recepcionadas. Una vez incorporada en dichos registros, se informa al organismo correspondiente los tiempos aproximados de espera para responder a su solicitud. En aquel grupo de oficios en que se solicita tratamiento e informe de la atención brindada y no se cuenta aún con una plaza para su ingreso, se comunica al organismo que el caso se encontrará en una condición de espera y que una vez liberada una vacante, se informará oportunamente.

### Análisis antecedentes recabados

Una vez acogida la solicitud, el o los profesionales a cargo del caso realizan un estudio y análisis técnico de todo el material recabado en las distintas etapas del proceso de intervención psicosocial, revisando los antecedentes registrados en las fichas clínicas de cada caso.

Cabe señalar que una proporción significativa de los informes son elaborados por la dupla psicosocial a cargo del caso, sosteniendo reuniones de análisis y discusión técnica para posteriormente dar forma al documento.

### Confección de informe

Esta actividad dice relación con la elaboración de un documento en el que se plasma el análisis realizado del caso, exponiendo entre otros aspectos, la metodología, los antecedentes relevantes, los resultados obtenidos y la conclusión a la cual el o los profesionales arribaron. Asimismo, se expone los objetivos del tratamiento, el pronóstico y estado de avance del caso.

Cuando esta actividad es realizada por más de un profesional, éstos deben coordinarse para acordar la estructura del informe y seleccionar los contenidos que serán plasmados en éste.

Luego de elaborado el informe, éste es sometido a un proceso de supervisión técnica en el cual se retoma el análisis del caso y se realizan las correcciones pertinentes.

El tiempo promedio para su elaboración, contemplando la actividad de análisis, es de aproximadamente 8 horas cronológicas.

Cabe señalar que debido a que el técnico elabora este documento en su calidad de profesional tratante, la víctima directa o sus figuras significativas deben consentir expresamente que dicha información sea remitida a la entidad judicial. Para ello, el centro ha confeccionado un consentimiento informado para tales fines, debiendo el usuario o el adulto responsable explicitar mediante éste, su voluntad de liberar del secreto profesional al técnico encargado de su elaboración.

### Participación de profesionales técnicos en procesos judiciales

En aquellos casos en que el informe remitido se constituye en un medio de prueba para la administración de justicia, los profesionales deben concurrir por medio de una notificación a las instancias formales para las que son requeridos. En dichas instancias éstos deben ratificar, declarar y/o exponer los criterios técnicos que sustentan las conclusiones estipuladas en el informe remitido, fundamentalmente en lo que respecta a la valoración del daño psicosocial asociado a la victimización.

Asimismo, los profesionales pueden ser llamados a declarar en calidad de testigo, circunstancia en que deben ser liberados del secreto profesional mediante el consentimiento informado.

Por otra parte, los profesionales responsables del caso pueden ser requeridos para sostener entrevistas con distintos personeros de la administración de justicia (consejeros técnicos, fiscales, entre otros), todo ello con el fin de entregar antecedentes o clarificar aspectos técnicos asociados al caso.

***Mecanismos de participación de usuarios.***

Este componente no cuenta con mecanismos de participación de usuarios.

***Responsabilidades delegadas.***

Este componente no delega responsabilidades a terceros en la ejecución.

***Criterios de focalización y mecanismos de selección de beneficiarios.***

El CAVAS Metropolitano atiende a niños, niñas, adolescentes y adultos de ambos sexos, víctimas de delitos contra la indemnidad sexual provenientes de la Región Metropolitana.

El criterio de focalización aplicado es el de la territorialidad y este se aplica en el subcomponente de intervención psicosocial especializada.

Respecto de los mecanismos de selección, una vez cumplido el requisito de territorialidad, se aplica durante el proceso de demanda de atención y calificación. No se realiza distinción de género, etnia, religión, nacionalidad ni nivel socioeconómico; no es necesario que se haya acreditado el ilícito; exigencia de denuncia en caso de menores de edad.

Para el sub-componente 2 (Relatorías) el criterio para las relatorías es todo organismo que necesite capacitación en esta área. En investigación se evalúa la pertinencia del tema a investigar, su relevancia y con especial énfasis se aplican consideraciones de carácter ético (resguardo de la víctima). En cuanto a las prácticas profesionales los criterios fueron indicados en la descripción de la actividad.

Para el subcomponente 3 (Colaboración) la se evalúa si la petición corresponde a lo que el tratante puede informar de acuerdo a su labor reparatoria. Por otra parte es necesario que haya sido firmado el consentimiento.

***Criterios de Asignación de recursos.***

Los recursos del Centro provienen del Servicio Nacional de Menores (SENAME), del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) y de la Policía de Investigaciones. Respecto del SERNAM y del SENAME, los montos, condiciones, modalidades de transferencia, rendiciones, etc. Están estipulados en los respectivos convenios.

El convenio con el SENAME es de plazo fijo y una vez concluido éste el CAVAS debe presentar un nuevo proyecto a ser aprobado por la institución. Se exige que la Policía de Investigaciones aporte al menos el 5% del costo total del proyecto. Además el CAVAS debe mantener una cuenta corriente exclusiva para el proyecto para depositar y administrar los dineros provenientes del aporte del SENAME. La formulación del proyecto por el CAVAS debe ajustarse a las orientaciones técnicas elaboradas por el SENAME.

El convenio con el SERNAM es anual y se ha renovado por igual periodo de acuerdo a las tres etapas definidas: 2006-2007; 2008 y 2009 en adelante.

El convenio con el SENAME obliga a la Policía de Investigaciones está a evacuar un informe mensual sobre el ingreso y egreso detallado de los recursos, que se hubiese efectuado el mes anterior.

Respecto a los recursos aportados por la Policía de Investigaciones no existe ningún tipo de criterio para su asignación. Tampoco existen criterios de asignación de recursos por subcomponentes.

El componente no contempla la recuperación de gastos.

### **1.7. Caracterización y cuantificación de población potencial para el Programa.**

Para efectos de describir el programa se debe considerar que cada uno de los tres componentes utiliza una nomenclatura propia para referirse a los delitos con los cuales trabaja. En base a dicha nomenclaturas cada institución confecciona una lista propia de delitos que considera violentos.

Desde lo reportado por los tres componentes del programa, los delitos violentos que reciben atención son: cuasidelito de lesiones, cuasidelito de homicidio, delitos sexuales (violaciones, abusos sexuales y otros), homicidio, lesiones menos graves, lesiones graves, lesiones gravísimas, parricidio, robos violentos (robo con intimidación, robo con violencia, robo con homicidio, robo con violación), secuestro, sustracción de menores y violencia intrafamiliar constitutiva de delito<sup>43</sup>.

Considerando estas diferencias en las nomenclaturas, con el objeto de poder obtener una visión global, el panel se vale de un trabajo realizado por el Ministerio del Interior<sup>44</sup> el cual, empleando la nomenclatura de delitos utilizados en la base AUPOL de Carabineros de Chile y en base a una revisión de los criterios del Ministerio Público<sup>45</sup>, estima que aquellos delitos que pudiesen llegar a constituir un delito violento de manera directa sobre la víctima son 72. De esta lista de 72 delitos, la atención de delitos por cada institución es la siguiente:

---

<sup>43</sup> La violencia intrafamiliar psicológica y con resultado de lesiones leves, no es en su mayoría violencia constitutiva de delito, ya que no siempre se configura el delito de maltrato habitual; sin embargo, representan la gran mayoría de las denuncias en Carabineros por VIF. Por este motivo, el componente 1 (Ministerio de Justicia) y el componente 2 (Ministerio del Interior) no lo consideran para estimar su población potencial, sólo deben considerarse las lesiones menos graves, graves o gravísimas en contexto de VIF.

<sup>44</sup> Diagnostico en materias de asistencia a victimas de delito. División de Seguridad Publica del Ministerio del Interior (2007)

<sup>45</sup> Oficio 337 del Fiscal Nacional.

**Cuadro 6:**  
**Víctimas de Delitos atendidos por CAVIS, CAVD y CAVAS en base a la lista AUPOL**

<b>Delito en base a listado AUPOL</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS</b>
Violación	X	X	X
Violación de menor	X	X	X
Violación con homicidio	X	X	X
Robo con violación	X	X	X
Abuso sexual	X	X	X
Abuso sexual calificado	X	X	X
Abuso sexual infantil	X	X	X
Abuso sexual impropio	X	X	X
Abuso sexual impropio infantil	X	X	X
Estupro	X	X	X
Incesto	X	X	X
Prostitución de menores			X
Ofensas al pudor y buenas costumbres			X
Ofensas al pudor			X
Difusión de material pornográfico			X
Producción de material pornográfico infantil			X
Comercialización de material pornográfico infantil			X
Adquisición y almacenamiento de material pornográfico infantil			X
Parricidio	X	X	
Homicidio	X	X	
Homicidio calificado	X	X	
Homicidio en riña o pelea	X	X	
VIF a la mujer (lesiones menos graves o superior)	X		
VIF a hombre (lesiones menos graves o superior)	X		
VIF a niño (lesiones menos graves o superior)	X		
VIF a adulto mayor (lesiones menos graves o superior)	X		
VIF a otros (lesiones menos graves o superior)	X		
Lesiones graves	X	X	
Lesiones graves gravísimas	X	X	
Mutilación	X	X	
Robo con intimidación	X	X	
Robo con violencia	X	X	
Robo con homicidio	X	X	
Robo con retención de víctimas o con lesiones graves	X	X	
Secuestro	X	X	
Sustracción de menores	X	X	
Lesiones menos graves	X		
Lesiones con arma blanca	X		
Lesiones con armas de fuego	X		
Cuasidelito de lesiones	X		
Cuasidelito de homicidios	X		

La población potencial se compone por aquellas personas, sin distinciones culturales ni sociodemográficas, que han sido víctimas de alguno de los delitos violentos contemplados en los listados elaborados por las instituciones que integran el programa<sup>46</sup>, en el territorio nacional. Para efectos de la caracterización general del programa se hará una diferencia entre población potencial global y población potencial conocida, debido a la dificultad que implica poder conocer el número real de las víctimas.

La **población potencial global** está compuesta por aquellas personas que denuncian estos delitos, la cual se registra a través de los partes policiales, aplicando un factor por concepto de cifra negra (población que no denuncia) la cual está estimada a nivel nacional en un de 88% para los delitos sexuales<sup>47</sup>, 20% para los homicidios<sup>48</sup>, hasta un 70% para lo casos de lesiones graves por VIF<sup>49</sup> y 50.5%<sup>50</sup> para el caso de los robos con y sin violencia<sup>51</sup>,

Por su parte, la **población potencial conocida**, se obtiene en base a los registros de Carabineros de Chile sin incorporar el concepto de cifra negra, constituyéndose como la Población que efectivamente acude al sistema para solicitar ayuda, en este caso, denunciar. La estimación se aprecia en el cuadro 7.

**Cuadro 7:**  
**Población Potencial conocida y global, en base al número de víctimas por categorías de delitos, asociados a denuncias y detenciones flagrantes, según Carabineros de Chile, 2007**

Tipos de Delitos	Población potencial anual conocida	Factor cifra negra	Población potencial global (c/cifra negra)
Robos violentos	65.378	50,5	132.077
Lesiones menos graves	9.279	50,5	18.745
Lesiones graves y gravísimas	8.826	50,5	17.830
Lesiones con armas	4.664	50,5	9.422
Homicidios	615	20,0	769
Violaciones	1.070	88,0	8.917
Abusos sexuales	5.504	88,0	45.867
Otros delitos sexuales	142	88,0	1.183
VIF con lesiones menos graves, graves o gravísimas	3.881	70,0	12.937
Secuestro y sustracción de menores	346	50,5	699
Cuasidelito de lesiones	59.920	50,5	121.051
Cuasidelito de homicidio	1.733	50,5	3.501
<b>TOTAL</b>	<b>161.358</b>		<b>367.901</b>

El gráfico 2 muestra ambas poblaciones:

<sup>46</sup> La suma agregada de los delitos: Robos violentos, Lesiones menos graves, Lesiones graves y gravísimas, Lesiones con armas, Homicidios, Violaciones, Abusos sexuales, Otros delitos sexuales, VIF con lesiones menos graves, graves o gravísimas, Secuestro y sustracción de menores, Cuasidelito de lesiones y Cuasidelito de homicidio

<sup>47</sup> Estimación realizada por Cavas en Política Nacional de seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior (2004).

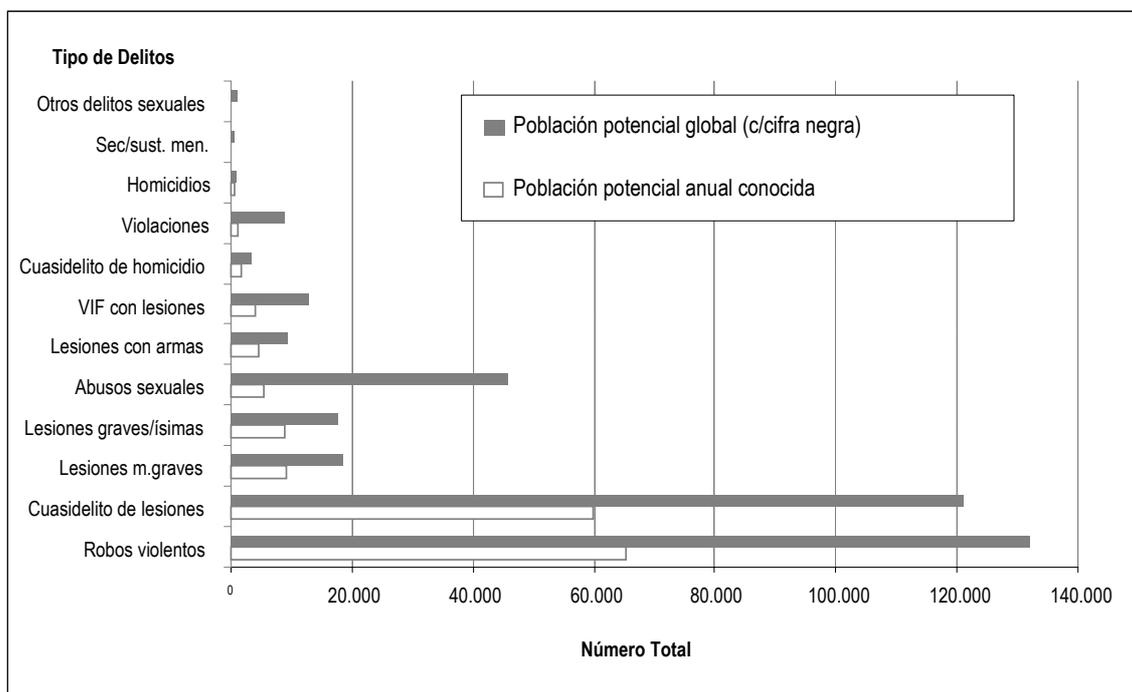
<sup>48</sup> De acuerdo a lo señalado por el Ministerio del Interior en las observaciones al informe de Avance.

<sup>49</sup> Organización Mundial de la Salud: Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud. 2003.

<sup>50</sup> Fundación Paz Ciudadana, 2006.

<sup>51</sup> Porcentaje que se generaliza para los demás delitos para los cuales no se conoce este dato con precisión.

**Gráfico 2: Población Potencial y Conocida**



La Población Potencial Conocida según sexo se presenta en el cuadro 8.

**Cuadro 8:**

**Estimación Población Potencial Conocida del programa según número de víctimas por categorías de delitos y sexo de las víctimas, asociados a denuncias y detenciones flagrantes, según Carabineros de Chile, 2007**

Tipos de Delitos	Población potencial anual conocida de hombres	% de hombres	Población potencial anual conocida de mujeres	% de mujeres	Total
Robos violentos	45.497	69,6	19.881	30,4	65.378
Lesiones menos graves	6.328	68,2	2.951	31,8	9.279
Lesiones graves y gravísimas	6.751	76,5	2.075	23,5	8.826
Lesiones con armas	3.939	84,5	725	15,5	4.664
Homicidios	505	82,1	110	17,9	615
Violaciones	181	16,9	889	83,1	1.070
Abusos sexuales	894	16,2	4.610	83,8	5.504
Otros delitos sexuales	20	14,1	122	85,9	142
VIF con lesiones m.g., g. y gravísimas	752	19,4	3.129	80,6	3.881
Secuestro y sustracción de menores	132	38,2	214	61,8	346
Cuasidelito de lesiones	38.224	63,8	21.696	36,2	59.920
Cuasidelito de homicidio	1.288	74,3	445	25,7	1.733
<b>TOTAL</b>	<b>104.511</b>	<b>64,8</b>	<b>56.847</b>	<b>35,2</b>	<b>161.358</b>

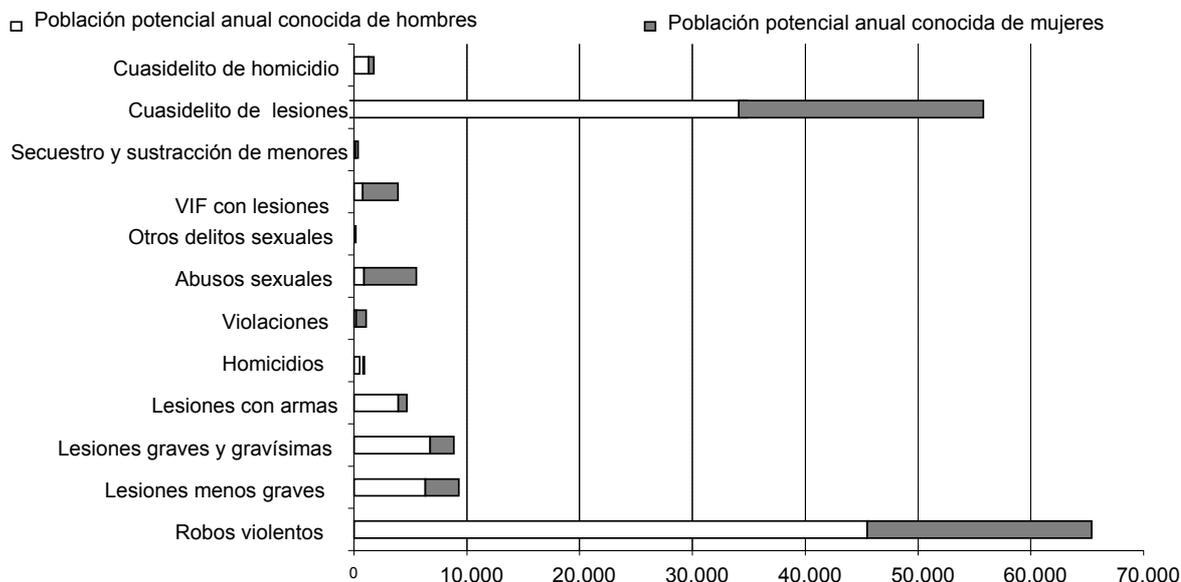
Se observa la relevancia que adquiere la situación de la violencia sexual al aplicar el factor de cifra negra.

No se estima población potencial global desagregada por territorialidad, ni sexo de la víctima, ya que se desconoce como varía la proporción de no denuncia según estos criterios sociodemográficos.

En adelante todos los cálculos son realizados en base a la población potencial conocida.

Un gráfico permite visualizar la situación con mayor claridad, permitiendo detectar la distribución desigual entre los tipos de delitos por sexo, siendo las denuncias de abusos sexuales y VIF mas frecuentes en mujeres, y los robos violentos y las lesiones mas frecuentes en hombres.

**Gráfico 3: Distribución de la Población Potencial Conocida por sexo y tipo de delito**



El cuadro 9 muestra la estimación de la tasa por 100.000 habitantes según región.

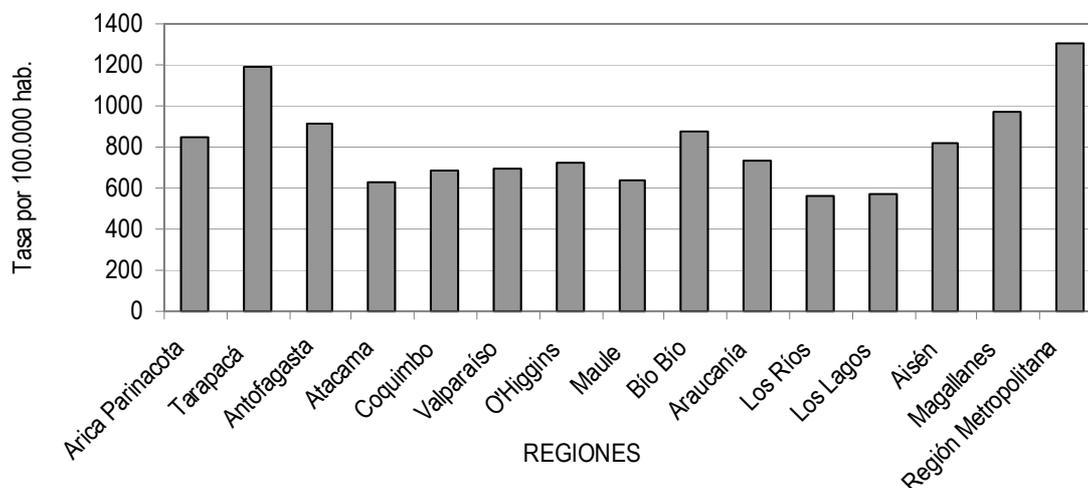
**Cuadro 9:**  
Estimación Población Potencial Conocida según región, asociados a denuncias y detenciones flagrantes, Carabineros de Chile 2007

Región	Habitantes <sup>52</sup>	Población Potencial Anual Conocida 2007	Tasa de denuncias por cada 100.000 habts.
Arica Parinacota	188.524	1.589	843
Tarapacá	293.205	3.487	1.189
Antofagasta	554.773	5.091	918
Atacama	274.436	1.721	627
Coquimbo	687.659	4.738	689
Valparaíso	1.701.293	11.851	697
O'Higgins	857.677	6.184	721
Maule	983.396	6.287	639
Bío Bío	1.996.099	17.530	878
Araucanía	945.544	6.947	735
Los Ríos	375.193	2.113	563
Los Lagos	804.975	4.584	569
Aisén	101.523	828	816
Magallanes	157.032	1.518	967
Región Metropolitana	6.676.745	86.890	1.301

<sup>52</sup> Los datos de la población por regiones y el total nacional son los proyectados por el INE para el año 2007, a partir del Censo 2002.

<b>TOTAL</b>	<b>16.598.074</b>	<b>161.358</b>	<b>972</b>
--------------	-------------------	----------------	------------

**Gráfico 4: Tasa de Denuncia según Región (por 100.000 hab.)  
Chile 2007**



La tasa general de denuncias de delitos es de 972 por cada 100.000 habitantes. La tabla nos revela que las regiones de Tarapacá y Metropolitana cuentan con tasas superiores a la general.

No se cuenta con desagregación estadística de la población potencial conocida por tramos de edad.

### 1.8. Caracterización y cuantificación de población objetivo por Componentes y Subcomponentes

A continuación se detallaran las poblaciones objetivo para cada componente, según subcomponentes.

#### **Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (Ministerio de Justicia)**

**Cuadro 10:  
Población Objetivo CAVIS para el año 2007 por Subcomponente**

Subcomponentes	Población Objetivo	
	Definición	Cifra 2007
Servicio de orientación e información	Personas -habitantes del territorio nacional- sin distinción sociodemográfica que han sido víctima dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento: cuasidelitos de lesiones y homicidios, lesiones graves o menos graves, homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia o intimidación.	161.358
Servicio Atención Integral -Patrocinio y Representación Judicial -Intervención reparatoria psicosocial	Personas -habitantes del territorio nacional- que estén bajo la línea de la pobreza que han sido víctima dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento cuasidelitos de lesiones y homicidios, lesiones graves o menos graves, homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia o intimidación.	20.733
Servicio Prevención de conflictos	Comunidad en general	No cuantificada

El componente estima su población objetivo en base a las denuncias realizadas.

La estimación de la población objetivo para el servicio de reparación integral supone una distribución homogénea de la victimización por niveles socioeconómicos. Se debe advertir que este dato estadístico no considera la distribución de la violencia por niveles socioeconómicos.

El cuadro 11 muestra la población para los subcomponente 1 y 2 en base a territorialidad.

**Cuadro 11:**  
Estimación por Regiones de la Población Objetivo CAVIS para el año 2007 para los Subcomponentes: Servicio de orientación e información y Servicio de Atención Integral

Región	Población <sup>53</sup>	P. Objetivo SubComponente 1	% de Pobres <sup>54</sup>	P. Objetivo SubComponente 2
Arica Parinacota	188.524	1.589	11,8%	188
Tarapacá	293.205	3.487	11,8%	411
Antofagasta	554.773	5.091	7,3%	372
Atacama	274.436	1.721	10,5%	181
Coquimbo	687.659	4.738	15,9%	753
Valparaíso	1.701.293	11.851	15,3%	1.813
O'Higgins	857.677	6.184	11,4%	705
Maule	983.396	6.287	17,7%	1.113
Bío Bío	1.996.099	17.530	20,7%	3.629
Araucanía	945.544	6.947	20,1%	1.396
Los Ríos	375.193	2.113	11,8%	249
Los Lagos	804.975	4.584	11,8%	541
Aisén	101.523	828	9,2%	76
Magallanes	157.032	1.518	6,3%	96
Región Metropolitana	6.676.745	86.890	10,6%	9.210
<b>TOTAL</b>	<b>16.598.074</b>	<b>161.358</b>		<b>20.733</b>

A continuación se observa un desglose por sexo según tipo de delitos.

**Cuadro 12:**  
Estimación de la Población Objetivo CAVIS para el año 2007 para el Subcomponente Servicio de Orientación e Información en base a tipo de delitos y sexo de las víctimas

Tipos de Delitos	Población Objetivo hombres	% de hombres	Población Objetivo mujeres	% de mujeres	Total
Robos violentos	45.497	69,6	19.881	30,4	65.378
Lesiones menos graves	6.328	68,2	2.951	31,8	9.279
Lesiones graves y gravísimas	6.751	76,5	2.075	23,5	8.826
Lesiones con armas	3.939	84,5	725	15,5	4.664
Homicidios	505	82,1	110	17,9	615
Violaciones	181	16,9	889	83,1	1.070
Abusos sexuales	894	16,2	4.610	83,8	5.504
Otros delitos sexuales	20	14,1	122	85,9	142
VIF con lesiones	752	19,4	3.129	80,6	3.881
Secuestro y sustracción menores	132	38,2	214	61,8	346
Cuasidelito de lesiones	38.224	63,8	21.696	36,2	59.920
Cuasidelito de homicidio	1.288	74,3	445	25,7	1.733
<b>TOTAL</b>	<b>104.511</b>	<b>64,8</b>	<b>56.847</b>	<b>35,2</b>	<b>161.358</b>

<sup>53</sup> Censo, 2002.

<sup>54</sup> Casen, 2006

A continuación se observa un desglose para el subcomponente 2, en base a tipo de delitos y sexo de las víctimas

**Cuadro 13:**  
**Estimación de la Población Objetivo CAVIS para el año 2007 para el subcomponente Servicio de Atención Integral en base a tipo de delito y sexo de la víctima.**

Tipo de delito	Población Objetivo hombres	Población Objetivo mujeres	Total
Robos violentos	5.846	2.555	8.400
Lesiones menos graves	813	379	1.192
Lesiones graves y gravísimas	867	267	1.134
Lesiones con armas	506	93	599
Homicidios	65	14	79
Violaciones	23	114	137
Abusos sexuales	115	592	707
Otros delitos sexuales	3	16	18
VIF con lesiones	97	402	499
Secuestro y sustracción de menores	17	27	44
Cuasidelito de lesiones	4.911	2.788	7.699
Cuasidelito de homicidio	165	57	223
<b>TOTAL</b>	<b>13.429</b>	<b>7.304</b>	<b>20.733</b>

Fuente: Denuncias y detenciones flagrantes Base Aupol 2007 y estimación de pobreza entregados por encuesta Casen 2006

La institución no proporciona una desagregación de estas cifras en base a criterios de tramos de edad de las víctimas.

### **Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior)**

Se presenta la población objetivo por subcomponente.

**Cuadro 14:**  
**Población Objetivo CAVD para el año 2007**

Subcomponentes	Población objetivo	
	Definición	Cifra 2007
Servicio de orientación e información	Personas -habitantes del territorio nacional - sin distinción sociodemográfica que han sido víctimas de alguno de los siguientes delitos violentos: homicidio, parricidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con violación, robo con homicidio, delitos sexuales, lesiones graves, lesiones gravísimas incluidas las ocurridas en contexto VIF, secuestro y sustracción de menores.	86.518
Servicio de atención reparatoria		
Servicio de Apoyo a la coordinación de la red nacional	Nº de casos ingresados al Ministerio Público <sup>55</sup> adicionándole un 80% por concepto de cifra negra <sup>56</sup> .	5.391.535
Servicio Accesoría proyectos municipales	Suma de las Poblaciones objetivos de cada uno de los proyectos de seguridad pública en las 40 <sup>57</sup> comunas.	38.977

<sup>55</sup> 1.078.307, se considera al Ministerio Público por ser la Institución de la RAV que recibe denuncias de todas las demás instituciones integrantes.

<sup>56</sup> Se incorpora la cifra negra de 80% debido a que la gran mayoría de las denuncias corresponden a delitos menores, en los que existe una baja proporción de denuncias. (Informe de Respuesta N° 2 Ministerio del Interior)

<sup>57</sup> La Florida, San Bernardo, San Ramón, Lo Espejo, Cerro Navia, Quinta Normal, Cerrillos, Colina, Pedro Aguirre Cerda Maipú, Huechuraba, San Joaquín, La Cisterna, La Pintana, San Miguel, Renca, Conchalí, Talagante, Talcahuano, Coronel, Lota, Chiguayante, Hualpén, San Pedro de La Paz, La Serena, Ovalle, Alto Hospicio, Antofagasta, Iquique, Talca, Rancagua, Linares, Osorno, Punta Arenas, Temuco, Coyhaique, Villarrica, Valdivia, Viña Del Mar, Quilpué.

La institución no proporciona una desagregación de estas cifras en base al perfil sociodemográfico de las víctimas (tramos de edad, sexo) ni a tipo de delito.

A continuación se presenta la distribución por sexo de la población objetivo.

**Cuadro 15:**  
CAVD: Población Objetivo 2007 para Subcomponente Servicio de Orientación e Información y Servicio de Atención Reparatoria a nivel nacional, según sexo y tipo de delito.

Tipos de Delitos	Población Objetivo de hombres		Población Objetivo de mujeres		Total
	Nº	%	Nº	%	
Homicidio	485	86,8	74	13,2	559
Parricidio	20	35,7	36	64,3	56
Robo con violencia	13.717	67,5	6.594	32,5	20.311
Robo con intimidación	31.750	70,6	13.219	29,4	44.969
Robo con violación	12	16,2	62	83,8	74
Robo con homicidio	18	75,0	6	25,0	24
Delitos sexuales	1.086	16,2	5.603	83,8	6.689
Lesiones g. y gravísimas	10.690	79,2	2.800	20,8	13.490 <sup>58</sup>
Secuestro	102	44,2	129	55,8	231
Sustracción de menores	30	26,1	85	73,9	115
<b>TOTAL</b>	<b>57.910</b>	<b>66,9</b>	<b>28.608</b>	<b>33,1</b>	<b>86.518</b>

A continuación se presenta la distribución por sexo de la población objetivo correspondiente a la Región Metropolitana.

**Cuadro 16:**  
CAVD: Población Objetivo 2007 para Subcomponente Servicio Información y Orientación y para el Servicio de Atención Reparatoria, en la Región Metropolitana, según sexo y tipo de delito

Tipo de delito	Población Objetivo		
	Hombres	Mujeres	Total
Homicidio	253	45	298
Parricidio	7	11	18
Robo con violencia	6.690	3.901	10.591
Robo con intimidación	23.904	10.006	33.910
Robo con violación	6	39	45
Robo con homicidio	9	3	12
Delitos sexuales	590	2.802	3.392
Lesiones gr. y gravísimas.	4.291	1.366	5.657
Secuestro	69	95	164
Sustracción de menores	19	47	66
<b>TOTAL</b>	<b>35.838</b>	<b>18.315</b>	<b>54.153</b>

<sup>58</sup> Las lesiones graves y gravísimas y las ocurridas en contexto VIF para el año 2007 en el caso del Ministerio de Interior suman 13.490, En tanto las Lesiones graves y gravísimas más las lesiones menos graves, graves y gravísimas para el año 2007 en los casos de los CAVIS suman 12.707. Lo anterior se debe a que las nomenclaturas utilizadas por las instituciones no son las mismas, lo cual impide su comparación.

## **Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (Policía de Investigaciones).**

El cuadro 17 muestra la definición y cuantificación de la población objetivo por servicio.

**Cuadro 17:**  
**Población objetivo Cavas para el año 2007**

Subcomponentes	Población objetivo	
	Definición	Cifra
Servicio de Intervención psicosocial	Personas – habitantes de la Región Metropolitana - sin otra distinción sociodemográfica, víctimas de violencia sexual, para el caso de menores de 18 años con denuncia y mayores de 18 de años con o sin denuncia <sup>59</sup> .	28.427
Servicio Relatoría, formación e investigación.	Sin definición	No cuantificada
Servicio Colaboración con la adm. de la justicia	Sin definición	No cuantificada

Cabe señalar que en el territorio nacional existen dos Centros CAVAS, uno ubicado en la Región Metropolitana (CAVAS RM) y otro en la región de Valparaíso (CAVAS V). Todo el análisis presentado en este informe refiere al centro CAVAS RM, salvo en capítulo de beneficiarios efectivos y cobertura en los cuales se hace mención explícita de cada uno de uno de ellos de manera diferenciada.

La población objetivo presentada corresponde a CAVAS RM, ya que CAVAS V atiende solo a población infanto-juvenil de 3 a 18 años de edad, víctima de delitos sexuales de las comunas de Valparaíso, Viña del Mar, Quilpué, Villa Alemana, Con-Con y Quinteros.

El cuadro 18 muestra la población objetivo para el 2007 del servicio de intervención.

**Cuadro 18:**  
**CAVAS: Población Objetivo Región Metropolitana para el Servicio de Intervención Psicosocial, estimación por tramos de edad y tipos de delitos sexuales para el año 2007**

Tramos de edad	Violaciones		Abusos sexuales		Otros delitos sexuales		TOTAL	Población Objetivo
	hombres	Mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres		
menor 14 años	98	212	313	953	0	5	1581	1581
14 - 17 años	18	225	41	477	4	39	804	804
18 - 29 años	43	459	58	1003	0	10	1573	13.108*
30 - 44 años	27	372	94	644	5	9	1151	9.592*
45 - 64 años	12	87	44	209	2	5	359	2.992*
65 años y más	0	5	3	14	2	2	26	217*
No ident. edad	0	0	7	9	0	0	16	133*
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>1360</b>	<b>560</b>	<b>3309</b>	<b>13</b>	<b>70</b>	<b>5510<sup>60</sup></b>	<b>28.427<sup>61</sup></b>
<b>TOTAL</b>	<b>1558</b>		<b>3868</b>		<b>82</b>			

\* Se estima un 88% de cifra negra

<sup>59</sup> CAVAS atiende personas mayores de 18 años que no han hecho denuncias, por lo tanto para este tramo de edad aplica el concepto de cifra negra, estimada en un 88% para el caso de delitos de tipo sexual.

<sup>60</sup> Como dato se señala que para la Región Metropolitana el número total de casos denunciados el año 2006 por agresiones sexuales correspondió a 5510, concentrando el 50% aproximadamente de las denuncias de todo el país para este tipo de delitos.

<sup>61</sup> Para los mayores de 18 años se aplica el concepto de cifra negra (88%).

A modo de resumen se presentan dos cuadros que contienen la cuantificación y la definición de las poblaciones objetivo de los tres componentes, en sus subcomponentes que involucran atención directa a víctimas.

**Cuadro 19:**  
**Cuantificación Poblaciones Objetivo de los tres componentes**

<b>Población objetivo 2007</b>			
	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS</b>
Orientación e información	161.358	86.518	-
Patrocinio y Representación Judicial	20.733	-	-
Reparación integral a la víctima	20.733	54.153	28.427

**Cuadro 20:**  
**Definición Poblaciones objetivo de los tres componentes**

<b>Población objetivo 2007</b>			
<b>Componente</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS</b>
Orientación e información	Personas -habitantes del territorio nacional- sin distinción sociodemográfica que han sido víctima dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento: cuasidelitos de lesiones y homicidios, lesiones graves o menos graves, homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia o intimidación.	Personas –habitantes del territorio nacional - sin distinción sociodemográfica que han sido víctimas de alguno de los siguientes delitos violentos: homicidio, parricidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con violación, robo con homicidio, delitos sexuales, lesiones graves, lesiones gravísimas, secuestro y sustracción de menores.	-
Reparación a la víctima	Personas -habitantes del territorio nacional- sin distinción sociodemográfica salvo que estén bajo la línea de la pobreza que han sido víctima dentro de la jurisdicción correspondiente de algún delito violento cuasidelitos de lesiones y homicidios, lesiones graves o menos graves, homicidios, agresiones sexuales, violencia intrafamiliar constitutiva de delito, robo con violencia o intimidación.		Personas – habitantes de la Región metropolitana - sin otra distinción sociodemográfica, víctimas de violencia sexual, para el caso de menores de 18 años con denuncia y mayores de 18 de años con o sin denuncia.
Patrocinio y Representación Judicial		-	-

## 1.9. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación

Por tratarse de un programa en que cada uno de sus componentes está radicado en distintas instancias del aparato público es necesario presentar la estructura organizacional de los Ministerios de Justicia, Interior y Defensa y cómo se inserta cada uno de los componentes en esta estructura.

### **Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos CAVIS (CAJS-Ministerio de Justicia)**

Los CAVISy el Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN) dependen orgánica y técnicamente de las Corporaciones de Asistencia Judicial<sup>62</sup>. El Ministerio de Justicia, a través de su Departamento de Asistencia Jurídica fija los criterios y lineamientos técnicos generales, siendo de su responsabilidad la coordinación técnica. Este Departamento depende de la División Judicial. (Ver Figura 7. Organigrama Ministerio Justicia y dependencia CAVIS, UVIS, CREDEN). Cada Corporación de Asistencia Judicial fija las políticas de sus respectivos CAVIS enmarcándose en las líneas gruesas entregadas por el Ministerio de Justicia.

Las Corporaciones son un servicio relacionado del Ministerio de Justicia. La Ley Orgánica Constitucional del Ministerio de Justicia y su respectivo Reglamento establecen que el Departamento de Asistencia Jurídica de dicha repartición tiene dentro de sus funciones la de controlar la gestión de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Esta función se materializa a través de la coordinación técnica.<sup>63</sup>

Existen dos grandes líneas de trabajo al interior del Departamento: una en relación con la coordinación de las Corporaciones de Asistencia Judicial y otra en relación con la política pública de Acceso a la Justicia.

En cuanto a la coordinación técnica de las instituciones que brindan asistencia jurídica gratuita, especialmente las Corporaciones de Asistencia Judicial, el Departamento de Asistencia Jurídica realiza las siguientes funciones:

- Seguimiento y evaluación de los compromisos institucionales de la gestión.
- Medición periódica de los indicadores de gestión.
- Implementación de sistemas de registro de información.

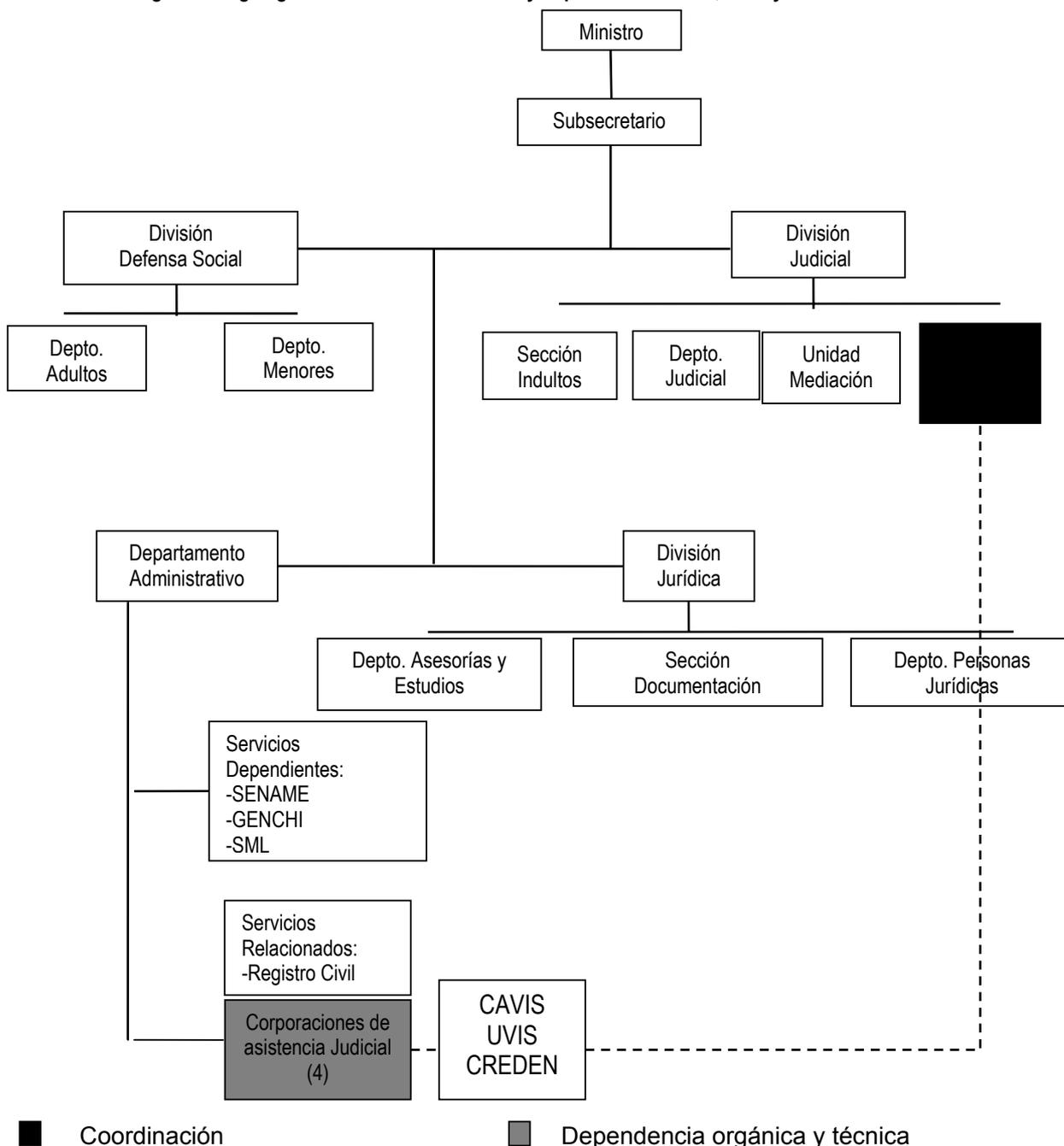
---

<sup>62</sup> Las Corporaciones de Asistencia Judicial – 4 en todo el país- son servicios relacionados del Ministerio de Justicia. Se trata de corporaciones de derecho público, sin fines de lucro, cuya misión fundamental es entregar asistencia jurídica gratuita a personas de escasos recursos, de acuerdo a lo dispuesto en la ley N° 17.995 de 1.981 y N° 18.632 de 1987. Existen 4 Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ): CAJ de las regiones de Tarapacá y Antofagasta (I y II regiones); CAJ de la región de Valparaíso (III, IV y V regiones); CAJ de la región del Bío Bío (VIII, IX, X y XI regiones) y CAJ de la Región Metropolitana (regiones VI, VII, XII y Metropolitana)

<sup>63</sup> Las otras funciones del Departamento son generar políticas públicas destinadas a mejorar el accesos a la justicia en el país e implementación de las mismas; crear y coordinar las entidades que prestan asistencia jurídica, articulando la oferta pública y privada para aumentar su cobertura e impacto; entregar orientaciones técnicas respecto a los servicios de asistencia jurídica; estudiar y proponer modificaciones estructurales de los actuales sistemas de asistencia jurídica; estudiar medios destinados a proporcionar ayuda financiera a estas entidades. Además de lo anterior, otra labor que desempeña y que no aparece en la ley es la de atender público, responder presentaciones, consultas de OIRS y telefónicas, con un promedio de mil atenciones al año.

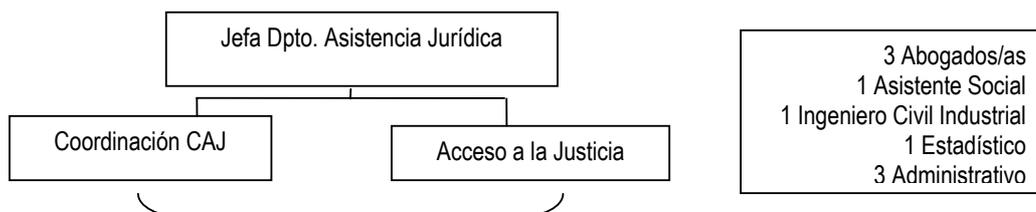
- Coordinación técnica de las líneas de trabajo: Orientación e Información de Derechos; Solución Colaborativa de Conflictos; Patrocinio Judicial; Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos; Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.
- Coordinación técnica en áreas de gestión: planificación, presupuestos, control de gestión.
- Coordinación técnica en áreas transversales: enfoque de género, pertinencia cultural, entre otras.

Figura 7: Organigrama Ministerio de Justicia y dependencia CAVIS, UVIS y CREDEN



El equipo de trabajo del Departamento lo conforman una jefatura, 5 profesionales y 3 funcionarios de apoyo administrativo. Todos ellos desarrollan labores en las líneas de las Corporaciones de Asistencia Judicial y de Acceso a la Justicia. Se trata de funcionarios de planta y a contrata. (Ver figura I.8. Equipo y distribución de trabajo del Departamento de Asistencia Jurídica).

**Figura 8: Equipo y distribución de trabajo del Departamento de Asistencia Jurídica.**



En la actualidad existen en el país 18 centros con cobertura regional. El siguiente cuadro muestra los centros, las regiones en las que se encuentran y la Corporación de Asistencia Judicial de la que dependen:

**Cuadro 21: Distribución de las Corporaciones de Asistencia Judicial en el país**

CAJ	REGIÓN	CAVI
CAJ Tarapacá y Antofagasta	XVI	Arica
		Iquique
CAJ Valparaíso	II	Antofagasta
	III	Copiapó
	IV	Coquimbo
	V	Viña del Mar Quillota
CAJ Región Metropolitana	VI	Rancagua
	VII	Talca
	XII	Punta Arenas
	RM	Santiago Zona Sur – La Granja-
CAJ del Bío Bío	VIII	Chillán
		Talcahuano
	IX	Temuco
	XIV	Valdivia
	X	Puerto Montt
	XI	Coyhaique

Además de los centros mencionados, en la Región Metropolitana existen 5 Unidades de Atención Integral (UVI), con cobertura comunal:

**Cuadro 22: Distribución de las Unidades de Víctimas**

CAJ	REGIÓN	UVI
CAJ Región Metropolitana	RM	La Pintana
		El Bosque
		Peñalolén
		Cerro Navia
		Quilicura

Finalmente, en la Región Metropolitana y dependiendo de la Corporación de la misma región existe el Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN). Este centro otorga una atención focalizada a niños/as y adolescentes víctimas de delitos sexuales y maltrato infantil grave constitutivo de delito. Tiene una cobertura territorial y comprende las comunas de Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna y San Ramón.

Actualmente se desempeñan en los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS), en las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (UVIS) y en el Centro Regional de los Derechos del Niño (CREDEN) un total de 158 funcionarios, de los cuales 50 son abogados, 44 psicólogos, 21 asistentes sociales, 6 siquiatras y 37 administrativos. Todos estos funcionarios cuentan con contrato de trabajo. (Ver Anexo 4).

### ***Mecanismos de coordinación.***

Los CAVIS dependen de las respectivas Corporaciones de Asistencia Judicial y por lo tanto se comunican con la Dirección General de las mismas. Todas las materias técnicas se coordinan con el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio de Justicia. Cada CAJ mantiene un encargado coordinador de los CAVIS que le corresponden a su institución. Asimismo cada CAVIS cuenta con un coordinador del centro que se encarga de cumplir esta función respecto de los subcomponentes 1, 2 y 3. Lo anterior lo hace a través de reuniones periódicas.

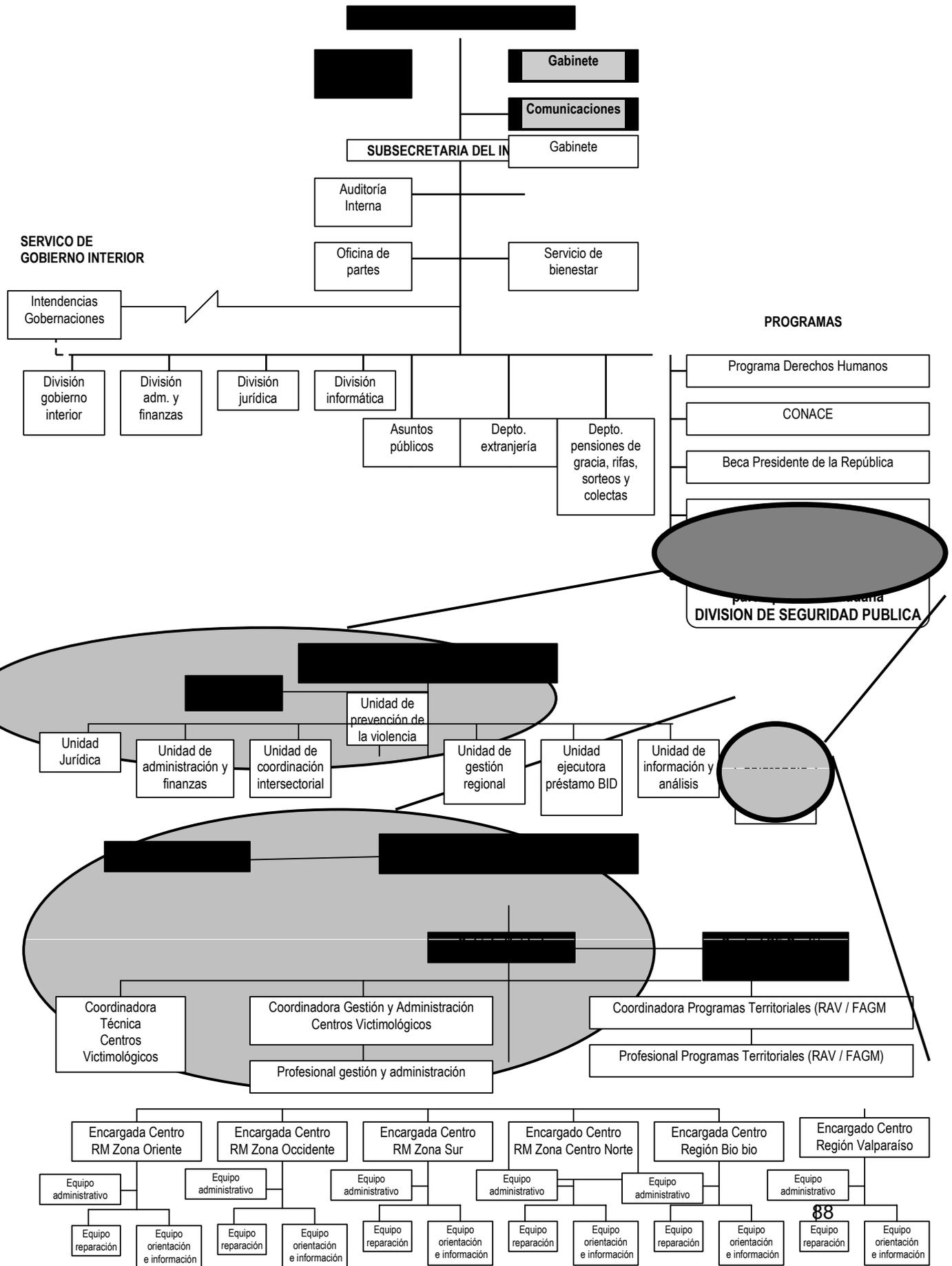
El principal mecanismo de coordinación de este componente está recogido en un protocolo de acuerdo, suscrito entre el Jefe de la División Judicial del Ministerio de Justicia y la Jefa de la División de Víctimas y Testigos del Ministerio Público. Ambas entidades manifiestan la voluntad de trabajar en estrecha colaboración y coordinación, en torno a la atención y protección de las víctimas. Para ello se acuerda conformar una comisión de coordinación nacional en la materia representada por quienes suscribieron el protocolo. Se establece que la derivación entre las Unidades Regionales de Atención a Víctimas (URAVIT) y los Centros Regionales de Atención a Víctimas debe realizarse a través de un canal formal. En materia de informes se conviene que los CAVIS emitirán informes relacionados con el daño psicológico de las víctimas pudiendo, dichos profesionales, participar en los juicios orales en su calidad de expertos. Se proponen líneas de acción conjunta en materias de capacitación, registros estadísticos homologables, criterios para abordar a los medios de comunicación, alianzas estratégicas.

### **Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (UAVD-Ministerio del Interior)**

La Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito es parte del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana del Ministerio del Interior (División de Seguridad Pública)<sup>64</sup>. Los organigramas de este Ministerio, Programa (División) y Unidad son los siguientes (Figura 9):

---

<sup>64</sup> La División de Seguridad Pública técnicamente no es una división, se trata de un programa, "Programa de Seguridad y Participación Ciudadana". De dicho programa dependen 8 unidades, una de las cuales es la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos.



Los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos dependen técnica y administrativamente de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito. La calidad contractual de todos sus funcionarios es: Contrato a Honorarios (ver anexo 2 cargos, perfiles y descripción de funciones).

La dotación de personal administrativo y profesional de cada Centro de Atención a Víctimas de Delitos, varía de uno a otro, ya que depende de las estimaciones de cobertura de acuerdo a análisis de datos base AUPOL y datos URAVIT. (Ver en anexo 3 la dotación de los CAVD ya implementados).

A continuación se presenta la dotación de un Centro de Atención a Víctimas de Delito tipo.

**Cuadro 23: Descripción cargos**

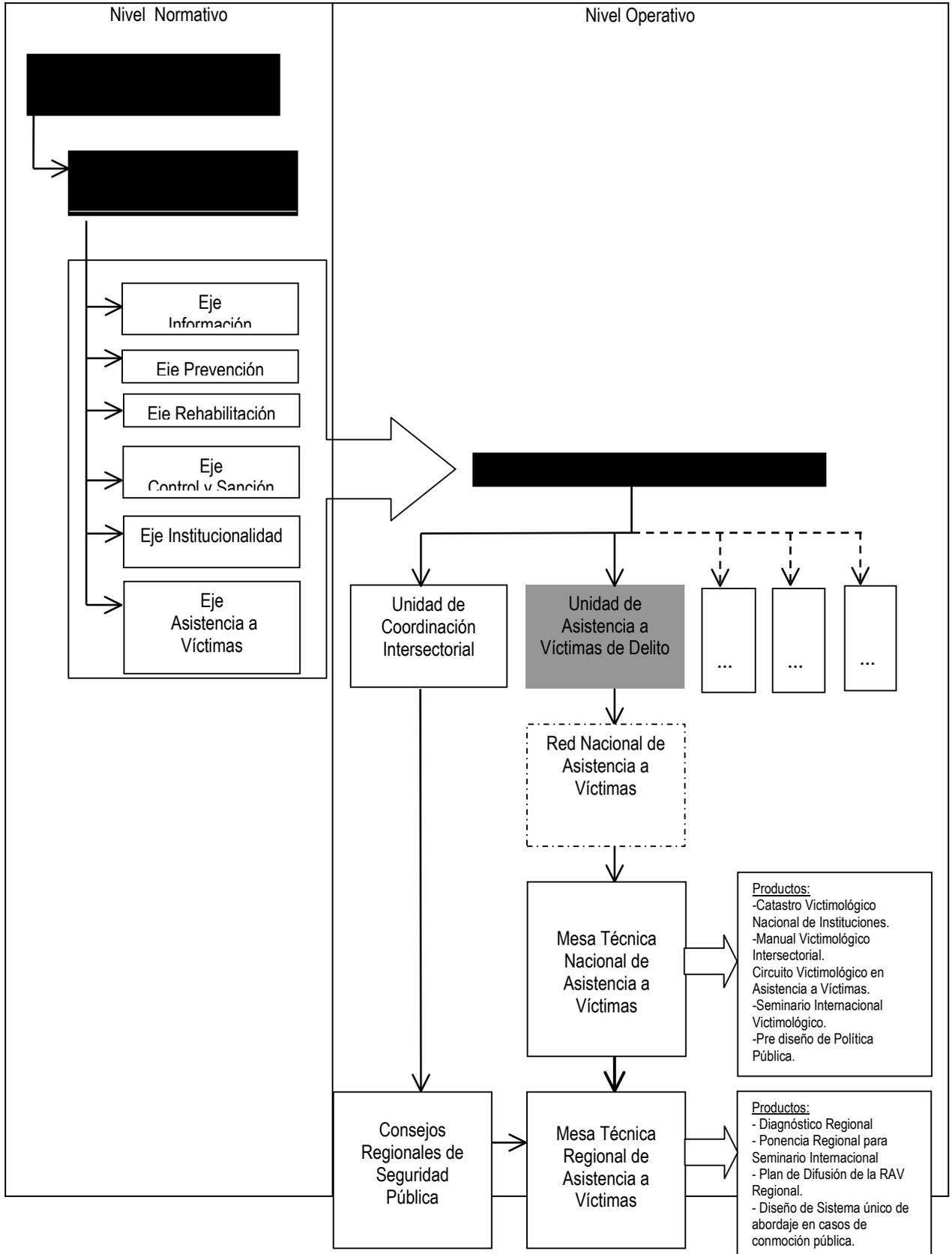
<b>DOTACIÓN CAVD TIPO<sup>65</sup></b>		
<b>Cargo</b>		<b>Dotación</b>
Jefatura	Encargado de Centro	1
Profesional Orientación	Psicólogos o Asistentes Sociales	3
	Abogado/Egresado de Derecho	1
Profesional Reparación	Psicólogos	5
	Psiquiatras	2
	Asistentes Sociales	2
	Abogado	1
Personal administrativo	Secretaria	1
	Administrativo	1
	Auxiliar	1
	Estafeta	1
<b>Total Dotación Centro</b>		<b>19</b>

En el anexo 5 se presenta el perfil y funciones asociadas a cada cargo de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos.

En la figura 3 se observa que el subcomponente apoyo a la coordinación de la red nacional de asistencia a víctimas se ubica en un nivel operativo y depende de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública. La Unidad es la responsable de la mesa técnica nacional y de las mesas técnicas regionales. Sin perjuicio de ello, los Consejos Regionales de Seguridad Pública dependientes de la Unidad de Coordinación Intersectorial de la División de Seguridad Pública participan en las mesas técnicas regionales. A un nivel normativo se encuentra la Política Nacional de Seguridad Ciudadana con la correspondiente Estrategia Nacional de Seguridad Pública, de donde deriva la creación de la red nacional de asistencia a víctimas (RAV) en virtud del eje de asistencia a víctimas.

<sup>65</sup> La dotación presentada, constituye una cantidad estándar para los equipos de profesionales y personal administrativo para un CAVD tipo. Esta dotación, puede estar sujeta a modificaciones según las características propias de la región y comuna en la que se instale cada CAVD, considerando además que una estrategia adecuada para brindar los servicios de los CAVD a las víctimas, contemple la instalación de un Centro Matriz y una sede por cada región, lo cual impactaría por lo tanto, en el aumento o disminución de la dotación expuesta.

Figura 10: Red Nacional de Asistencia a Víctimas



## **Mecanismos de coordinación.**

### *Coordinación Externa o Interinstitucional*

#### **Servicios de Orientación e Información, y Atención Reparatoria, de los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos (Interior).**

*El Decreto Exento N° 1307 de 25 de julio de 2007, del Ministerio del Interior, aprobó el Protocolo de Colaboración entre el Ministerio del Interior y Carabineros de Chile, para el establecimiento de procedimientos de coordinación en lo relativo a la atención de víctimas de delitos violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana. También se establece la necesidad de coordinar la capacitación de los funcionarios policiales.*

En el artículo cuarto de este Protocolo, Carabineros se compromete a poner a disposición del proyecto, en modalidad piloto, las unidades policiales correspondientes a las Comisarías seleccionadas en las Regiones Metropolitana, de Valparaíso, del Bío-Bío, junto a sus respectivos equipos de guardia. Su misión será la de informar a cualquier víctima de delito violento acerca de la existencia de los Centros, una vez finalizado el procedimiento policial. Las víctimas podrán acceder voluntariamente a este servicio, firmando previamente un documento de consentimiento informado, donde se consignarán sus datos para ser contactados telefónicamente por profesionales de los Centros.

En cada comisaría existirá un oficial encargado de coordinarse directamente con el respectivo Encargado del Centro.

Más allá de lo que establece en específico el Protocolo, la coordinación con Carabineros de Chile, para efectos de los CAVD, contempla los siguientes mecanismos:

- Coordinación telefónica permanente entre profesional orientador encargado y Oficial Coordinador de cada Comisaría de la jurisdicción del respectivo CAVD.
- Reuniones de coordinación mensuales entre Encargado de Centro y Comisarios.
- Instancias permanentes de capacitación desde los Orientadores de cada CAVD hacia los funcionarios policiales, para entrenar y reforzar en el ofrecimiento del Servicio de Orientación e Información.
- Reuniones de coordinación semestrales entre Encargado de Centro y Jefe de Zona de Carabineros de Chile (de acuerdo a jurisdicción de cada CAVD)
- Reuniones periódicas y coordinación vía correo electrónico entre Jefatura de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito, Coordinación Técnica de los CAVD y Contraparte de DIPLADECAR (Dirección de Planificación de Carabineros de Chile)

*El Decreto Exento N° 1492 de 14 de agosto de 2007, del Ministerio del Interior aprobó el Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y la Fundación Pro Bono<sup>66</sup>, para promover el acceso efectivo a la justicia de quienes hayan sido víctimas de delitos violentos mediante patrocinio judicial gratuito, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana.*

El Ministerio del Interior analizará los casos susceptibles de ser derivados a la Fundación Pro Bono, en función del tipo de delito y de la situación socioeconómica de la víctima (ésta debe encontrarse en imposibilidad de pagar los honorarios de un abogado).

---

<sup>66</sup> Fundación que coordina con estudios jurídicos o abogados de la plaza, la representación judicial gratuita de casos emblemáticos.

La coordinación con la Fundación Pro Bono contempla los siguientes mecanismos:

- Coordinación permanente vía telefónica y correo electrónico entre abogados de cada CAVD y la Contraparte de Pro Bono, con el objetivo de ir dando respuesta a la solicitud de patrocinio judicial por parte de personas víctimas atendidas por los CAVD.
- Reuniones de coordinación bimensuales entre todos los Encargados de Centro y la Contraparte de Pro Bono, para evaluar procedimientos operativos.
- Reunión semestral entre Jefatura Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito, Coordinación Técnica CAVD y la contraparte de Pro Bono, para evaluación de Convenio.

*Protocolo de Colaboración entre el Ministerio del Interior y el Servicio Nacional de Menores (SENAME), para el establecimiento de procedimientos de coordinación en lo relativo a la atención de víctimas de delitos violentos (28 de Noviembre de 2007).* En virtud de este Convenio, los CAVD podrán derivar niños, niñas y adolescentes, a los Programas de Intervención Breve, modalidad prevención focalizada (PIB), Programas de Intervención Integral Especializada (PIE) y Proyectos Especializados en Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente (PEE); dependientes del SENAME. Por su parte, los CAVD atenderán a niños, niñas y adolescentes víctimas directas, indirectas y testigos de delitos violentos. Asimismo, en casos de maltrato infantil y/o abuso sexual grave, los CAVD sólo intervendrán cuando SENAME no cuente con plazas disponibles.

La coordinación con SENAME contempla los siguientes mecanismos:

- Coordinación permanente vía telefónica y correo electrónico entre profesionales de cada CAVD y programas y proyectos SENAME.
- Reuniones de coordinación semestrales entre Encargados de Centro y Direcciones Regionales SENAME.
- Reuniones semestrales entre Jefatura Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito, Coordinación Técnica CAVD y Jefa del Departamento de Protección de Derechos del SENAME.

*Protocolo de Cooperación entre Ministerio del Interior y Servicio Nacional de la Mujer.* Establece procedimientos de coordinación que permitan aunar recursos, capacidades y esfuerzos para la implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública, en lo relativo a la atención de víctimas de delitos violentos, particularmente mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

En virtud de este Protocolo, los CAVD atenderán mujeres víctimas de violencia intrafamiliar constitutiva de delito y judicializada, en que se hayan ocasionado lesiones graves o gravísimas a las afectadas. Asimismo, los CAVD podrán derivar a los Centros de la Mujer, a mujeres víctimas de violencia leve o moderada.

La coordinación con SERNAM contempla los siguientes mecanismos:

- Coordinación permanente vía telefónica y correo electrónico entre profesionales de cada CAVD y proyectos SERNAM.
- Reuniones de coordinación semestral entre Encargados de Centro y Direcciones Regionales SERNAM.
- Reuniones semestrales entre Jefatura Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito, Coordinación Técnica CAVD y Jefe Nacional Programa de Prevención de Violencia Intrafamiliar de SERNAM.

*Protocolo de trabajo. Orientaciones para la derivación desde URAVIT del Ministerio Público a Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos del Ministerio del Interior.* Este protocolo establece criterios y compromisos mutuos para coordinar el trabajo de los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos del Ministerio del Interior y las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos, dependientes del Ministerio Público. El protocolo interinstitucional constituye un instrumento general, el cual debe ser operativizado y adaptado a la realidad del territorio, a través de la constitución de mesas bilaterales de trabajo compuestas por los representantes regionales de ambas organizaciones.

La coordinación con Ministerio Público contempla los siguientes mecanismos:

- Coordinación permanente vía telefónica y correo electrónico entre profesionales de cada CAVD y profesionales URAVIT.
- Reuniones de coordinación mensuales entre Encargados de Centro y Jefes URAVIT (Fiscalías Regionales).
- Reunión de puesta en marcha del centro y de coordinación entre Encargados de Centro, Fiscales Regionales, Jefatura Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito y División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional.

*Protocolo de Atención Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia y Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.* Este Protocolo tiene por objetivo coordinar el trabajo de los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos del Ministerio del Interior y de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos dependientes del Ministerio de Justicia a través de la Corporación de Asistencia Judicial, con el objetivo de aunar recursos en orden a fortalecer la oferta pública de asistencia a víctimas de delitos violentos.

En virtud de ello, los Centros y Unidades de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos de la Corporación de Asistencia Judicial atenderán los casos que sean derivados por los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos del Ministerio del Interior, que cumplan con criterios victimológicos, socioeconómicos y territoriales definidos.

La coordinación con la Corporación de Asistencia Judicial y el Ministerio de Justicia contempla los siguientes mecanismos:

- Coordinación permanente vía telefónica y correo electrónico entre profesionales de cada CAVD y profesionales CAVI y UVI.
- Reuniones de coordinación semestral entre Encargados de Centro y Jefes CAVI y UVI.
- Reuniones semestrales entre Jefatura Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito, Coordinación Técnica CAVD y Jefa División Judicial Ministerio de Justicia.

*Coordinaciones con la Red social y comunitaria a nivel local.* Los CAVD establecen coordinaciones permanentes, vía telefónica, correo electrónico y reuniones, con las instituciones pública y privadas presentes en el territorio correspondiente a la jurisdicción de cada CAVD (Municipalidades, ONG, Empresas, Organizaciones funcionales y territoriales, etc.)

### **Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas.**

*Decreto Exento N° 733 de 7 de mayo de 2007 del Ministerio del Interior, aprobó el acuerdo marco de colaboración entre el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia, el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile para la implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la atención de víctimas de delitos violentos.*

El objetivo apunta a establecer procedimientos de coordinación entre las instituciones firmantes que permite que cada una de ellas cumpla de mejor manera los fines que les son propios, con calidad de excelencia y eficiencia en el cumplimiento de las respectivas metas.

Se establecen las siguientes funciones:

- Generar las necesarias coordinaciones para que se produzca el intercambio de modelos de atención y experiencia entre las partes.
- Definir protocolos para la derivación de casos entre las instituciones.
- Coordinar actividades de capacitación que sean necesarias para habilitar a los profesionales y funcionarios de los servicios en materias y técnicas de atención de víctimas.
- Facilitar las coordinaciones necesarias para incorporar efectivamente la realidad regional.

Este Acuerdo de colaboración permite que las 7 instituciones participen a través de un representante en las Mesas Técnicas Nacional y Regionales de la RAV, y sean parte de la elaboración de cada uno de los productos que se proponen en el contexto de dichas mesas.

Para la elaboración de cada uno de los productos, se han constituido al interior de la RAV comisiones de trabajo específicas cuyos avances en el desarrollo de los productos son luego refrendados en la Mesa nacional.

Por su parte, las Mesas Técnicas Regionales son coordinadas por el Coordinador Regional de Seguridad Pública, funcionario de la División de Seguridad Pública que se desempeña en cada región, en las respectivas Intendencias. Su labor consiste en la convocatoria a cada sesión, elaboración del Acta, organización del trabajo para el logro de los productos, y mantención de la vinculación con cada una de las instituciones participantes.

### **Servicio de asesoría para proyectos municipales.**

Para efectos de asesorar los proyectos municipales del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal, la coordinación se realiza a través de reuniones periódicas con el Área Técnica de la Unidad de Gestión Regional (Unidad de la División de Seguridad Pública que lidera el tema de los proyectos del FAGM), y con los Secretarios Técnicos Comunales y/o Encargados de equipos ejecutores de proyectos.

### *Coordinación Interna*

A nivel interno de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito, la coordinación de las tareas y funciones está a cargo de la Subjefatura de la Unidad, quien distribuye tareas específicas y promueve la formación de subequipos de trabajo para enfrentar tareas específicas que requieren de la participación de más de un funcionario.

La coordinación entre el Nivel Central y los CAVD, se realiza entre los Encargados de Centro de cada CAVD y cada una de las Coordinaciones existentes dentro de la Unidad: Administrativa, Técnica y Territorial, de acuerdo a la especificidad del asunto particular que se requiera abordar.

A su vez, al interior de cada CAVD, se realiza una reunión semanal del Encargado del Centro con el equipo técnico del mismo, donde se definen responsabilidades. En el protocolo de intervención se estableció que las reuniones técnicas deben ajustarse a una tabla y registrarse en acta, dando cuenta de los acuerdos e iniciativas de los participantes.

### **Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) de la Policía de Investigaciones de Chile<sup>67</sup>.**

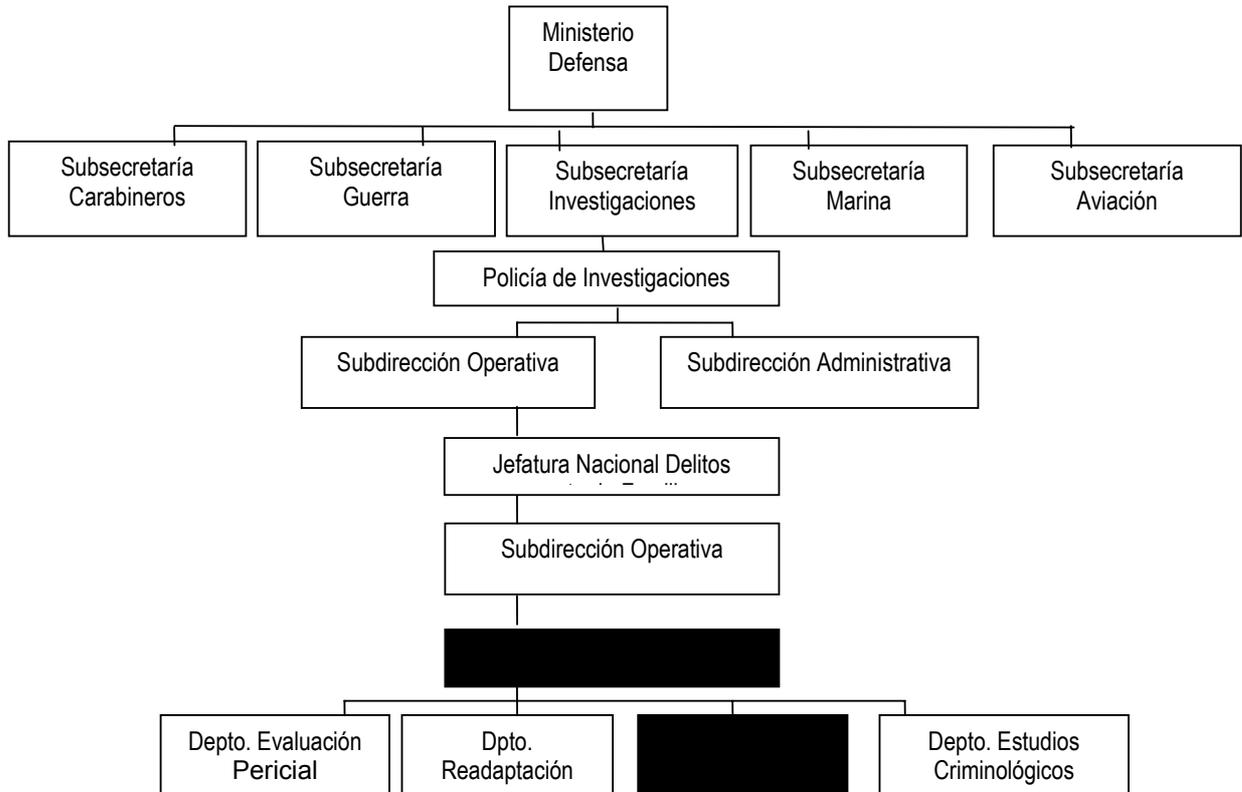
El CAVAS es una instancia dependiente del Instituto de Criminología de la Policía de Investigaciones de Chile (PICH). Orgánicamente el Instituto es una unidad perteneciente, con dependencia jerárquica y administrativa, a la Jefatura Nacional de Delitos contra la Familia (JENAFAM). Dicha Jefatura reporta a la Subdirección Operativa de la PICH. (Ver Figura 9. Organigrama Ministerio Defensa, PICH y dependencia del CAVAS).

El Instituto de Criminología nace con el objeto de apoyar la investigación para el esclarecimiento de los delitos específicos en materia de agresiones y atentados sexuales, desde un análisis científico y tecnológico para establecer conocimiento, divulgarlo y aplicarlo. De esta manera se estructura en función de cuatro Departamentos especializados. Uno de ellos es el Departamento Victimológico donde se encuentra inserto el CAVAS. Un segundo departamento corresponde al de Psicología Forense, orientado por un lado a la realización de peritajes, principalmente aquéllos que dicen relación con los delitos sexuales, que diagnostican el daño psicosocial de las víctimas o valoran la credibilidad de sus declaraciones, y por otro, a la realización de evaluación pericial en sujetos imputados por delitos sexuales a requerimientos del Ministerio Público y Tribunales de Familia. También brinda apoyo a las unidades operativas en la investigación de los delitos, elaborando perfiles psicológicos y criminales, así como asesorando en estrategias de investigación criminal. Un tercer departamento corresponde al de Readaptación Social. Este surge a partir de la necesidad presentada por el Departamento Victimológico, que luego de sistematizar su experiencia constata que un gran porcentaje de los agresores resultaban ser adolescentes vinculados a la víctima inserta en el programa reparatorio. Los demás departamentos corresponden a las labores propias de un Instituto, como la capacitación, la investigación y las publicaciones.

---

<sup>67</sup>DL 2460, LOC PICH, Artículo 1°.- “Policía de Investigaciones de Chile es una Institución Policial de carácter profesional, técnico y científico, integrante de las Fuerzas de Orden, dependiente del Ministerio de Defensa Nacional, cuyo personal estará sometido a un régimen jerárquico y disciplinario estricto. Se vinculará administrativamente con el referido Ministerio a través de la Subsecretaría de Investigaciones”.

**Figura 11: Organigrama Ministerio Defensa, Policía de Investigaciones y dependencia del CAVAS**



**Mecanismos de coordinación**

Se ha diseñado e implementado distintas modalidades y acciones de carácter administrativo y técnico que permiten organizar y sistematizar las actividades que se realizan en el Centro. Éstas tienen por finalidad obtener una retroalimentación para mejorar la calidad de la gestión, como asimismo perfeccionar el trabajo técnico de los profesionales que desarrollan su labor en CAVAS.

Para dicho fin, se realizan las siguientes actividades:

- Reuniones mensuales entre la jefatura del instituto de criminología y las coordinaciones de los subequipos.
- Reuniones semanales de carácter Técnico-Administrativo a nivel de equipo ampliado y por subequipo.
- Reuniones de Coordinación Psicosocial para la evaluación del estado de avance de los casos.

En cuanto a la coordinación con otras instituciones, se establecen contactos y reuniones permanentes con distintos organismos de la red de salud mental, red de atención a víctimas y entidades de la administración de justicia.

## **1.10. Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable.**

### **Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (Ministerio de Justicia)**

Respecto de los CAVIS, el Ministerio de Justicia realiza actividades de evaluación en el ámbito de la gestión a través del seguimiento de compromisos. Este monitoreo se hace a través de visitas a terreno e informes periódicos a las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Respecto al control de la ejecución presupuestaria, éste lo efectúa el Departamento de Presupuesto y Finanzas del Ministerio de Justicia, al que se le envía mensualmente los correspondientes informes.

No existen bases de datos con información común para todos los centros y todo se realiza a través de registros manuales. En cada CAVIS existe una planilla excel en la que se registra manual y mensualmente la información solicitada por el Ministerio de Justicia. La información aportada por los Centros no es homogénea. El Departamento de Asistencia Judicial propuso un nuevo formato de planilla que permitirá el seguimiento de los casos. Ésta debiese empezar a funcionar durante el segundo semestre.

El programa no cuenta con línea de base. Tampoco existe vinculación con el Sistema de Planificación y Control de Gestión (SIG) de la Subsecretaría de Justicia.

### **Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Ministerio del Interior)**

En el caso del componente 2, del Ministerio del Interior las funciones y actividades de monitoreo y evaluación de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito son diferentes según el Subcomponente del cual se trate:

#### **Servicio de Orientación e Información y de Atención Integral**

Para el seguimiento y evaluación de la gestión de los CAVD, se utilizan diferentes instrumentos de registro, en formato electrónico y en papel, que dan cuenta de todas las actividades de los profesionales (contenidos en el "Protocolo de Intervención").

Los principales son los instrumentos de registro electrónicos que consolidan y resumen la información, y que por lo tanto sirven para la construcción de indicadores y monitoreo de los mismos. Éstos son:

- Libro de Ingresos: en él se registran todos los datos personales y victimológicos de los usuarios que serán atendidos en ambas líneas.
- Libro de Prestaciones Profesionales: registra todas las prestaciones directas e indirectas de cada uno de los profesionales, diariamente, respecto de las personas atendidas.
- Agenda: en ella se registran las citaciones de los usuarios y los profesionales que los atenderán, lo cual permite definir el uso óptimo de la infraestructura (sala de reuniones y boxes de atención individual) y dejar registro de la asistencia de los usuarios.

- Informe de gestión mensual: es elaborado por el Encargado de CAVD, sintetiza las actividades del Centro basado en los tres instrumentos anteriores, a las que agrega las actividades de los profesionales del Centro en la Red local (capacitaciones, reuniones de coordinación, etc.).

Los informes de gestión de cada CAVD son consolidados a nivel central en un sólo informe mensual, el cual retroalimenta acerca de:

- Estado de avance y cumplimiento de metas de cobertura.
- Estado de avance y cumplimiento de indicadores de desempeño profesional individual (promedio de casos por profesional, porcentaje de egresos exitosos, duración promedio de las intervenciones, satisfacción de usuarios, entre otros).
- Estado de avance y cumplimiento de metas de derivación desde Carabineros de Chile y Ministerio Público.

En la actualidad, se encuentra en tramitación una licitación pública para el desarrollo de un sistema informático de registro y control de gestión cuyo propósito fundamental es la eliminación de los registros en papel y la automatización de todo tipo de reportes e informes que incluyan estadísticas e indicadores respecto de usuarios, profesionales y actividades de los CAVD.

Respecto de la base AUPOL, administrada por Carabineros, se obtiene información de dos tipos:

1. Informes consolidados anuales de delitos violentos, desglosados por delito, región, provincia, comuna, unidad policial donde ocurrió el delito, y que pueden contener N° de denuncias, N° de detenciones flagrantes, y N° de víctimas asociadas a éstas. Además, se puede obtener la información de víctimas por edad, sexo, y comuna de residencia.

La utilidad de esta información es variada, por ejemplo, permite hacer estimaciones del número de denuncias por determinados delitos en cada unidad policial. Es particularmente valioso para determinar cuáles unidades policiales son las que presentan mayor cantidad de denuncias y que pudieran ser priorizadas para la instalación del Servicio de Orientación e Información. Asimismo, permite realizar el cálculo de la dotación de orientadores que se requiere en cada región para cubrir el 100% de las denuncias.

Asimismo, permite comparar la cantidad de denuncias esperadas en cada comisaría, versus la cantidad de consentimientos informados que reporta cada una de ellas.

2. Reporte de víctimas de delitos violentos del catálogo de los CAVD a las cuales se les ofreció el Servicio de Orientación e Información. Consigna los datos completos de las víctimas (nombre, dirección, estado civil, edad, sexo, escolaridad, entre otros), y su respuesta afirmativa o negativa respecto al ofrecimiento del servicio.

Por otra parte, respecto a la vinculación de los instrumentos y bases de datos de seguimiento del programa con el SIG (Sistema de Planificación y Control de Gestión) de la Subsecretaría de Interior, podemos señalar que en el SIG se encuentran comprometidos los siguientes indicadores:

**Cuadro 24: Indicadores**

	<b>Indicador 1</b>	<b>Indicador 2</b>	<b>Indicador 3</b>
<b>Nombre Indicador</b>	Nivel de cumplimiento en la implementación de los Centros comprometidos para el período.	Cobertura promedio de los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos, en sus líneas de reparación y orientación	Porcentaje de usuarios con egresos exitosos de los procesos terapéuticos (línea reparación)
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$((N^{\circ} \text{ de Centros implementados} / N^{\circ} \text{ de Centros Planificados}) * 100)$	$((\text{Cobertura lograda} / 3.535 \text{ de cobertura}) * 100)$ <sup>68</sup>	$(N^{\circ} \text{ de egresos exitosos} / N^{\circ} \text{ total de egresos}) * 100$

### **Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas.**

El monitoreo y evaluación de las Mesas Nacional y Regionales de la RAV se monitorea y evalúa de la siguiente forma:

**1. Mesa Nacional:** Se realiza una evaluación semestral y anual entre todos los participantes de la RAV. Se elabora un Informe de Sistematización del trabajo anual y, desde este año, se aplicará una encuesta de satisfacción a todos los participantes.

**2. Mesas Regionales:** Todos los productos de las Mesas Regionales son parte de los Planes Regionales de Seguridad Pública (que son gestionados por los respectivos Coordinadores Regionales). Estos planes son monitoreados a través de un Sistema informático en línea que implica cuatro cortes anuales. Este monitoreo permite conocer el estado de avance de cada uno de los productos de las Mesas Técnicas Regionales de la RAV. Este año además, se aplicará una encuesta de satisfacción a todos los participantes.

### **Servicio de asesoría para proyectos municipales.**

Respecto a los proyectos del Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal, la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito realiza actividades de seguimiento y evaluación (ex ante y ex post) sólo respecto a los proyectos de la tipología de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos.

Este seguimiento y evaluación se realiza a través de:

- Se le solicita a cada proyecto informes de avance periódicos y de cierre, que dan cuenta sobre los indicadores de producto comprometidos.
- Se realizan actividades de supervisión directa en terreno a cada proyecto y asesorías técnicas vía digital.
- Se solicita un informe de sistematización de cada proyecto.
- Se realiza una evaluación de resultado de cada proyecto.

<sup>68</sup> Reiteramos que la Fórmula de Cálculo de este Indicador fue modificada en el informe del 3er Corte. La anterior fórmula  $((\text{Cobertura lograda} / 3.535 \text{ de cobertura}) * 100)$  era errónea en su forma y en su denominador, pues 3.535 era una estimación para 12 meses de funcionamiento al 100% de la capacidad de atención de ambos Centros, sin embargo los Centros implementados han tenido un funcionamiento de 7 meses hasta el 31.12.07. Además, estos 7 meses coinciden con el período de puesta en marcha planificado para los Centros, período que tiene una menor cobertura esperada.

Por lo tanto, el actual denominador 510 corresponde al promedio de la cobertura esperada para los Centros, en un período de 7 meses, que coinciden con el período de puesta en marcha junio a diciembre de 2007.

### **Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (Policía de Investigaciones).**

La Policía de Investigaciones se ha diseñado una planilla de registro de control de intervenciones donde cada profesional debe consignar la intervención realizada. El registro es manual y los pacientes están ordenados de acuerdo a la fecha de ingreso. Al mes siguiente se ordenan alfabéticamente y los pacientes nuevos se incorporan por orden de llegada.

Existen actividades de evaluación mensual efectuada por la coordinadora del equipo y una evaluación anual a cada uno de los profesionales del equipo.

Las actividades de evaluación mensual tienen por objetivo monitorear el desempeño profesional y colectivo. Para dicho fin la coordinación ha confeccionado una planilla de registro que contiene categorías que deben ser completadas por cada técnico y entregadas en archivo (Ej: tipo de egreso, fecha de egreso, frecuencia atención, gestiones realizadas por caso, entre otros ítems). Una vez recepcionadas, dichos datos son guardados para su posterior análisis.

De manera paralela se realizan otras actividades de seguimiento y evaluación establecidas en el proyecto financiado por el SENAME. En cuanto al diseño de la evaluación, ésta se ha definido en tres niveles: evaluación de proceso, evaluación de resultados y evaluación de los usuarios.

La evaluación de proceso es de responsabilidad de la coordinadora y tiene como propósito central analizar el estado de avance de los casos. Para ello cada equipo psicossocial (área infanto-juvenil y adulta) sostiene reuniones con una frecuencia semanal, en el que se analiza técnicamente los casos y se planifican o reorientan las intervenciones. Asimismo, se realizan semanalmente reuniones ampliadas en que se revisan y reflexionan sobre temáticas concernientes a la labor técnica del Centro, desarrollando criterios y políticas tanto en lo que respecta al modelo de intervención CAVAS como a los procedimientos frente a problemáticas contingentes que se presenten en el quehacer. Asimismo, se exponen y abordan casos de alta complejidad, analizando de manera colectiva los factores de riesgo asociados y posibles resoluciones. Las reuniones técnicas revisten gran importancia para el equipo dado los beneficios directos que obtienen los consultantes al perfeccionar la metodología de intervención, así como también por cubrir las necesidades del profesional de contar con una red de apoyo al interior del grupo.

La evaluación de resultado se efectúa una vez concluido el caso y está a cargo del profesional del caso.

A su vez el convenio con el SENAME establece expresamente la obligación de entregar mensualmente a la Dirección Regional Metropolitana la planilla de atención y las nóminas de los beneficiarios ingresados y egresados, de acuerdo a los formularios y plazos dispuestos por el SENAME; presentar un informe de evaluación a la Dirección Regional Metropolitana cada seis meses indicando el estado de avance, los logros técnicos del proyecto, realización de actividades, metodología aplicada y cumplimiento de los objetivos del proyecto; rendir cuenta mensual del uso y destino de los fondos aportados por SENAME, y entregar una vez finalizado el proyecto, un informe de evaluación en el que se deberá detallar la metodología aplicada, el logro de los objetivos propuestos y las sugerencias técnicas que se estimen necesarias.

Además, es obligación del CAVAS mantener actualizado el sistema de registro de niños y niñas y adolescentes del SENAME con la información que dicha institución exige.

Por otra parte, el CAVAS ha diseñado procedimientos propios que posibilitan supervisar y evaluar la gestión general del Centro y el desempeño profesional, ya sea en términos administrativos y técnicos. Para dicho fin, se han confeccionado e implementado sistemas de registros que permiten obtener la información necesaria para evaluar indicadores que no necesariamente son estipulados por los convenios. Al respecto, se cuenta con los siguientes mecanismos de registro: Ficha Orientación, Ficha Demanda Atención, Ficha de Ingreso, Pauta Diagnóstica, Plan Intervención Individual, Planilla Evaluación Mensual y de Gestión por profesional, Ficha de Egreso, entre otras.

Dependiendo del tipo de registro es utilizada una determinada modalidad. Para todo lo referido a los procesos de recepción e ingreso de casos, existen planillas específicas diseñadas, contando con un respaldo electrónico de las derivaciones recepcionadas a través de internet. Los antecedentes son documentados y almacenados en distintos archivos con el fin de resguardar la información que contienen. Por otra parte, cada procedimiento de orden técnico en las distintas fases del proceso de intervención psicosocial, cuenta con protocolos de registro manual que son archivados en las carpetas correspondientes a cada consultante. Entre ellos se cuenta la ficha de ingreso, consentimientos informados, pauta diagnóstica y plan de intervención individual, pautas de entrevista social, legal y psiquiátrica, pauta de derivación, entre otras.

Respecto a las evaluaciones mensuales por profesional, éstas son completadas y grabadas en archivos electrónicos. Sus contenidos entre otros son: identificación víctima directa, fecha de ingreso, fecha de egreso, tipo de egreso, tiempo de permanencia en el Centro, número de citaciones planificadas y efectuadas.

Las bases estadísticas son registradas en archivos electrónicos. Los datos son obtenidos de la información contenida en la ficha de ingreso u otros documentos posteriores utilizados.

Cada año se elabora un informe de gestión, en que las coordinaciones respectivas, sistematizan la información recopilada a través de los documentos o planillas de registros enumerados anteriormente. A través de ello se pretenden dos objetivos: evaluar los niveles de desempeño del Centro y caracterizar la población atendida.

No existen bases de datos y como ya se ha señalado todos los registros son manuales.

El programa no cuenta con línea de base.

### 1.11. Reformulaciones del Programa

No se observa reformulaciones en relación a los componentes<sup>69</sup>.

### 1.12. Otros programas relacionados

En el contexto nacional funcionan diversos organismos públicos que comparten el propósito de satisfacer las necesidades primarias y secundarias de personas víctimas de acciones de carácter delictivo. A continuación se explicitan los principales programas o servicios relacionados.

#### **Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)**<sup>70</sup>.

Esta entidad gubernamental ataca el problema de la violencia intrafamiliar de tres formas que se detallan a continuación.

I. La primera es mediante 31 “Centros de la Mujer”, los cuales atienden a las mujeres víctimas de violencia, mediante la asesoría de un grupo de profesionales especializados en Violencia Intrafamiliar. La ayuda que prestan estos centros puede resumirse en 1) Entregar atención psicológica y social a mujeres que sufren violencia, 2) proporcionar asesoría legal, 3) generar y fortalecer redes locales para la prevención de la Violencia Intrafamiliar, y 4) capacitar tanto a funcionarias y funcionarios públicos como a dirigentas y dirigentes sociales para la prevención, la detección y derivación, a centros hospitalarios si la situación lo amerita, de casos de Violencia Intrafamiliar.

Estos Centros de atención a mujeres se ubican en las siguientes comunas a lo largo de todo el país: Arica, Iquique, Antofagasta, Calama, Tocopilla, Copiapó, Chañaral, Vallenar, La Serena, Illapel, Valparaíso, San Felipe, Rancagua, Talca, San Pedro de la Paz, Los Ángeles, San Carlos, Villarrica, Collipulli, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Castro, Coyhaique, Punta Arenas, Conchalí, San Bernardo, Maipú, Melipilla, Peñalolén y La Pintana.

II. El segundo aspecto a tratar son las 16 “Casas de Acogida”, las cuales otorgan protección temporal a las mujeres con vida en situación de riesgo a causa de la violencia intrafamiliar y que son derivadas desde las Fiscalías. Las Casas de Acogida buscan ser espacios seguros, que ofrecen a las mujeres en ese tipo de riesgo vital un lugar de residencia temporal para ellas y dos de sus hijos menores de 12 años, además de atención psicológica, social y legal, así como apoyo para reelaborar sus planes de vida.

III. Como tercera forma de atacar la violencia contra la mujer, está el teléfono 149 que atiende denuncias y entrega información y orientación a las víctimas de violencia intrafamiliar.

---

<sup>69</sup> Cabe señalar que a partir del año 1998 CAVAS, aún apuntando a una atención integral a las víctimas de la región metropolitana, profundiza su atención a la población infantil con el convenio que suscribe con el SENAME. Así mismo, para el año 2006 profundiza su atención ahora a otro sector de su población objetivo, al establecer un convenio con SERNAM dando mayor énfasis a la atención a mujeres víctimas de delitos. Eso sí, hay que aclarar que no se reformuló el tipo de atención que CAVAS provee, ni su población objetivo (que recae en la región metropolitana), sino sólo se profundizó en la atención de dos grupos específicos, como son las mujeres y los niños.

<sup>70</sup> Información obtenida del sitio web del SERNAM, [www.sernam.cl](http://www.sernam.cl), al 13 de febrero de 2008.

## **Servicio Nacional de Menores (SENAME)<sup>71</sup>.**

En una perspectiva de complementariedad a la acción del Estado, el Servicio ha establecido para la intervención tres niveles, de acuerdo a la complejidad que revisten las situaciones que afectan a la población infante - adolescente:

El primero, y de orden general, corresponde a la protección universal, para quienes se encuentran en una situación de integración y con problemas de baja complejidad.

Un segundo nivel contempla acciones de protección y prevención de mayor focalización, visualiza como población objetivo a quienes, en el rango de 0 a 18 años, presentan una situación de vulneración y riesgo equivalentes a una mediana complejidad (niños y adolescentes con riesgo de deserción escolar, con consumo no problemático de drogas y alcohol, vínculos intrafamiliares con relaciones violentas; etc). La oferta programática consiste en protección de derechos, reinserción de adolescentes infractores de la ley, prevención, promoción, familias de acogida y emergencia.

En un tercer nivel, orientado a la reparación, se ubican las acciones en el ámbito de la protección, que en virtud de la complejidad de los problemas asumen un carácter de mayor especialización. Específicamente: maltrato grave, explotación sexual comercial; niños/as en situación de calle; consumo habitual de drogas; explotación laboral de niños y adolescentes. Los programas de atención especializada son:

- Programa de Intervención Integral Especializada (PIE)
- Programa de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM)
- Programa de Intervención Especializada en Niños, Niñas y Adolescentes que Presentan Conductas Abusivas de Carácter Sexual (PAS)
- Programa de Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente (PEE)
- Programa Especializado con Niños, Niñas y Adolescentes en situación de Calle (PEC)

El abordaje de estos tres niveles, en lo que concierne al Sename en los de mediana y mayor complejidad, supone la articulación programática, la acción de una fuerte red de recursos intersectoriales, el concurso de las familias y el rol activo de los actores de la comunidad emplazados en el territorio, y el protagonismo de los niños, niñas y adolescentes.

Por otra parte, los programas de protección especializados en la reparación del daño asociado a maltrato infantil constitutivo de delito, están destinados a proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que sufren maltrato físico grave y/o agresión sexual, promoviendo su recuperación física y psicológica, a través de una intervención reparatoria especializada.

---

<sup>71</sup> Información extractada del sitio [www.sename.cl](http://www.sename.cl) el 10 de Marzo de 2008, y del documento Bases Técnicas Específicas "Programa de Protección Especializado de Modalidad Maltrato Infantil Grave y Abuso Sexual", contenido en el mismo sitio.

**Ministerio Público.** La Reforma Procesal Penal, la cual entró en vigencia el 16 de junio de 2005 para gran parte del país dando mayor énfasis al trato que debe recibir la víctima, establece nuevas responsabilidades para el Ministerio Público en la protección de víctimas y testigos.

En su artículo 6º, el nuevo Código Procesal Penal estipula que “el Ministerio Público estará obligado a velar por la protección de la víctima del delito en todas las etapas del procedimiento penal”. Esto significa que el Ministerio Público debe amparar, favorecer y defender a la víctima en todo el proceso.

De acuerdo al artículo 87, también es menester del Ministerio Público regular mediante instrucciones generales la forma como la Policía de Investigaciones debe cumplir su función de prestar auxilio a la víctima (hecho primordial para evitar la victimización secundaria). Así, dicho Ministerio debe establecer el marco general al que deberá atenerse la policía de investigaciones tanto recibe instrucciones particulares del fiscal.

Sobre los Fiscales del Ministerio Público, el artículo 78 establece el deber de éstos de adoptar o solicitar las medidas necesarias para la protección de las víctimas de delitos, facilitar su intervención en el procedimiento y disminuir a lo mínimo cualquier perturbación que debiesen soportar con motivo de los trámites que debieren realizar. Por lo tanto, el Ministerio Público también velará por la fácil intervención de las víctimas en el proceso penal y la disminución de las perturbaciones que ésta pudiese enfrentar.

Respecto a lo anterior, dichos fiscales estarán obligados a realizar las siguientes actividades a favor de la víctima:

- Entregar información sobre el curso y resultado del procedimiento, sus derechos y que debe hacer para poder ejercerlos.
- Ordenar o solicitar a un tribunal las medidas destinadas a la protección de la víctima y su familia frente a algún posible hostigamiento.
- Informar sobre un eventual derecho a indemnización y la forma de solicitarlo, y remitir los antecedentes al organismo del Estado a cargo.
- Escuchar a la víctima antes de suspender o terminar el procedimiento por cualquier causa.

Si la víctima hubiese designado abogado, el Ministerio de todas formas estará obligado a llevar a cabo el primer y cuarto puntos ya mencionados.

Por otra parte la Ley 19.640 orgánica constitucional del Ministerio Público (30/07/07), establece en el artículo 1º, además de su función de dirigir en forma exclusiva la investigación de los hechos, que a dicho ministerio le corresponde la adopción de medidas para la protección de las víctimas.

Además, el artículo 8º establece, a grandes rasgos, que el Ministerio Público debe facilitar el acceso de la víctima a los fiscales, con pleno respecto de sus derechos y dignidad personal.

En Diciembre del 2007, comienza un proceso de revisión y reorientación del modelo de intervención y de los procesos de trabajo que actualmente se utilizan en las Unidades Regionales (URAVIT), y así aumentar la cobertura en la entrega de servicios especializados para víctimas de delitos violentos. Fue en el año 1999 cuando se creó la División de Atención a las Víctimas y Testigos y las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público, las cuales tienen por objeto velar por el cumplimiento de las tareas que a este respecto le encomiende al Ministerio la Ley Procesal Penal. Las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos cumplen un rol operativo y son quienes ejecutan directamente y en terreno, las labores que al Ministerio Público le corresponden en materia de víctimas y testigos.

Las URAVIT son las unidades encargadas de trabajar directamente con las víctimas de delitos. Éstas entidades atienden sólo a aquellas víctimas que les han sido derivadas por fiscales del Ministerio Público de acuerdo a los criterios definidos por un instructivo impartido por el fiscal nacional. Los criterios a considerar son el tipo de delito (violento) y la condición de la víctima en cuanto a edad, sexo y estado emocional. Se privilegian los grupos vulnerables como mujeres, niños, adultos mayores, discapacitados, enfermos mentales, etc.

Desde la puesta en marcha del Ministerio Público en 1999 hasta el 2007 se desarrolló un modelo donde las URAVIT ofrecían un servicio de atención reparatoria a todas aquellas víctimas que no podían derivar a la red, fundamentalmente por no existir cupos disponibles para ser atendidas. Se les ofrecían prestaciones psicológicas, sociales y psiquiátricas de ser necesarias. En caso que requiriesen del servicio de patrocinio y representación judicial las derivaban.

Junto con el servicio señalado también se ofrecía a la víctima el servicio de orientación e información y la debida protección. Ambos servicios son obligaciones consagradas en la Constitución, la ley orgánica del Ministerio Público y el Código Procesal Penal.

Los principales objetivos de las URAVIT, en términos simples, son:

- Facilitar la participación de la víctima durante el proceso penal
- Ayudar a la víctima a enfrentar las consecuencias emocionales del delito
- Favorecer el ejercicio de los derechos de las víctimas
- Prevenir la victimización secundaria en el paso de las víctimas durante el proceso penal.

Técnicamente, después de que la víctima llega a una URAVIT y esta hace la evaluación del daño, la Unidad deriva a la víctima a un CAVI con la información que sea necesaria (existe un Formulario de Derivación para tales casos), aunque también se realizan acciones en conjunto, como la preparación de los juicios orales. Por otra parte, en algunos casos las URAVIT solicitan colaborar con la reparación de las víctimas y entregar ayuda judicial para con las querellas.

Estas unidades se encuentran ubicadas a lo largo del país en las Fiscalías Regionales. Existen 18 URAVIT operativas. En algunas regiones parte del equipo tiene presencia en las Fiscalías Locales.

**Ministerio de Salud.** Durante el año 2004, el Ministerio de Salud impulsa la creación del Programa de Detección, Diagnóstico y Tratamiento Integral a Personas Victimizadas por Violencia Intrafamiliar en la Atención Primaria en 30 comunas del país, extendiéndose progresivamente a la gran mayoría de las comunas. Dicho ministerio enfoca sus esfuerzos a las víctimas de violencia intrafamiliar, sean éstas mujeres, niños o adultos mayores. En su programa de ayuda, destacan dos tipos de atenciones: la primaria y de urgencia, y la especializada.

La atención primaria y de urgencia de mujeres y adultos mayores afectados por violencia intrafamiliar, está dirigida, como su nombre lo indica, a las mujeres y adultos mayores que consultan en establecimientos de atención primaria en el sistema público de salud. También a las mujeres y adultos mayores que consultan a médicos en el sistema de libre elección y privado de salud.

Los tipos de establecimientos en que se otorga la atención son: consultorios urbanos y rurales, postas rurales que reciben equipo médico de ronda, centros de salud familiar, centros comunitarios de salud mental familiar (COSAM) servicios de urgencia y centros médicos y consultas privadas de médicos generales y obstetras-ginecólogos.

Esta ayuda está basada en una normativa regulatoria promulgada por el Ministerio de Salud el año 1998, el “Manual de Apoyo Técnico para las Acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar”.

Acceden a dicha ayuda las mujeres y adultos mayores atendidos en Servicios de Urgencia por lesiones producidas por probables situaciones de violencia intrafamiliar. También lo hacen las mujeres que consultan por morbilidad general o en control en cualquiera de las actividades entregadas por el Programa de la Mujer. Sumado a esto están los adultos mayores atendidos en examen integral de salud del adulto mayor, programa de patologías crónicas o en consulta de morbilidad general. Por últimos, están las mujeres y adultos mayores referidos por la red de grupos comunitarios o servicios de otros sectores.

Ahondando ahora en la atención especializada de mujeres, hombres y adultos mayores afectados por violencia intrafamiliar, el grupo de la población que debe tener acceso a estas prestaciones son las mujeres y adultos mayores con situaciones de violencia con riesgo vital para su integridad física, de suicidio u homicidio y quienes presenten asociadas a la situación de violencia complicaciones tales como estrés post traumático, depresión, y otras (Hombres agresores referidos por la ley 19.325.).

Los tipos de establecimientos en que se otorga dicha atención son: Consultorios de especialidades, CRS, CDT, Centros Comunitarios de Salud Mental Familiar (COSAM), Servicios de Psiquiatría, Centros médicos o consulta Privada de especialistas, Clínicas Privadas. Centros de atención de Violencia Intrafamiliar de las Municipalidades u organizaciones no gubernamentales.

A la ayuda que presta cada uno de estos establecimientos, de acuerdo a su especialidad, se accede mediante consultorías entre especialista y equipo APS y/o enlace con otros servicios clínicos. También puede ser mediante interconsulta emitida en Consultorio, Servicio de Urgencia, Servicio de Urgencia Primaria (SAPU), Consultorio de Especialidades no psiquiátricas, consulta privada de médico no especialista en psiquiatría. Otras dos opciones serían derivaciones desde el Servicio de Urgencia, o referencia desde juzgados por Ley 19.325.

**Municipalidades.** De las que poseen centros o algún organismo de ayuda para las víctimas de la violencia, éstas funcionan de manera independiente al resto, preocupándose de la comuna que les atañe.

Por ejemplo, la Municipalidad de Santiago<sup>72</sup> cuenta con el Centro de Atención y Prevención en Violencia Intrafamiliar, el cual es un programa integral para la prevención y atención de las problemáticas que dicen relación con la violencia intrafamiliar. Pueden acceder a éste todas las mujeres, hombres y niños que viven en Santiago. En su desarrollo participan asistentes sociales, un abogado, psicólogos, un técnico social y un procurador. En la aplicación de sus actividades se establecen dos áreas de trabajo: el área de atención y el de prevención.

El área de atención brinda atención psicológica, social y legal especializada a mujeres, hombres y niñas que viven violencia intrafamiliar, con la finalidad de detener y eliminar esta forma de relación y reparar el daño en los involucrados. Funciona de la siguiente manera: se reciben a solicitudes por demanda espontánea de personas que se acercan al centro en forma voluntaria o que son derivadas desde otras instancias de la red municipal de servicios (Desarrollo Social, Salud, Educación, etc.).

El área de prevención es donde se desarrollan acciones que apuntan a reducir o evitar la ocurrencia de la violencia intrafamiliar, generando acciones de difusión, capacitación, trabajo en red e intervención en grupos de riesgo. Aquí se interviene informando y educando, desarrollando campañas de sensibilización y acciones directas en la comunidad tanto en torno a la violencia intrafamiliar como la promoción de conductas de buen trato. También se capacitan agentes sociales en la detección, pesquisa y primera acogida de casos, y se desarrollan Programas de Prevención del Abuso Sexual Infantil, Prevención del Maltrato Infantil, Prevención de la Violencia en Adolescentes, entre otros.

Hace poco<sup>73</sup>, la Municipalidad de Talca firmó un convenio con la Fundación CRATE para un Programa de Prevención Comunitaria de Violencia Intrafamiliar. Lo que se buscaba es que con este convenio se formaran redes de apoyo en cuadrantes, talleres de capacitación con mujeres y con monitores en prevención, se realizarán talleres en los colegios del sector, visitas a las familias y se trabajara especialmente con los niños, que debido a vivir en ambientes violentos en el futuro se pueden transformar en esposos (as) golpeadores, también se acogerán las denuncias, y así tratar y acompañar a las familias con terapias grupales. “El programa cuenta con una serie de actividades de sensibilización, capacitación, difusión con las organizaciones comunitarias y colegios de todo el sector para ir generando una cultura que ayude al buen trato”, indicó Jorge Brito, director de la Fundación Crate.

La Municipalidad de Maipú, ya desde el 25 de noviembre de 2007, cuenta con la certificación de más de 500 monitores contra la violencia intrafamiliar, dándole importancia al aspecto preventivo contra este tipo de violencia. En esta línea está también la formación de 120 carabineros de distintas unidades de Maipú, Pudahuel, Quinta Normal y Cerro Navia.

Actualmente, el SERNAM tiene, como se indicó, un programa en conjunto con CAVAS, “Intervención Especializada en Violencia Sexual Contra la Mujer”. Ya fue dicho, y forma parte de la descripción del programa.

---

<sup>72</sup> Información obtenida del sitio web de la Municipalidad de Santiago, [www.municipalidaddesantiago.cl](http://www.municipalidaddesantiago.cl), al 13 de febrero de 2008.

<sup>73</sup> Noticia extraída del portal en línea del diario “El Amaule”, de su página [www.elamaule.cl](http://www.elamaule.cl), y cuya noticia data del 20 de octubre de 2007.

**Carabineros.** La institución policiaca entrega como servicio propio de atención a víctimas de delitos dos líneas telefónicas: los números 147 y 149. Para dicha atención, el centro de llamados cuenta con siete operadores atendiendo, es decir se pueden atender siete llamadas simultáneamente, y es un número de cobertura nacional. Además, todos los llamados a estos números son gratuitos y se atienden en una central para después derivar la atención.

El 147 está dirigido a los niños, para que ellos llamen, y apunta en contra del maltrato infantil. Por otro lado, el 149 es un fono familia, con el objeto que miembros del núcleo familiar ya adultos acudan a este número frente algún tipo de maltrato u otro aspecto; la atención de este número busca entregar orientación.

### 1.13. Antecedentes Presupuestarios

Los presupuestos se exponen a continuación por componente.

**Cuadro 25:**  
**Presupuesto Total CAVIS 2004-2008 (miles de \$ año 2008)**

Año	Presupuesto Total del Programa
2004	
2005	860.248
2006	1.272.744
2007	1.220.893

*Fuente: Ministerio de Justicia*

**Cuadro 26:**  
**Presupuesto Total UAVD 2004-2008 (miles de \$ año 2008)**

Año	Presupuesto Total del Programa
2004	
2005	
2006	
2007	1.226.246
2008	3.444.479

*Fuente: Ministerio del Interior*

**Cuadro 26:**  
**Presupuesto Total CAVAS 2004-2008 (miles de \$ año 2008)**

Año	Presupuesto Total del Programa
2004	145.599
2005	177.876
2006	239.516
2007	234.474
2008	204.251

*Fuente: Ministerio de Defensa*

## II. TEMAS DE EVALUACION

### 1. DISEÑO DEL PROGRAMA

#### Análisis y Evaluación de aspectos relacionados con el Diseño de los Programas

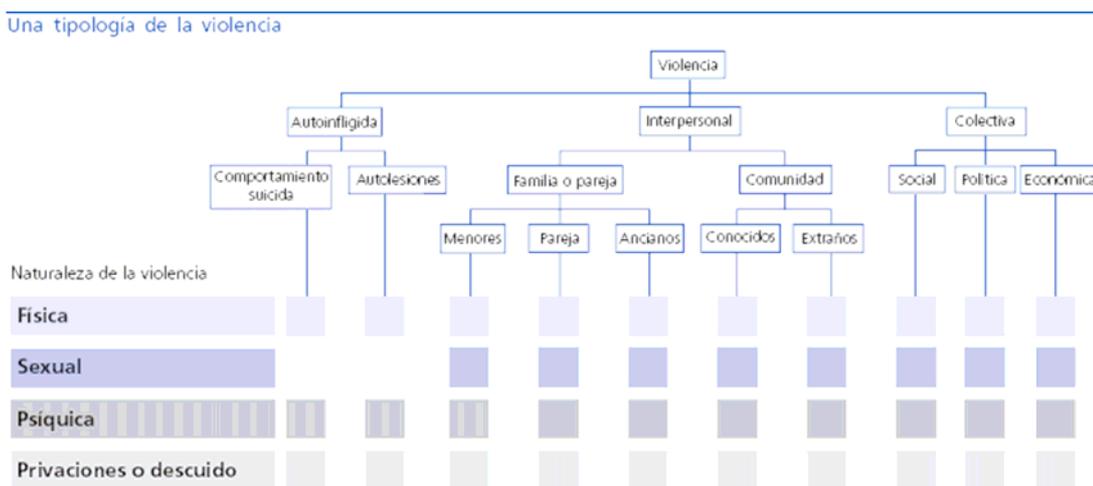
##### 1.1. Diagnóstico de la Situación Inicial

La violencia es entendida como: “El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OMS/OPS, 2003, p 5)<sup>74</sup>. Esta definición define que las consecuencias de la violencia pueden ser variadas, e ir desde aquellas físicas y psicológicas hasta las relacionadas con las privaciones y deficiencias del desarrollo.

Según lo señalado por la OMS (2003) los actos de violencia imponen una carga sustancial a los individuos, las familias, las comunidades y los sistemas de asistencia social y sanitaria en todo el mundo dando lugar a problemas físicos, psíquicos y sociales que no necesariamente desembocan en lesión, invalidez o muerte. Si bien, las consecuencias, muchas veces son inmediatas e incluso latentes, pueden también durar muchos años.

La violencia se clasifica en distintos tipos, dependiendo de su naturaleza, puede ser: física, sexual, psíquica, privaciones o descuido. Si se toma en cuenta su objeto, puede ser autoinfligida, es decir hacia sí mismo; interpersonal, si proviene de una persona o un grupo y colectiva, cuando la realizan grupos más grandes organizados, como el Estado, organizaciones terroristas u otras. Esta clasificación es realizada por la Organización Mundial de la Salud, y se aprecia gráficamente en la siguiente figura:

**FIGURA 12: TIPOS DE VIOLENCIA**



<sup>74</sup> OPS/OMS (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Publicación científica y técnica N° 588. pp.5 Washington, DC: OPS.

En la actualidad, un tipo de violencia que tiene graves consecuencias a nivel psicológico, comunitario, social y económico entre otras, es aquella que se da en el plano interpersonal y comunitario, muchas veces asociada a delitos o actos de carácter delictual. Lo recién señalado ha generado el interés y la preocupación de las organizaciones mundiales, los países y la comunidad en general, por contar con estrategias eficaces para la prevención de la violencia y la atención a víctimas.

En relación a la asistencia a víctimas, la Organización de la Naciones Unidas en su Asamblea General del 29 de noviembre de 1985, promulga la Declaración de los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Esta declaración señala los siguientes principios fundamentales<sup>75</sup>: (i) Acceso a la justicia y trato justo; (ii) Resarcimiento; (iii) Indemnización; y (iv) Asistencia. Todos estos principios orientan el quehacer de los Estados en materia de Derechos Humanos, Provisión de Justicia y Sistemas de Atención a Víctimas de Violencia.

Las graves consecuencias de la violencia para las personas, y el imperativo ético de asistirles, llevan a las tres instituciones evaluadas (CAVIS, UAVD y CAVAS) a hacerse cargo de la problemática planteada. De esta forma y en distintos periodos históricos de los últimos 20 años del país, surgen estas iniciativas pilotos impulsadas por los respectivos Ministerios, reaccionando ante una demanda por atención. Todas ellas asumen en su momento, un adecuado diagnóstico común: baja cobertura en materia de asistencia a víctimas de delito; escasez de mecanismos de información a víctimas; y deficiencias en la coordinación y articulación entre las instituciones públicas que intervienen con víctimas de delito a nivel nacional.

---

<sup>75</sup> Organización de las Naciones Unidas (1985). *Declaración de los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985.

### *Población Potencial*

Los tres servicios definen como su población potencial a la totalidad de las personas afectadas por acciones violentas de carácter delictivo, agrupadas en un conjunto de 41 delitos violentos<sup>76</sup> que han sido denunciados. A esta población se la ha denominado Población Potencial Conocida y su estimación está hecha en base a las estadísticas de denuncias registradas por Carabineros, la que da cuenta del número de víctimas conocidas.

Por las características del fenómeno, se estima que existe un subregistro fluctuante entre el 50,5% y 88% del total de estos actos violentos (OPS/OMS, 2003<sup>77</sup>, MININT, 2007<sup>78</sup>; CAVAS, 2004<sup>79</sup>), correspondiente al porcentaje de personas que no denuncian. Esto es especialmente importante para el caso de violencia intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual infantil y delitos sexuales en general. Para subsanar esta situación, la estimación de población potencial también ha considerado estos porcentajes denominada: población potencial global, lo que es adecuado, tanto en su definición como en su estimación.

### *Población Objetivo*

La población objetivo de las tres iniciativas muestra diversas agrupaciones. Para analizar estas agrupaciones y su cuantificación, es necesario exponer para cada grupo, la información entregada en el capítulo Antecedentes del presente informe. Para efectos del análisis, en el caso de los CAVIS se considerará la población objetivo del servicio de información (sin criterio de focalización).

Las agrupaciones de delitos a analizar, son las siguientes: (1) Delitos Sexuales, (2) Robos, (3) Lesiones, (4) Homicidios, (5) VIF y (6) Otros Delitos Violentos.

---

<sup>76</sup> Abuso sexual, Abuso sexual calificado, Abuso sexual impropio, Abuso sexual impropio infantil, Abuso sexual infantil, Adquisición y almacenamiento de material pornográfico infantil, Comercialización de material pornográfico infantil, Cuasidelito de homicidios, Cuasidelito de lesiones, Difusión de material pornográfico, Estupro, Homicidio, Homicidio calificado, Homicidio en riña o pelea, Incesto, Lesiones con arma blanca, Lesiones con armas de fuego, Lesiones graves, Lesiones graves gravísimas, Lesiones menos graves, Mutilación, Ofensas al pudor, Ofensas al pudor y buenas costumbres, Parricidio, Producción de material pornográfico infantil, Prostitución de menores, Robo con homicidio, Robo con intimidación, Robo con retención de víctimas o con lesiones graves, Robo con violación, Robo con violencia, Secuestro, Sustracción de menores, VIF a la mujer (lesiones menos graves o superior), VIF a adulto mayor (lesiones menos graves o superior), VIF a hombre (lesiones menos graves o superior), VIF a niño (lesiones menos graves o superior), VIF a otros (lesiones menos graves o superior), Violación, Violación con homicidio, Violación de menor

<sup>77</sup> Op. Cit.

<sup>78</sup> Ministerio del Interior (2006). Diagnóstico en materia de asistencia a víctimas de delitos en el contexto nacional. Chile: División de Seguridad Pública;

<sup>79</sup> Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales. (2004). *CAVAS Metropolitano: 16 años de experiencia*. Santiago: CAVAS - PICH.

(1) Delitos Sexuales

Para el caso de los delitos sexuales denunciados, la agrupación (entre los 41 totales) corresponde a un grupo de 18 delitos violentos de tipo sexual que se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 28: DELITOS SEXUALES**

	<b>SEXUALES</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS</b>
1	Abuso sexual	X	X	X
2	Abuso sexual calificado	X	X	X
3	Abuso sexual impropio	X	X	X
4	Abuso sexual impropio infantil	X	X	X
5	Abuso sexual infantil	X	X	X
6	Estupro	X	X	X
7	Incesto	X	X	X
8	Robo con violación*	X	X	X
9	Violación	X	X	X
10	Violación con homicidio	X	X	X
11	Violación de menor	X	X	X
12	Adquisición y almacenamiento de material pornográfico infantil			X
13	Comercialización de material pornográfico infantil			X
14	Difusión de material pornográfico			X
15	Ofensas al pudor			X
16	Ofensas al pudor y buenas costumbres			X
17	Producción de material pornográfico infantil			X
18	Prostitución de menores			X
	X : Delito considerado por la institución			
	* Este delito también aparece en la agrupación de robos con violación para los CAVIS y los CAVDS			

La cuantificación de los delitos sexuales para el año 2007 es la siguiente:

**Cuadro 29: CUANTIFICACIÓN DE DELITOS SEXUALES**

<b>SEXUALES 2007</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVA RM</b>
Delitos Sexuales	-	6.689	-
Robo con violación	-	(74)*	-
Violaciones	1.070	-	1.558
Abusos sexuales	5.504	-	3.869
Otros delitos sexuales	142	-	83
<b>TOTAL</b>	<b>6.716</b>	<b>6.689</b>	<b>5.510</b>
* son contabilizados en la agrupación de Robos Violentos			

En el cuadro se aprecia en los totales un número menor para la población objetivo de CAVAS, pero se entiende que corresponden sólo a los de la RM. El registro de 1.558 violaciones en esta región incluye los robos con violación, lo que explica que aparezca mayor que para la totalidad del país.

Por otra parte, se aprecia una diferencia 27 delitos sexuales denunciados entre CAVIS y CAVDS, lo que requiere una revisión de su cuantificación.

## (2) Robos

Para el caso de los robos denunciados, la agrupación (entre los 41 totales) corresponde a un grupo de 4 robos de tipo violento que se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 30: ROBOS**

	<b>ROBOS</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS</b>
19	Robo con homicidio	X	X	-
20	Robo con intimidación	X	X	-
21	Robo con retención de víctimas o con lesiones graves	X	X	-
22	Robo con violencia	X	X	-
	X : Delito considerado por la institución			

La cuantificación de los robos para el año 2007 es la siguiente:

**Cuadro 31: CUANTIFICACIÓN DE ROBOS**

<b>ROBOS 2007</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS RM</b>
Robos de tipo violento	65.378	-	-
Robo con homicidio	-	24	-
Robo con intimidación	-	44.969	-
Robo con retención de víctimas o con lesiones graves	-	-	-
Robo con violencia	-	20.311	-
(Robo con violación)*		74	
<b>TOTAL</b>	<b>65.378</b>	<b>65.378</b>	<b>-</b>
*Los CAVDS lo agrupan en Robos Violentos			

En el cuadro se aprecia una equivalencia en los totales, sin embargo, debe considerarse que los CAVDS han considerado los 74 delitos de Robo con Violación, señalados anteriormente en la agrupación de Delitos Sexuales.

En conclusión, este punto requiere una revisión de su agrupación.

## (3) Lesiones

Para el caso de las lesiones denunciadas, la agrupación (entre los 41 totales) corresponde a un grupo de 6 lesiones de tipo violento que se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 32: LESIONES**

	<b>LESIONES</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS</b>
23	Lesiones graves	X	X	-
24	Lesiones graves gravísimas	X	X	-
25	Lesiones con arma blanca	X	-	
26	Lesiones con armas de fuego	X	-	
27	Mutilación	X	X	-
28	Lesiones menos graves	X	-	-
	X : Delito considerado por la institución			

La cuantificación de las lesiones para el año 2007 es la siguiente:

**Cuadro 33: CUANTIFICACIÓN DE LESIONES**

LESIONES 2007	CAVIS	CAVD	CAVAS RM
Lesiones graves	-	-	-
Lesiones graves gravísimas	8.826	-	-
Lesiones con arma blanca	4.664	-	-
Lesiones con armas de fuego	-	-	-
Mutilación	-	-	-
Lesiones graves y gravísimas		13.490	-
<b>TOTAL</b>	<b>13.490</b>	<b>13.490</b>	<b>-</b>
Lesiones menos graves	9.279	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>22.769</b>	<b>13.490</b>	<b>-</b>

En el cuadro se aprecia la diferencia en el total de lesiones entre los CAVIS y los CAVDS, lo que claramente está dado por las lesiones menos graves consideradas en la población objetivo de los CAVIS. Es positiva la equivalencia que se aprecia entre el total de lesiones graves y gravísimas en CAVDS con las graves, gravísimas y con armas de los CAVIS.

Para explicar la equivalencia, se asume que la agrupación de los CAVDS considera, a lo menos, las lesiones con arma blanca, como graves o gravísimas.

#### (4) Homicidios

Para el caso de los homicidios denunciados, la agrupación (entre los 41 totales) corresponde a un grupo de 4 homicidios que se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 34: HOMICIDIOS**

	HOMICIDIOS	CAVIS	CAVD	CAVAS
29	Homicidio	X	X	-
30	Homicidio calificado	X	X	-
31	Homicidio en riña o pelea	X	X	-
32	Parricidio	X	X	-
	X : Delito considerado por la institución			

La cuantificación de los homicidios para el año 2007 es la siguiente:

**Cuadro 35: CUANTIFICACIÓN DE HOMICIDIOS**

HOMICIDIOS 2007	CAVIS	CAVD	CAVAS RM
Homicidio	615	559	-
Homicidio calificado	-	-	-
Homicidio en riña o pelea	-	-	-
Parricidio	-	56	-
<b>TOTAL</b>	<b>615</b>	<b>615</b>	<b>-</b>
X : Delito considerado por la institución			

En el cuadro se aprecia una positiva equivalencia en el total de homicidios entre los CAVIS y los CAVDS.

#### (5) Violencia Intrafamiliar VIF

Para los casos de Violencia Intrafamiliar denunciada, la agrupación (entre los 41 totales) corresponde a un grupo de 5 VIF que se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 36: VIF**

	VIF	CAVIS	CAVD	CAVAS
33	VIF a adulto mayor (lesiones menos graves o superior)	X	-	-
34	VIF a hombre (lesiones menos graves o superior)	X	-	-
35	VIF a la mujer (lesiones menos graves o superior)	X	-	-
36	VIF a niño (lesiones menos graves o superior)	X	-	-
37	VIF a otros (lesiones menos graves o superior)	X	-	-
	X : Delito considerado por la institución			

La cuantificación de los VIF para el año 2007 es la siguiente:

**Cuadro 37: CUANTIFICACIÓN DE LESIONES**

VIF 2007	CAVIS	CAVD	CAVAS RM
VIF a adulto mayor (lesiones menos graves o superior)	-	-	-
VIF a hombre (lesiones menos graves o superior)	-	-	-
VIF a la mujer (lesiones menos graves o superior)	-	-	-
VIF a niño (lesiones menos graves o superior)	-	-	-
VIF a otros (lesiones menos graves o superior)	-	-	-
VIF con lesiones menos graves, graves o gravísimas	3.881	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3.881</b>	-	-

Es particularmente relevante revisar la definición de las poblaciones objetivos de los servicios, dada las problemáticas características que conlleva la Violencia Intrafamiliar, que corresponden a los elementos centrales para su diagnóstico y tratamiento (MINSAL, 2004)<sup>80</sup>.

#### (6) Otros Delitos Violentos

Existe un grupo de 4 delitos violentos denunciados que también han sido considerados en la población objetivo de las instituciones. Se muestran en el siguiente cuadro:

**Cuadro 38: OTROS VIOLENTOS**

	Otros violentos	CAVIS	CAVD	CAVAS
38	Sustracción de menores	X	X	-
39	Secuestro	X	X	-
40	Cuasidelito de homicidios	X		-
41	Cuasidelito de lesiones	X		-
	X : Delito considerado por la institución			

<sup>80</sup> MINSAL (2004). *Guía Clínica para la Atención Primaria: Violencia Intrafamiliar, Detección, Diagnóstico y Tratamiento*. Santiago: Ministerio de Salud.

La cuantificación de los otros violentos para el año 2007 es la siguiente:

**Cuadro 39 CUANTIFICACIÓN DE OTROS VIOLENTOS**

<b>OTROS VIOLENTOS 2007</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS RM</b>
Sustracción de menores	346	231	-
Secuestro	-	115	-
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>346</b>	
Cuasidelito de homicidios	59.920	-	-
Cuasidelito de lesiones	1.733	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>61.653</b>	<b>346</b>	-

En el cuadro se aprecia una equivalencia en el total de delitos por sustracción de menores y secuestro de los CAVDS con la cuantificación realizada por los CAVIS a sustracción. Los cuasidelitos solo son considerados por los CAVIS.

A continuación se presenta un cuadro resumen de las agrupaciones anteriormente analizadas:

**Cuadro 40: CUANTIFICACIÓN DE DELITOS VIOLENTOS**

<b>VIOLENTOS 2007</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS RM</b>
Delitos Sexuales	6.716	6.689	5.510
Robos	65.378	65.378	-
Lesiones graves, gravísimas y armas	13.490	13.490	-
Lesiones menos graves	9.279	-	-
Homicidios	615	615	-
VIF (lesiones menos graves o superior)	3.881	-	-
Secuestro y sustracción de menores	346	346	-
Cuasidelitos	61.653	-	-
<b>TOTAL 2007</b>	<b>161.358</b>	<b>86.518</b>	<b>5.510</b>

El siguiente cuadro muestra con claridad que la población objetivo según agrupación para cada una de las instituciones es la siguiente:

**Cuadro 41: AGRUPACIÓN DE DELITOS VIOLENTOS**

<b>CAVIS</b>	<b>CAVD</b>	<b>CAVAS RM</b>
Delitos Sexuales	Delitos Sexuales	Delitos Sexuales
Robos	Robos	-
Lesiones graves, gravísimas y armas	Lesiones graves, gravísimas y armas	-
Lesiones menos graves	-	-
Homicidios	Homicidios	-
VIF (lesiones menos graves o superior)	VIF (lesiones menos graves o superior)	-
Secuestro y sustracción de menores	Secuestro y sustracción de menores	-
Cuasidelitos	-	-

Esto da cuenta que existe la posibilidad real de comparación entre los listados de cada institución y la estimación de sus poblaciones potenciales y objetivos, lo que resulta muy favorable para un diseño conjunto de programa.

En relación a la definición de la población potencial, resulta interesante analizar diferencia existente en la estimación, entre el diagnóstico realizado por el Ministerio del Interior el 2006 que estima un total de 377.171 delitos violentos de un listado de 72 y la realizada por los servicios evaluados. La comparación de ambos listados, el utilizado para esta evaluación (41 delitos) y el construido para el estudio señalado, da cuenta de un total de 31 delitos que no son considerados ni en la definición ni en la estimación de la población potencial de las instituciones. Esta estimación, para el año 2005 (año de registro de los datos utilizados en el diagnóstico) alcanza un total de 215.813 delitos violentos. Esta cifra llama la atención pues representa más del doble de lo estimado por los servicios.

Teniendo en cuenta que la variación entre el año 2007 y el 2005 de delitos de mayor connotación social (violentos) alcanzó un 8,8%, el siguiente cuadro presenta la diferencia en la estimación:

**Cuadro 42: POBLACIÓN POTENCIAL CONOCIDA**

Fuentes	Informe Dipres
Estimación en base a 41 delitos 2007	161.358
Estimación en base a 72 delitos 2005	377.171
<b>Diferencia en la estimación (31 delitos)</b>	<b>215.813</b>

Los delitos considerados por el diagnóstico 2006 que no son incorporados por las instituciones, aparecen en el siguiente cuadro:

**Cuadro 43: DIAGNÓSTICO 31 DELITOS VIOLENTOS  
SEGÚN DIAGNÓSTICO MINISTERIO DEL INTERIOR 2006**

31 VIOLENTOS DIAGNÓSTICO 2005		31 VIOLENTOS DIAGNÓSTICO 2005	
1	Robo con castración. Mutilación o lesiones graves gravísimas	18	Lesiones con fuegos artificiales
2	Robo en lugar habilitado o destinado a la habitación	19	Lesiones leves
3	Robo frustrado		
4	Robo por sorpresa	20	Amenazas con arma blanca
		21	Amenazas con arma de fuego
5	VIF a adulto (lesiones psicológicas)		
6	VIF a adulto mayor (lesiones psicológicas o lesiones leves)	22	Aborto consentido
7	VIF a hombre (lesiones psicológicas o lesiones leves)	23	Aborto sin consentimiento
8	VIF a hombre (lesiones psicológicas)		
9	VIF a la mujer (lesiones psicológicas o lesiones leves)	24	Detenciones irregulares
10	VIF a mujer (lesiones psicológicas)	25	Extorsión
11	VIF a niño (lesiones psicológicas o lesiones leves)	26	Incendio con resultado de muerte y/o lesiones
12	VIF a niño (lesiones psicológicas)	27	Peligro mortal o material
		28	Trata de personas
13	Infanticidio	29	Usurpación violenta
14	Maltrato infantil	30	Violación de morada
15	Menor abandonado	31	Vulneración de derechos
16	Menor maltratado		
17	Abandono de niños		

La diferencia planteada de 215.813 delitos no considerados en las estimaciones de población potencial y objetivo puede ser explicada básicamente, según lo reportado por el Ministerio del Interior para el año 2005<sup>81</sup> (año de registro de los datos utilizados en el diagnóstico), a las denuncias por VIF contra la mujer que alcanzaron un total de 82.596, donde son incluidas las relacionadas con lesiones psicológicas o leves. Otras denuncias que pueden aportar al volumen de diferencia son las relativas al Robo en lugar habilitado o destinado a la habilitación (64.972) y los Robos por sorpresa (68.133).

Estos resultados orientan hacia la consideración de delitos o de carácter delictual (VIF) que, siendo definidos como violentos (MININT, 2006)<sup>82</sup> y de gran magnitud, no aparecen en las definiciones de población de las instituciones dedicadas a la atención de víctimas.

En conclusión, las definiciones de población objetivo utilizadas por los servicios evaluados son susceptibles de ser comparadas previa consideración de agrupaciones según categorías de delitos (sexuales, lesiones, robos, homicidios, lesiones en contexto VIF, sustracción de niños y secuestro). Esta situación da positivas posibilidades de contar con elementos iniciales para una planificación conjunta de la atención de la demanda definiendo perfiles o características de la misma.

Se advierte que algunos delitos, como los robos con violación, pueden estar agrupados en más de una categoría (sexuales y robos), lo que correspondería revisar, especialmente para los CAVDS.

Finalmente, en consideración a lo señalado tanto la definición como la estimación de la población objetivo es adecuada para cada línea de atención a víctimas, aún cuando se requiere de la revisión para una posible incorporación de algunos delitos (o violencias como las VIF) de alta prevalencia, también denominados violentos o de connotación pública lo que es adecuado, tanto en su definición como en su estimación.

Teniendo en cuenta el análisis realizado, se revisará la atención que brindan tres instituciones según su definición de población objetivo.

#### *Ministerio Público e implicancias para el diseño de la atención a víctimas*

Las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT) ejecutan directamente y en terreno, las labores que al Ministerio Público le corresponden en materia de víctimas y testigos.

Los principales objetivos de las URAVIT son: (a) Facilitar la participación de la víctima durante el proceso penal, (b) Ayudar a la víctima a enfrentar las consecuencias emocionales del delito, (c) Favorecer el ejercicio de los derechos de las víctimas, (d) Prevenir la victimización secundaria en el paso de las víctimas durante el proceso penal.

---

<sup>81</sup> Ministerio del Interior (2008). Informes Estadísticos (trimestrales/anuales) - periodo 2001 - 2008. Rescatado de: [http://www.seguridadciudadana.gob.cl/cifras\\_delictuales.html](http://www.seguridadciudadana.gob.cl/cifras_delictuales.html)

<sup>82</sup> Op. Cit.

Para los años 2006 y 2007 el mayor porcentaje de derivación de víctimas a la URAVIT según tipo de delito correspondió a los sexuales, con un 37,3% y un 33,9% respectivamente. El total de víctimas atendidas fueron 23.718 para el 2006, y 28.274 para el 2007. La distribución por delito se aprecia en el siguiente cuadro:

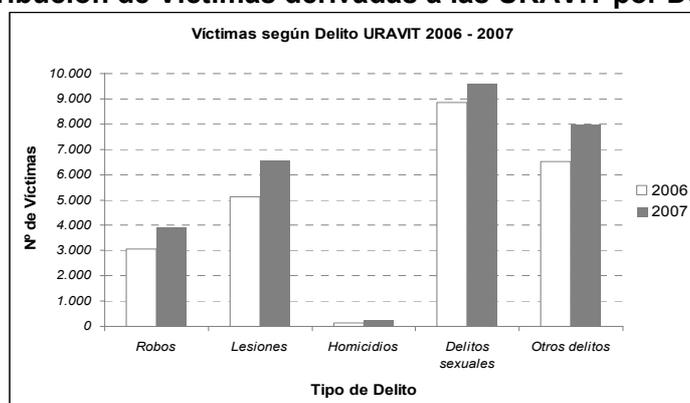
**Cuadro 44: Número de Víctimas<sup>83</sup> derivadas a la URAVIT por delito 2006 – 2007**

Categorías de Delitos	2006	%	2007	%
Robos	3.076	13,0	3.933	13,9
Lesiones	5.127	21,6	6.533	23,1
Homicidios	150	0,6	246	0,9
Delitos sexuales	8.855	37,3	9.579	33,9
Otros delitos <sup>84</sup>	6.510	27,4	7.983	28,2
<b>Total</b>	<b>23.718</b>		<b>28.274</b>	

Fuente: División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos. Ministerio Público

Esta información se observa gráficamente en la siguiente figura:

**Figura 13: Distribución de Víctimas derivadas a las URAVIT por Delito 2006 - 2007**



La intervención de las URAVIT está organizada en 3 áreas de intervención: (1) Atención Integral a víctimas, (2) Acuerdo reparatorio, (3) Protección a víctimas y testigos, y (4) Preparación de Testigos.

Del total de la derivación al 62% tuvo por objeto la atención integral para el año 2006, y para en año 2007 fue de un 61,6%. La distribución del objeto de derivación se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 45: Número de Víctimas<sup>85</sup> derivadas a las URAVIT por objeto de derivación 2006 - 2007**

Objeto de Derivación	2006	%	2007	%
Atención Integral	22.735	62,0	25.819	61,6
Acuerdo reparatorio	414	1,1	310	0,7
Protección	10.138	27,7	11.542	27,5
Preparación testigo	3.373	9,2	4.269	10,2
<b>Total</b>	<b>36.660</b>		<b>41.940</b>	

Fuente: División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos

<sup>83</sup> (a) Víctimas directas e indirectas, (b) Una misma persona puede ser víctima de más de un delito simultáneamente, (c) Se consideran sólo víctimas, ya que los testigos no están asociados directamente con un delito, (d) Se consideran víctimas asociadas a un delito a través de una relación en el SAF.

<sup>84</sup> Robos no violentos, Hurtos, Otros delitos contra la propiedad, Contra la libertad e intimidad de las personas.

<sup>85</sup> Una persona puede ser derivada a la URAVIT con más de un objeto simultáneamente.

Hasta el 2007 la oferta en atención integral a víctimas del Ministerio Público es muy importante a nivel nacional. Sin embargo, a finales de ese año inicia un proceso de revisión y reorientación del modelo de intervención y de los procesos de trabajo que actualmente se utilizan en las Unidades Regionales (URAVIT) a partir de lo cual experimentará cambios. Se busca aumentar la cobertura en la entrega de servicios especializados para víctimas de delitos y desarrollar líneas de intervención, reconociendo las características distintivas de ciertos delitos especialmente complejos, como los ocurridos en el contexto de violencia intrafamiliar y sexuales. Lo planteado, se presenta de manera sintética en el siguiente cuadro:

**Cuadro 46: Líneas de Intervención y Servicios Especializados – Fiscalía**

<b>Servicio</b>	<b>Descripción (Ministerio Público, 2008) <sup>86</sup></b>
<b>Intervención en Violencia Intrafamiliar</b>	<p>Atendidas las particularidades que reviste la comisión de delitos en el marco de la ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar y las especiales condiciones de vulnerabilidad en la que se encuentran las víctimas, es necesario implementar procesos de trabajo distintos que permitan minimizar el tiempo de respuesta del sistema, con énfasis en la protección.</p> <p>Durante el año 2008, se ha impulsado la creación de un programa de carácter nacional cuyo objetivo principal es garantizar la realización de una evaluación de riesgo inicial, en un plazo máximo de 48 horas luego de ingresada la denuncia a la fiscalía, para efectos de solicitar al tribunal la medida de protección más adecuada para el caso particular.</p> <p>Este programa ha sido implementado como piloto en las Fiscalías Regionales de Tarapacá, Del Libertador Bernardo O'Higgins, Araucanía, Aysén y las 4 Fiscalías Regionales Metropolitanas.</p> <p>Como resultado de esta iniciativa se espera obtener: (i) Procesos de trabajo ajustados en función de evaluar riesgo en un plazo máximo de 48 horas e implementar medidas de protección oportunas; (ii) Acciones de coordinación instaurada con Carabineros de Chile, Tribunales de Garantía y red social pública y privada, orientada a mejorar la atención y brindar protección oportuna, efectiva y eficiente a las víctimas de violencia intrafamiliar.</p> <p>A finales de este año, se evaluarán los resultados de estos proyectos piloto, estableciendo aquellas mejores prácticas desarrolladas por cada región, de manera de extender la propuesta a todo el país durante el año 2009.</p>
<b>Modelo de protección especializada en casos complejos</b>	<p>Determinados usuarios del sistema, esto es víctimas y testigos, presentan características de riesgo asociadas a realidades delictuales que, por su gravedad, requieren de una respuesta oportuna y eficaz de mayor especialización, que permita otorgar niveles superiores de seguridad a quienes se encuentren en tales situaciones. En la mayoría de estos casos, el riesgo está relacionado con organizaciones criminales.</p> <p>Se crea un Comité Regional de Protección integrado por funcionarios de las Unidades de Atención de Víctimas y Testigos, más fiscales y policías, y su función será "Otorgar protección especializada, oportuna y efectiva a víctimas y testigos de casos de alta complejidad". Cuenta con estrategias de protección con procedimientos claros que aseguren la confidencialidad y la efectividad de las medidas. Existe como proyecto piloto en dos regiones durante el año 2008. Una vez evaluado, se inicia su extensión al resto de las Fiscalías Regionales durante el año 2009, de manera progresiva.</p>
<b>Servicio a Testigos</b>	<p>Considerando la "ruta del testigo en el proceso penal", vale decir, las diferentes necesidades que presenta en cada etapa de su paso por el sistema de justicia, desarrollaremos procesos de trabajo para responder a ellas, diseñándose modelos que respondan a sus necesidades de orientación, protección y facilitación para su participación.</p> <p>El proyecto se implementará en dos regiones para ser evaluado a fines del 2008.</p>

<sup>86</sup> Ministerio Público (2008). Cuenta Pública 2007 del Fiscal Nacional. Extraída: <http://www.ministeriopublico.cl>

El escenario recién planteado significa una paulatina disminución de la oferta entregada por el Ministerio Público en materia de atención integral a víctimas de delitos violentos<sup>87</sup>.

La atención integral hasta ahora brindada por las URUVIT corresponde a un conjunto de actividades que realiza la Unidad Regional para apoyar a las víctimas durante su paso en el proceso penal, entre ellas se encuentran: Primera Acogida, Intervención en crisis, Derivación a la red, Acompañamiento en diligencias, Aporte Económico a través del FAE (Fondo de Aportes Económicos), Seguimiento, Cierre de la intervención. Una breve descripción de las actividades se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 47: Descripción de las Actividades involucradas en la Atención Integral URUVIT**

Actividades	Descripción <sup>88</sup>
<b>Primera Acogida</b>	La primera acogida se define como aquella instancia que permite establecer un vínculo de confianza con la víctima, además de definir un encuadre de la atención y de la labor general del Ministerio Público. Se busca: Contener, Informar, Evaluar, y Elaborar Plan de Intervención.
<b>Intervención en crisis</b>	La intervención en crisis puede definirse como aquella ayuda emocional que tiene por objetivo apoyar a la persona para que pueda enfrentar la situación de crisis, minimizando la probabilidad de efectos negativos debilitantes y maximizando la posibilidad de crecimiento.
<b>Derivación a la red</b>	Cuando se requiere una intervención de mayor duración o especialización, la URUVIT deriva a la red de servicios existentes pública o privada para el inicio del tratamiento.
<b>Acompañan a diligencias</b>	Cuando sea necesario, dadas las condiciones en que se encuentra la víctima y las consecuencias que puedan tener los procedimientos en los que deba participar, profesionales de la URUVIT podrán acompañarla en la realización de las diligencias que hayan sido decretadas por el fiscal. En estos casos se realizará también la contención posterior necesaria.
<b>Aportes Económicos</b>	Uno de los recursos de gran importancia que posee el Ministerio Público para las acciones de atención y protección de víctimas y testigos, es el Fondo de Aportes Económicos (FAE). Este fondo está destinado a la indemnización, atención y protección de víctimas, testigos, peritos y otros terceros que intervengan en el procedimiento penal, y no se utilizan para gastos vinculados a la investigación.
<b>Seguimiento</b>	Las URUVIT realizan seguimiento de las víctimas si ello se requiere durante el periodo que dura su paso por el proceso penal, este seguimiento puede ser realizado a través de diversos métodos desde contactos telefónicos hasta presenciales.
<b>Cierre de la intervención</b>	En todos los casos atendidos, al finalizar la intervención de la URUVIT se debe realizar una sesión o contacto de cierre. Es necesario realizar una acción que represente el término de la intervención de la Unidad respecto del caso particular. En esta sesión, se realiza un breve resumen de las acciones desarrolladas y una evaluación de la intervención desde el profesional y desde el usuario.

Si se considera la estimación de la población potencial conocida en 161.358 personas afectadas por delitos violentos denunciados, y se calcula la cobertura cubierta por las URUVIT en atención integral para el 2007 en base a las 25.819 víctimas registradas, ésta alcanza un 16%.

En este sentido, se estima que la situación nacional en materia de atención a víctimas a partir del año 2009 se verá fuertemente impactada por la disminución de esta oferta.

<sup>87</sup> Información entregada en Junio del 2008 por Marcela Neira Vallejos, Gerente División Atención Víctimas y Testigos. Ministerio Público.

<sup>88</sup> División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos (2008). Antecedentes del Programa URUVIT. Ministerio Público.

### Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAJ-MINJUS)

El servicio de información y orientación es universal y está dirigido a toda la población afectada por algún acto violento con características delictivas de acuerdo al listado definido por la institución<sup>89</sup>. Lo que resulta adecuado en función del problema.

El servicio de asistencia integral que incorpora la línea de patrocinio y representación junto a la intervención reparatoria de tipo psicosocial, está dirigido a la población ubicada bajo la línea de la pobreza que haya sido víctima de delitos violentos, y estén dentro del listado de los 40 delitos. Esto es adecuado pues prioriza en poblaciones altamente vulnerables a esta problemática<sup>90</sup>.

Para el servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos se identifica a toda la comunidad como población objetivo, lo que corresponde a una adecuada definición cuando las acciones son del tipo promocional, ya que tienen una orientación inespecífica o genérica respecto a la población que van dirigidas<sup>91</sup>.

### Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (MININT)

Tanto el servicio de información y orientación, como el de atención reparatoria identifican adecuadamente a toda la población afectada por algún acto violento con características delictivas de acuerdo al catálogo definido por la institución<sup>92</sup>.

El servicio de apoyo a la coordinación de la red nacional de asistencia a víctimas está dirigido a la totalidad de la población nacional. Como ya se ha señalado, esto corresponde a una adecuada definición cuando las acciones son del tipo promocional.

La asesoría a proyectos municipales, tiene beneficiarios, intermedios: los municipios; y finales: los beneficiarios de los proyectos. En ambos casos corresponde a una adecuada definición de acuerdo a los objetivos planteados por los proyectos.

### Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales. CAVAS (PICH - MINDEF)

El servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual define como su población objetivo a las víctimas de agresión sexual. Corresponde a una adecuada definición, ya que considera también a las personas adultas que no denuncian pero que han sido afectadas por esta violencia.

Tanto la *Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual*, como la *Colaboración con la administración de justicia*, corresponden a actividades de apoyo al componente, y son a solicitud de los interesados, es decir cualquier persona puede pedir relatorías, formación e investigación, así como colaboración con la administración de justicia. Se considera entonces, necesario definir esta población objetivo aún cuando no se cuantifique.

---

<sup>89</sup> Op. Cit.

<sup>90</sup> Olavarría M. (2006). La delincuencia en Chile: Un análisis de las víctimas. Agenda Pública, Año V: N°8,

<sup>91</sup> Sapag J. & Martínez M. (2006). Evaluación del Proceso de Promoción de la Salud en Chile (1998-2006): Recomendaciones para una Nueva Etapa. Santiago: Minsal.

<sup>92</sup> Op. Cit.

## *Enfoque de género*

En la atención de víctimas de violencia corresponde la incorporación del enfoque de género, pues muchos de los delitos están estrechamente relacionados con este aspecto de los procesos victimológicos, como por ejemplo: violaciones y abusos sexuales que se vinculan con mayor frecuencia a las mujeres, y las lesiones con armas u homicidios más frecuentemente ligadas a los hombres.

En este sentido, corresponde tanto para la definición de la población objetivo como la potencial la incorporación de este enfoque, cuestión que no ocurre para ninguno de los servicios.

En la cuantificación de la población, se considera una adecuada incorporación del enfoque de género su estimación según sexo.

Tanto los CAVD (MININT) como el CAVAS (PICH - MINDEF) cuantifican la población objetivo según sexo, lo que se considera una incorporación satisfactoria.

Esto no es realizado por los CAVIS, lo que se evalúa como un aspecto a mejorar de su diseño.

### **1.2. Criterios de Focalización y Selección de Beneficiarios**

Los centros de atención a víctimas de las CAJ, en lo que respecta al servicio de atención integral, focalizan su atención de acuerdo al criterio de vulnerabilidad socioeconómica, dirigiendo la asistencia a la población afectada que se encuentra bajo la línea de la pobreza.

El criterio de selección corresponde a la pobreza expresada según el puntaje de la encuesta CASEN 2006, lo que resulta consistente con los principios orientadores de las CAJ que buscan favorecer el acceso a la justicia<sup>93</sup>. Para seleccionar esta población, utilizan como procedimiento una evaluación socioeconómica realizada por el o la asistente social del servicio, lo que también resulta pertinente. Todo lo señalado corresponde a una adecuada definición en el diseño para el logro de la focalización deseada.

En el caso de CAVAS, se utiliza un apropiado criterio de focalización territorial, que orienta la atención a la población que presenta el problema residente de la Región Metropolitana o de la V región, según sea el centro. La aplicación de este criterio limita el acceso a la población que no vive en estas regiones, controlando -en parte- la demanda. El criterio de selección utilizado es la constatación de la residencia en la región señalada, una vez cumplido el requisito de territorialidad, se aplican criterios técnicos que establecen el perfil del usuario y que permite determinar la pertinencia y factibilidad del ingreso y la permanencia del caso.

---

<sup>93</sup> Dipres (2003). Evaluación de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Depto. de Evaluación de Programas. Santiago: Dipres

La reciente puesta en marcha de los Centros de Atención del Ministerio del Interior no ha requerido aún criterios de focalización ni mecanismos de selección de los beneficiarios, lo que resulta esperable para etapas iniciales de desarrollo de un servicio. Sin embargo, a contar de este año existirán centros en otras regiones y a partir del año 2010 habrá al menos un centro por región, por lo que esta situación deberá ser revisada.

Entre las orientaciones técnicas de los CAVD se señalan que la residencia en la Región Metropolitana es considerada a la hora de otorgar atención a las personas. El criterio es pertinente, pues dirige las acciones en la población afectada cercana territorialmente al servicio. Lo cual es aplicable para el año 2007, pues sólo había centros en esta región.

### **1.3. Criterios de Asignación de Recursos, Mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago**

El objetivo central de todos los servicios evaluados es proveer atención a las personas afectadas, por lo que el presupuesto se destina adecuadamente, con mayor intensidad al subcomponente que prioriza la asistencia integral y psicosocial, quedando relegados los otros subcomponentes a una menor proporción de la programación anual.

Para el primer componente (CAVIS) y tercer componente (CAVAS) el criterio de asignación de recursos no es el adecuado, pues siendo de continuidad no incorpora ajustes de acuerdo a la población a atender y a las metas de cobertura y a las nuevas realidades.

En el caso del Ministerio del Interior el presupuesto asignado corresponde a un presupuesto de puesta en marcha que contempla gran cantidad de recursos de inversión inicial principalmente orientada a la creación de los centros, los que se han construido adecuadamente en las áreas o territorios donde existe una población potencialmente demandante.

#### 1.4. Lógica Vertical de la Matriz de Marco Lógico

Para analizar las relaciones causa-efecto entre los distintos niveles de producción, tanto entre las actividades y los subcomponentes, como entre los subcomponentes y el logro de los objetivos planteados por los servicios, se expondrá una síntesis de los elementos teóricos que servirán de referencia conceptual a los juicios evaluativos. Estos también serán usados para la evaluación de las relaciones entre los componentes y el logro del propósito.

##### *Síntesis conceptual*

Tal como ya se ha señalado, desde un *marco general de derechos*, la ONU<sup>94</sup> plantea cuatro principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder: (i) Acceso a la justicia y trato justo; (ii) Resarcimiento; (iii) Indemnización; y (iv) Asistencia. Se presenta una breve descripción en el siguiente cuadro:

**Cuadro 48: Principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (ONU, 1985)**

Principios	Descripción <sup>95</sup>
<i>Acceso a la justicia y trato justo</i>	<p>Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido.</p> <p>Se establecerán mecanismos expeditos, justos, poco costosos y accesibles que provean reparación.</p> <p>Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación.</p> <p>Se adecuarán los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas.</p> <p>Se utilizarán mecanismos para la solución de controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas.</p>
<i>Resarcimiento</i>	<p>Los delincuentes o los terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando proceda, a las víctimas, sus familiares o las personas a su cargo. Con la devolución de los bienes o el pago por los daños o pérdidas sufridos, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la restitución de derechos.</p> <p>Cuando funcionarios públicos u otros agentes que actúen a título oficial o cuasioficial hayan violado la legislación penal nacional, las víctimas serán resarcidas por el Estado.</p>
<i>Indemnización</i>	<p>Cuando no sea suficiente la indemnización procedente del delincuente o de otras fuentes, los Estados procurarán: (a) A quienes hayan sufrido lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental; b) A la familia (personas a cargo) de las víctimas que hayan muerto o hayan quedado física o mentalmente incapacitadas como consecuencia de la victimización.</p> <p>Se fomentará el establecimiento, el reforzamiento y la ampliación de fondos nacionales para indemnizar a las víctimas.</p>
<i>Asistencia</i>	<p>Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.</p> <p>Se informará y facilitará el acceso a los servicios sanitarios, sociales y demás asistencia pertinente.</p> <p>Se capacitará al personal de policía, de justicia, de salud y de servicios sociales para la recepción de las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.</p> <p>Se prestará atención a quienes tengan necesidades especiales por los daños sufridos.</p>

<sup>94</sup> Organización de las Naciones Unidas. *Declaración de los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*. Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985.

<sup>95</sup> Corresponde a una edición de la versión original.

En este sentido, la declaración de la ONU promueve definiciones para un contexto de atención a víctimas. A partir de este marco, la *reparación integral* es entendida como el proceso por el cual las personas, a través de la asistencia jurídica, médica, psicológica, social y económica, recuperan los derechos violentados, superan la situación de victimización y se restauran psicosocialmente para un normal desarrollo de sus vidas (Aravena & Zárate, 2003<sup>96</sup>; Bravo, 2007<sup>97</sup>; Lira & Piper, 1996<sup>98</sup>).

#### *Elementos para el análisis del Modelo de Atención a Víctimas a nivel de Diseño.*

Los procesos reparatorios son favorecidos con la atención oportuna e integral (OMS, 2001<sup>99</sup>; Slaikou, 1988<sup>100</sup>). Esta asistencia ha sido planteada por una serie de experiencias nacionales e internacionales desde un *modelo psicojurídico* (CAVI-Valpo., 2007<sup>101</sup>; Cifuentes, 2006<sup>102</sup>; IIDH, 2007<sup>103</sup>) que considera entre sus actividades centrales, la provisión de servicios asociados a la orientación e información de derechos y a la atención integral.

En este modelo se favorecen las acciones tendientes a generar procesos de reparación tanto en el plano jurídico como psicológico. De acuerdo a la documentación revisada (Ministerio Público, 2008<sup>104</sup>, ICESI, 2006<sup>105</sup>, Dussich 2001<sup>106</sup>, Trujillo, 2001<sup>107</sup>) estas acciones se organizan, dependiendo de las necesidades de la población, generalmente en los siguientes servicios: Orientación e información de derechos; Atención Integral que incorpora tanto la asistencia psicológica como la jurídica; Servicios de atención

---

<sup>96</sup> Aravena, M. & Zárate, E. (2003). Consideraciones en la intervención en las personas que han sufrido un delito violento: un modelo interdisciplinario que facilita el proceso de reparación. Programa de acceso a la justicia. Santiago: Ministerio de Justicia.

<sup>97</sup> Bravo, C. (2007). La reparación en el trabajo interdisciplinario en los centros de atención a víctimas de delitos violentos de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. En CAJ Valparaíso (Eds.) *Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde la Prácticas 2001 – 2007*. Valparaíso: RIL Editores.

<sup>98</sup> Lira, E. & Piper I. (1996). *Reparación, Derechos Humanos y Salud Mental*. Santiago: ILAS Ediciones.

<sup>99</sup> Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo, 2001. Salud mental: nuevos conocimientos, nuevas esperanzas. Ginebra: OMS.

<sup>100</sup> Slaikou, K. (1988). *Intervención en Crisis*. México DF. Ed. El Manual Moderno.

<sup>101</sup> Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (2007). *Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde la Prácticas 2001 – 2007*. Valparaíso: RIL Editores.

<sup>102</sup> Cifuentes, MF. (2006). Experiencia internacional en sistemas de tratamiento y apoyo a víctimas de delitos. Santiago: Fundación Paz Ciudadana – UCINF.

<sup>103</sup> Instituto interamericano de Derechos Humanos (2007). Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: Aportes psicosociales. San José, C.R.: IIDH.

<sup>104</sup> División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos (2008). Antecedentes del Programa URAVIT. Ministerio Público.

<sup>105</sup> ICESI (2006). Modelo de atención integral e interinstitucional a víctimas de delitos en México. Instituto ciudadano de estudios sobre la inseguridad. Rescatado de: [http://www.icesi.org.mx/propuestas/modelo\\_integral\\_de\\_atencion\\_a\\_victimas\\_del\\_delito.asp](http://www.icesi.org.mx/propuestas/modelo_integral_de_atencion_a_victimas_del_delito.asp)

<sup>106</sup> Dussich, J. (2001). Posibilidades de los Programas de Asistencia a Víctimas, en Recuperación de las Víctimas, Opúsculos de Derecho Penal y Criminología. 88, (pp. 11 -21) Córdoba: Marcos Lerner Editora.

<sup>107</sup> Trujillo, ML. (2001). Intervención sistémica con víctimas. Modelo y fundamentos. Santiago: Ministerio de Justicia.

especializada para problemáticas complejas que requieren de mayor tiempo de intervención, como las sexuales y las psiquiátricas; y Programas de Prevención orientados a fortalecer el trabajo en red y los procesos comunitarios protectores de entornos sin violencia.

Se describen brevemente algunas características de estos servicios en el siguiente cuadro:

**Cuadro 49:**

Servicios	Descripción <sup>108</sup>
<i>Servicios de Orientación e Información</i>	<p>Las víctimas de un delito pueden experimentar problemas en su contacto con el sistema de justicia, sentirse desorientados por falta de información. Ellas requieren tener información sobre sus derechos durante el proceso y la forma de ejercerlos, como a si mismo contar con una información sobre el proceso penal y los avances en la investigación. Los Servicios de Información tienen un rol fundamental, ya que entregan información a las víctimas, la que se complementa en ocasiones con material gráfico o audiovisual, disponible para ello.</p>
<i>Asistencia Integral</i>	<p><u>Intervención en crisis de primer orden</u>, entre los objetivos de esta intervención están:</p> <p>Contener: significa desarrollar un proceso de escucha activo, cuidadoso, empático y cálido, desde una mirada integrativa, que observe los diferentes aspectos involucrados en la vivencia del delito. Esto permitirá establecer un soporte psicosocial oportuno. Esta actividad puede ser determinante en la adherencia de la persona al proceso apoyo.</p> <p>Informar: significa entregar al usuario la información básica respecto de la intervención, así como equilibrar expectativas respecto de ésta. Además en los casos que se requiera se entregan orientaciones básicas para la protección, visibilizando recursos personales, familiares, sociales e institucionales que puedan constituirse en elementos de apoyo para la intervención.</p> <p>Evaluar: significa obtener información que permita establecer una visión general de la situación de la persona, es decir, una valoración inicial del daño que le ha ocasionado el delito así como una valoración inicial respecto de situaciones de riesgo, e iniciar la planificación de la intervención. En los casos de que el riesgo sea inminente es posible sugerir al fiscal las medidas de protección desde la primera entrevista.</p> <p>Elaborar Plan de Intervención: se plantea un plan de intervención en el cual se proponen las acciones a desarrollar, de acuerdo a la evaluación de riesgo y de daño realizada. Este plan puede incluir intervención en crisis, derivación a la red, acompañamiento en diligencias, además de establecer la forma y periodicidad del contacto.</p>
	<p><u>Intervención en crisis de segundo orden</u>:</p> <p>La intervención en crisis puede definirse como aquella ayuda emocional que tiene por objetivo apoyar a la persona para que pueda enfrentar la situación de crisis, minimizando la probabilidad de efectos negativos debilitantes y maximizando la posibilidad de crecimiento. Con ella se busca:</p> <p>Entregar permanente información a la víctima sobre cuales son las etapas por las que va a pasar durante su participación en el proceso penal.</p> <p>Evaluar exhaustivamente las características de la víctima, del delito que experimentó y de su entorno de modo de tener los elementos para poder prever cualquier cambio que se produzca durante el proceso penal. Ejemplo: riesgo, retractación, influencia negativa de la familia, etc. Contener emocionalmente a la persona, de modo que esté en condiciones de participar en el proceso penal.</p> <p>Entregar estrategias para enfrentar cada una de dichas etapas.</p> <p>Cabe señalar que sólo algunas víctimas derivadas requieren una intervención en crisis y la decisión de brindársela está dada por la evaluación que hace el profesional del estado emocional de la víctima.</p>

<sup>108</sup> Contenidos extraídos de: División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos (2008). Antecedentes del Programa URUVIT. Ministerio Público.

<p><i>Asistencia Integral</i></p>	<p><u>Asistencia jurídica:</u></p> <p>Acompañamiento a diligencias: Cuando sea necesario, dadas las condiciones en que se encuentra la víctima y las consecuencias que puedan tener los procedimientos en los que deba participar, los profesionales podrán acompañarla en la realización de las diligencias que hayan sido decretadas por el fiscal. En estos casos se realizará también la contención posterior necesaria. Se debe priorizar por el acompañamiento a las víctimas más vulnerables, de delitos que ocasionan grave perturbación, como delitos sexuales, víctimas menores de edad, delitos al interior de la familia, etc.</p> <p>Por otra parte se debe evaluar las consecuencias que puede tener para la víctima la participación en diferentes instancias del proceso, lo que debe ser informado al fiscal, sugiriendo, si es necesario, la eliminación, modificación o postergación de las diligencias, hasta que la víctima esté en condiciones de enfrentarlas.</p> <p>Las diligencias en que se acompañan a las víctimas, según corresponda, son la toma de declaración, el examen corporal, la reconstitución de escena, reconocimiento en rueda de imputados, reconocimiento de cadáver y juicio oral.</p> <p>Asesoría jurídica: Se mantiene informada a la víctima, mediante contactos periódicos, ya sean personales o telefónicos.</p> <p>Patrocinio y representación en tribunales: El abogado representa a la víctima en salidas alternativas o acuerdos reparatorios. Si el caso lo requiere, el profesional redacta y presenta la querrela. Eventualmente, representa a la víctima en cuestiones civiles.</p>
<p><i>Atención de especialidad</i></p>	<p>Cuando se requiere una intervención de mayor duración o especialización, se deriva a la red de servicios existentes pública o privada para el inicio del tratamiento.</p> <p>Todas las víctimas que evidencian un daño grave por el delito, deben ser derivadas para su atención especializada.</p>
<p><i>Prevención</i></p>	<p>Programas de Prevención orientados a fortalecer el trabajo en red y los procesos comunitarios protectores de entornos sin violencia. Estas iniciativas tienen pueden impactar positivamente en la población cuando incorporan de enfoques comunitarios y colectivos en el diseño de estrategias de intervención, esto es: sentido de comunidad, apoyo social empoderamiento, acción promocional y preventiva, que han demostrado ser efectivos y consistentes con un enfoque de seguridad pública<sup>109</sup></p>

Se debe destacar que la asistencia jurídica cumple un rol muy importante en la reparación psicológica de las personas víctimas de delitos. Las víctimas tienen una sensación de insatisfacción, de indefensión, de frustración, y de quiebre en sus vidas cotidianas, producto de haber padecido un delito, por lo que es central velar por la saludable participación de la víctima en los procesos jurídicos pertinente esto constituye una oportunidad de ayudar a la víctima a superar una experiencia traumática y recuperarse emocionalmente (Lundquist, 2006<sup>110</sup>, Canada Department of Justice, 1999<sup>111</sup>; Ministerio Público, 2004<sup>112</sup>).

<sup>109</sup> Velásquez, E. (2008). Enfoque comunitario en la estrategia de Seguridad Pública. Cátedra Psicología Comunitaria. Escuela de Psicología. P. Universidad Católica de Chile.

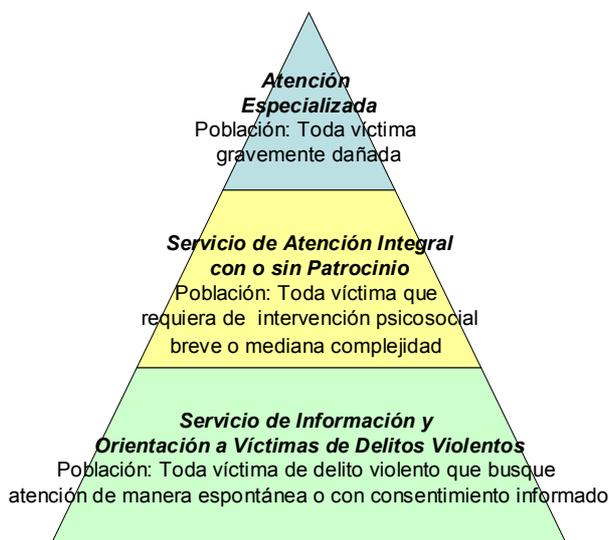
<sup>110</sup> Lundquist, K. (2006). Víctimas: Problemas e Insatisfacciones: Buenas Prácticas e Innovaciones. Santiago: FORJA.

<sup>111</sup>Canada Department of Justice (1999). Victim Impact Statement, disponible a: [http://canada.justice.gc.ca/en/news/nr/1999/doc\\_24286.html](http://canada.justice.gc.ca/en/news/nr/1999/doc_24286.html).

<sup>112</sup> Ministerio Público (2004). Estudio sobre la percepción y satisfacción de usuarios de las unidades regionales de atención a las víctimas y testigos en las regiones V, VI, VII y X.

Una posible forma de diseñar los servicios de atención a víctimas según necesidad de atención, se grafica en la siguiente figura:

### Modelo de Atención a Víctimas de Delitos Violentos



El triángulo ubica en la parte inferior el servicio de cobertura universal, considerado para una gran parte de la población. Sobre él se ubica el servicio de mediana complejidad, que lo requeriría una parte menor de la población anterior. Finalmente, el servicio de especialidad está orientado a los grupos más dañados que necesitan intervenciones complejas de mayor tiempo.

En base a revisión conceptual se analizan las actividades y los componentes de los servicios a evaluar.

#### *Actividades y producción de componentes*

Dado que existen actividades diseñadas para cada subcomponente, y estos a su vez se identifican con las líneas programáticas de cada componente, la evaluación de su diseño en relación a la producción esperada, se realiza tanto para las actividades y como para los subcomponentes

#### Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAJ-MINJUS)

Para el análisis causa-efecto entre los subcomponentes y el componente es conveniente tener en cuenta la formulación de su objetivo según la institución:

*“Las personas que han sido víctimas de un hecho que reviste caracteres de delito, reciben asistencia integral que considera asesoría jurídica y prestaciones en el ámbito psicológico y social según las necesidades de la víctima”.*

Al formularlo como efecto, se propone:

*“Las personas que han sido víctimas de un hecho que reviste caracteres de delito, son reparadas integralmente, tanto en el plano jurídico como en el plano psicosocial”.*

Los servicios diseñados para los Centros de Atención a Víctimas son de: orientación e información, atención integral y prevención de conflictos. El siguiente recuadro muestra esquemáticamente las actividades para cada uno de ellos.

**Cuadro 50: Servicios de la Atención de Víctimas de Delitos Violentos (Justicia)**

Orientación e Información	Atención Integral		Prevención conflictos
	Patrocinio	Intervención Reparatoria Psicosocial	
Recepción solicitudes	Asesoría jurídica	Apoyo jurídico	Selección temas
Atención psicólogo / abogado	Acompañamiento judicial	Intervención psicológica	Programación y organización
Análisis del caso y entrega de información y orientación	Patrocinio y representación en tribunales	Intervención social	Ejecución talleres, charlas
Evaluación socioeconómica		Intervención psiquiátrica	Elaboración de material gráfico
Canalización del caso	Término área judicial	Seguimiento del caso	Evaluación
		Altas terapéuticas	
		Término de gestiones sociales	

Tanto el servicio de orientación e información sobre derechos ciudadanos como el de atención integral son necesarios para la producción del componente, y las actividades diseñadas se evalúan como suficientes y necesarias.

Es importante señalar que según el estudio de demanda de la PUC de Valparaíso<sup>113</sup>, la presentación de querellas alcanzó al 39% para el año 2004. La información se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro 51: N° de casos y querellas ingresadas a los CAV (años 2002 a 2004)**

Año	2002	2003	2004
N° casos ingresados	1.879	2.133	1.650
N° querellas presentadas	664	824	s/
Proporción querellas / casos	35%	39%	-

La línea de prevención de conflictos diseña actividades de promoción y prevención para la comunidad, sus objetivos no están relacionados directamente con los resultados esperados de la asistencia integral dirigida a personas afectadas por violencia. Si bien las actividades diseñadas se evalúan como suficientes y necesarias para el subcomponente, este servicio se asocia indirectamente con la producción del componente.

<sup>113</sup> P. Universidad Católica de Valparaíso (2005). Estudio de diagnóstico sobre la demanda de servicios jurídicos en la población de escasos recursos. Valparaíso: CEAL- MINJUS.

### Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (MININT)

Para el análisis causa-efecto entre los subcomponentes y el componente es conveniente tener en cuenta la formulación de su objetivo según la institución:

*“Personas que han sido víctimas ejercen sus derechos y satisfacen sus necesidades derivadas de la victimización primaria y se reduce la victimización secundaria”.*

Los servicios diseñados para la Unidad de Asistencia a Víctimas son de: orientación e información, atención reparatoria, apoyo a la coordinación de la RAV y servicio de asesoría FAGM. El siguiente recuadro muestra esquemáticamente las actividades para cada uno de ellos:

**Cuadro 52: Servicios de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (Interior)**

Orientación e Información	Atención Reparatoria	Apoyo coordinación RAV	Servicio de asesoría FAGM
Primera acogida	Entrevista de ingreso	Reuniones mensuales	Elaboración orientaciones técnicas
Intervención en crisis	Valoración social	mesa nacional y mesas regionales	Evaluación ex ante proyectos
Orientación psicológica	Intervención social	Abordaje de productos	Planificación y Diseño de metodologías para asesoría
Orientación jurídica	Valoración psicológica	Puesta en marcha productos	Ejecución de Asesoría Técnica
Prevención revictimización	Intervención psicológica	Evaluación ejecución de cada producto	Evaluación ex post proyectos
Orientación proteccional	Valoración jurídica, A. Legal		
Derivación,	Valoración psiquiátrica		
Seguimiento	Intervención psiquiátrica		
Coordinación con redes	Derivación parcial		
Egreso	Egreso y Seguimiento		

Las actividades diseñadas para los cuatro servicios son suficientes y necesarias para la producción de cada subcomponente.

Es importante señalar que la atención psiquiátrica que se da en el subcomponente Atención Reparatoria, que de acuerdo a la caracterización señalada en el capítulo Antecedentes, tanto en sus objetivos como la organización, corresponde a una intervención de especialidad en salud mental que se da en el contexto de un diagnóstico médico, esto es, cuando la sintomatología de la persona configura un cuadro clínico. Para estos casos la atención apropiada es la ofrecida por un equipo de salud mental especializado.<sup>114</sup> Una proporción menor de casos requiere de tratamiento psiquiátrico prolongado producto, por ejemplo, de un trastorno por estrés post traumático (Caballero, 2000<sup>115</sup>, Carbonell, 2004<sup>116</sup>).

<sup>114</sup> Ministerio de Salud (2000) Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría. Santiago: Ministerio de Salud.

<sup>115</sup> Caballero, MA, Ramos, L. & Saltijeral, MT. (2000). El trastorno por estrés postraumático y otras reacciones en las víctimas del robo a casa. *Salud Mental*, 23, 1, 8-17

<sup>116</sup> Carbonell, CG. & Carvajal C. (2004) Post traumatic stress disorder among assault victims. *Rev. méd. Chile*, 132, 7, p.832-838.

La atención a víctimas de delitos violentos, en general se orienta desde un enfoque de intervención en crisis (ONU, 1985<sup>117</sup>; Arón<sup>118</sup>, Harboe<sup>119</sup>) Desde este enfoque, la prestación psiquiátrica ocupa un lugar secundario en la intervención, utilizándose sólo para una proporción menor de casos que requieren de psicofármacos<sup>120</sup>.

Tanto las actividades diseñadas para los cuatro subcomponentes son suficientes y necesarias para el cumplimiento de cada uno de ellos.

Los cuatro subcomponentes son necesarios y suficientes para la producción del componente.

#### Centro de Atención a Víctimas de Violencia Sexual. CAVAS (Policía de Investigaciones - MINDEF)

Para el análisis causa-efecto entre los subcomponentes y el componente es conveniente tener en cuenta la formulación de su objetivo según la institución:

*“Reparar las condiciones de bienestar global perdido, producto de la ofensa ocasionada por experiencias de vulneración en la esfera de la sexualidad, en niños, niñas, adolescentes y adultos”*

Al formularlo como efecto, se propone:

*“Los niños, niñas, adolescentes y adultos que han sido vulneradas producto de la ofensa ocasionada por experiencias en la esfera de la sexualidad son reparadas en sus condiciones de bienestar global”.*

Los servicios diseñados para el Centro de Atención a Víctimas de Violencia Sexual son: Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual, Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual y Colaboración con la administración de justicia.

Cabe destacar que el servicio entregado por CAVAS es especializado, ya que así lo requiere la problemática abordada, ya que genera graves consecuencias para el bienestar de las personas afectadas (Barudy, 2005<sup>121</sup>, Ibaceta, 2007<sup>122</sup>; Llanos & Sinclair, 2001<sup>123</sup>).

El siguiente recuadro muestra esquemáticamente las actividades para cada uno de ellos:

---

<sup>117</sup> Organización de las Naciones Unidas (1985). Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder. Viena: ONU.

<sup>118</sup> Arón, A. (1992) Un Modelo de Salud Mental en Chile. en F. Lolas, R. Florenzano, G. Gyarmaty y F. Trejo (Eds) Ciencias Sociales y Medicina. Perspectiva Latinoamericana. Santiago: Editorial Universitaria.

<sup>119</sup> Felipe Harboe, Subsecretario de Interior. Entrevista julio 2008.

<sup>120</sup> Ministerio de Salud (2000) Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría. Santiago: Ministerio de Salud.

<sup>121</sup> Barudy, J. (2005). Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia. Barcelona: Gedisa

<sup>122</sup> Ibaceta, W. (2007). Agresión Sexual en la Infancia y Viaje al Futuro: Clínica y Psicoterapia en la Edad Adulta. *Ter Psicol*, dez. 2007, vol.25, no.2, p.189-198.

<sup>123</sup> Llanos, M. & Sinclair, C. (2001). Terapia de reparación en víctimas de abuso sexual. Aspectos fundamentales. *Psykhé*, 10(2), 53 - 60.

**Cuadro 53: Servicios del Centro de Atención a Víctimas de Violencia Sexual-CAVAS  
(Policía de Investigaciones-MINDEF)**

<b>Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual</b>	<b>Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual</b>	<b>Colaboración con la administración de justicia</b>
Recepción de solicitudes Gestiones de coordinación con entidades derivantes. Orientación Coordinación con redes de apoyo Calificación diagnóstica Devolución Profundización Diagnóstica Registro pauta diagnóstica y confección de planes de intervención Supervisión de casos Registros en carpeta de cada intervención realizada Intervenciones psicoterapéuticas Intervenciones apoyo social Orientaciones legales Intervenciones psiquiátricas Seguimiento Coordinación con la red de atención a víctimas (RAV)	Recepción solicitudes relatorías Evaluación de necesidades y pertinencia de relatorías Diseño, elaboración y selección de material para relatorías Ejecución Evaluación de participantes de relatorías Solicitudes de práctica profesional Coordinación con entidades que solicitan práctica profesional Diseño plan de práctica Supervisión y evaluación técnica de prácticas profesionales Recepción de solicitudes de investigación Evaluación de pertinencia y factibilidad de investigación Supervisión de ejecución de investigación Sistematización material especializado en el área Difusión material especializado Participación y colaboración en la producción de publicaciones y documentos de difusión elaborados por las entidades de la red de atención a víctimas	Recepción de solicitudes de oficio Análisis antecedentes recabados Confección de informes Participación de profesionales técnicos en procesos judiciales

Este servicio tiene tres subcomponentes suficientes y necesarios para la producción del componente. Las actividades diseñadas para los tres se evalúan como suficientes y necesarias.

### *Componentes y logro del propósito*

Al revisar los tres componentes, es posible identificarlos a cada uno con un perfil preponderante:

#### Centros de Atención Integral Víctimas de Delitos Violentos (MINJUS).

Este componente se perfila como un servicio de reparación integral, dan importancia central a la asistencia judicial expresada en las actividades de patrocinio y representación legal, lo que resulta adecuado en el modelo de atención.

#### Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (MININT)

Este componente diseña cuatro líneas programáticas orientadas a una atención integral en distintos niveles, especialmente primario y secundario.

#### Centro de atención a víctimas de violencia sexual (MINDEF – Cavas)

Este componente aparece claramente orientado a la atención especializada en delitos sexuales, con dos derivaciones: la capacitación y la colaboración con la justicia en estas materias.

Considerando el perfil preponderante de cada uno de los componentes, se concluye que el conjunto de ellos son adecuados para el logro del propósito y su diseño responde apropiadamente a las necesidades que dan origen al programa.

**Cuadro 54: PROPÓSITO, COMPONENTES, SUBCOMPONENTES**

<b>PROPÓSITO: Personas que han sido víctimas de delitos ejercen sus derechos y satisfacen sus necesidades derivadas de la victimización primaria y secundaria</b>		
<b>CENTROS DE ASISTENCIA JUDICIAL</b>	<b>UNIDAD DE ASISTENCIA JUDICIAL</b>	<b>CENTRO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL</b>
Servicio de Orientación e Información sobre derechos ciudadanos	Servicio de Orientación e Información	
Servicio de Reparación Integral	Servicios de Atención Reparatoria	Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual.
Servicios de Patrocinio y representación judicial a personas de escasos recursos	Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas	Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual.
Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos	Servicio de asesoría para proyectos municipales	Colaboración con la administración de justicia

### *Eficacia del programa*

Los servicios relacionados con las acciones de prevención y promoción presentan debilidades respecto de contar con un modelo de intervención, esto es especialmente importante para las iniciativas del Ministerio del Interior que buscan tener resultados en el ámbito de la Seguridad Pública.

Sin perjuicio de lo anterior, el conjunto de los servicios diseñados responde eficazmente a las necesidades de la problemática abordada.

### Externalización

Todos los componentes o actividades pueden ser provistos por otro sector con financiamiento público, exceptuando las funciones normativas o regulatorias del sistema de atención a víctimas, junto a los servicios de orientación e información, la coordinación y articulación de la red, y el sistema de información que corresponden a la gestión estatal.

### Enfoque de género

En la atención de víctimas de violencia corresponde la incorporación del enfoque de género, pues muchos de los delitos están estrechamente relacionados con este aspecto de los procesos victimológicos, como por ejemplo: violaciones y abusos sexuales que se vinculan con mayor frecuencia a las mujeres, y las lesiones con armas u homicidios más frecuentemente ligadas a los hombres.

De los tres servicios, sólo CAVAS señala incorporar este enfoque en la atención, al considerar el género en la elección del tratante para un caso. Esto se considera adecuado para las intervenciones psicoterapéuticas en los casos de violencia sexual (Ibaceta, 2007<sup>124</sup>; Llanos & Sinclair, 2001<sup>125</sup>).

Por lo señalado, en las otras dos iniciativas es adecuado que se incorpore este enfoque, sin embargo, desfavorablemente no se ha realizado.

### Validez de los supuestos

La validez de los supuestos será evaluada por componente:

#### Centros de Atención Integral Víctimas de Delitos Violentos (CAJ - MINJUS)

Todos los supuestos formulados por este componente son válidos.

**Cuadro 55:**

<b>Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (MINJU)</b>		
Servicio de orientación e información sobre derechos ciudadanos	Las víctimas de delitos atendidos por los Cavis tienen interés en recibir orientación e información acerca de sus derechos y/o caso concreto.	válido
	Que exista derivación por parte de Instituciones.	válido
	Que no exista modificación legal que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de los CAVIS.	válido
Servicio de Atención Integral Patrocinio y representación	Que la víctima manifieste su voluntad de realizar alguna actuación judicial y/o participar activamente en el juicio.	válido
	Que no exista modificación legal que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de los CAVIS.	válido
Atención psicosocial	Que la víctima requiera reparación integral.	válido
Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos	La ciudadanía tiene interés en conocer sus derechos y prevenir la ocurrencia de delitos violentos.	válido

<sup>124</sup> Ibaceta, W. (2007). Agresión Sexual en la Infancia y Viaje al Futuro: Clínica y Psicoterapia en la Edad Adulta. *Ter Psicol*, dez. 2007, vol.25, no.2, p.189-198.

<sup>125</sup> Llanos, M. & Sinclair, C. (2001). Terapia de reparación en víctimas de abuso sexual. Aspectos fundamentales. *Psykhé*, 10(2), 53 - 60.

### Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (MININT)

Todos los supuestos formulados por este componente son válidos.

**Cuadro 56:**

<b>Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (MININT)</b>		
Servicio de orientación e información	Carabineros ofrece el Servicio de orientación e información a víctimas de delitos violentos según lo programado	válido
	Dotación del Servicio de orientación e información se mantiene durante el año	válido
	Personas dispuestas a responder encuesta	válido
Servicio de atención reparatoria	Ministerio Público deriva víctimas de delitos violentos según lo programado	válido
	Dotación del Servicio de atención reparatoria se mantiene durante el año	válido
	Usuarios adhieren al proceso hasta el final del plazo estipulado en el Plan de Intervención.	válido
Apoyo a la coordinación de la red nacional de asistencia a víctimas	Personas dispuestas a responder encuesta	válido
	Las instituciones se comprometen a coordinar acciones	válido
	Instituciones participantes están comprometidas con el trabajo intersectorial	válido
	Costo de las actividades se adecua a la planificación.	válido
Servicio de asesoría para proyectos municipales	Los participantes acceden a responder encuesta	válido
	Ejecutores de los proyectos validan asesorías	válido
	Actores de los Municipios cumplen con condiciones para la realización de asesorías en los plazos estipulados.	válido
	Los participantes acceden a responder encuesta	válido

### Centro de atención a víctimas de violencia sexual (MINDEF – Cavas)

Todos los supuestos formulados por este componente son válidos.

**Cuadro 57:**

<b>Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (MINDEF- Cavas)</b>		
Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual	Las solicitudes de atención superan la oferta de plazas	válido
	Un proporción de usuarios ingresados a través de resoluciones judiciales, no presenta motivación para recibir tratamiento	válido
	Una proporción de la población es refractaria al tratamiento y deserta	válido
	El número de profesionales que conforman el equipo técnico se mantiene estable.	válido
	Proporción de usuarios ingresados a través de resoluciones judiciales no presenta motivación para recibir tratamiento	válido
Relatoría, formación e investigación	Que las solicitudes sean pertinentes a las materias abordadas por el Centro	válido
	No existe en los participantes uniformidad en los conocimientos en materias de violencia sexual	válido

### ***Evaluación integrada a nivel de diseño del modelo de atención***

Se realizará el análisis según el servicio que las iniciativas ofrecen.

Respecto del *Servicio de Información y Orientación*, tanto los CAVIS (MINJUS), como los CAVDS ofrecen este servicio con actividades muy similares. Sin embargo, en este último (CAVDS) se aprecia una mayor incorporación de actividades de intervención psicosocial temprana, procurando la prevención de consecuencias más graves a nivel mental, de la violencia sufrida. Estas actividades están relacionadas con la Intervención en Crisis de

primer orden, la Orientación proteccional, el Seguimiento, y la Coordinación con redes. Todo esto es evaluado positivamente dentro del modelo de atención.

Respecto del *Servicio de Atención Integral*, todos los Centros entregan servicios reparatorios, sin embargo CAVAS lo hace en un nivel de especialidad, caracterizado principalmente por un modelo de intervención psicosocial de mayor complejidad que considera mayor tiempo de tratamiento a quienes lo necesiten y tiene claramente un carácter clínico y psicoterapéutico. Esto está explicado fundamentalmente por la problemática que atienden: graves consecuencias en la salud mental de las personas que han sufrido violencia sexual. Esto es evaluado positivamente para la atención de estos problemas.

Los servicios de *intervención psicosocial* tanto de CAVIS como de CAVDS son servicios integrales que incorporan junto a la intervención psicológica la asistencia jurídica. Son servicios de un nivel de especialidad menor que CAVAS, básicamente porque las problemáticas a atender tienen relación con las consecuencias psicológicas y a nivel jurídico o de derechos vulnerados en las personas causa de los delitos de los cuales han sido víctimas. Esto se evalúa positivamente.

El énfasis en estos servicios está puesto en la integralidad de la asistencia, dada principalmente por un *modelo psicojurídico* de comprensión del fenómeno y un modelo interdisciplinario en el diseño de la atención. Aquí se considera la participación conjunta de varios profesionales desde la perspectiva de un trabajo e intervención en equipo. La intervención psicológica aspira a ser de corto a mediano plazo (de tres a 9 meses) más cercano a un modelo de *intervención en crisis de segundo orden*. Esto se evalúa positivamente en el diseño de ambos servicios.

Ambos servicios integran la *asistencia psiquiátrica*, sin embargo en las CAVDS tiene una preponderancia mayor por su participación en el equipo, marcando un enfoque más clínico de la atención. En cambio, en el caso de los CAVIS, esta asistencia cumple un papel secundario, expresada sólo en horas de apoyo al trabajo psicosocial para los casos que lo necesiten. Esta segunda opción es evaluada positivamente en el diseño.

Para los CAVDS, si bien la asistencia psiquiátrica desde un *enfoque interdisciplinario* de la atención es positiva, el riesgo de orientar al modelo hacia una perspectiva más especializada en estos casos, es darle un énfasis clínico y médico que a veces resulta contraproducente (“Etiquetamiento”, estigma, rigidización de procedimientos, etc.). Por otra parte, la especialización de los tratamientos conlleva un mayor gasto, en desmedro del número de personas atendidas. La evidencia muestra que intervenciones breves para muchos problemas de salud mental tienen resultados costo-efectivos, recomendables para cuando los problemas afectan a un grupo importante de la población.

La incorporación del *patrocinio o representación judicial* la atención integral de los CAVIS es un elemento distintivo de la asistencia jurídica ofrecida por estos centros. Esto se evalúa positivamente en el diseño, pues da cuenta de una real disponibilidad de un servicio estrechamente ligado a una reparación efectiva, donde se incorpora la mirada de derecho en la atención. Esto constituye un elemento central en el daño sufrido en la persona, pues han sido víctimas de violencia de carácter delictivo, por lo que el tema de la vulneración de derechos y su forma de reparación, es central en este modelo.

En el caso de los CAVDS, el énfasis no está puesto en la asistencia jurídica aún cuando cuenta con actividades asociadas a ella. Esto es una opción válida, se evalúa positivamente. Lo central de los CAVDS es la atención oportuna y de calidad, lo que se evalúa positivamente.

El siguiente cuadro muestra el un ordenamiento general de los servicios de acuerdo a los planteamientos de diseño de modelo desarrollados en el capítulo.

### **Modelo de Atención a Víctimas de Delitos Violentos**

<b>SERVICIO</b>	<b>Población Potencial</b>	<b>Centros en evaluación</b>	<b>Otros programas</b>
<b>Servicio de Información y Orientación a Víctimas de Delitos Violentos</b>	Toda víctima de delito violento que busque atención de manera espontánea o con consentimiento informado	CAVDS CAVIS	s/í
<b>Servicio de Atención Integral con o sin Patrocinio</b>	Población: Toda víctima que requiera de intervención psicosocial breve o mediana complejidad	CAVIS (con patrocinio)	Programas de atención integral sin patrocinio
<b>Atención Especializada</b>	Población: Toda víctima gravemente dañada	CAVAS (problemáticas sexuales)	Servicios especializados de salud mental y psiquiatría

#### *Conclusiones del capítulo*

Considerando el análisis y evaluación realizado en este punto, se valida la lógica vertical de la Matriz de Marco Lógico del Programa.

El diseño del programa es apropiado para abordar la causa del problema y la necesidad que da origen al programa.

El propósito del Programa está asociado adecuadamente al problema central que se identificó en el diagnóstico.

El propósito del Programa da cuenta del resultado esperado.

### **1.5. Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico**

#### *Adecuación y pertinencia de los indicadores*

El análisis y evaluación de este punto se realizará por componente. A cada indicador observado se presenta una propuesta.

#### Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (MINJUS).

Los indicadores propuestos a nivel de componente son adecuados. Se presentan en el cuadro siguiente:

**Cuadro 58**

<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Cuantificación</b>	<b>Observación</b>	<b>I. Propuestos</b>
Eficacia	Porcentaje de egresos exitosos o favorables sobre el total de egresos del CAVI en un período t.	No	El indicador es adecuado.	-
Calidad	Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención recibida en el CAVI	No	El indicador es adecuado.	-
Eficiencia	Atenciones realizadas de acuerdo al número de profesionales del CAVI en un período t	No	El indicador no es adecuado	Concentración de atenciones por profesional del CAVI en un período t.
Eficiencia	Costo total por atención profesional realizada en CAVI	No	El indicador no es adecuado	Por proponer

**Cuadro 59: Servicio de orientación e información sobre derechos ciudadanos**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuestos
Eficacia	Nº de casos ingresados al servicio de orientación e información.	Sí	No corresponde a un indicador	Porcentaje de casos resueltos en orientación e información en relación al total de casos ingresados a los CAVI
Calidad	Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio en relación al total de usuarios encuestados	No	El indicador es adecuado.	El indicador es adecuado.

**Cuadro 60: Servicio de Atención Integral**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	Indicador Propuesto
Eficacia	<i>Representación judicial</i> Porcentaje de casos con actuación judicial en relación al total de casos ingresados a los CAVI	Sí	Indicador mal planteado	Nº de casos ingresados al servicio de Atención Integral, que cuentan con patrocinio en relación al número de personas que recibe actuación judicial.
Eficacia	<i>Representación judicial</i> Porcentaje de causas terminadas en relación a las causas CAVI vigentes en tribunales.	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficacia	<i>Intervención Psicosocial</i> Promedio de personas atendidas por caso ingresado al centro	Sí	Indicador mal planteado	Nº de casos ingresados al servicio de Atención Integral, que cuentan con reparación psicosocial en relación al número de personas que demanda el servicio de Atención Integral.
Calidad	Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio en relación al total de usuarios encuestados	No	El indicador es adecuado.	

**Cuadro 61: Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuestos
Eficacia	Promedio de actividades de prevención y promoción de derechos realizadas por año.	Sí	El indicador es adecuado.	
Calidad	Porcentaje anual de participantes de actividades de prevención y promoción que califican como buena y muy buena.	No	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Promedio de participantes por actividad de prevención de conflictos y promoción de derechos.	Sí	El indicador es adecuado.	

Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos (MININT)

**Cuadro 62:**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuesto
Eficacia	Porcentaje de aumento de plazas de atención victimológica para víctimas de delitos violentos, respecto de las disponibles en la red anteriormente a la instalación de los CAVD.	No	Indicador mal planteado	Porcentaje de casos atendidos respecto de la población objetivo
Calidad	Porcentaje de usuarios satisfechos respecto de los servicios de los CAVD, durante un año de funcionamiento.	No	El indicador es adecuado	
Eficiencia	Costo per cápita anual de atención de usuarios en CAVD, durante un año de funcionamiento	No	El indicador es adecuado	

**Cuadro 63: Servicio de orientación e información sobre derechos ciudadanos**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuesto
Eficacia	Porcentaje de ingresos del Servicio de Orientación e Información respecto al número de atenciones realizables por el equipo profesional	Sí	El indicador es adecuado.	
	Porcentaje de consentimientos informados recibidos por el Servicio de Orientación e Información respecto del número de denuncias en Comisarias implementadas por Carabineros de Chile.	Sí	El indicador es adecuado.	
Calidad	Satisfacción respecto de la atención del Servicio de Orientación e Información.	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Rendimiento por profesional (64 personas atendidas mensualmente en 100 horas) en Servicio de Orientación e Información <sup>126</sup> .	Sí	El indicador es adecuado.	

**Cuadro 64: Servicio de Atención Reparatoria**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuestos
Eficacia	Número de ingresos respecto de la capacidad máxima atención del equipo profesional.	Sí	Indicador mal planteado	Porcentaje de ingresos respecto al número de personas que solicita el servicio.
Calidad	Porcentaje de usuarios satisfechos respecto del Servicio de Atención Reparatoria en usuarios que han egresado del proceso.	Sí	El indicador es adecuado.	
	Porcentaje de egresos exitosos del Servicio de Atención Reparatoria respecto del total de egresos <sup>127</sup> .	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Rendimiento por profesional (25 personas atendidas mensualmente en 100 horas) en Servicio de Atención Reparatoria <sup>128</sup> .	Sí	El indicador es adecuado.	

<sup>126</sup> Cada profesional dedica dentro de su jornada de 40 horas semanales, 25 horas a atención de público. Las otras horas se reparten entre: Reuniones técnicas, Labores administrativas, Coordinación de redes, Investigación, Autocuidado y Capacitación.

<sup>127</sup> Egreso exitoso es aquel con logro parcial o total de objetivos.

<sup>128</sup> En este servicio, las personas atendidas se repiten cada semana, es decir, estas 25 personas corresponden a 100 atenciones al mes

**Cuadro 65: Servicio de Atención Reparatoria**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuestos
Eficiencia	Rendimiento por profesional (25 personas atendidas mensualmente en 100 horas) en Servicio de Atención Reparatoria <sup>129</sup> .	Sí	El indicador es adecuado.	

**Cuadro 66: Apoyo a la coordinación de la red nacional de asistencia a víctimas**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuesto
Eficacia	Protocolos de Acuerdo implementados para la asistencia a víctimas, entre instituciones de la RAV, a nivel nacional y/o regional.	Sí	El indicador es adecuado.	
Calidad	Porcentaje de participantes satisfechos de la Mesa Nacional y Mesas Regionales respecto del trabajo de coordinación logrado durante el año.	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Porcentaje de plazos cumplidos según lo comprometido para la entrega de los productos de la Mesa Nacional y Mesas Regionales.	Sí	El indicador es adecuado.	
Economía	Porcentaje de ejecución presupuestaria en las mesas regionales.	Sí	El indicador es adecuado.	

**Cuadro 67: Servicio de asesoría para proyectos municipales**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuesto
Eficacia	Porcentaje de los proyectos que incorporan orientaciones técnicas de las asesorías	Sí	El indicador es adecuado.	
Calidad	Porcentaje de ejecutores satisfechos respecto de las asesorías recibidas durante el año.	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficacia	Porcentaje de asesorías realizadas en los plazos planificados.	Sí	El indicador es adecuado.	

**Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (MINDEF- Cavas)**

**Cuadro 68:**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuesto
Eficacia	Porcentaje anual de casos egresados del programa en que se cumplen los criterios mínimos de egreso favorable.	No	El indicador es adecuado.	
Calidad	Porcentaje de instrucción de pos-grado de los profesionales en materias pertinentes a las labores del Centro.	No	El indicador es adecuado.	
Eficacia	Porcentaje de cumplimiento de la cobertura de atención del programa respecto de ....	No	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Costo total promedio anual por caso atendido	No	El indicador es adecuado.	

<sup>129</sup> En este servicio, las personas atendidas se repiten cada semana, es decir, estas 25 personas corresponden a 100 atenciones al mes.

**Cuadro 69: Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuesto
Calidad	Promedio anual de los tiempos de espera, en meses, desde la fecha de solicitud de atención hasta la asignación de la primera hora de entrevista de ingreso.	Sí	El indicador es adecuado.	
Calidad	Porcentaje de usuarios satisfechos egresados del programa.	No	El indicador es adecuado.	
Calidad	Promedio de horas cronológicas mensuales de la jornada laboral profesional destinadas a la intervención psicosocial por caso.	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Valor de cada prestación en relación al total de costo anual del centro.	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Costo promedio semanal de la intervención psicosocial por caso.	Sí	El indicador es adecuado.	
Eficiencia	Costo promedio de la prestación destinada a la atención directa.	Sí	El indicador es adecuado.	

**Cuadro 70: Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	Propuestos
Eficacia	Porcentaje de relatorías realizadas en relación al número de solicitudes acogidas	Sí	I. adecuado	
Calidad	Porcentaje anual de participantes que evalúan positivamente las relatorías.	No	I. adecuado	
Eficiencia	Costo promedio de relatoría por participante.	No	I. adecuado	
	Costo total promedio por relatoría.	Sí	I. adecuado	

**Cuadro 71: Colaboración con la administración de justicia**

Dimensión	Indicador	Cuantificación	Observación	I. Propuesto
Eficacia	Porcentaje anual de solicitudes de informes contestadas	Sí	I. adecuado	
Calidad	Porcentaje de los solicitantes del sistema judicial que evalúan como útil y pertinente el pronunciamiento técnico contenido en el informe, en función de los propósitos para los que fue solicitado.	No	I. adecuado	
Calidad	Promedio anual de tiempos de respuesta a las solicitudes de informe recepcionadas.	Sí	I. adecuado	
Eficiencia	Costo promedio de elaboración de informe.	Sí	I. adecuado	

#### PROPUESTA DE INDICADORES:

Un indicador de propuesto para evaluar la eficacia de los servicios de información y orientación a víctimas es:

Indicador de oportunidad da cuenta del tiempo transcurrido entre la realización de la denuncia y el primer contacto que realiza con la atención.

1. Días transcurridos entre la realización de la denuncia por delito violento y primer contacto que realiza el servicio de atención a víctimas.

Para evaluar la eficacia de los servicios de atención a víctimas, se propone:

Indicador de daño permite medir tanto la aplicación de la evaluación de daño y la valoración que arroja y las medidas que se toman en función de la misma.

La valoración del daño que realice el profesional permite orientar el Plan de Intervención o, en caso que requiera atención de especialidad, derivar a las instituciones correspondientes a la víctima, para que reciba la atención necesaria que permita disminuir el nivel de daño presentado.

Este indicador está compuesto por:

1. Porcentaje de víctimas atendidas a las que se les aplicó evaluación de daño, consignando la valoración del mismo (sobre todas las víctimas ingresada a la atención).
2. Porcentaje de víctimas atendidas que han sido derivada a un servicio especializado.

Indicador de bienestar psicológico permite medir tanto la aplicación de la evaluación de bienestar y la valoración que arroja. Este indicador útil para medir la efectividad de la intervención una vez finalizada.

Este indicador está compuesto por:

1. Porcentaje de víctimas atendidas a las que se les aplicó evaluación de bienestar, consignando la valoración del mismo (sobre todas las víctimas ingresada a la atención).
2. Porcentaje de víctimas atendidas que han finalizado la intervención con los resultados esperados.

#### *Validación de la lógica horizontal*

Se valida la lógica horizontal a nivel de subcomponente, y componentes.

#### **1.6. Reformulaciones del Programa a nivel de Diseño**

Los programas evaluados no han sido reformulados durante el período de ejecución de cada uno de ellos, según lo señalado en la sección de antecedentes.

## **2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA**

### **Análisis y Evaluación de aspectos relacionados con la Organización y Gestión del Programa.**

#### **2.1 Estructura Organizacional y Mecanismos de Coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.**

##### **(a) Estructura Organizacional**

Para evaluar la estructura organizacional del Programa es necesario hacerlo desde la perspectiva de cada uno de los componentes. En general, cada componente del Programa evaluado depende de un organismo gubernamental diferente lo que se traduce en que, pertenecen a estructuras organizacionales distintas, sin perjuicio que el servicio entregado y el proceso productivo presenta elementos similares. El producto final de los tres componentes en análisis es lograr la reparación de las víctimas, con distintos énfasis.

El primer componente, Centro de Atención Integral de Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial dependiente del Ministerio de Justicia, se aprecia que al interior de éstos:

- Los profesionales cuentan con la experiencia necesaria para afrontar sus tareas
- Las modalidades contractuales contribuyen a la estabilidad y garantía de continuidad del componente.
- Se cuenta con dependencias apropiadas para proveer el servicio.
- Existe una oferta distribuida territorialmente.
- Todos los centros cuentan con al menos un abogado, un asistente social de modo de proveer el servicio.
- En general, se trabaja a completa capacidad quedando demanda insatisfecha.

Lo anterior permite concluir, que posee una estructura organizacional apropiada para hacer frente al propósito propuesto.

Sin embargo, también es importante señalar que la estructura organizacional entre los CAVIS no es homogénea, en este sentido pueden coexistir, distintos criterios o políticas para cada una de ellas, y por tanto, no se ha podido uniformar directrices técnicas comunes a todos los centros, mostrando una debilidad en este aspecto.

Los desafíos que debe hacer frente la estructura organizacional actual, dicen relación con la necesidad de contar con una mayor dotación de personal, esto porque, la consolidación de la reforma procesal penal y su operación en régimen a nivel nacional desde junio de 2005 ha dejado en evidencia la necesidad de fortalecer el equipo de profesionales que participan del proceso reparatorio, pues además de las prestaciones que deben otorgar directamente a la víctima deben colaborar con la administración de justicia, participando en los juicios en calidad de testigos y peritos. Cuando se diseñó el proyecto piloto no existía esta variable<sup>130</sup> y la falta de nuevos recursos (se trata de presupuestos de continuidad) no ha permitido corregir el déficit para mantener el número de prestaciones que ya eran insuficientes.

---

<sup>130</sup> En 1994 se creó la primera unidad piloto de atención a víctimas. El 2001 se establece la creación de los centros dependientes de las CAJ para todo el país.

El segundo componente, Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos, dependiente del Ministerio del Interior ha definido una estructura organizacional adecuada para la consecución del objetivo propuesto. Esto en base a los siguientes elementos:

- Cuenta con profesionales altamente calificados para proveer el servicio.
- Posee una dotación de 19 profesionales (aprox.) por centro.
- Posee infraestructura adecuada.
- Presencia territorial y en proceso de expansión.
- Asume el desafío de cobertura.

Es posible establecer que los centros ya en funcionamiento y los proyectados de acuerdo a la dotación tipo establecida, cuentan con mayor cantidad de profesionales que los CAVIS. En cuanto al profesional psiquiatra; en el CAVD tipo se consideran 2 por centro. Lo anterior contrasta con la situación de los CAVIS donde de acuerdo a su actual dotación existen 6 psiquiatras para todo el país. Especial relevancia cobra lo anterior cuando en ambos procesos se ha definido como actividad la atención psiquiátrica. En términos generales la dotación de un CAVD es de 19 personas y la de un CAVIS, en promedio de 8 funcionarios. La situación del profesional abogado es más compleja aún: los CAVIS de la Región Metropolitana cuentan con 4 abogados; estos profesionales deben otorgar prestaciones respecto de los subcomponentes 1, 2 y 3, siendo el subcomponente de patrocinio y representación judicial eminentemente jurídico y el único de todos los programas en evaluación que lo brinda, donde la presencia de este tipo de profesional es indispensable e insustituible. En cambio, los CAVD de la Región Metropolitana cuentan con 6 abogados y 4 egresados de derecho para brindar asesoría jurídica, tanto en el subcomponente 1 como en el 2 y en ninguno de ellos esta asesoría significa patrocinio o representación judicial.

Sin embargo, un aspecto débil de la estructura organizacional del componente dice relación con la calidad contractual de los profesionales de los centros, todos a honorarios, lo que no da garantía ni de estabilidad ni de continuidad. Los contratos a honorarios generan una alta rotación del personal lo que afecta directamente el trabajo con las víctimas en cuanto a la calidad del servicio otorgado y en cuanto a la capacidad de atención del centro.

En la etapa de implementación en la que se encuentran los subcomponentes se evalúa positivamente la dependencia administrativa y técnica de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito del Ministerio del Interior. Ello permitirá una gestión uniforme en todo el territorio nacional.

El tercer componente, Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS), dependiente de la Policía de Investigaciones del Ministerio de Defensa, enfoca el servicio desde la óptica de la Policía de Investigaciones, la que junto con abordar los temas delictuales, considera la atención a las víctimas. La vinculación del componente con el Ministerio de Defensa es administrativa. Deriva de la dependencia que tiene el Centro con la Policía de Investigaciones y de ésta a su vez con el Ministerio de Defensa.

Un elemento relevante de resaltar es que dicha estructura ha permitido dar espacio para el diseño y estrategias de intervención, permitiendo establecer convenios con otras instituciones para la prestación del servicio. Éstas se ajustan a las definiciones conjuntas acordadas con el SENAME y con el SERNAM en sus respectivos convenios, sin perjuicio que el CAVAS ha desarrollado un modelo de intervención psicosocial propio, que se ha gestado producto de la sistematización constante de la experiencia adquirida desde su creación. Son los profesionales especializados del CAVAS los que elaboran los proyectos a ser financiados por dichas instituciones.

En función de los antecedentes revisados, se observa que la dotación en términos de recursos humanos, espacio físico, recursos institucionales y presupuestarios, es adecuada para el logro del propósito, sin embargo, es insuficiente para hacerse cargo de la demanda actual. Ello se traduce en la existencia de una lista de espera, la que a la fecha asciende a 23 casos para el equipo infanto juvenil y 16 para el equipo adulto. De acuerdo a lo señalado y considerando que en la actualidad operan a su nivel de máxima capacidad es posible sostener que su estructura organizacional actual se vuelve insuficiente para satisfacer la demanda. La calidad contractual de los profesionales del centro (a honorarios) genera inestabilidad en el programa y rotación de personal, lo que atenta directamente contra la calidad de la atención que debe otorgarse a las víctimas y contra la eficiencia

Respecto a la organización territorial de los Centros se evalúa como absolutamente insuficiente la de CAVAS, la que sólo cubre la Región Metropolitana en evaluación y la V región.

## **(b) Mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades y funciones**

### **CAVIS**

Las funciones y tareas de los profesionales que integran el Departamento de Asistencia Judicial están definidas. Sin embargo, se evalúa de manera negativa la falta de conducción técnica que se traduce en diversidad de criterios técnicos, protocolos, manuales de procedimientos, flujos, registros estadísticos, etc. aplicados por los CAVIS.

Los mecanismos de coordinación del primer componente se ajustan a la realidad de cada CAVI. Cada Centro se coordina de acuerdo a la carga de trabajo y necesidades. A su vez los CAVIS se coordinan con sus respectivas Corporaciones de Asistencia Judicial. No se han definido mecanismos de coordinación comunes entre las Corporaciones de Asistencia Judicial y sus respectivos centros, lo que se evalúa negativamente. Tampoco existen mecanismos establecidos para la coordinación con el Departamento de Asistencia Judicial.

En cuanto a la coordinación con otras instituciones involucradas el principal mecanismo está establecido en el protocolo de acuerdo con el Ministerio Público. Se trata de un documento marco que establece los principios que deben ser considerados para la derivación de víctimas entre el Ministerio Público, a través de las URAVIT y el Ministerio de Justicia, a través de los CAVIS. Este mecanismo de coordinación se evalúa positivamente, sin embargo contribuiría a una mejor coordinación la existencia de un único mecanismo de derivación entre el Ministerio Público, los CAVIS, los CAVDS y CAVAS.<sup>131</sup>

En la práctica los profesionales de las URAVIT, CAVIS, CAVDS y CAVAS se coordinan fluidamente entre sí y con los otros servicios de la red, aún cuando no se han establecido procedimientos específicos para las diversas situaciones. Lo anterior se evalúa como insuficiente.

La ausencia de otros mecanismos de coordinación establecidos formalmente entre los subcomponentes y con otras instituciones de la red impide la detección de falencias o cuellos de botellas que permitan mejorar la gestión del programa.

---

<sup>131</sup> Lo señalado debe entenderse que no depende de la voluntad de los CAVIS, CAVDS y CAVAS puesto que el Ministerio Público es un organismo autónomo y de rango constitucional.

## CAVD

Respecto del segundo componente del Ministerio del Interior se evalúa favorablemente la definición de perfiles y funciones. Esta definición podría constituirse en un aporte fundamental para la RAV en el marco de aunar una política pública de atención a víctimas de delitos. Las funciones señaladas en las definiciones de cargos establecen claramente las responsabilidades de los respectivos funcionarios lo que se evalúa positivamente.

La coordinación interna del componente para la producción del servicio a otorgar está establecida en las tareas asignadas a los funcionarios de la Unidad. Se distinguen claramente la coordinación interna de la Unidad, la coordinación entre el nivel central y los centros y la coordinación interna de cada CAVD. Lo anterior se evalúa satisfactoriamente.

La coordinación interna de los CAVD, cuyo mecanismo está establecido en el Protocolo de Intervención 2008 se evalúa como adecuada. La reunión semanal del encargado del centro con el equipo técnico del mismo, donde se definen las responsabilidades y se coordinan las distintas tareas a abordar deben ajustarse a una tabla y registrarse en acta, dando cuenta de los acuerdos e iniciativas de los participantes. Lo anterior permite el seguimiento de las tareas y un adecuado control de gestión.

Cabe destacar que estos mecanismos aún no se pueden evaluar definitivamente pues los Centros aún no se han establecido en todo el país y por el momento funciona de manera centralizada y guiada por la Unidad Responsable (Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito), la que monitorea todas las acciones. Esta situación se evalúa positivamente para la etapa de implementación en la que se encuentran los centros. Una vez afianzado el programa se debiese tender a la descentralización.

El principal instrumento de coordinación interinstitucional es el acuerdo marco entre las principales instituciones involucradas en la atención a víctimas (Decreto Exento N° 733, de 7 de mayo de 2007). Como ya se ha señalado en los antecedentes, este convenio define el trabajo interinstitucional y establece las condiciones para coordinar las acciones de las instituciones que otorgan el mismo servicio, establecer criterios comunes, protocolos de atención unificados, y realizar capacitaciones conjuntas. La red no ha tenido el suficiente impacto en cuanto a la coordinación requerida y a la adecuada utilización de la misma. Dificultades constatadas para el logro de los resultados proyectados:

- Lentitud en la implementación de la RAV.
- Dificultad para consensuar criterios que permitan avanzar en los aspectos a coordinar y fortalecer.
- Definición y permanencia de los representantes de cada institución en la red.
- Inexistencia de mecanismos de control y cumplimiento de acuerdos.
- Los acuerdos de la red no son vinculantes para las instituciones.
- Compatibilidad de los criterios técnicos con los políticos.
- Diversidad de dinámicas internas para la toma de decisiones de las instituciones integrantes de la RAV.
- Las situaciones descritas se replican en las mesas regionales.
- Separación de funciones entre el Ministerio de Justicia (secretaría técnica de la RAV) y el Ministerio del Interior (coordinador)

Se visualiza la red como una oportunidad para lograr una coordinación eficiente entre los organismos involucrados en la atención a víctimas de delitos. Sin embargo, el marco jurídico vigente no establece un liderazgo único ni otorga a la RAV las competencias y facultades necesarias para un adecuado ordenamiento de la oferta pública ni permite que los acuerdos sean vinculantes y exigibles dentro de los plazos establecidos.

Es preciso señalar que dentro de los productos acordados por la RAV está el pre diseño de una política pública en materia de víctimas de delito. Actualmente existe consenso entre las instituciones que integran la red de la necesidad de externalizar este producto y contratar un equipo de expertos que pueda contribuir con una propuesta. Los términos de referencia consensuados en la RAV se encuentran para ser aprobados por las respectivas instituciones. La propuesta debiese pronunciarse acerca del rol de la RAV y su institucionalidad.

Los otros mecanismos formales de coordinación están establecidos en convenios bilaterales con Carabineros, SENAME, SERNAM, Ministerio Público y Ministerio de Justicia. Destaca el convenio con Carabineros pues es esta institución la principal puerta de entrada al servicio de orientación e información. El convenio define los aspectos relevantes y necesarios de la coordinación, pero es necesario fortalecer la capacitación a los funcionarios policiales. En los lugares donde ha operado y la capacitación ha sido efectiva se han observado muy buenos resultados. Contribuye a lo anterior el sistema de denuncia donde se ha establecido como campo obligatorio el del consentimiento informado de la víctima para poder ser derivada al servicio de orientación. Lo anterior se evalúa favorablemente. Sin embargo debe mejorarse la coordinación entre las Comisarías y los Centros en cuanto al traspaso de información de los consentimientos informados. A la fecha son retirados de la Comisaría por un estafeta de los Centros. Por el momento puede operar dicho sistema por tratarse de un programa de reciente creación. Sin embargo, este procedimiento no es viable para una gran demanda. Es riesgoso y poco eficiente. Lo anterior se evalúa negativamente.

## **CAVAS**

Los mecanismos de coordinación interna del tercer componente obedecen a distintos ámbitos: a nivel directivo, a nivel técnico administrativo y a nivel técnico. Esta distinción se evalúa de manera favorable. Las reuniones se realizan con la periodicidad definida en la parte de los antecedentes. En el caso de las reuniones técnicas, éstas se ajustan a la realidad de los casos y los profesionales involucrados se reúnen y discuten los casos definiendo estrategias e intervenciones. Considerando la especialidad de la atención brindada se evalúa positivamente.

En cuanto a la coordinación con otras instituciones, éstas se refieren principalmente a los contenidos en los convenios con el SENAME y con el SERNAM. En el primer caso los mecanismos están definidos por el SENAME y los aplica de igual manera para todos los proyectos ejecutados por instituciones colaboradoras en los que el SENAME aporta los recursos. Estos mecanismos se evalúan como insuficientes puesto que se requeriría mecanismos que se extiendan a las otras instituciones de la red.

**(c) Gestión y coordinación con programas relacionados**

Del análisis de los tres componentes que conforman el Programa de Atención a Víctimas se constatan duplicidades y complementariedades tanto en los subcomponentes como en los procesos de producción.

**Cuadro 72: Servicio de orientación e información**

	<b>CAVIS</b>	<b>CAVDS</b>	<b>CAVAS (no es un servicio es una actividad)</b>
<b>Beneficiarios</b>	Todo el que solicite el servicio	Todo el que solicite el servicio	Todo el que solicite la prestación
<b>Puerta de entrada</b>	Demanda espontánea Derivación carabineros No hay línea 600 No hay casos por conmoción pública Hay derivaciones institucionales	Demanda espontánea Derivación carabineros (consentimiento informado) Línea 600 Casos de conmoción pública No hay derivaciones institucionales	Demanda espontánea Derivación carabineros No hay línea 600 No hay casos por conmoción pública Hay derivaciones institucionales
<b>Actividades</b>	Información general (psicológica, jurídica y social) Derivación Evaluación socioeconómica No hay contención en crisis No hay orientación proteccional No hay prevención	Información general (psicológica, jurídica y social) Derivación No hay evaluación socioeconómica Contención en crisis Coordinación con la red y seguimiento Orientación proteccional Prevención revictimización	La actividad consiste en la entrega de Información general (psicológica, jurídica y social) Hay derivación
<b>Cobertura</b>	A nivel nacional	A nivel nacional cuando concluya la implementación	Sólo en la Región Metropolitana <sup>132</sup>

Tanto el componente 1 (CAVIS) como el 2 (CAVDS) cuentan con el subcomponente servicio de orientación e información. El componente 3 (CAVAS) no cuenta con este servicio, sin perjuicio que dentro de sus actividades para la producción del servicio reparatorio que brinda está la de otorgar información y orientación. La diferencia del servicio brindado por los CAVIS y por los CAVDS radica en que en el primer caso dicho servicio es una etapa previa a los servicios brindados en la atención integral. En cambio en los CAVDS el servicio de información no está amarrado al servicio de reparación. Se trata de servicios independientes, sin perjuicio que en determinados casos puedan existir derivaciones de un servicio a otro.

Los beneficiarios del servicio de información de los CAVIS y los CAVDS coinciden e incluso también coincide en algunos casos la puerta de entrada. Por ejemplo en ambos casos pueden llegar víctimas de manera espontánea. También pueden llegar derivadas por Carabineros con la diferencia que para acceder a los CAVDS deben firmar el consentimiento informado. Se diferencian en cuanto al acceso en que a los CAVIS llegan víctimas a través de derivaciones institucionales cosa que no ocurre en los CAVDS. De igual manera en el caso de los CAVDS, frente a situaciones de conmoción pública son los profesionales de los centros los que buscan a la víctima.

<sup>132</sup> Sin perjuicio de la existencia del CAVAS V región (centro no evaluado)

Esta situación no se da en los CAVIS. Cabe destacar que las instituciones que derivan a los CAVIS conocen la focalización del servicio de reparación y patrocinio en personas de escasos recursos por lo que sus derivaciones se ajustan a dicha exigencia. Otra diferencia está en la evaluación socioeconómica realizada por los CAVIS la que no efectúan los CAVDS.

Los CAVDS otorgan dentro de este servicio más prestaciones que los CAVIS. Hacen contención en crisis, en caso de derivación realizan coordinaciones con la red, hacen orientación proteccional, prevención de la revictimización y seguimiento a la víctima.

Los CAVIS tienen cobertura nacional y los CAVDS también la tendrán cuando estén en pleno funcionamiento. El CAVAS sólo atiende a las personas de la Región Metropolitana. La cobertura se evalúa como insuficiente.

El componente dependiente del Ministerio del Interior es el que brinda el servicio de orientación e información de forma más completa. Una de las principales carencias de la atención a víctimas de delitos radica en la orientación e información que se entrega en el primer contacto con la víctima.

Los CAVDS son los únicos que brindan un servicio de orientación e información propiamente tal. Esa característica se desvanece respecto de los CAVIS, puesto que el servicio de orientación es el paso previo de los servicios de reparación y patrocinio y la mayoría de las víctimas que acuden a los CAVIS, tanto por demanda espontánea como por derivaciones institucionales van en busca de los servicios de patrocinio y/o de reparación. En cambio a los CAVDS las víctimas acuden para ser orientadas e informadas.

Del análisis anterior se constata la existencia de duplicidades en cuanto a la población atendida.

**Cuadro 73: Servicio de reparación**

	<b>CAVIS</b>	<b>CAVDS</b>	<b>CAVAS (servicio especializado)</b>
<b>Beneficiarios</b>	Víctimas de delitos violentos de escasos recursos	Víctimas de delitos violentos según catálogo	Víctimas de delitos sexuales
<b>Puerta de entrada</b>	Servicio de orientación e información CAVIS	Servicio de orientación CAVDS URAVIT	Demanda espontánea Derivaciones institucionales
<b>Prestaciones</b>	Psicológicas Sociales Psiquiátricas Jurídicas	Psicológicas Sociales Psiquiátricas Jurídicas	Psicológicas Sociales Psiquiátricas Jurídicas
<b>Cobertura</b>	A nivel nacional	A nivel nacional cuando concluya la implementación	Sólo en la Región Metropolitana

Cada componente establece distintos criterios para definir su población en consideración al énfasis dado por cada institución. Así el componente 1 del Ministerio de Justicia exige que se trate de víctimas de delitos violentos que sean de escasos recursos, el componente 2 del Ministerio del Interior sólo atiende a las víctimas de determinados delitos violentos:

homicidio, robo con violencia, robo con homicidio, delitos sexuales<sup>133</sup>, sustracción de menores, parricidio, robo con intimidación, robo con violación, secuestro, lesiones graves y gravísimas, incluidas aquellas ocurridas en el contexto de violencia intrafamiliar. Y el tercer componente (CAVAS) presta el servicio a niños, niñas, adolescentes, mujeres y hombres de la Región Metropolitana que hayan sido víctimas de agresiones sexuales. En el caso de los hombres la cobertura ofertada es significativamente inferior.

Las duplicidades en cuanto a los beneficiarios atendidos por los CAVIS y los CAVDS se dan respecto a víctimas de escasos recursos de los siguientes delitos violentos: delitos sexuales, homicidios, lesiones graves, violencia intrafamiliar, robo con violencia y robo con intimidación.

Respecto al CAVAS se dan las siguientes duplicidades:

- Con los CAVIS: víctimas de delitos sexuales de escasos recursos que residan en la Región Metropolitana.
- Con los CAVDS: víctimas de delitos sexuales sobre la línea de la pobreza que residan en la Región Metropolitana.

Cabe señalar la presencia de las siguientes complementariedades entre los CAVIS y los CAVDS:

- Los CAVDS atienden a personas víctimas de delitos que están sobre la línea de pobreza.
- Los CAVIS atienden a víctimas de delitos violentos bajo la línea de la pobreza no especificadas en el catálogo de los CAVDS: lesiones menos graves, cuasidelitos de lesiones, cuasidelitos de homicidios.

En aquellos casos en que una misma víctima reúne los requisitos para ser atendida en cualquiera de los centros en evaluación, no existen criterios uniformes a aplicar por los entes derivadores, salvo el caso de un niño o niña víctima de delitos sexuales. En ese caso, si es de la región metropolitana es derivado al CAVAS, el que lo atenderá si cuenta con una plaza para ello.

Por ejemplo, si se trata de una víctima de lesiones graves cometidas en la Región Metropolitana y de escasos recursos, ésta podría ser atendida indistintamente por un CAVIS o un CAVDS. Ello dependerá, entre otras variables, de la oferta disponible, de la necesidad de patrocinio y representación judicial y de la vía de ingreso de la víctima al sistema. De lo descrito se desprende que no existe una adecuada coordinación ni definición previa para la derivación de víctimas a los servicios reparatorios brindados por los tres componentes en evaluación. Ello se evalúa negativamente.

---

<sup>133</sup> No se atienden menores de edad víctimas de maltrato grave y delitos sexuales, que sean sujetos de los Centros de Atención especializada, dependiente del Servicio Nacional de Menores. En los casos en que no se encuentren plazas disponibles en estos proyectos, será posible determinar el ingreso de estos menores a los centros.

### **Servicio de patrocinio y representación judicial**

El primer componente (CAVIS) es el único que presta el servicio de patrocinio y representación judicial. Los otros dos componentes prestan asesoría en esta materia y en determinados casos hacen derivaciones dentro de la red pública o privada para el otorgamiento de la representación judicial. El Ministerio Público, en determinados casos también deriva víctimas para ser representadas judicialmente por abogados del sector público o privado.

En el marco de la reparación integral debe considerarse siempre la posibilidad que la víctima requiera del servicio de patrocinio y representación judicial. En el caso de Chile en la encuesta 2007 de victimización realizada por el INE, frente a la pregunta de que en caso de haber sido o ser víctima de un delito qué servicio esperaría del Estado, un 29,7% señala que esperaría que el Estado le brindara un abogado que la representara en el juicio.

La prestación del servicio de patrocinio y representación judicial se evalúa como absolutamente insuficiente en el marco de los tres componentes en evaluación.

En cuanto a duplicidades y complementariedades con otros programas de la red cabe mencionar la situación del Ministerio Público, institución encargada de brindar protección a las víctimas.

Existe complementariedad con los programas en evaluación en cuanto a la labor proteccional que realiza el Ministerio Público y la coordinación con las policías y los tribunales para el necesario auxilio que debe brindarse a las víctimas en determinadas circunstancias de riesgo.

También existe complementariedad en cuanto al trabajo que los fiscales del Ministerio Público y los profesionales de las URUVIT realizan con las víctimas para apoyar su condición de testigo y así lograr que estén en condiciones de enfrentar el proceso penal y lograr condenas.

Actualmente existen duplicidades con el Ministerio Público respecto a las prestaciones brindadas a través del servicio de reparación integral ofrecido por las URUVIT (prestaciones jurídicas, psicológicas, sociales y psiquiátricas). La institución ha iniciado un proceso de reorientación del modelo de atención desarrollado hasta ahora por las URUVIT donde se elimina la atención integral y se focaliza en la protección de las víctimas. No es posible aún evaluar esta situación ni su impacto por no estar aún implementada.

La demanda futura sobre la oferta actual no podrá suplirse a menos que se incremente la cobertura del actual sistema.

## **Otras Complementariedades**

Los programas en materia de víctimas ofrecidos por los municipios, el SERNAM y el Ministerio de Salud focalizan en víctimas de violencia intrafamiliar, las que a su vez pueden ser atendidas tanto por los CAVIS como por los CAVDS. Sin perjuicio de lo anterior, algunas de sus acciones complementan los servicios brindados por los programas en análisis como las Casas de Acogida del SERNAM. Las acciones reparatorias y de información coinciden con las otorgadas por los CAVIS, CAVDS y CAVAS. La diferencia está en el enfoque de salud pública que aplica el Ministerio de Salud y la focalización a grupos vulnerables (niños, niñas y mujeres).

Las actividades en la línea de prevención desarrolladas por los municipios, el SERNAM y el SENAME complementan las acciones reparatorias.

Los Servicios mencionados, salvo los municipales integran la RAV lo que se evalúa favorablemente por la necesaria coordinación que debe darse entre ellos.

Es importante consignar la iniciativa legal del Ministerio de Justicia a través del Proyecto de Ley que crea el Fondo Nacional para la representación de víctimas de delitos. En virtud de este proyecto se crea un fondo administrado por el Ministerio de Justicia con el objeto de financiar la representación gratuita en juicio a personas víctimas de los delitos de parricidio, homicidio, secuestro, sustracción de menores, delitos sexuales, robo con violencia o intimidación, lesiones graves y lesiones graves en violencia intrafamiliar.

Las víctimas de los delitos mencionados además deben encontrarse en la situación de no poder procurarse los servicios de un abogado por sí mismas.

Cumplidos estos requisitos una Secretaría Técnica aprobará la procedencia del abogado que las represente judicialmente de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- Gravedad del caso
- Vulnerabilidad particular de la víctima
- Dificultad y obstáculos experimentados por la víctima en el sistema
- Efecto reparator de la participación de la víctima en el proceso
- Discrepancias fundadas con las decisiones del fiscal a cargo
- Experiencias anteriores similares registradas por la Secretaría Técnica.

Se propone crear un Consejo Nacional de Representación de las Víctimas, órgano colegiado que propondrá el sistema para externalizar la representación judicial de las víctimas. El Consejo contará con una Secretaría Técnica que entre sus principales funciones deberá brindar asesoría e información a las víctimas y determinar la procedencia de un abogado que represente judicialmente a la víctima.

La solicitud de este servicio se efectuará a través de los Consultorios de las Corporaciones de Asistencia Judicial.

Se trata de una iniciativa orientada a complementar el servicio de patrocinio y representación judicial brindado por el Estado a las personas víctimas de delitos. La iniciativa se evalúa favorablemente aún cuando se estima que ésta no resuelve la baja cobertura en el servicio de representación judicial de la víctima en cuestiones civiles.

**(d) Mecanismos de participación de usuarios (control social)**

El primer componente del Ministerio de Justicia sólo cuenta con un sistema de formulación de reclamos diseñado para las Corporaciones de Asistencia Judicial, donde también podrían reclamar los usuarios de los CAVIS. Esto se evalúa negativamente. Se requeriría de un sistema diseñado especialmente para el control de la ejecución y de la evaluación de los CAVIS de acuerdo a sus propias especificidades.

El segundo componente del Ministerio del Interior cuenta con un Libro de Sugerencias y Reclamos. Los contenidos de las opiniones registradas en el libro son sistematizados cada 6 meses con la finalidad de incorporarlas en los ajustes necesarios del programa. No es factible pronunciarse respecto a su efectividad y aceptación por parte de las víctimas por encontrarse el programa en una fase muy incipiente de implementación.

El tercer componente no cuenta con mecanismos de participación de usuarios lo que se evalúa negativamente. Sería conveniente incorporar estos mecanismos en la ejecución y evaluación del programa de manera de poder introducir mejoras al funcionamiento del servicio y a la atención brindada.

**2.2 Criterios de focalización y selección de beneficiarios de los componentes**

Respecto al componente del Ministerio de Justicia, se evalúa positivamente la focalización del subcomponente 2 (servicio de atención integral) en personas bajo la línea de pobreza. Existe una adecuada aplicación del mecanismo de selección, donde la asistente social aplica su criterio dependiendo de las características particulares de cada caso. Lo anterior se evalúa favorablemente.

Ni el ministerio de Justicia, ni el Ministerio del Interior incorporan el enfoque de género lo que se evalúa negativamente ya que dicho enfoque debe estar considerado en todos los servicios que prestan atención directa a los usuarios. Éstos deben considerar que los beneficiarios tienen necesidades diferenciadas y características particulares según cual sea su sexo. Esta situación se hace evidente en el caso de víctimas de delitos.

El tercer componente (CAVAS) focaliza de acuerdo a territorialidad y el mecanismo de selección definido (constatación de residencia) es aplicado correctamente en la práctica logrando así atender a la población definida. Lo anterior se evalúa favorablemente.

La incorporación del enfoque de género de este componente en la fase diagnóstica como en el proceso de planificación y ejecución de la intervención psicosocial obedece al conocimiento de los profesionales en estas temáticas. Sin embargo, esto no se ha establecido formalmente. La incorporación del enfoque de género se evalúa como insuficiente.

## **2.3 Criterios de Asignación de Recursos, Mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago**

### **CAVIS**

En el caso de los CAVIS la asignación de recursos es en función de un presupuesto de continuidad. El presupuesto de las Corporaciones de Asistencia Judicial es de continuidad y éstas a su vez replican dicho criterio para los CAVIS. Se trata de un servicio que se entrega a nivel nacional, donde no se consideran variables como diferencias en los costos de operación por la ubicación geográfica, y otros para la asignación y distribución de los recursos. Tampoco se han hecho ajustes considerando la demanda de acuerdo a la realidad delictual de cada región y a la demanda de los profesionales de las distintas regiones a comparecer ante los tribunales. Esto se evalúa negativamente

El criterio de presupuesto de continuidad se considera insuficiente para asignar los recursos.

No existen criterios de asignación de recursos entre subcomponentes, lo que se evalúa negativamente

### **CAVDS**

En el caso del segundo componente, el presupuesto asignado corresponde a un presupuesto de puesta en marcha que contempla gran cantidad de recursos de inversión inicial. Los centros ya implementados fueron priorizados en función del número de víctimas de delitos violentos en dichos territorios. La ejecución del programa es centralizada, lo que se evalúa positivamente para la etapa de puesta en marcha en la que se encuentran los centros.

En el caso del segundo componente existen criterios de asignación de recursos entre subcomponentes lo que se evalúa positivamente.

### **CAVAS**

En el caso del CAVAS la asignación de recursos es en función de un presupuesto de continuidad, y específicamente en el caso del SENAME es en función del proyecto presentado y aprobado por dicha institución. En la aprobación de dicho proyecto, no se considera ninguna otra variable más que la continuidad de la labor desarrollada. No se considera la situación de la lista de espera ni el aumento de actividad profesional en cuanto a la obligación de colaborar con la administración de Justicia para aumentar los recursos asignados. La Policía de Investigaciones tampoco considera estos criterios para apoyar al centro con más recursos. La situación descrita se evalúa negativamente.

El criterio de presupuesto de continuidad se considera insuficiente para asignar los recursos. Por otra parte no existen criterios de asignación de recursos entre subcomponentes, lo que se evalúa negativamente.

## 2.4 Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la Unidad Responsable

Los componentes, como ya se ha señalado, funcionan de manera independiente unos de otros sin perjuicio de los esfuerzos desplegados por la RAV en cuanto a establecer una mirada global y generar las adecuadas coordinaciones. A la fecha no ha habido mayores avances. Este punto se evalúa positivamente en cuanto a la existencia de la instancia. Los resultados obtenidos son insuficientes, pero es prematuro evaluar lo anterior en consideración al poco tiempo de funcionamiento de la misma.

A nivel de componente existen diferencias, sin embargo las funciones y actividades de seguimiento descritas en el punto 1.10 se evalúan como insuficientes y carentes de la tecnología necesaria para la prestación de un servicio oportuno, eficiente y de calidad que evite la victimización secundaria.

**Cuadro 74: Información por componente**

	CAVIS	CAVDS	CAVAS
Se dispone de bases de datos individuales para la gestión del programa	NO	NO <sup>134</sup>	NO
Las bases de datos están integradas entre las instituciones	NO	NO	NO
Permiten obtener los indicadores de la matriz de forma periódica	NO	Algunos indicadores	NO
La información retroalimenta el proceso de toma de decisiones	SI	SI	SI
La información de evaluación y seguimiento es traducida a informes de conocimiento institucional	SI	SI	SI
Existe una línea base con indicadores adecuados que permita hacer una evaluación futura	NO	NO	NO

<sup>134</sup> Utiliza información de la base Aupol administrada por Carabineros.

### 3. EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA

#### Análisis y Evaluación de aspectos relacionados con la Eficacia y Calidad del Programa

##### 3.1. Desempeño del Programa en cuanto a la Producción de Componentes

Para evaluar el desempeño en la producción de los componentes se realizó un análisis en base a los indicadores de eficacia, calidad y efectividad, definidos en la matriz de marco lógico, que cuentan con información cuantificada.

Debido a la particularidad de cada componente, estos son evaluados de manera separada.

#### Componente 1: Centro de Atención Integral a Víctimas Delitos Violentos. CAJ. Ministerio de Justicia (CAVIS)

Cuadro 75:  
Subcomponente 1: Servicio de orientación e información

	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007	% Variación 2004-2007
<b>Información relevante</b>							
1. N° de casos ingresados al servicio de orientación e información	(Eficacia) Relativo a capacidad de atención	No define -	1.650	1.644	1.989	3.511 <sub>135</sub>	112%
<b>Indicadores</b>							
2. Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio en relación al total de usuarios encuestados	Calidad	No define	No mide	No mide	No mide	No mide	-

Respecto al punto 1: El N° de casos ingresados al servicio de orientación e información, no corresponde a un indicador de eficacia<sup>136</sup> y señala capacidad de atención sobre la población que presenta el problema. Sin embargo, se registra un aumento, del un 112% entre los años 2005 al 2007, en el numero de casos ingresados al servicio, lo cual indica que este se encuentra evolucionando positivamente en su capacidad de atención. No obstante el dato del año 2007 incorpora información adicional a la que se registraba en los años precedentes (ver nota al pie). Estos datos son empleados nuevamente en el análisis de cobertura del subcomponente.

Se observa un servicio que no cuenta con indicadores de calidad ni eficacia y que no ha definido metas. Lo anterior impide apreciar el estado de situación en cuanto a la producción del subcomponente y su calidad, por lo anterior se evalúa negativamente.

<sup>135</sup> Los años 2004 a 2006 no se contabilizaba a las personas que recibían Orientación e Información y que no continuaba en las CAVIS. En cambio, durante el año 2007 se comenzó a contabilizar también a estas personas que salían tempranamente de CAVIs recibiendo solo el Servicio de Orientación e Información.

<sup>136</sup> Así definido en la matriz de marco lógico.

**Cuadro 76:**  
**Subcomponente 2: Servicio Atención Integral (Patrocinio e Intervención Psicosocial)**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007	Variación 2005-2007
1. Porcentaje de casos que requieren y reciben actuación judicial en relación al total de casos ingresados a los CAVI <sup>137</sup>	Eficacia	No define	No mide	84,5%	40,6%	80,8%	- 3,7%
2. Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio en relación al total de usuarios encuestados	Calidad	No define	No mide	No mide	No mide	No mide	-
3. Promedio de personas atendidas en reparación psicosocial por caso ingresado a los centros	Eficacia	No define	No mide	1,6	1,4	1,9	18.8%
2. Porcentaje de usuarios satisfechos por el resultado del proceso reparatorio	Calidad	No define	No mide	No mide	No mide	No mide	-

Para ninguno de los indicadores se han definido metas.

Respecto al indicador 1: Este indicador esta mal planteado por lo que no permite emitir un juicio evaluativo respecto a eficacia. No obstante de los datos se puede concluir que la disminución al 40,6% el año 2006 refleja que gran cantidad de los casos del año 2005 se extendieron al 2007 ocupando la capacidad de entregar el servicio, lo cual además permite inferir falta de planificación y control de las metas de eficacia para este línea.

Respecto al mismo indicador, se observa que existe aproximadamente un promedio de 31.4%<sup>138</sup> de personas que ingresan y permanecen en los CAVI que no reciben actuación judicial, lo cual refiere a la proporción de personas que no requieren o no solicitan el servicio. Lo anterior implica destinar recursos en pos de procesos que no responden al objetivo principal del servicio y se trata de casos que, de existir una adecuada coordinación y disposición de horas de atención, podrían ser derivadas a la red, a servicios de reparación que no impliquen patrocinio como parte de la actuación judicial, de modo de optimizar los recursos.

Indicador 3: Se registra un aumento, aunque irregular, del 18.8% en el promedio de personas atendidas por caso ingresado a los centros. El número de personas atendidas por caso habla de la acogida del servicio hacia a las personas cercanas a la víctima, como sus familiares u otros afectados o involucrados en el proceso, por lo tanto este aumento implica entregar el servicio a un mayor número de personas que así lo requieren. Entregar el servicio a más de una persona por caso es evaluado positivamente. Resulta relevante entonces, contar con este indicador de forma comparativa para los diferentes CAVIS.

En síntesis, respecto a la línea Patrocinio y representación judicial, se observa un servicio que actualmente no mide calidad ni ha definido metas. Respecto a eficacia la información presentada muestra un nivel de producción satisfactorio y con evolución positiva, sin embargo evidencia problemas de planificación y eficiencia.

Respecto a la línea Intervención Reparatoria Psicosocial, tampoco se mide calidad ni se han definido metas. El indicador de eficacia si bien muestra una mejora en la producción de esta línea no arroja información suficiente para emitir un juicio global evaluativo favorable.

<sup>137</sup> (Nº causas con actuación judicial del abogado del centro, ingresadas al CAVI año t / Nº casos ingresados a los CAVI año t) x 100

<sup>138</sup> 100-((años 2005, 2006, 2007)/3)

**Cuadro 77:**  
**Subcomponente 3: Prevención de conflictos**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007	Variación % 2005-2006
1. Promedio de actividades de prevención y promoción de derechos realizadas por mes	Eficacia	No define	No mide	81,4	49,5	No mide	- 31,9%
2. Porcentaje anual de participantes de actividades de prevención y promoción que califican como buena y muy buena	Calidad	No define	No mide	No mide	No mide	No mide	-

**Indicador 1:** Se registra una disminución de 31,9% entre los años 2004 al 2006, en el promedio de actividades de prevención y promoción de derechos realizadas por mes, lo cual, aun en ausencia de metas, es considerada una disminución importante en la producción del subcomponente, lo cual se evalúa negativamente.

La ausencia de metas, la falta de evaluaciones de calidad, la ausencia de mediciones para los años 2004 y/o 2007 y la pobreza de información en general, impide emitir un juicio evaluativo respecto a la producción de componente y la calidad del servicio, no obstante los datos reflejan ausencia de una gestión adecuada de este servicio.

A modo general, para el componente CAVIS, los datos aportados por lo indicadores son insuficientes e incompletos para estimar con precisión la producción del mismo, no obstante se observa en general una evolución positiva en los servicios de orientación e información, patrocinio y reparación psicosocial y una involución en el de prevención de conflictos. Sin embargo, no es posible emitir juicios respecto a la calidad, así como tampoco saber si este aumento en la eficacia ha repercutido positiva o negativamente en ella.

**Componente 2: Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos. Ministerio del Interior.**

En primer lugar cabe señalar que aún cuando las metas no están explícitamente definidas, no obstante se las observa implícitas en los modos de cálculo para algunos indicadores.

Debido a que sólo se dispone de datos para cuando el programa había cumplido sus primeros 7 meses de funcionamiento, no es posible estimar variaciones, sino tan solo cotejar el cumplimiento de metas. Lo anterior además implica considerar que las metas fueron definidas específicamente para el primer año de funcionamiento.

**Cuadro 78:**  
**Subcomponente 1: Servicio de orientación e información**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta 2007	2007	% cumplimiento de la Meta
1. Porcentaje de ingresos del Servicio de Orientación e Información respecto al numero de atenciones realizable por el equipo profesional	Eficacia	769 personas	609	79%
2. Puntaje promedio obtenido en la escala de Satisfacción en la atención del Servicio de Orientación e Información.	Calidad	208 <sup>139</sup> puntos	175	84%

<sup>139</sup> Puntaje máximo de la escala, corresponde a un 100% de satisfacción.

Indicador 1: Este indicador solo permite estimar la cobertura del servicio respecto a su propia capacidad de atención y no sobre la demanda del servicio. El dato refleja un incumplimiento de la meta, y por tanto una sub utilización del recurso disponible para ese periodo (primeros 7 meses de implementación), por lo cual es evaluado negativamente. Se cuestiona además, la pertinencia de la meta del servicio. Se sugiere que esta sea definida en base a las necesidades de la población objetivo, y no exclusivamente en base a la capacidad de atención de los centros.

Indicador 2: El puntaje promedio obtenido por las personas encuestas con la escala que mide satisfacción general con el servicio<sup>140</sup>, es de 175 puntos. Lo cual corresponde a un 84% del cumplimiento de la meta. Lo anterior significa que la calidad del servicio entregado es buena y por tanto se evalúa positivamente.

Adicionalmente la matriz de marco lógico incorpora el indicador “Porcentaje de consentimientos informados recibidos por el Servicio de Orientación e Información respecto del número de denuncias en Comisarías” con un cumplimiento de un 11,6% (261 sobre un total de 2250 consentimientos informados). Es Carabineros quien toma las denuncias y ejecuta el procedimiento de consentimiento informado y luego envía estos consentimientos al Servicio de Orientación e Información. La cifra refleja que esto se cumple en un 12% de los casos. Por tanto este indicador refleja más el desempeño que Carabineros está teniendo respecto al proceso, que el del servicio de Interior, y evidencia falta de coordinación eficaz entre ambos servicios.

En general se aprecia una buena calidad del servicio, no obstante con baja producción del subcomponente y subutilización de los recursos disponibles, lo cual afecta el cumplimiento del propósito de manera crítica e implica un juicio evaluativo desfavorable.

**Cuadro 79:**  
**Subcomponente 2: Atención Reparatoria**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta 2007	2007	% cumplimiento de la Meta
1. Número de ingresos respecto de la capacidad máxima atención del equipo profesional.	Eficacia	250 ingresos	363	145%
2. Puntaje promedio en la escala de Satisfacción respecto del Servicio de Atención Reparatoria en usuarios que han egresado del proceso.	Eficacia	624 puntos	525	84%
3. Porcentaje de Egresos exitosos del Servicio de Atención Reparatoria respecto numero del total de egresos	Calidad	25 egresos	24	96%

Indicador 1: Este indicador solo permite estimar la cobertura del servicio respecto a su propia capacidad de atención y no sobre la demanda del servicio. El dato refleja un cumplimiento de la meta que la supera en un 145%, lo cual es positivo. Resulta pertinente que la institución revise esta meta y la re-actualice en función de las etapas de su funcionamiento como programa.

Como en el caso anterior se estima que la eficacia debe ser medida también en función de las necesidades de atención de la población objetivo, y no exclusivamente en base a la capacidad de atención de los centros.

<sup>140</sup> Infraestructura, calidad de trato, pertinencia de la atención, etc. y no solo satisfacción de necesidades del usuario.

Indicador 2: el puntaje promedio alcanzado por el grupo evaluado corresponde a un 84% del puntaje máximo de la escala, lo cual implica buena calidad general del servicio. Como la escala utilizada no mide exclusivamente satisfacción de necesidades de usuario asociadas a la reparación, se sugiere a la institución analizar los ítems referido a este tema de manera desagregada.

Indicador 3: Un porcentaje del 96% de egresos exitoso del servicio respecto del total de egresos del periodo (que fueron 25) indica un buen nivel de efectividad con calidad del servicio. No obstante el panel cuestiona como egreso exitoso el definido bajo el criterio "Parcialmente logrado: logro superior al 50% en relación a la consecución de los objetivos propuestos"<sup>141</sup>. Se sugiere que un criterio mínimo para considerar un egreso parcialmente exitoso sea igual o superior al 75% del logro de los objetivos planteados en el plan de intervención.

**Cuadro 80:**  
**Subcomponente 3: Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas y**  
**Subcomponente 4: Servicio de asesoría para proyectos municipales**

	Dimensión	Meta 2007	2007	% cumplimiento de la Meta
<b>Apoyo a la Coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas</b>				
<b>Información relevante</b>				
1. Numero de Protocolos de Acuerdo para la asistencia a víctimas, entre instituciones de la RAV, a nivel nacional y/o regional.	Eficacia	15 protocolos	15	100%
<b>Indicadores definidos</b>				
2. Porcentaje de satisfacción de los participantes de la Mesa Nacional y Mesas Regionales respecto del trabajo de coordinación logrado durante el año.	Calidad	No define	No mide	-
<b>Servicio de asesoría para proyectos municipales</b>				
<b>Información relevante</b>				
3. Numero de proyectos que incorporan orientaciones técnicas de las asesorías respecto al total de proyectos asesorados.	Eficacia	No define	No mide	-
<b>Indicadores definidos</b>				
4. Porcentaje de satisfacción de los ejecutores de proyectos respecto de las asesorías recibidas durante el año	Calidad	No define	No mide	-

En cuanto a los indicadores, el punto 1: no constituye indicador sino información relevante respecto a los productos del periodo.

<sup>141</sup> Nivel de logro de cada Plan de Intervención especializado. Logrado: logro cercano al 100% en relación a la consecución de los objetivos propuestos; Parcialmente logrado: logro superior al 50% en relación a la consecución de los objetivos propuestos; No logrado: logro inferior al 50% en relación a la consecución de los objetivos propuestos. Para el indicador "Porcentaje de usuarios con egreso exitoso del Servicio de Atención Reparatoria respecto del total de egresos", se considera egreso exitoso al nivel de logro: Logrado y parcialmente logrado.

Indicador 2: no se definen metas, ni se han realizado mediciones. Sin embargo, producto del análisis y recopilación de información en cuanto a la Red, fue posible constatar el proceso de producción y estado de avance de los productos de la RAV para el año 2007. De esta forma se encuentran en proceso de elaboración el Catastro Victimológico Nacional de Instituciones, un Manual Victimológico Intersectorial, el Diseño de Circuitos Victimológicos en Asistencia a Víctimas, un Seminario Internacional Victimológico, y el Pre- diseño de Política Pública.

A la fecha estos productos están en etapa de desarrollo y aún no es posible visualizar el resultado e impacto de los mismos. Una fortaleza de la red creada por este instrumento es la distinción entre aquellas funciones o tareas de nivel nacional, donde deben definirse las políticas, y las funciones o tareas de nivel regional, donde deben ejecutarse las políticas definidas. Otra fortaleza radica en que el nivel nacional es alimentado por los diagnósticos regionales, y en la práctica la ejecución de las políticas se ajusta a la realidad regional.

Lo anterior, da cuenta de que el proceso de producción de la RED es complejo y depende de la coordinación interinstitucional para el avance en los productos y cumplimientos de metas. En este sentido la producción del subcomponente si bien es necesario que mejore, es evaluada de forma favorable.

Respecto al subcomponente 4, ante la pobreza de la información no es posible emitir un juicio evaluativo.

A nivel general se observa que el componente CAVDs si bien presenta buena calidad en sus servicios evaluados, presenta al mismo tiempo una baja producción en sus servicios de atención a usuarios. Esto es evaluado negativamente.

Lo anterior si bien en parte se puede atribuir a su primer año de funcionamiento, también habla lo restrictivo de las puertas de ingreso a los CAVDs (externamente solo el Ministerio Público derivó a los CAVDS el año 2007).

A lo anterior se puede agregar además que uno de los inconvenientes que tiene para el Ministerio Público derivar a los CAVDS es que estos han definido explícitamente que sus profesionales realizan informes solo con consentimiento del beneficiario, que abordan una cantidad específica de puntos y por tanto no necesariamente entregan toda la información solicitada. Lo anterior implica que a la hora de efectuarse las derivaciones, el Fiscal priorizará derivar a la víctima a aquellas instituciones que si se encuentran dispuestas a emitir este tipo de informes.<sup>142</sup>

Respecto a las vías de ingreso, la situación se ha visto modificada durante el año 2008 donde se han re-actualizado y generado nuevos convenios con diversas instituciones. Actualmente CAVDs recibe, para sus centros implementados, derivaciones provenientes de DEPRODE (Departamento de Protección de Derechos de SENAME), SERNAM (Casas de Acogida y Centros de la Mujer) Municipios (Programa Comuna Segura y Comités de Seguridad Ciudadana) y Policía de Investigaciones (Brigada de Robos y Brigada de Homicidios). Colaboraciones que se harán extensivas a las regiones en la cuales se vayan abriendo nuevos centros.

---

<sup>142</sup> Fuente: Reunión Panel de Evaluación con Ministerio Público.

### Componente 3: Centro de Atención a Víctimas de Delitos Sexuales. Policía de Investigaciones.

Se realiza una evaluación en base a cada subcomponente y por dimensión.

**Cuadro 81:**  
Subcomponente 1: Indicadores de Eficacia intervención especializada en materias de violencia sexual

	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007	Variación 2004-2007
<b>Información relevante</b>							
1. Número anual de beneficiarios atendidos por el programa.	(Eficacia) capacidad de atención	500 beneficiarios	565	463	509	422	25.3%
<b>Indicadores definidos</b>							
2. Promedio anual, en meses, de los tiempos de espera desde la fecha de solicitud de atención hasta la asignación de la primera hora de entrevista de ingreso.	Eficacia	1.5 meses	4.7	2.9	1.6	1.4	-70.2%
3. Porcentaje anual de prestaciones de atención directa efectuadas por sobre las planificadas.	Eficacia	75% de prestaciones	73.1%	75.8%	74%	76%	2.9%

Punto 1: Se registra una disminución progresiva en el número anual de beneficiarios atendidos por el programa del 25% (143 personas). Este dato refleja una disminución significativa en capacidad de atención del servicio.

Al respecto la institución señala que el Centro ha debido enfrentar períodos críticos en que se ha producido una importante migración del recurso humano y una consecuente tasa de rotación profesional, afectando significativamente la capacidad de atención, pues las plazas liberadas como consecuencia de un trabajo de egreso, no son cubiertas de manera inmediata, revirtiéndose tal condición sólo una vez que el nuevo profesional contratado (a partir de un proceso gradual de inserción) esté en condiciones de asumir la totalidad de las plazas asociadas al cargo.<sup>143</sup>

Indicador 2: La disminución en los tiempos de espera ha sido significativa y regular, del orden del 70%, lo cual si bien es positivo, aun resulta ser un periodo demasiado prolongado<sup>144</sup> (1.4 meses) para dar primera atención a este tipo de casos, abusos de tipo severo, principalmente a menores de edad, donde es central una pronta atención integral con el menor y sus padres, con el objeto no sólo de rehabilitar sino además de prevenir nuevos abusos<sup>145</sup>. Por esta razón el juicio evaluativo es negativo. En este sentido los profesionales CAVAS realizan una división cualitativa en dos grupos en la población que atienden:

1) Pacientes en situación de crisis: cuando la consulta está orientada a la reparación pero además median variables de riesgo de re-victimización, o bien la sintomatología implica riesgo vital (como riesgo de suicidio), en estos casos el tiempo de espera para recibir atención debiese ser inmediato y no mayor a dos semanas;

<sup>143</sup> Informe Respuesta CAVAS al Segundo Informe de Evaluación del Programa de Atención a Víctimas de Delitos Violentos. CAVAS, 20 junio 2008.

<sup>144</sup> Un estándar de comparación homólogo es del Programa de Depresión servicio de tipo especializado en este caso de la atención secundaria en salud. Según la garantía AUGE, un usuario debe ser atendido por un especialista (psiquiatra) antes de que se cumpla un mes desde que se solicitó la atención.

<sup>145</sup> Manual de Apoyo Técnico para las acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar, 1997, Ministerio de Salud.

2) Pacientes que requieren reparación de daño psicológico pero se encuentran estables, en cuyo caso de dos a tres semanas se considera un tiempo de espera dentro del óptimo. En base a esta diferencia, el equipo CAVAS maneja sus listas de espera dando prioridad de atención a los pacientes que se encuentran en la primera situación.

Al respecto la institución señala que en virtud de la capacidad actual de rendimiento del equipo técnico, no es posible establecer compromisos en torno a una disminución total de los tiempos de respuestas a las solicitudes de atención. Esto sería posible sólo en la medida que aumentara la capacidad de atención del Centro, aspecto que está en directa relación con un incremento del número de cargos profesionales. En este sentido, la meta fijada se condice con el recurso humano disponible.<sup>146</sup>

Esta disminución en los tiempos de espera, no obstante, no habla de un incremento del recurso, ni de una disminución de las personas que requieren la atención, sino de modificaciones en los procesos de derivación. Actualmente toda solicitud de atención es analizada y trabajada con la entidad derivante, comunicando a éstos los tiempos de espera estimados con el objeto de valorar, en virtud de las características del caso, si es recomendable incorporarlo a la listas de espera del Centro. Asimismo, se pondera los niveles de gravedad y riesgo, asignándosele prioridad a aquellos casos de alta complejidad. Sin embargo, es importante indicar que, debido a los altos niveles de especialización del Centro y el prestigio alcanzado, en ocasiones la fuente derivante y/o la propia víctima (o figura responsable) solicitan expresamente quedar en condición de espera, depositando confianzas en relación a los grados de experticia en la materia. Esta situación se incrementa más aún cuando las solicitudes se generan por demanda espontánea (que puede ser en todo grupo de beneficiarios), constatándose un interés específico por ser atendido en CAVAS. El siguiente cuadro permite visualizar, a través de los beneficiarios efectivos del año 2007, las proporciones de la demanda espontánea para CAVAS.

**Cuadro 82:**  
**Numero de beneficiarios efectivos 2007 de acuerdo al ente derivador**

Entes derivadores	Beneficiarios	Porcentaje
Espontánea	125	29,6 %
URAVIT	107	25,4 %
Red SENAME	89	21,1 %
T. Crimen	21	5,0 %
T. Familia	47	11,1 %
Otros	33	7,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>100 %</b>

**Indicador 3:** El porcentaje anual de prestaciones de atención directa efectuadas por sobre las planificadas también da cuenta de un cumplimiento satisfactorio de la meta. La institución justifica esta meta señalando que no es posible realizar el total de las planificadas por que existe un margen de inasistencia esperable por parte de los usuarios. No obstante el panel estima que el indicador en si no aporta información sustancial para apreciar la eficacia del subcomponente.

A nivel general se realiza una evaluación negativa en cuanto a los niveles de producción del subcomponente. Lo anterior podría estar dando cuenta de dificultades en la disposición de recursos necesarios para que el servicio logre sus objetivos ante un escenario de demanda constante.

<sup>146</sup> Informe Respuesta CAVAS al Segundo Informe de Evaluación del Programa de Atención a Víctimas de Delitos Violentos. CAVAS, 20 junio 2008.

**Cuadro 83:**  
**Subcomponente 1: Indicadores de Calidad Servicio de intervención psicosocial especializada**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007	Variación 2004-2007
4. Promedio mensual de prestaciones planificadas por caso.	Calidad	3,5 prestac.	3,3	2,7	3,3	2,8	-15%
5. Porcentaje de satisfacción de los usuarios egresados del programa.	Calidad	70% de satisfa.	No mide	No mide	No mide	No mide	-
6. Promedio de horas cronológicas mensuales de la jornada laboral profesional destinadas a la intervención psicosocial por caso	Calidad	6.5 horas	6,4	5,9	5,9	6,4	0%
7. Porcentaje de profesionales de CAVAS con grado de instrucción de segundo nivel en materias de victimología, diagnóstico e intervención psicosocial y atención a víctimas de violencia sexual.	Calidad	100% de profesion ales	No mide	No mide	75%	No mide	-

**Indicador 4:** Este expresa el Promedio mensual de prestaciones planificadas por caso<sup>147</sup>. Los datos reflejan una atención en promedio de 3 veces por mes, en tanto el óptimo indicado para una atención terapéutica de tipo psicológica de especialidad es de una vez por semana<sup>148</sup>, además de las atenciones de tipo psicosocial o psiquiátrica, que poseen una frecuencia habitualmente menor. Por lo anterior se emite un juicio parcialmente satisfactorio, el cual se corrobora al observar que dicho promedio mensual de prestaciones planificadas por caso ha disminuido en 0,5 días menos al mes a largo de los años, situación que depende en parte importante de la adherencia sistemática al tratamiento por parte de los usuarios.

CAVAS señala que la determinación de la frecuencia idónea a programar está en directa relación a los resultados de la valoración diagnóstica del caso y la etapa de intervención en la que se encuentre el mismo<sup>149</sup>.

**Indicador 5:** no se registran mediciones del porcentaje de satisfacción de los usuarios egresados del programa. Se sugiere definir una meta al menos superior o igual al 75%

**Indicador 6:** El promedio de horas cronológicas profesionales destinadas a cada caso no ha disminuido con el tiempo y en general es satisfactorio. Lo anterior da cuenta de niveles de inversión de trabajo especializado que van más allá de la atención presencial, implicando coordinación con la red de atención, reuniones de trabajo clínico multidisciplinario, preparación de informes, entre otras actividades. Lo anterior se evalúa positivamente.

**Indicador 7:** Finalmente el grado de instrucción de segundo nivel de los profesionales en materias de victimología, diagnóstico e intervención psicosocial y atención a víctimas de violencia sexual es de un 75%, lo cual se evalúa positivamente.

<sup>147</sup> N° total de prestaciones programadas/ casos vigentes.

<sup>148</sup> De acuerdo al Modelo de Intervención en Materia de Violencia Intrafamiliar, se recomienda esta frecuencia para los casos de violencia intrafamiliar, sea en intervenciones individuales como grupales (Modelo de Intervención Centro de Atención y Prevención en Violencia Intrafamiliar, Municipalidad de Santiago, 1997). Para otras atenciones de especialidad también se recomienda intervención semanal (Psicoterapia interpersonal en el tratamiento de la depresión mayor, Rev. chil. neuro-psiquiatr. v.40 supl.1 Santiago oct. 2002

<sup>149</sup> En cada diseño de intervención, se estipula expresamente los objetivos y líneas de acción que guiarán al técnico en su labor reparatoria, transformándose dicho registro en un instrumento esencial que le permitirá monitorear el estado de avance del caso y de ser necesario, introducir las modificaciones pertinentes al plan de tratamiento elaborado. En este marco, le compete al equipo técnico determinar la frecuencia óptima de prestaciones directas en cada fase del proceso.

A nivel general los datos indican que la institución se esfuerza por mantener estándares adecuados de calidad de la atención, lo cual se evalúa positivamente, no obstante la sobre demanda los afecta negativamente.

**Cuadro 84:**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007	Variación 2004-2007
<b>Subcomponente 2: Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual.</b>							
1. Porcentaje de relatorías realizadas en relación al número de solicitudes acogidas	Eficacia	100% de las relatorías solicitadas	No mide	No mide	No mide	100%	-
2. Porcentaje anual de participantes que evalúan positivamente la relatoría	Calidad	80% de los participantes	No mide	No mide	No mide	No mide	-
<b>Subcomponente 3: Colaboración con la administración de justicia</b>							
1. Porcentaje anual de solicitudes de informes contestadas	Eficacia	90% de las solicitudes	93,2 %	79,7 %	100 %	87,5%	- 5,7%
2. Porcentaje de los solicitantes del sistema judicial que evalúan como útil y pertinente el pronunciamiento técnico contenido en el informe, en función de los propósitos para los que fue solicitado.	Calidad	90% de los solicitantes	No mide	No mide	No mide	No mide	-

Para ninguno de los indicadores del subcomponente 2 se han realizado mediciones, lo cual impide realizar un juicio evaluativo sobre los niveles de producción o calidad de servicio, sin embargo permite inferir que se trata de actividades que cuentan con escasa planificación y control en su gestión.

Respecto al subcomponente 3:

**Indicador 1:** Respecto al indicador porcentaje anual de solicitudes de informes contestadas se observa que la capacidad de respuesta de todos los años ha sido mayor al 87%, lo cual es evaluado positivamente considerando las siguientes circunstancias: a) una proporción de las solicitudes de informes son requeridas en circunstancias en que la víctima aún se encuentra en lista de espera; b) para dar respuesta a las solicitudes de informe, una dupla psicosocial debe contar con los antecedentes sociales y el material clínico que les permita sustentar el pronunciamiento técnico que ha sido requerido. Al respecto, existe una proporción de casos en que los oficios son solicitados cuando los profesionales responsables aún no cuentan con la información necesaria debido a que se encuentran en una fase incipiente de evaluación o bien que el nivel de complejidad del caso demanda que los tiempos planificados para el diagnóstico deban extenderse; c) aquellos requerimientos referidos a casos de mayor gravedad se les otorga prioridad. Es decir, frente a una petición de urgencia por razones de protección, el equipo técnico se aboca a dicha tarea con la finalidad de contribuir y responder oportunamente; d) existe un flujo de demanda inestable que implica que en ciertos periodos los requerimientos sobrepasen las capacidades de respuesta del equipo técnico, debiendo otorgar prioridad a aquellos casos que presenten mayor complejidad; y e) los oficios recepcionados en el último trimestre son ejecutados en el siguiente periodo.

Indicador 2: No se han realizado mediciones para el porcentaje de los solicitantes del sistema judicial que evalúan como útil y pertinente el pronunciamiento técnico contenido en el informe, en función de los objetivos para los que fue solicitado, lo cual se evalúa negativamente.

A nivel general, se concluye que la información proporcionada no permite realizar un juicio evaluativo favorable. Los datos dan cuenta de un incapacidad del servicio para poder sostener sus niveles de cobertura históricos, se observa un decline general en este sentido, lo cual se debe en parte a la cantidad limitada de recursos económicos para este componente, así como a la rotación de personal.

Por otra parte, las metas no evidencian ser planificadas en función de las necesidades de la población, sino a la capacidad de respuesta de la institución. Datos como éstos indican que el servicio en general se encuentra sobrepasado en su capacidad.

Los indicadores tampoco dan cuenta de los casos de derivación interna o por demanda espontánea, que ocupan plazas no registradas en relación a las solicitudes de ingreso desde fuentes de derivación externa.

Finalmente, en bastantes casos no hay registro de información.

### 3.2. Desempeño del Programa a nivel de Propósito

#### 3.2.1. Análisis de Cumplimiento del Propósito

Se analiza el cumplimiento de propósito se acuerdo a los indicadores definidos por cada componente.

Cabe resaltar que el propósito común del programa es el siguiente: **Personas que han sido víctimas ejercen sus derechos y satisfacen sus necesidades derivadas de la victimización primaria y se reduce la victimización secundaria.** Y es sobre este que se emite el juicio evaluativo.

Cuadro 85: Cumplimientos por componente CAVIS

Indicador	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007
Porcentaje de egresos judiciales favorables sobre el total de egresos judiciales del Cavis en un período t. <sup>150</sup>	Eficacia	No define	No mide	No mide	No mide	68%

La evaluación del nivel de cumplimiento de propósito revela que para el año 2007 a través del servicio prestado por los CAVIS un 68% de los usuarios están ejerciendo sus derechos en el ámbito judicial y se les están satisfaciendo sus necesidades jurídicas derivadas de la victimización, lo anterior si bien puede ser mejorado y corresponde a un ámbito parcial de la reparación integral, es evaluado positivamente

<sup>150</sup> Número de egresos exitosos o favorables en el tiempo t./Número de egresos en el tiempo t

**Cuadro 86: Cumplimientos por componente CAVDS**

Indicador	Dimensión	Meta	2007
Porcentaje de aumento de plazas de atención victimológica para víctimas de delitos violentos, respecto de las disponibles en la red anteriormente a la instalación de los CAVD <sup>151</sup> .	Eficacia	No define	2,11% <sup>152</sup>

Se observa que durante sus primeros siete meses de funcionamiento, los CAVDS aumentaron las plazas de atención considerando sus servicios de orientación e información, así como el de atención reparatoria, en un 2.11%, porcentaje bajo que es evaluado negativamente. No obstante, este indicador no mide resultados de eficacia en relación al cumplimiento del propósito, sino que sólo permite evidenciar el aumento de la oferta de atención, lo cual da justificación del programa.

**Cuadros 87: Cumplimientos por componente CAVAS**

Indicador	Dimensión	Meta	2004	2005	2006	2007
Porcentaje anual de casos egresados del programa en que se cumplen los criterios mínimos de egreso favorable. <sup>153</sup>	Eficacia	70% de los casos	69.9%	60.5%	63%	68%

El indicador definido refleja que un 68% de los usuarios están ejerciendo sus derechos y se les están satisfaciendo sus necesidades derivadas de la victimización, lo anterior si bien puede ser mejorado, es evaluado positivamente.

### 3.2.2. Beneficiarios Efectivos del Programa

A modo introductorio se presenta un cuadro por servicio de los beneficiarios agregados del programa.

**Cuadro 88:  
Beneficiarios por Servicio Agregados del Programa.**

2005	2006	2007	Variación 2005-2007 %
Servicio de Orientación e Información (solo CAVIS y CAVDS)			
1.644	1.989	4.120	151%
Patrocinio y representación judicial <sup>154</sup> (solo CAVIS)			
1.389	808	2.000	44%
Reparación integral			
1.227	1.566	2.274	85%

<sup>151</sup> (Nº de plazas de atención victimológica para víctimas disponibles en los CAVD / Nº de plazas de atención victimológica disponibles en la red anteriormente a la instalación de los CAVD) X 100

<sup>152</sup> (972 / 46053) x 100

<sup>153</sup> Nº de casos anuales que cumplen los criterios mínimos de egreso favorable/ Nº total de egresos del programa x 100

<sup>154</sup> Implica la actuación judicial, de manera amplia, pudiendo contemplar Querrela, Presentación de Demanda Civil y/o Poder Simple.

No se cuenta con datos suficientes para estimar el año 2004. Los datos de año 2007 incorporan a los CAVDS.

Al respecto se observa un gran incremento en la cantidad de beneficiarios atendidos por el programa, lo cual se evalúa positivamente. No obstante, este dato presenta el inconveniente de que los años 2004 a 2006 solo se contabilizaba a las personas que recibían Orientación e Información y que continuaba en las CAVIS, en cambio, durante el año 2007 se comenzó a contabilizar también a estas personas que salían tempranamente de CAVIS recibiendo solo el Servicio de Orientación e Información.

Se realiza el análisis de manera separada para cada componente.

### Componente 1: Centro de Atención Integral a Víctimas Delitos Violentos. CAJ. Ministerio de Justicia

**Cuadro 89:**  
Beneficiarios Efectivos ingresados Componente 1: Centro de Atención Integral a Víctimas Delitos Violentos. Ministerio de Justicia.<sup>155</sup>

Subcomponentes	2004	2005	2006	2007	Variación 2005-2007 %
1. Servicio de orientación e información	1650	1.644	1.989	3.511	112%
2. A Patrocinio y representación judicial	No mide	1.389	808	2.000	44%
3. B. Reparación Psicosocial	No mide	804	1.057	1.489	85%
4. Prevención de conflictos	No mide	No mide	No mide	No mide	-

Para todos los subcomponentes que cuentan con mediciones se registra un incremento significativo y progresivo del número de beneficiarios efectivos, lo cual se evalúa positivamente.

Se adiciona al análisis la información aportada por la institución que involucra al CREDEN de la Región Metropolitana, implicando atención en reparación integral y patrocinio Judicial. Debido a que se cuenta con esta información solo para el año 2007, no se adiciona a la tabla anterior para no impedir una comparación entre los diferentes años.

**Cuadro 90:**  
Beneficiarios CREDEN 2007 Ministerio de Justicia.<sup>156</sup>

	Hombres	Mujeres	Total
Nº de Casos ingresados	-	-	196
Nº total de Personas atendidas	182	83	264
Nº de Casos con Patrocinio Judicial	-	-	93

<sup>155</sup> En Ficha de Antecedentes Centros de Atención Integral a Víctimas Delitos Violentos. Ministerio de Justicia.

<sup>156</sup> En Ficha de Antecedentes Centros de Atención Integral a Víctimas Delitos Violentos. Ministerio de Justicia.

De esta información se puede inferir que de las 264 niños, niñas y adolescente atendidos en el crecen, solo 35% reciben el servicio de patrocinio Judicial para el año 2007. Los datos evidencian que la mayor parte de lo beneficiarios (65%) son usuarios del componente y no reciben el servicio principal del mismo, sea por que no es recomendable o no lo aceptan. Se evalúa negativamente lo anterior en tanto el objetivo central de la institución no es prestar servicios clínicos sino asistencia y patrocinio judicial, y que la reparación psicológica como tal surge como complemento de lo anterior y no como un fin en si mismo.

A continuación se incorporan los datos desagradados disponibles.

**Subcomponente Servicio de orientación e información:** registro del desglose de los beneficiarios ingresados anualmente, por regiones.

**Cuadro 91:**  
**Subcomponente 1 Servicio de orientación e información Beneficiarios ingresados anualmente por regiones para los Centros de Atención Integral a Víctimas Delitos Violentos. Ministerio de Justicia**

Región	2004	2005	2006	2007 <sup>157</sup>	Variación % 2004 - 2006
I	121	115	159	S/inf.	31,4
II	43	44	57		32,6
III	129	78	77		-40,3
IV	71	59	54		-23,9
V	268	168	184		-31,3
VI	22	20	55		150,0
VII	49	46	72		46,9
VIII	145	204	157		8,3
IX	100	130	141		41,0
X	186	167	229		23,1
XI	42	73	82		95,2
XII	21	16	27		28,6
RM	387	524	695	79,6	
<b>TOTAL</b>	<b>1.650</b>	<b>1.644</b>	<b>1.989</b>	<b>3.511</b>	<b>112 (2004-2007)</b>

Se observan variaciones en sentido negativo y positivo que reflejan una evolución desigual por regiones. De esta forma se registra una disminución pronunciada en la población beneficiaria efectiva para las regiones III, IV, y V, las cuales corresponden a la Corporación de Asistencia Judicial de la Zona Valparaíso. Por otra parte la Corporaciones de la Región Metropolitana y de la VI y XI registran los aumentos más significativos. Esto puede estar relacionado con la población o con la demanda de atención para cada CAVI, no obstante los datos sugieren la ausencia de una planificación integrada en las corporaciones.

**Subcomponente Servicio de orientación e información:** registro del desglose de los beneficiarios ingresados anualmente, por tipo de delitos.

<sup>157</sup> Datos no disponibles.

**Cuadro 92:**  
**Beneficiarios Ingresados Servicio de orientación e información años 2006 y 2007**

Tipo de delitos	Beneficiarios Ingresados		
	2006	2007	Variación % 2006 - 2007
Robos violentos	54	95	75,9
Lesiones menos graves	38	132	247,4
Lesiones graves y gravísimas	147	360	144,9
Homicidios	137	242	76,6
Violaciones	235	414	76,2
Abusos sexuales	423	748	76,8
Otros delitos sexuales	22	49	122,7
VIF con lesiones menos graves, graves o gravísimas	632	1116	76,6
Secuestro y sustracción de menores	12	21	75,0
Cuasidelito de lesiones	127	225	77,2
Cuasidelito de homicidio	162	109	-32,7
<b>Total</b>	<b>1.989</b>	<b>3.511</b>	<b>113 (2004-2007)</b>

Se observa un incremento en la atención de los delitos: Lesiones menos graves, Lesiones graves y gravísimas y otros delitos sexuales y una disminución en la atención de delitos de los cuasidelitos de homicidios. Los datos 2007 también muestran que los delitos más atendidos son 1) Delitos de tipo sexual (34%); 2) Violencia Intrafamiliar (32%) y 3) Lesiones graves y gravísimas (100%), todo ellos delitos con baja tasa de denuncia lo que evidencia que se trata de las poblaciones que mas solicitan el servicio de orientación e información, en comparación al resto de las víctimas de delitos violentos. Esta información aporta a comprender el estado de situación pero es insuficiente para emitir un juicio evaluativo.

**Subcomponente Servicio de orientación e información:** registro del desglose de los beneficiarios ingresados anualmente, por tipo de delitos y sexo para el año 2007.

**Cuadro 93:**  
**Beneficiarios Ingresados Servicio de orientación e información por sexo y tipo de delitos**

Tipo de delito	Beneficiarios Ingresados		
	Mujeres	Hombres	total
Robos violentos	70	25	95
Lesiones menos graves	98	34	132
Lesiones graves y gravísimas	266	94	360
Homicidios	179	63	242
Violaciones	306	108	414
Abusos sexuales	554	194	748
Otros delitos sexuales	36	13	49
VIF con lesiones menos graves, graves o gravísimas	826	290	1116
Secuestro y sustracción de menores	16	5	21
Cuasidelito de lesiones	167	58	225
Cuasidelito de homicidio	81	28	109
<b>TOTAL</b>	<b>2.599</b>	<b>912</b>	<b>3.511</b>
%	74%	26%	100%

Lo anterior permite identificar que se emplea el enfoque de género en el registro de los beneficiarios efectivos solo para el año 2007, lo cual constituye un avance positivo.

Los datos evidencian que la atención a mujeres casi triplica a la de varones, debido principalmente a que los delitos más atendidos por el servicio son los de violencia intrafamiliar y agresiones sexuales donde las víctimas son predominantemente mujeres.

El porcentaje de víctimas de delitos violentos que denuncia es de un 64,8% para varones y de un 35,2% para mujeres<sup>158</sup>. Sabemos que las cifras negras son más elevadas para los delitos sexuales (88%) y la violencia intrafamiliar (70%) donde la mayoría de las víctimas son mujeres. La poca información disponible a nivel nacional sobre el estado de situación en estas materias podría erróneamente hacernos concluir que el componente está prestando su atención de manera desbalanceada (en mayor beneficio de las mujeres considerando que la población que denuncia ser víctima de los delitos es principalmente masculina), no obstante los datos indican que quienes requieren de los servicios son predominantemente mujeres y que los CAVIS están respondiendo a esa demanda.

Lo anterior da cuenta de un estado de situación a nivel país frente al cual el servicio se encuentra dando respuesta, lo cual se evalúa positivamente.

**Subcomponente Atención Integral, Línea Patrocinio y Representación Judicial:** registro del desglose de los beneficiarios ingresados anualmente, por tipo de delitos y sexo para el año 2006 y 2007.

**Cuadro 94:**  
Beneficiarios ingresados anualmente Patrocinio y Representación Judicial, por tipo de delitos y sexo

Tipo de delitos	Cobertura efectiva				Variación 2006-2007
	2006	2007			
		Mujeres	Hombres	Total	
Robos violentos	32	40	14	54	68,8
Lesiones menos graves	23	13	5	18	-21,7
Lesiones graves y gravísimas	68	184	64	248	264,7
Homicidios	56	102	36	138	146,4
Violaciones	95	175	61	236	148,4
Abusos sexuales	172	323	113	436	153,5
Otros delitos sexuales	19	16	6	22	15,8
VIF con lesiones menos graves, graves o gravísimas	257	478	168	646	151,4
Secuestro y sustracción de menores	8	9	3	12	50,0
Cuasidélito de lesiones	53	95	33	128	141,5
Cuasidélito de homicidio	25	46	16	62	148,0
<b>Sub Total</b>		<b>1.480</b>	<b>520</b>		
<b>Total</b>	<b>808</b>			<b>2.000</b>	<b>147,5</b>

<sup>158</sup> Lo anterior no considera el concepto de cifra negra, pues que no se cuenta con antecedentes suficientes para estimar como el porcentaje de personas que no denuncian varía según sexo.

La información presentada permite observar que la población atendida se concentra en el sexo femenino para los delitos sexuales, delitos de lesiones graves y gravísimas y violencia Intrafamiliar. Datos que respaldan el análisis ya enunciado en el subcomponente 1.

Los datos 2007 también muestran que los delitos que más reciben el servicio de Patrocinio y Representación Judicial<sup>159</sup> son 1) Delitos de tipo sexual (34.7%) 2) Violencia Intrafamiliar (un 23,9%), 3) Lesiones graves y gravísimas (12,4%) y 4) homicidios (5%). Información que orienta respecto las necesidades en el ámbito jurídico en materia de tipo de delitos. Lo anterior implica además que el servicio está siendo otorgado en mayor proporción a las víctima de delitos de mayor gravedad, lo cual se evalúa positivamente.

**Subcomponente Atención Integral, Servicio de Reparación Psicosocial:** registro del desglose de los beneficiarios ingresados anualmente, por tipo de delitos y sexo para el año 2006 y 2007.

**Cuadro 95:**  
**Beneficiarios ingresados anualmente Servicio de Reparación Psicosocial, por tipo de delitos y sexo**

Tipo de delitos	Cobertura efectiva				Variación 2006-2007
	2006	2007			
		Mujeres	Hombres	total	
Robos violentos	33	33	11	44	33,3
Lesiones menos graves	13	29	10	39	200,0
Lesiones graves y gravísimas	86	98	34	132	53,5
Homicidios	73	76	27	103	41,1
Violaciones	125	130	46	176	40,8
Abusos sexuales	235	238	83	321	36,6
Otros delitos sexuales	12	12	4	16	33,3
VIF con lesiones menos graves, graves o gravísimas	368	374	131	505	37,2
Secuestro y sustracción de menores	6	7	2	9	50,0
Cuasidelito de lesiones	73	73	25	98	34,2
Cuasidelito de homicidio	33	34	12	46	39,4
<b>Sub Total</b>		<b>1.104</b>	<b>385</b>		
<b>Total</b>	<b>1.057</b>			<b>1.489</b>	<b>40,9</b>

La información presentada respalda los análisis precedentes enunciados para los casos anteriores, y permite evaluar positivamente la preponderancia de beneficiarios mujeres víctimas de delitos sexuales, de VIF, lesiones graves y gravísimas y homicidios.

<sup>159</sup> Que implica asistencia judicial integral y no exclusivamente patrocinio.

**Componente 2: Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos en la Región Metropolitana. Ministerio del Interior**

**Cuadro 96:**  
Beneficiarios Efectivos Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos en la Región Metropolitana. Ministerio del Interior

Subcomponentes	2007	Variación
1.Servicio de orientación e información	609	-
2.Servicios de atención reparatoria	363	-
3.Apoyo a la coordinación de la red nacional	No mide	-
4. Asesoría a proyectos municipales	No mide	-

No es posible evaluar variación para los subcomponentes 1 y 2. Se evalúa negativamente la ausencia de registros de los beneficiarios efectivos para los subcomponentes 3 y 4.

A continuación se incorporan los datos desagregados disponibles.

**Cuadro 97:**  
Beneficiarios Efectivos por sexo, Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos en la Región Metropolitana. Ministerio del Interior

Subcomponente	Hombres	% de hombres	Mujeres	% de mujeres	Total
1. Servicio de orientación e información	250	41,1	359	58,9	609
2. Servicios de atención reparatoria	104	28,7	259	71,3	363
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>		<b>618</b>		<b>972</b>

El componente emplea una desagregación por sexo en el registro de los beneficiarios efectivos para el año 2007 en la Región Metropolitana (centros activos), lo cual se evalúa positivamente.

Como en el caso de los CAVIS, los CAVD están prestando su atención de manera aparentemente desbalanceada, en mayor beneficio de las mujeres considerando que la población victima de los delitos es principalmente masculina, no obstante como hemos observado en los análisis precedentes la población que requiere de los servicios es predominantemente femenina y los CAVD están respondiendo a esa demanda. Lo anterior se evalúa positivamente.

**Cuadro 98:**  
Beneficiarios Efectivos por tramos de edad, Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos en la Región Metropolitana. Ministerio del Interior

Rango de edad	Servicio de orientación e información	Servicios de atención reparatoria	Total	% por Rango de edad
0 a 5	0	58	58	6,0
6 a 12	7	43	50	5,1
13 a 17	16	94	110	11,3
18 a 39	268	91	359	36,9
40 a 59	154	66	220	22,6
60 y más	30	6	36	3,7
sin dato	134	5	139	14,3
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>	<b>363</b>	<b>972</b>	<b>100,0</b>

La representación etárea de la atención evidencia que el servicio se concentra en población adulta de 18 a 59 años. Debido a que no se cuenta con información para estimar las necesidades de atención en base a criterio etárea, no es posible estimar si esta distribución de la atención es o no la más adecuada.

**Componente 3: Centro de Atención a víctimas de delitos sexuales, CAVAS Región Metropolitana (CAVAS RM). Policía de Investigaciones.**

**Cuadro 99:**  
**Beneficiarios Efectivos Componente 3: Centro de Atención a víctimas de delitos sexuales RM. Policía de Investigaciones.**

Subcomponentes	2004	2005	2006	2007	Variación % 2004-2007
1. Intervención psicosocial	565	463	509	422	-25.3
2. Relatoría, formación e investigación.	No mide	No mide	No mide	No mide	-
3. Colaboración con la administración de la justicia	No mide	No mide	No mide	No mide	-

No se realizan mediciones de beneficiarios efectivos para los subcomponente relatoría, formación e investigación y Colaboración con la administración de la justicia. Lo anterior se evalúa negativamente pues da cuenta de falta de control en la gestión de dichos subcomponentes.

Respecto al subcomponente Intervención psicosocial se registra una disminución progresiva del 25% de la atención a los beneficiarios efectivos, lo anterior se evalúa negativamente.

Para el subcomponente 1, CAVAS RM registra sus beneficiarios finales considerando criterios sociodemográficos, referidos en particular a la edad y el sexo de las personas a partir del año 2007.

**Cuadro 100:**  
**Beneficiarios efectivos CAVAS RM 2007 según sexo de la víctima**

Tipo de delito	Cobertura efectiva			
	Hombres	Mujeres	Total	%
Delitos sexuales menores de 18	118	223	341	81%
Mayores de 18 años	4	77	81	19%
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>300</b>	<b>422</b>	
%	29%	71%		

Como en los casos anteriores se observa un predominio de beneficiarias mujeres por sobre varones, lo cual se evalúa positivamente considerando la distribución de la población que denuncia ser víctima de este tipo de delitos. Se constata además el predominio de atención en población infantil (81%). Este último dato podemos compararlo con la situación a nivel nacional en materia de delitos sexuales.

**Cuadro 101:**  
**Delitos Sexuales Agregados periodo 1995 – 2001 registrados por el Servicio Médico Legal,**  
**según sexo y tramos de edad de la víctima**

<b>Delitos Sexuales</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
menores 19 años	2390	7889	10279	80%
mayores 19 años	251	2457	2708	20%
<b>TOTAL</b>	<b>2641</b>	<b>10346</b>	<b>12987</b>	
<b>%</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>		

Lo anterior permite emitir un juicio evaluativo positivos respecto a la distribución de los beneficiarios efectivos de CAVAS RM.

CAVAS RM realiza atención a beneficiarios indirectos. Estos pueden ser beneficiarios indirectos a quienes se les asigna una plaza de atención o bien ser integradas al proceso de atención psicosocial diseñado para cada víctima. La situación se observa en el siguiente cuadro.

**Cuadro 102:**  
**Beneficiarios Directos e Indirectos año 2007 CAVAS RM**

<b>Tipo de beneficiarios</b>	<b>Nº beneficiarios</b>	<b>%</b>
Victimas directas ingresadas <sup>160</sup>	422	50%
Victimas indirectas a las que se les asigna una plaza	42	5%
Victimas indirectas beneficiadas por el programa	380	45%
<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>100%</b>

Como se ve solo un 50% de los beneficiarios de CAVAS RM son victimas directas, esto es así por que el modelo de intervención contempla la participación activa de toda figura de relevancia afectiva de la víctima directa, en este marco se estima que por cada víctima directa al menos una figura de su entorno vincular requiere la intervención<sup>161</sup>. En base a lo anterior la situación de los beneficiarios totales de CAVAS RM se evalúa positivamente.

Finalmente, se incorpora al análisis la información disponible para CAVAS Región de Valparaíso (CAVAS V), para el cual no se cuenta con información desagregada por características sociodemográficas. Cabe mencionar que estos beneficiarios son todos menores de edad.

**Cuadro 103:**  
**Beneficiarios efectivos CAVAS V años 2006 y 2007**

<b>CAVAS V Región<sup>162</sup></b>	<b>Beneficiarios efectivo</b>		
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>Total</b>
	57	61	118

A diferencia de la situación de CAVAS RM, CAVAS V ha experimentado un aumento en su capacidad de atención, lo cual se evalúa positivamente.

<sup>160</sup> Solo a este grupo se le asigna un número de registro de ingreso.

<sup>161</sup> Informe CAVAS del 28 de Julio de 2008.

<sup>162</sup> Solo contempla atención a niños y niñas y adolescentes de entre 3 y 18 años de las comunas de Valparaíso, Concón, Quilpue, Quintero, Villa Alemana y Viña del Mar.

Se constata, a modo general para los tres componentes, debido a la pobreza general de la información, la ausencia de una gestión de procesos y de la información que sea efectiva, así como de planificación estratégica. Lo anterior es común a este tipo de servicios dado su surgimiento histórico: en respuesta a las demandas locales, con recursos limitados y sobre exigidos por la población. Tal es el caso de los componentes CAVIS de Justicia y CAVAS de PICH, siendo diferente la situación para los Centros del Ministerio del Interior, el cual además se encuentra en la fase de licitación para un software de registro y control de gestión que se espera mejore el estado de situación.

### 3.2.3. Análisis de Cobertura

El análisis de cobertura se realiza en base a la población potencial global y conocida en relación a los beneficiarios agregados del Programa y en base a la población objetivo de cada componente y sus beneficiarios efectivos. Ambos cálculos cuentan con información completa solo para el año 2007 solo para los servicios de Orientación e información, Patrocinio y Representación Judicial y Reparación Integral.

**Cuadro 104.a:**  
Cobertura del Programa en base a la población potencial global y conocida en relación a los beneficiarios agregados por servicios.

<b>Servicio de Orientación e Información (solo CAVIS y CAVDS)</b>					
	Población potencial global	Población potencial conocida	Beneficiarios efectivos agregados	% cobertura programada sobre la Población potencial global	% cobertura programada sobre la Población potencial conocida
<b>2007</b>	367.901	161.358	4.120	1,1	2,6
<b>Patrocinio y representación judicial<sup>163</sup> (solo CAVIS<sup>164</sup>)</b>					
	Población potencial global	Población potencial conocida	Beneficiarios efectivos agregados	% cobertura programada sobre la Población potencial global	% cobertura programada sobre la Población potencial conocida
<b>2007</b>	367.901	161.358	2.093	0,6	1,3

<sup>163</sup> Implica Asistencia Judicial, servicio que puede implicar Patrocinio y Representación Judicial.

<sup>164</sup> Incluyendo CREDEN.

**Cuadro 104.b:**  
**Cobertura del Programa en base a la población potencial global y conocida en relación a los beneficiarios agregados por servicios.**

<b>Reparación integral (CAVIS, CAVAS RM y V, CAVDS)</b>					
	Población potencial global	Población potencial conocida	Beneficiarios efectivos agregados	% cobertura programada sobre la Población potencial global	% cobertura programada sobre la Población potencial conocida
<b>2007</b>	367.901	161.358	2.335	0,6	1,4

En general se observa, para todos los servicios bajas proporciones de cobertura, lo cual se evalúa negativamente. Lo anterior evidencia la necesidad de ampliarla.

A continuación se observa la situación de manera agregada.

**Cuadro 105:**  
**Cobertura del Programa en base a la población potencial global y conocida en relación a los beneficiarios agregados de los tres componentes<sup>165</sup> considerando todos los servicios.**

	Población potencial global	Población potencial conocida	Beneficiarios efectivos agregados	% cobertura programada sobre la Población potencial global	% cobertura programada sobre la Población potencial conocida
<b>2007</b>	367.901	161.358	7059 <sup>166</sup>	1,9	4,4

En general se observa, que de manera agregada, el porcentaje de cobertura del programa es bajo, lo cual se evalúa negativamente. Lo anterior evidencia la necesidad de ampliarla.

En relación a la segunda parte del análisis:

**Cuadro 106.a:**  
**Cobertura de los componentes para el año 2007 según sus poblaciones objetivo respectivas**  
**CAVIS Nacional**

<b>Servicios</b>	Población objetivo	Beneficiarios efectivos	% cobertura sobre la Población objetivo
Servicio de Orientación e Información	161.358	3.511	2,2
Patrocinio y representación judicial	20.733	2.093	10,1
Reparación integral	20.733	1.489	7,1

<sup>165</sup> Incorporando CAVAS V.

<sup>166</sup> Esta cifra excluye los beneficiarios de los CAVIS para el Servicio de Atención Reparatoria del subcomponente Atención Integral y solo considera los del Servicio de Patrocinio y Representación Judicial, con el objetivo de no duplicar la cifra.

**Cuadro 106.b:**  
**Cobertura de los componentes para el año 2007 según sus poblaciones objetivo respectivas**

<b>CAVDS</b>			
	Población objetivo	Beneficiarios efectivos	% cobertura sobre la Población objetivo
Servicio de Orientación e Información	86.518 <sup>167</sup>	609	0,7
Reparación integral	54.153 <sup>168</sup>	363	0,7
<b>CAVAS RM<sup>169</sup></b>			
	Población objetivo	Beneficiarios efectivos	% cobertura sobre la Población objetivo
Reparación integral	28.427 <sup>170</sup>	422	1,5

Para todos los subcomponentes la cobertura es baja, lo cual se evalúa negativamente.

Respecto a los CAVIS, se observa una cobertura sobre el 10% en el servicio de patrocinio y representación judicial. No obstante, como se señaló en capítulo 1.8, la estimación de la población objetivo no es confiable, pues supone una distribución equitativa de la victimización por delitos violentos en los distintos tramos socioeconómicos.

La cobertura de los CADVS es baja, siendo para ambos servicios menor al 1%, lo anterior considerando que dicha cobertura fue estimada en base a la cobertura territorial específica para el año evaluado. No obstante es importante considerar que ambos servicios se desarrollaron tan solo por un periodo de 7 meses en dicho año.

La cobertura para el caso de CAVAS es baja, siendo equivalente al 1,5%. Este caso se diferencia a los otros dos componentes, pues incluye en la definición de su población objetivo a las personas adultas que no denuncian, por tanto, esta se aproxima un poco mas a las necesidades reales de la población.

Se conoce a nivel nacional que del grueso de la población que es víctima de un delito, aproximadamente un 50% realiza la denuncia, es decir acude al sistema. En base a este antecedente se infiere que un porcentaje de cobertura para los Servicios de Orientación e Información, el cual se considera crítico, debiese apuntar cubrir al menos un porcentaje similar, es decir un 50% respecto a la población que realiza denuncias.

Para estimar un porcentaje de cobertura que pueda ser considerado apropiado para los servicios de atención de tipo reparatorio, a modo general se observa que del 100% de las personas que solicitan orientación e información, aproximadamente un 59% requirió atención reparatoria de algún tipo (CAVIS y CAVD). Lo anterior implica que de ampliarse la cobertura de los servicios de orientación e información, la experiencia nacional indica que la oferta de atención reparatoria debiese ampliarse paralelamente y ser capaz de brindar dicha atención a razón de un 59%.

<sup>167</sup> Población objetivo a nivel nacional, debido a la que la implementación de la línea 600 otorga cobertura nacional al servicio de orientación e información.

<sup>168</sup> Población objetivo para la Región Metropolitana 2007, excluye Bío Bío, pues el centro de dicha región fue implementado a fines del año 2007.

<sup>169</sup> No incorpora CAVAS V, pues su población objetivo es distinta de las de CAVAS RM.

<sup>170</sup> Esta cifra es proporcionalmente mayor a la de las poblaciones objetivo de los otros dos componentes, debido a que CAVAS incorpora entre sus beneficiarios a personas adultas que no han realizado denuncias, por lo tanto incluye en su estimación un concepto de cifra negra del 88% para los casos de delitos sexuales.

En cuanto a la cobertura de los centros a nivel territorial en función de la población potencial se aprecia que en promedio habría un centro por cada 7.000 personas. El cuadro siguiente presenta dicha información. Hay centros distribuidos a lo largo del país, con fuerte presencia en la región metropolitana, y que atenderían a una población potencial superior a las ciento sesenta mil personas.

**Cuadro 107:**  
**Estimación 2007 y 2009 de la cobertura de los Centros en relación a la población potencial conocida.**

REGIÓN	2007			Proyección 2009		
	Nº Centros (NC)	P. Potencial Conocida (PPC)	Razón PPC/NC	Nº de Centros (NC)	P. Potencial Conocida proyectada (PPC) <sup>171</sup>	Razón PPC/NC
Arica Parinacota	1	1.589	1.589	2	1.593	796
Tarapacá	1	3.487	3.487	2	3.495	1.748
Antofagasta	1	5.091	5.091	2	5.103	2.552
Atacama	1	1.721	1.721	2	1.725	863
Coquimbo	1	4.738	4.738	2	4.749	2.375
Valparaíso <sup>172</sup>	2	11.851	5.926	4	11.879	2.970
O'Higgins	1	6.184	6.184	2	6.199	3.099
Maule	1	6.287	6.287	2	6.302	3.151
Bío Bío	1	17.530	8.765	3	17.572	5.857
Araucanía	1	6.947	6.947	2	6.964	3.482
Los Ríos	1	2.113	2.113	2	2.118	1.059
Los Lagos	1	4.584	4.584	2	4.595	2.298
Aisén	1	828	828	2	830	415
Magallanes	1	1.518	1.518	2	1.522	761
Región Metropolitana	7 <sup>173</sup>	86.890	12.413	7	87.099	12.443
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>161.358</b>	<b>7.016</b>	<b>38</b>	<b>161.745</b>	<b>4.256</b>

Se observa que la razón entre la cantidad de centros y la población potencial no es homogénea a lo largo del territorio. Sin embargo es importante señalar que los centros cuentan con cantidades diversas de dotación profesional, por lo tanto, resulta difícil su comparación.

A modo general se puede observar que para el año 2009 habría un centro por cada 4.256 personas, y que las regiones que requerirán de mayor apoyo son: Metropolitana, Bío Bío, O'Higgins, Maule y Araucanía.

Con fines ilustrativos se presenta una tabla que muestra la cobertura territorial final que tendrá el Programa cuando el Ministerio del Interior haya implementado la totalidad de sus centros y considerando además al CAVAS de la Región de Valparaíso.

<sup>171</sup> En base a la tasa promedio anual de crecimiento de la población (1.2%)

<sup>172</sup> Incluyendo CAVAS V Región.

<sup>173</sup> 4 CAVD, 1 CAVAS y 2 CAVIS.

**Cuadro 108:**  
**Numero total de centros para el año 2009**

<b>Región</b>	<b>CAVIS</b>	<b>CAVDS</b>	<b>CAVAS</b>
Arica Parinacota	1	1	
Tarapacá	1	1	
Antofagasta	1	1	
Atacama	1	1	
Coquimbo	1	1	
Valparaíso <sup>174</sup>	2	1	1
O'Higgins	1	1	
Maule	1	1	
Bío Bío	1	2	
Araucanía	1	1	
Los Ríos	1	1	
Los Lagos	1	1	
Aisén	1	1	
Magallanes	1	1	
Región Metropolitana	2 <sup>175</sup>	4	1

### **3.2.4. Focalización del Programa**

De los tres componentes focalizan:

- CAVIS en personas bajo la línea de la pobreza, para su línea de Patrocinio y Representación Judicial y Reparación Integral.
- CAVAS en la región metropolitana para Intervención Psicosocial Especializada.

Respecto a la Focalización de CAVIS se considera apropiada como criterio de prioridad, no obstante se evalúa negativamente que el corte "línea de la pobreza" excluye a una gran cantidad de víctimas que no pueden procurarse íntegramente ninguno de estos dos servicios.

Respecto a la Focalización de CAVAS en la Región Metropolitana se considera apropiada como criterio de prioridad al considerar que de los 6716 delitos sexuales denunciados para el año 2007, 5510 lo fueron en la Región Metropolitana. Es además importante señalar que CAVAS no excluye a los beneficiarios en base a otro tipo de criterios como por ejemplo el socio económico, esto se evalúa positivamente ya que el abuso sexual, es especialmente alto y grave en el caso infantil y suele darse en el entorno familiar, por lo que no siempre puede esperar que una familia, aunque cuente con los ingresos esté dispuesta y financie un tratamiento reparatorio.

En este sentido, es recomendable para todos estos servicios, incluyendo CAVIS que los servicios prestados a menores de edad sean gratuitos, ya que es deber del estado garantizar por el cumplimiento de los derechos del niño sin importar criterios como el socioeconómico, o el territorial.

<sup>174</sup> Incluyendo el centro CAVAS de la Región de Valparaíso.

<sup>175</sup> 2 CAVIS de cobertura regional. No se consideran las 5 UVIS y el CREDEN, pues tienen cobertura comunal.

A lo anterior se debe agregar que se desconoce si la cifra negra en delitos sexuales es la misma en todas las regiones del país, se desconocen por tanto las necesidades en estas materias en base a criterios territoriales. Lo anterior es crucial y al respecto el panel estima que el servicio prestado por CAVAS es requerido con un nivel de cobertura nacional.

Por tanto, un juicio general para los tres componentes es la falta de conocimiento y sistematización tanto cualitativa como cuantitativa de sus poblaciones atender, debido a lo cual los servicios van respondiendo en base a las contingencias situacionales de cada centro con escasa planificación.

### 3.3. Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos

Salvo el subcomponente del Servicio de orientación e información del componente Programa de Asistencia a Víctimas de Delitos del Ministerio del Interior que mide el porcentaje de satisfacción respecto de la atención de este servicio, ninguno de los demás subcomponentes de todo el programa mide satisfacción de los usuarios. No obstante esto, como parte de la presente evaluación de los servicios de atención a víctimas se realizó un estudio complementario cuyo fin fue *conocer la percepción de los usuarios respecto al proceso de atención recibida en los sistemas de asistencia a víctimas de delitos*. El estudio en extenso se presenta en el anexo.

Los aspectos metodológicos centrales del estudio, se señalan en el siguiente cuadro:

**Cuadro 109:**

<b>Estudio Complementario Metodología Utilizada</b>	
<b>Diseño</b>	Se utilizó un enfoque cualitativo, con un diseño analítico-descriptivo, de alcance exploratorio y comprensivo (Krause, Cornejo y Radovic, 1998).
<b>Participantes</b>	Los participantes fueron profesionales y usuarios de los siguientes centros de atención a víctimas: CAVI, CAVD y del CAVAS.
<b>Muestro</b>	El muestreo para la selección de los profesionales y usuarios fue intencionado. Se les solicitó a los responsables de cada centro que invitaran a los profesionales que trabajaban con los usuarios a participar voluntariamente, a fin conocer desde su perspectiva, la percepción de los usuarios respecto al proceso de atención. Se les solicitó a los responsables de cada centro que enviaran una lista de los usuarios que se encontraban en las etapas finales del proceso de atención. Con estos datos se intencionó la edad y sexo de los entrevistados, intentando entrevistar la menos un sujeto de cada sexo y de cada rango de edad.
<b>Técnica y procedimientos para la recolección de datos</b>	Las técnicas de recolección de datos fueron el grupo focal y la entrevista. Se efectuaron 3 grupos focales con cada uno de los equipos en cada uno de los centros. Participaron en cada grupo focal al menos 5 profesionales, facilitando la visión de conjunto del proceso de atención, la organización del mismo y el sistema en el que se inserta. A cada uno de los participantes se les explicó los fines de la investigación, firmando cada uno de ellos una carta de consentimiento informado, aceptando participar en el estudio. Igualmente se contó con una pauta que orientó el grupo focal, con el fin de determinar los ejes analíticos del estudio. Los grupos focales tuvieron una duración aproximada de 60 minutos. Igualmente se entrevistaron 12 usuarios, se contó con una pauta de entrevista semiestructurada. Las entrevistas se llevaron a cabo en los centros de atención a víctimas. A cada uno de los usuarios se les explicó los fines del estudio, estos firmaron una carta de consentimiento informado, aceptando participar en el estudio voluntariamente.
<b>Análisis de los datos</b>	En relación al contenido de los grupos focales y entrevistas, la perspectiva metodológica cualitativa adoptada se inspiró en el modelo de la <i>“grounded theory”</i> (Glasser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 2002). Para el análisis de los datos, este modelo propone el método de “comparación continua”, que implica procedimientos sistemáticos y explícitos de codificación y análisis, lo que permite el establecimiento de diferentes categorías, propiedades e hipótesis acerca de los fenómenos estudiados.

### *Principales resultados del Estudio Complementario*<sup>176</sup>

A nivel general respecto al Programa, los usuarios refieren que desde un comienzo son “bien recibidos” y que a lo largo del proceso son acompañados. Cuando hacen la comparación entre el momento de ingreso y de egreso éstos evalúan que contarían con más y mejores herramientas, a nivel psicológico y judicial, las que les han permitido proseguir sus vidas y enfrentar las dificultades generadas por la victimización primaria generada por el hecho traumático. Lo anterior sugiere que se produce empoderamiento y que además no se estaría produciendo victimización secundaria en la atención brindada por los profesionales del Programa, lo cual se evalúa positivamente.

Los principales logros están asociados a la calidad de la atención. Para los usuarios, la atención proporcionada en los centros es favorable. Aquellos que han tenido otras experiencias, ya sea en otros centros o en los procesos judiciales, realizan una distinción entre los servicios recibidos en los centros evaluados y lo que el sistema en general les proporciona a los sujetos. Los usuarios valoran positivamente la labor y la atención recibida en estos centros, destacan la preocupación, respeto y acogida de cada uno de los miembros de los centros, enfatizando la importancia del equipo y no de los centros en sí, es decir, el éxito del es evaluado en tanto el equipo que en el trabaja se compromete con su labor.

Referente a aspectos tales como accesibilidad, tiempos de espera y acogida, los usuarios relatan que no han experimentado problemas de acceso, ni de espera (corrientemente son informados si es que no se les puede atender el día y hora programado).

Respecto a las principales dinámicas y etapas por las que atraviesa la persona que recibe atención reparatoria, no existe una distinción explícita en relación a las etapas de atención, insistiendo en el acompañamiento a lo largo de “todo” el proceso. Los usuarios no reconocen etapas en su proceso de manera explícita. Lo anterior habla de una proceso que es percibido de manera integrada, lo cual se evalúa positivamente. Cabe mencionar que la mayoría de los usuarios relata haber recibido atención conjunta del trabajador social, psicólogo y abogado, razón por la cual a lo largo del proceso, el sujeto está en permanente contacto con al menos una triada de profesionales<sup>177</sup>, lo cual se evalúa positivamente.

En general, el tiempo promedio de atención es de 15 meses, periodo en el cual el usuario sigue una terapia psicológica y es orientado es aspectos legales concernientes al delito del cual fue víctima.

Acerca de a los principales ejes de la calidad de la atención susceptibles a ser mejorados son los problemas de infraestructura y la necesidad de contar con un mayor número de horas por especialistas.

Los usuarios señalan que en relación al sistema en general, las demandas están orientadas a contar con abogados defensores, con asistencia social, psicológica y judicial, con un lenguaje claro, y con orientación en cuanto a sus derecho; todo lo cual les proporcionaría mayor claridad respecto al funcionamiento del sistema.

---

<sup>176</sup> Los resultados en extenso en el anexo 9

<sup>177</sup> La gran mayoría de los usuarios que se atienden en los centros no tiene los recursos para contratar de manera privada a los distintos profesionales (trabajador social, psicólogo, psiquiatra y abogado) que este tipo de centros posee y que los atiende.

En tanto, las demandas hacia los centros de atención se focalizan en requerimientos que los centros de atención no siempre pueden responder, ya que en su gran mayoría no se encuentran facultados para ello, como por ejemplo, realizar un peritaje o proporcionar un abogado defensor (en los CAVD y CAVAS sólo se otorga orientación judicial, no contando los usuarios con abogados defensores).

No obstante, el vínculo de los usuarios con los centros es evaluado positivamente y se caracterizaría por una asistencia personal/integral y no sólo jurídica. Lo anterior es fundamental desde el punto de vista reparatorio, a nivel psíquico y social, el cual se produce a través del proceso del vínculo mismo a través del reconocimiento y la validación de los expertos como sujeto con derechos y con juicio de realidad ante la percepción de un daño.

Lo anterior se traduce además en una menor victimización de los usuarios, mayor empoderamiento y un mejor conocimiento de sus derechos y deberes.

Los resultados indican que los usuarios valoran positivamente los servicios y refuerza la utilidad social de los mismos.

Por su parte los profesionales destacan la importancia del trabajo en red entre las diferentes instituciones, lo cual, según el discurso de éstos últimos, no siempre se logra, lo que repercute negativamente en la evolución del proceso terapéutico de los usuarios. Acerca de los principales ejes de la calidad de la atención susceptibles de ser evaluados y mejorados, se encuentran los impedimentos estructurales (tales como contar con los espacios físicos adecuados, contar con mayor número de horas profesionales), las escasas instancias de autocuidado (lo cual se traduce en limitantes para los profesionales, tales como agotamiento, precariedad de empleo, trabajo en horas extras y escasa capacitación) así como el precario y poco expedito sistema de trabajo en red. A lo anterior se suman los requerimientos económicos lo cual repercute en la calidad de la atención brindada a los usuarios.

Por todo lo anterior se evalúa que la calidad de la atención y del trato brindado a los usuarios es en general positiva y valorada, y que las insatisfacciones se encuentran asociadas a la escasez de los recursos disponibles.

#### **3.4. Desempeño del Programa a nivel de Fin**

Ninguno de los componentes ha definido indicadores para evaluar fin, lo cual es comprensible considerando la ausencia de una Política Pública definida al respecto. No se dispone de información como para evaluar los efectos no planificados del programa.

Sin embargo, desde la perspectiva del valor social que presentan los componentes, es posible inferir que contribuyen al logro del fin del programa, esto porque, aún cuando el desempeño de los componentes es perfectible, el hecho de proporcionar el servicio es preferible a una situación donde esto no aconteciera. En este sentido, estas iniciativas surgieron por motivaciones propias de las respectivas instituciones y en un contexto donde no existe una política pública en esta materia.

## 4. RECURSOS FINANCIEROS

### 4.1 Fuentes y Uso de Recursos Financieros

#### Fuentes de Financiamiento del Programa (Cuadros en miles de pesos año 2008)

Cuadro 110.a: Componente 1. CAVIS

Fuentes de Financiamiento	2004		2005		2006		2007		2008		Variación 2004-2007
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
<b>1. Presupuestarias</b>											
1.1. Asignación específica al Programa			860.248		1.272.744		1.220.893				41,9%
1.2. Asignación institución responsable para soporte administrativo (ítem 21, 22 y 29, entre otros)											
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas											
<b>2. Extrapresupuestarias</b>											
<b>Total</b>			<b>860.248</b>		<b>1.272.744</b>		<b>1.220.893</b>				<b>41,9%</b>

Fuente: Ministerio de Justicia

En primer lugar, para hacer el análisis la institución ha provisto datos a partir del año 2005 hasta el 2007<sup>178</sup>. A partir de lo anterior, el presupuesto experimento una expansión entre los años 2005-2006<sup>179</sup> del 48%, para reducirse en un 4% en el año 2007 con respecto al año 2006. El aumento presupuestario para estos años se debe al mayor gasto en víctimas de delitos para esos periodos<sup>180</sup>.

Cuadro 110.b: Componente 2. Ministerio del Interior

Fuentes de Financiamiento	2004		2005		2006		2007		2008		Variación 2007-2008
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
<b>1. Presupuestarias</b>											
1.1. Asignación específica al Programa Sólo parte de esto recursos son de la asignación específica, el resto debería ser aporte institucional.							1.210.043	97	3.444.479	100	184,7%
1.2. Asignación institución responsable para soporte administrativo (ítem 21, 22 y 29, entre otros)							16.203	3			
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas											
<b>2. Extrapresupuestarias</b>											
<b>Total</b>							<b>1.226.246</b>	<b>100</b>	<b>3.444.479</b>	<b>100</b>	<b>180,9%</b>

Fuente: Ministerio del Interior

<sup>178</sup> La institución ha aclarado que no posee información para el año 2004, y que para el 2008 no hay cifras porque el presupuesto de los CAVIS lo maneja el ministerio en función del gasto del periodo.

<sup>179</sup> Se encuentra a la espera de información por parte de la institución para explicar dicho aumento.

<sup>180</sup> Recordar que en este componente el presupuesto es asignado de acuerdo al gasto del periodo.

Para este programa sólo se cuenta con información para el año 2007, año a partir del cual se implementó. Para el año 2008 se aprecia un incremento del 184,7% respecto del presupuesto del año 2007. Este incremento se debe a que durante este año se implementarán nuevos centros de atención a lo largo del país. Se debe precisar que para el año 2008, los recursos destinados a la RAV se encuentran ya considerados dentro de dicho monto.

**Cuadro 110.c: Componente 3. CAVAS<sup>181</sup>.**

Fuentes de Financiamiento	2004		2005		2006		2007		2008		Variación 2004-2008
	Monto	%									
<b>1. Presupuestarias</b>											
1.1. Asignación específica al Programa	0		0		0		0		0		
1.2. Asignación institución responsable para soporte administrativo (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	126.940	70	134.280	68	140.357	52	143.917	50	143.917	50	13,4%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	SERNAM	0			61.352	26	61.096	26	61.096	30	-0,4% (2006-2008)
	SENAM	55.392	30	62.664	32	70.395	25	81.755	29	85.000	29
<b>2. Extrapresupuestarias</b>											
<b>Total</b>	<b>182.332</b>		<b>196.944</b>		<b>272.104</b>		<b>286.768</b>		<b>290.013</b>		<b>57,3%</b>

Fuente: Jefatura de Finanzas, Policía de Investigaciones de Chile

Como se observa, el componente CAVAS no posee una asignación específica al programa en ninguno de los periodos. El presupuesto con el que cuenta por parte de la institución es para soporte administrativo. Sin embargo, cabe señalar que una proporción de dicho aporte se destina al pago de profesionales que son parte de los componentes del programa. Durante el periodo la asignación por parte de la institución ha aumentado para el año 2008 en un 13,4% con respecto al año 2004.

Por otro lado el punto 1.3 considera los aportes de SERNAM y SENAM, ambos representan una proporción importante de los recursos con los que cuenta el programa, en torno al 50% para el año 2007. Al analizar la variación del presupuesto en su globalidad entre 2004-2007 este se incrementa en 57,3%.

En cuanto al presupuesto global, esto es, considerando de modo simultanea a CAVIS, CADV y CAVAS (ver cuadro siguiente), el nivel de recursos destinados a los programas de atención a víctimas llegó a 2.733 millones para el año 2007, y experimentó un incremento entre los años 2005-2007 de 158,6%.

<sup>181</sup> Nota que incluyó la institución: Se hicieron estimaciones para el año 2004 sobre el presupuesto del SENAM, ya que no existen registros. Además, para los aportes de Policía a cada programa se consideró para el caso del SENAM, lo que se rindió por sobre el compromiso inicial del programa, y para el caso del SENAM, se efectuó una estimación de gastos en personal y gastos operacionales, según participación para cada concepto, según detalles.

**Cuadro 111: Agregación Componentes**

Fuentes de Financiamiento	2004	2005	2006	2007	2008	Variación 2005-2007
	Monto	Monto	Monto	Monto	Monto	
<b>Total</b>	182.332	1.057.192	1.544.848	2.733.907	3.734.492	158,6%

Al incluir el año 2008, donde no se cuenta con información para los CAVIS, se aprecia que los recursos para este año son 3.5 veces los recursos existentes durante el año 2005. Y donde el orden de importancia en términos decrecientes es: CADV, CAVIS y CAVAS.

A continuación, se pasa a analizar el gasto realizado en base al presupuesto por componente.

**Gasto Total del Programa (Cuadros en miles de \$ 2008)**

**Cuadro 112.a: Componente 1. CAVIS**

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2004			
2005	860.248		860.248
2006	1.272.744		1.272.744
2007	1.220.893	0	1.220.893

Fuente: Ministerio de Justicia

Para el caso de este componente, el presupuesto es asignado de acuerdo al nivel de gastos, por lo que ambas cifras se igualan. El análisis del presupuesto, en este caso, es igualmente aplicable para el gasto.

**Cuadro 112.b: Componente 2. Ministerio del Interior**

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2004			
2005			
2006			
2007	1.036.303	0	1.036.303

Fuente: Ministerio del Interior

Como se aprecia, la institución tiene información del gasto sólo hasta el año 2007, año en que por primera vez se le asigna un presupuesto, por lo que no es posible realizar un análisis de cómo ha variado el gasto.

**Cuadro 112.c: Componente 3. CAVAS.**

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2004	173.581		173.581
2005	187.505		187.505
2006	259.587		259.587
2007	275.836		275.836

Fuente: Ministerio de Defensa

Al revisar los gastos del componente 3, al igual que en los dos anteriores, se ve la ausencia de Otros gastos en todos los periodos, y un aumento del gasto total para el año 2007 en comparación al 2004 del 58,9%. Dicho incremento se explica debido a los convenios antes señalados.

Agregando la información de cada componente, tenemos:

**Cuadro 113: Agregación Componentes**

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2004	173.581		173.581
2005	1.047.753		1.047.753
2006	1.532.331		1.532.331
2007	2.533.032		2.533.032

El gasto se ve fuertemente incrementado hacia el año 2007, periodo en que los tres componentes están en marcha. El aumento del gasto total entre los años 2005 y 2007 es del 142%.

A continuación, se presenta el desglose de cómo se distribuye el gasto por cada componente.

**Desglose del Gasto Devengado en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros (En miles de pesos año 2008)**

**Cuadro 114.a: Componente 1. CAVIS**

	2004		2005		2006		2007		Variación % 2004-2007
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
1. Personal			682.264	79	1.091.490	85	1.029.619	85	347.355
2. Bienes y Servicios de Consumo			140.525	16	161.931	13	150.566	12	10.041
3. Inversión			24.881	3	7.642	1	26.179	2	1.298
4. Otros (identificar)			12.578	2	11.681	1	14.529	1	1.951
<b>Total Gasto Devengado</b>			<b>860.248</b>		<b>1.272.744</b>		<b>1.220.893</b>		<b>360.645</b>

Fuente: Ministerio de Justicia

El componente 1 presenta gastos en todos los ítems, concentrándose fundamentalmente en personal. Es este ítem el que crece con mayor fuerza entre 2005 al 2007<sup>182</sup> un 51%. También vale hacer notar que el gasto de inversión no presenta una tendencia clara, decreciendo con fuerza para el 2006, pero con un nuevo crecimiento para el 2007<sup>183</sup>. A modo de conclusión dado que estamos en presencia de servicios donde la atención personalizada es relevante, es comprensible el fuerte gasto en personal que se realiza, y se evalúa positivamente.

<sup>182</sup> Se está a la espera de información por parte de la institución para explicar dicho incremento.

<sup>183</sup> Se está a la espera de información por parte de la institución para explicar dicho incremento.

Cuadro 114.b: Componente 2. CAVD

	2004		2005		2006		2007		Variación 2004-2007
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
1. Personal							409.167	39,5	
2. Bienes y Servicios de Consumo							310.471	30	
3. Inversión							316.655	30,5	
4. Otros (identificar)									
<b>Total Gasto Devengado</b>							<b>1.036.303</b>		

Fuente: Ministerio del Interior.

En el caso de CAVD se observa un gasto en inversión mayor que el de los otros componentes, el cual llega al 30,5% de los recursos disponibles para el año 2007, y que reflejaría la instalación de los centros durante en dicho año. Por otro lado, el ítem con mayor ponderación sobre el total es el de "Personal", el cual da cuenta de la importancia del recurso del humano, en cuanto se refiere a atención personalizada, para este tipo de servicios.

Cuadro 114.c: Componente 3. Cavas.

	2004		2005		2006		2007		Variación 2004-2007
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
1. Personal	145.866	84	157.555	84	217.683	84	237.145	86	62,6%
2. Bienes y Servicios de Consumo	27.715	16	29.950	16	41.904	16	38.691	14	39,6%
3. Inversión									
4. Otros									
<b>Total Gasto Devengado</b>	<b>173.581</b>		<b>187.505</b>		<b>259.587</b>		<b>275.836</b>		<b>58,9%</b>

Fuente: Ministerio de Defensa

Del cuadro se desprende para todos los períodos un fuerte gasto en personal, y donde su importancia relativa experimenta un incremento leve del 84% para el 2004 al 86% en 2007. Esto se explica por el hecho que el programa debe considerar en el ítem personal la remuneración destinadas a funcionarios tales como el prefecto, el comisario, sub comisario, inspector, asistentes, entre otros, que no necesariamente participan en la provisión del servicios pero que si son necesarios para el funcionamiento institucional.

El gasto total aumentó en casi un 60%. Por otro lado, este componente, a diferencia de los demás, no presenta gasto en inversión, aun cuando la proporción del gasto en personal es similar al del componente 2.

A continuación, se presenta como se distribuye el gasto total entre los distintos componentes.

Cuadro 115:  
Gasto Total por Componente (Miles de \$ 2008)

	2004		2005		2006		2007		Variación 2004-2007
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
CAVIS			860.248	82	1.272.744	83	1.220.893	48	41,9%
CAVD							1.036.303	41	
CAVAS	173.581	100	187.505	18	259.587	17	275.836	11	58,9%
<b>Total</b>	<b>173.581</b>		<b>1.047.753</b>		<b>1.532.331</b>		<b>2.533.032</b>		

La distribución porcentual debería cambiar para el año 2008, debido a la inyección de recursos por parte del Ministerio del Interior, producto de la implementación y puesta en funcionamiento de los nuevos centros.

## 4.2 Eficiencia del Programa

### 4.2.1 Análisis de eficiencia actividades y/o componentes

Dos instituciones, el Ministerio del Interior y CAVAS, entregaron información presupuestaria respecto a sus subcomponentes para el año 2007. A continuación, se presenta el gasto de estos componentes dividido por sus respectivos subcomponentes:

#### Análisis por Subcomponente (en miles de pesos del 2008)

**Cuadro 116.a: Componente 2. Ministerio del Interior**

	2007	%
Servicio de orientación e información/ Servicio de atención reparatoria	884.230	98
Servicio de Apoyo a la coordinación de la red nacional	21.210	2
Servicio Accesorio proyectos municipales	0	
<b>Total</b>	<b>905.440</b>	

Fuente: Ministerio del Interior

**Cuadro 116.b: Componente 3. CAVAS**

	2007	%
Servicio de Intervención psicosocial	173.169	73%
Servicio Relatoría, formación e investigación.	37.955	16%
Servicio Colaboración con la adm. De la justicia	26.094	11%
<b>Total</b>	<b>237.218</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ministerio de Defensa

Para el componente 2, se observa que gran parte de lo gastado fue a parar a los servicios de reparación, y sólo un 2% resultaron ser gastos de las instituciones. Una gran cantidad del gasto destinado a las víctimas es lo que precisamente este tipo de programas buscan, y se observa que el componente tiene una distribución de los gastos en sus subcomponentes de forma adecuada a este respecto. El gasto para el componente 2, de 905 millones de pesos, representa un 87,4% del gasto total, siendo el porcentaje restante lo referido a gastos de administración.

En el caso del componente 3, CAVAS, los subcomponentes apuntan principalmente a las distintas etapas del proceso de ayuda a las víctimas. De esto, el mayor porcentaje va destinado a la atención directa de las personas, y en un menor porcentaje, que en conjunto no supera el 30%, están los otros dos subcomponentes, los cuales apuntan a otros aspectos del proceso. Se ve un alto gasto en recursos humanos para todos los subcomponentes, lo que refleja la importancia del personal y explica en gran medida lo planteado anteriormente, la provisión de estos servicios con intensivos en recurso humano, y por tanto el cambio en personal afecta el número de atenciones que CAVAS puede realizar.

Con la información proporcionada, es posible establecer un indicador del gasto promedio por subcomponente, construido cómo la razón entre el gasto de cada subcomponente dividido por el número de beneficiarios efectivos de ese subcomponente:

**Gasto Promedio Componente por Beneficiario (Miles de \$ 2008)**

**Cuadro 117: Ministerio del Interior**

	2007
Servicio de orientación e información/ Servicio de atención reparatoria	909,7
Servicio de Apoyo a la coordinación de la red nacional	NA
Servicio Accesorio proyectos municipales	NA

Fuente: Elaboración propia con datos del ministerio del Interior

**Cuadro 118: CAVAS**

	2007
Servicio de Intervención psicosocial	410,4
Servicio Relatoría, formación e investigación.	NA
Servicio Colaboración con la adm. De la justicia	NA

Fuente: Elaboración propia con datos del ministerio de Defensa  
NA: No aplica

En los casos que no se ha podido obtener el indicador se debe a que no se ha medido un número de beneficiarios por subcomponente; son gastos que en general redundan en el beneficio del total de atendidos, mas no es posible desagregarlos por persona o víctima.

De lo anterior, se desprende la importancia del gasto para el caso de los CAVDS, teniendo un gasto promedio de \$909,7 mil pesos por beneficiario, en este caso no fue posible separa el gasto a nivel de información y orientación, versus atención reparatoria, por tanto el monto puede estar subestimado debido a que pueden haber beneficiarios que reciben un solo servicios o ambos. Si perjuicio de lo cual, si consideramos que el gasto para el caso de CADVs se concentra fuertemente en lo que es atención reparatoria, y si además consideramos los costos promedio por atención de beneficiario en los programas de Salud Mental que se muestran más adelante, el gasto promedio se encuentra dentro de márgenes aceptables y en la medida que se incremente el número de centros y también se incremente la cobertura, dicho valor debería reducirse para los próximos años.

En cuanto a CAVAS sólo es posible obtener el gasto promedio por beneficiarios para el año 2007, que es de \$410 mil pesos. Sin embargo, esta cifra podría ser menor, ya que debemos considerar que en el año 2007 CAVAS redujo la cantidad de víctimas atendidas porque los dos primeros meses de aquel año no hubo atenciones debido a las obras de ampliación que se realizaron. Además, en conjunto con el SERNAM destinaron recursos a la creación de un modelo de intervención especializado y el diseño de módulos de capacitación de prevención en la victimización secundaria, recursos que no fueron destinados específicamente a las personas atendidas en aquel año, ya que no se contemplaba en el convenio. Por tanto, motivo, dicho valor debería poder reducirse en los próximos años.

#### 4.2.2 Gastos de Administración

Dos instituciones han entregado información sobre la cuantificación de sus gastos de administración. Estas son el Ministerio del Interior y CAVAS.

La información de ambas instituciones se presenta en los siguientes cuadros:

Gastos de Administración por componente (en miles de pesos de 2008)

Cuadro 119.a: Componente 2. Ministerio de Interior

AÑO	Gastos de Administración	Gastos de Producción de los Componentes <sup>184</sup>	Total Gasto del Programa
2007	130.854	905.440	1.036.294

Fuente: Ministerio del Interior

Cuadro 119.b: Componente 3. CAVAS

AÑO	Gastos de Producción de los Componentes	Gastos de Administración	Total
2007	237.218	38.617	275.836

Fuente: Ministerio de Defensa

Los gastos de administración que incluye el ministerio del interior son de arriendo, gastos en servicios generales, mantención y servicios de vigilancia. Si evaluamos los gastos de administración sobre el total, el porcentaje es de un 12,6%. Los gastos de administración por lo general deberían estar bordeando el 10%, por lo que este punto no se evalúa favorablemente.

Los gastos de administración que incluye CAVAS, es una estimación realizada por la institución en función de los gastos totales por componente. El porcentaje de los gastos de administración sobre el total es del 14%, por lo que también se evalúa negativamente.

#### 4.2.3 Análisis de Otros Indicadores de Eficiencia

A falta de información que pudiera considerarse relevante, como el tipo de daño infringido por el agresor, distinción por género, por edad en todas las instituciones, el tipo de arma, etc., y el gasto destinado a cada punto en cuestión, no es posible realizar un análisis de eficiencia para este tipo de indicadores. En síntesis, la información presupuestaria no se maneja a tal nivel de desagregación.

Esto no deja de ser relevante. A modo de ejemplo el panel cuenta con datos de atención a víctimas de delitos violentos para países como Brasil y Jamaica<sup>185</sup>, los cuales presentan datos presupuestarios desagregados por los ítems expuestos en el párrafo anterior. En el caso de Brasil, el gasto está dividido por la gravedad del daño, si fue autoinflingido o fue por un tercero, por género, y por diez distintos rangos de edades. Para el caso de Jamaica, la información presupuestaria incluye también el tipo de daño, el arma con que se realizó, y se estima la baja en productividad redundante del delito. Lo anterior, debería contribuir a que las instituciones realicen un esfuerzo en esta materia. Información desagregada hasta ese nivel no es con el que cuentan las instituciones para realizar un análisis de eficiencia más exhaustivo.

<sup>184</sup> Las cifras para cada año de esta columna deben coincidir con las cifras totales anuales del Cuadro N°6 Gasto de Producción de los Componentes del Programa.

<sup>185</sup> "Manual for estimating the economic costs of injuries due to interpersonal and self-directed violence", World Health Organization.

Para el **componente 2**, del ministerio del interior, tenemos el siguiente análisis por **subcomponente**:

**Cuadro 120: Subcomponente 1. Servicio de orientación e información**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta 2007	2007	Variación
Rendimiento por profesional cada 100 horas en Servicio de Orientación e Información. 186	Eficiencia	64	44.5 (corresponde al 69,5%)	

El indicador Rendimiento por profesional muestra que se planifica atender 64 usuarios por profesional cada 100 horas. Por otra parte los datos reflejan un cumplimiento del 69.5% de esta meta, lo cual se evalúa negativamente, observando una subutilización del recurso humano.

**Cuadro 121: Subcomponente 2. Atención Reparatoria**

Indicadores definidos	Dimensión	Meta 2007	2007	Variación
4. Rendimiento en atención a usuarios por psicólogo por cada 100 horas del Servicio de Atención Reparatoria <sup>187</sup> .	Eficiencia	25	24.7 (corresponde al 98,8%)	-

Respecto al indicador de eficiencia: rendimiento en atención a usuarios por psicólogo del Servicio de Atención Reparatoria prácticamente se alcanza la meta, lo cual se evalúa positivamente.

Para el **componente 3**, CAVAS, tenemos sólo los datos para realizar el análisis de su primer **subcomponente**:

**Cuadro 122: Subcomponente 1. Indicadores de Eficiencia Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual (miles de pesos de 2008)**

Indicadores definidos	Meta	2004	2005	2006	2007	Variación en % 2004-2007
1. Costo promedio mensual estimado de intervención psicosocial caso	No define	\$29.056	\$26.658	\$26.928	\$28.856	-0,2%
2. Valor promedio de hora de atención presencial.	No define	\$4.667	\$4.710	\$4.653	\$5.619	20,4%
3. Costo promedio de atención por beneficiarios (incluyendo beneficiarios indirectos)	No define	s.i.	s.i.	s.i.	\$205,7	

Para ninguno de los indicadores se han definido metas, lo cual se evalúa negativamente. El indicador 1, dice relación con el costo promedio mensual estimado de la intervención psicosocial, esto es, considera el tiempo promedio mensual de horas profesional que se destina al trabajo por cada caso (lo que comprende: las atenciones presenciales, de supervisión clínica, visitas a domicilio, reuniones de coordinación entre profesionales) y que para el año 2007 llegó a 6.38 horas cronológicas multiplicada por el valor hora semanal de \$4.523<sup>188</sup> pesos.

<sup>186</sup> Cada profesional dedica dentro de su jornada de 40 horas semanales, 25 horas a atención de público. Las otras horas se reparten entre: Reuniones técnicas, Labores administrativas, Coordinación de redes, Investigación, Autocuidado y Capacitación)

<sup>187</sup> En este servicio, las personas atendidas se repiten cada semana, es decir, estas 25 personas corresponden a 100 atenciones al mes

<sup>188</sup> El valor hora neta corresponde al total de honorarios brutos dividido por el número total de horas registradas en los casos.

Para el año 2007 el valor total fue de 28.856, superior en un 7% al valor para el año 2006. Sin embargo, el promedio para este indicador fue \$27.875 para el período analizado, lo cual muestra un costo promedio bastante estable durante el período. Lo cual se evalúa positivamente. El incremento del 7% entre 2006-2007 se debe a que durante el año 2007 la cantidad de atenciones ocurridas por las contingencias que afectaron ese año se redujeron.

El indicador 2: En cuanto al valor hora promedio de atención presencial<sup>189</sup>, da cuenta del costo promedio por hora de los profesionales implicados solamente en la atención presencial, donde puede ser que en dicha atención pueda haber más de un profesional simultáneamente. Dicho costo en promedio para el período es de \$4.912<sup>190</sup> pesos. Si bien para el último año presenta un incremento del 21%, sigue siendo un costo moderado, lo cual se evalúa de forma positiva. Además, estos valores son comparables al valor hora de atención en psicología a quienes se atienden vía previsión FONASA.

El indicador 3 apunta al gasto promedio del subcomponente pero incluyendo los beneficiarios indirectos del programa. Comparándolo con el gasto promedio por beneficiario directo (\$410,4 mil), se observa que el número disminuye ostensiblemente, lo que habla del verdadero efecto que tiene cada peso gastado en este programa.

Si comparamos dichas cifras con cifras obtenida para el ministerio de salud por sus atenciones en materia de salud mental<sup>191</sup>, los resultados en gastos por beneficiarios según componente fueron:

**Cuadro 123: Costo por beneficiario según componente, programa Salud Mental, año 2001**  
(en \$M de 2008)

Componente	Costo por componente	Nº de beneficiarios atendidos	Costo unitario
Depresión	406.318	79.537	\$ 6
Psiquiatría forense	268.862	286	\$ 1.115
Alcohol y drogas	3.507.411	23.601	\$ 1.364

Este cuadro sirve como punto de comparación respecto a los costos promedios de atención por persona en temas de reparación psicosocial. Los componentes de psiquiatría forense y alcohol y drogas apuntan, respectivamente, a la atención entregada a personas que han realizado algún crimen por su estado mental y a quienes han sufrido perturbaciones por su adicción a alguna sustancia nociva. Ambos componentes apuntan a servicios de atención psiquiátrica, y en promedio gastaron por beneficiario un monto cercano al millón doscientos mil pesos.

<sup>189</sup> Este indicador es calculado como el honorario profesional anual destinado a la atención directa dividido por el número de prestaciones (o atenciones a los beneficiarios) anuales.

<sup>190</sup> De acuerdo al colegio de psicólogos el arancel por sesión es de \$22.000, FONASA es de \$8.610. De asistente social es de 1 Uf la hora.

<sup>191</sup> DIPRES, "Evaluación Programa Salud Mental. Ministerio de Salud". 2002.

### 4.3. Economía

#### 4.3.1 Ejecución presupuestaria del Programa

A continuación, se detalla la relación entre el presupuesto asignado y el gasto devengado de cada periodo por componente.

##### Presupuesto del Programa y Gasto Devengado (Miles de \$ 2008)

##### Cuadro 124.a: Componente 2. Ministerio del Interior

Año	Presupuesto Inicial del Programa (a)	Gasto Devengado (b)	% (b/a)*100
2007	1.226.246	1.036.303	84,5

Fuente: Ministerio del Interior

El grado de ejecución del gasto de este componente fue menor al 90% por lo que se evalúa negativamente, ya que implica un costo alternativo en uso de recursos no considerado en la planificación inicial, en cuanto a la capacidad de la unidad para la puesta en marcha e implementación de los centros de atención.

##### Cuadro 124.b: Componente 3. CAVAS

Año	Presupuesto Inicial del Programa (a)	Gasto Devengado (b)	% (b/a)*100
2004	182.332	173.581	95,2
2005	196.944	187.505	95,2
2006	272.104	259.587	95,4
2007	286.769	275.836	96,2

Fuente: Ministerio de Defensa

Sobre el programa de CAVAS, se ve una leve sub ejecución cercana al 5% cada año, pero que para el 2007 disminuye a un 3,8%. En promedio, hay una ejecución de 95,5% para los cuatro años del programa. En base a esos datos, es razonable sostener un alto grado de ejecución del presupuesto entregado a inicios de cada período, lo que se evalúa positivamente

#### 4.3.2 Recuperación de Gastos

Las instituciones no tienen mecanismos de recuperación de gastos, y en la modalidad de funcionamiento actual no se requiere mecanismos de recuperación.

## **5. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA**

### **Análisis y Evaluación de aspectos relacionados con la Sostenibilidad del Programa**

Respecto de los elementos que dicen relación con la sostenibilidad del programa el panel identifica los siguientes aspectos que son relevantes para garantizar este elemento en el corto y mediano plazo.

- i. La necesidad de desarrollar una política de atención a víctimas de delitos violentos.
- ii. Mecanismos de coordinación interinstitucionales.
- iii. Estándares de calidad en la provisión de los servicios.
- iv. Cobertura y Detección de demanda insatisfecha.
- v. Marco Jurídico integrador.

### **Necesidad de una Política**

Durante los años que lleva en funcionamiento las distintas iniciativas evaluadas, se aprecia un compromiso por parte de las autoridades para hacerse cargo de las necesidades detectadas en esta materia por la ciudadanía. En particular, se reconoce que actualmente no existe una política en materia de atención a víctimas de delitos violentos, y que para seguir avanzado en esta temática es indispensable desarrollar dicha política, en particular, se espera a principios del próximo año, contar con un documento que permita iniciar la discusión respectiva.

Dicha política permitiría construir el marco, bajo el cual el conjunto de instituciones que participan en este tema, definan su rol, responsabilidades, y coordinaciones respectivas. De modo que estos acuerdos expresados en éste instrumento sirvan para delinear los planes de trabajo a seguir por las distintas instituciones, en particular, debería contribuir a:

- i. La Elaboración de un diagnóstico amplio sobre la temática.
- ii. La definición de algún modelo conceptual o enfoque integrado para trabajar el tema.
- iii. Desarrollo de la institucionalidad
- iv. El ordenamiento de la oferta pública en esta materia.
- v. El establecimiento de los mecanismos de coordinación institucionales.
- vi. La provisión de los servicios a los sectores que requieren de ello.

### **Mecanismos de coordinación**

Cabe señalar, que en cuanto a mecanismo de coordinación se han dado pasos en esta materia, en particular la creación de la RAV por parte del Ministerio del Interior, ha tenido la intención de conocer y establecer una agenda que permita la coordinación de las instituciones involucradas, de modo de contribuir, a lograr un acercamiento desde distinta instancia al tema. Sin embargo, dicha Red no tiene como objetivo, ser la base para el diseño y planteamiento de tal política. Esto requiere de un esfuerzo más amplio que considera a los distintos agentes para que participen en dicho proceso.

Sin perjuicio de lo anterior, se considera que en el caso de la RAV el trabajo operativo debe ser fortalecido, ya que constituye una instancia inicial de coordinación de la oferta pública en esta materia.

Se requiere trabajar en la agenda común, en los temas de protocolos, mecanismos formales de derivación, en el tema de liderazgo, que es algo que todavía se percibe carente en esta materia, y que se considera relevante para el funcionamiento del Programa en el mediano plazo.

### **Estándares de Calidad**

Contar con estándares de la calidad del servicio entregado por parte de las instituciones, es un elemento prioritario ha ser incorporado dentro del funcionamiento del sistema, esto porque, a juicio del panel el sistema de atención y su funcionamiento debe estar centrado en el usuario, y es precisamente esta mirada la que se requiere relevar.

### **Cobertura y detección de demanda insatisfecha.**

En cuanto a los recursos profesionales con los que cuentan los componentes, se observa que el nivel de demanda sobre la oferta existente es todavía insuficiente, unos de los desafíos del sistema es incrementar cobertura en función de la población objetivo definido por las propias instituciones. Cabe resalta aquí para el próximos años, el Ministerio Público no centrará esfuerzos en proveer este tipo de servicio, si no que los casos serán derivados, por tanto, contar con una oferta pública, de calidad y con una cobertura amplia se vuele absolutamente relevante. El punto anterior, también tiene una contrapartida en términos de recursos, ya que implicará la inyección de recursos adicionales en este tema. Como parte de la evaluación se constata que los distintos componentes actualmente ya funcionan en su nivel de plena capacidad.

### **Marco Jurídico Integrador**

A partir del año 2000, con la entrada en vigencia del nuevo sistema procesal penal que reemplazó un sistema inquisitivo por un sistema penal acusatorio, la figura de la víctima cobró especial relevancia. Se consagró a nivel constitucional la obligación del Ministerio Público de dar protección a las víctimas y testigos.

El nuevo Código Procesal Penal establece en su artículo 109 los derechos de la víctima: “La víctima podrá intervenir en el procedimiento penal conforme a lo establecido en este Código, y tendrá, entre otros, los siguientes derechos:

- i. Solicitar medidas de protección frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados en contra suya o de su familia;
- ii. Presentar querrela;
- iii. Ejercer contra el imputado acciones tendientes a perseguir las responsabilidades civiles provenientes del hecho punible;
- iv. Ser oída, si lo solicitare, por el fiscal antes de que éste pidiere o se resolviere la suspensión del procedimiento o su terminación anticipada;

- v. Ser oída, si lo solicitare, por el tribunal antes de pronunciarse acerca del sobreseimiento temporal o definitivo u otra resolución que pusiere término a la causa, y
- vi. Impugnar el sobreseimiento temporal definitivo o la sentencia absolutoria, aun cuando no hubiere intervenido en el procedimiento”.

El Ministerio Público está obligado a velar por la protección de la víctima en todas las etapas del procedimiento penal y el tribunal garantizará la vigencia de sus derechos durante el procedimiento. (art. 6º cpp)

Finalmente el art. 78 del cpp sobre Información y protección a las víctimas establece que, es deber de los fiscales, adoptar o solicitar medidas para proteger a las víctimas, facilitar su intervención y evitar o disminuir los procesos de victimización secundaria. Los fiscales estarán obligados a realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- a) Entregarle información acerca del curso y resultado del procedimiento, de sus derechos y de las actividades que debiere realizar para ejercerlos.
- b) Ordenar por sí mismos o solicitar al tribunal, en su caso, las medidas destinadas a la protección de la víctima y su familia frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados.
- c) Informarle sobre su eventual derecho a indemnización y la forma de impetrarlo, y remitir los antecedentes, cuando correspondiere, al organismo del Estado que tuviere a su cargo la representación de la víctima en el ejercicio de las respectivas acciones civiles.
- d) Escuchar a la víctima antes de solicitar o resolver la suspensión del procedimiento o su terminación por cualquier causa.

Si la víctima hubiere designado abogado, el Ministerio Público estará obligado a realizar también a su respecto, las actividades señaladas en las letras a) y d) precedentes.

La Ley Orgánica del Ministerio Público (ley 19.640) en su art. 20 establece que la Fiscalía Nacional contará con las siguientes unidades administrativas: f) División de Atención a las Víctimas y Testigos que tendrá por objeto velar por el cumplimiento de las tareas que a este respecto le encomiende al Ministerio Público la ley procesal penal. El art. 34 señala que cada Fiscalía Regional contará con las siguientes unidades administrativas: e) Unidad de Atención a las Víctimas y Testigos.

Dichas Unidades son las que trabajan directamente con las víctimas y testigos que les son derivadas por los fiscales.

Sin perjuicio de la consagración de los derechos de la víctima y su estatuto en el marco del nuevo proceso penal, ya funcionaba desde 1987 el CAVAS. Este Centro, dependiente de la PICH, nació en respuesta a dos acontecimientos: a la realidad enfrentada por muchas personas víctimas de delitos sexuales que no tenían un espacio institucional donde concurrir para poder recuperarse del daño, y a las recomendaciones circunscritas en la Declaración de Principios de la ONU.

Por otra parte a partir del 2001 se inició la implementación de los CAVIS, al alero de las Corporaciones de Asistencia Judicial, en un intento por responder a la necesaria reparación del daño sufrido por las víctimas.

En el año 2006, la Estrategia Nacional de Seguridad Pública, instrumento que operacionaliza y temporaliza las tareas contenidas en la Política Nacional antes mencionada, asume el concepto del fenómeno de la delincuencia como un problema multicausal, que requiere respuestas integrales. En ese marco, las políticas deben estar orientadas no sólo a la prevención del delito, y a la reintegración del victimario, sino también a enfrentar la difícil situación que deben enfrentar las personas que han sido víctimas de un delito y que requieren de un apoyo humano, psicológico y orientador por parte del Estado. Es por ello que la Estrategia Nacional de Seguridad Pública incorporó, como uno de sus ejes centrales, la atención de víctimas de delito, en el entendido que la Asistencia a Víctimas puede constituirse en una herramienta útil, tanto para reducir la sensación de inseguridad y temor de una persona que ha sido victimizada, como para prevenir nuevas victimizaciones. En este sentido, lo que se pretende es ampliar la oferta del Estado para asistir a las víctimas de violencia, proponiendo acciones que involucran distintos actores e intervenciones desde los ámbitos jurídico y social. Lo anterior se ejecuta a través de los CAVDS dependientes del Ministerio del Interior.

*Comprendiendo la génesis de las iniciativas descritas e implementadas por el Ministerio Público, el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior y la Policía de Investigaciones es factible constatar la ausencia de un marco jurídico donde se integren los diversos aspectos descritos.*

Como se ha señalado en el cuerpo del informe, el Ministerio Público ha iniciado un proceso de reorientación del modelo de atención desarrollado hasta ahora por las URUVIT donde se elimina la atención integral y se focaliza en la protección de las víctimas y en su participación en el proceso.

Este cambio de política institucional deja de manifiesto que no existe la obligación legal de reparar el daño causado por el delito. En síntesis no está consagrado el derecho a la reparación integral a las víctimas de delitos.

Cabe plantearse y discutir la necesidad de consagrar dicho derecho y establecer una política pública sobre atención a víctimas de delitos, donde puedan coordinarse las iniciativas ya en funcionamiento y llenar los vacíos existentes

Dicha discusión, junto con considerar los modelos en funcionamiento debiese hacerse cargo del proyecto de ley, en actual tramitación legislativa, sobre el Fondo Nacional para la representación de víctimas de delitos. Además todo lo expuesto debiese integrarse con el anteproyecto de Servicio de Asistencia Judicial que está siendo trabajado actualmente por el Ministerio de Justicia.

## **6. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD**

### **Análisis y Evaluación de aspectos relacionados con la Justificación de la Continuidad del Programa**

Los programas de Atención a Víctimas de Delitos Violentos han identificado adecuadamente el problema que abordan. La proyección para población potencial sugiere que dicha necesidad perdurará durante los próximos años. Requiriendo un sistema eficiente para hacer frente a estas necesidades.

Dentro de las principales falencias que hoy se observan destacan:

- i. la falta de cobertura en materia de asistencia a víctimas de delito
- ii. la escasez de mecanismos de información a víctimas
- iii. las deficiencias en la coordinación y articulación entre las instituciones públicas que intervienen con víctimas de delito a nivel nacional.

Adicionalmente se observa que existen imprecisiones por parte de las instituciones para definir las poblaciones potencial y objetivos.

La falta de metas programáticas en cuanto a cobertura anual por parte de los componentes del programa impide disponer de una trayectoria para los indicadores de modo permitir un lectura evaluativa. La calidad en la atención todavía no es una variable que sea parte integrante del funcionamiento de los componentes.

La organización de recursos se realiza en base a criterios de asignación presupuestarias, se preocupan del control, seguimiento y la ejecución del gasto. Esto es común para los componentes analizados. Sin embargo, indicadores por subcomponentes en cuanto al gasto o costos unitarios para la provisión de servicios todavía es mejorable. De esta forma se podrá tener información precisa en cuanto a la evolución detallada de los costos asociados a las prestaciones.

## II. CONCLUSIONES

### 1. DISEÑO

#### A nivel del Programa

El fenómeno victimización puede ser entendido desde distintas perspectivas. Si se mira la población afectada, ésta puede ir desde un polo más social hasta uno más individual. Esto tiene implicancias a la hora de diseñar estrategias de intervención. En este sentido, el enfoque ecológico sirve al diseño en la consideración de niveles macro, meso, microsociales e individuales.

Los programas de atención a víctimas han definido que la población a atender corresponde a las personas que han sufrido daño(s) específico(s) producto de la violencia con carácter delictivo y por tanto su intervención tiene por objetivo la reparación integral de las personas afectadas. Dada esta definición, las estrategias se orientan preferentemente a la intervención en niveles microsociales e individuales.

En cuanto al diseño del programa es importante señalar que surge como respuesta a una necesidad detectada en la población, pero no es una respuesta organizada y estructurada, sino más bien fue un levantamiento de servicios originados por las propias instituciones. Por tanto, los diseños individuales de las matrices de marco lógico dan cuenta de esta realidad.

De acuerdo a lo señalado, desde una visión programática, existen entonces, diferenciaciones entre una línea de prevención y control de los delitos y una línea de atención a las personas víctimas de violencia. En tanto la primera, tiene entre sus objetivos la disminución de la ocurrencia de delitos y de la victimización en términos de un sentimiento generalizado de inseguridad a nivel de la población. La segunda está vinculada a la provisión de servicios de atención directa a las personas en todos los planos reparatorios.

**Población Potencial.** Las definiciones de población objetivo utilizadas por los servicios evaluados son susceptibles de ser comparadas previa consideración de agrupaciones según categorías de delitos (sexuales, lesiones, robos, homicidios, lesiones en contexto VIF, sustracción de niños y secuestro). Esta situación da positivas posibilidades de contar con elementos iniciales para una planificación conjunta de la atención de la demanda definiendo perfiles o características de la misma.

Se advierte que algunos delitos, como los robos con violación, pueden estar agrupados en más de una categoría (sexuales y robos), lo que correspondería revisar, especialmente para los CAVDS.

Finalmente, en consideración a lo señalado tanto la definición como la estimación de la población objetivo es adecuada para cada línea de atención a víctimas, aún cuando se requiere de la revisión para una posible incorporación de algunos delitos (o violencias como las VIF) de alta prevalencia, también denominados violentos o de connotación pública lo que es adecuado, tanto en su definición como en su estimación.

**Ministerio Público.** Se estima que la oferta hasta hoy entregada en materia de atención integral a víctima en el país, podría disminuir en un 16% a partir del redireccionamiento de los servicios entregados hasta hoy por las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT).

**Externalización.** Todos los componentes o actividades pueden ser provistos por otro sector con financiamiento público, exceptuando las funciones normativas o regulatorias del sistema de atención a víctimas, junto a los servicios de orientación e información, la coordinación y articulación de la red, y el sistema de información que corresponden a la gestión estatal.

**Indicadores propuestos.** Para evaluar la eficacia de los servicios de orientación e información se propone un indicador de oportunidad que de cuenta del tiempo transcurrido entre la realización de la denuncia y el primer contacto que realiza con la atención.

Para evaluar la eficacia de los servicios de atención a víctimas, se propone un indicador de daño al inicio de la un intervención –en la fase diagnóstica- que permita orientar el Plan de Intervención o, en caso que requiera atención de especialidad, derivar a las instituciones correspondientes a la víctima, para que reciba la atención necesaria que permita disminuir el nivel de daño presentado.

También se propone un Indicador de bienestar psicológico que permita medir tanto la aplicación de la evaluación de bienestar y la valoración que arroja. Este indicador útil para medir la efectividad de la intervención una vez finalizada.

### **Evaluación a nivel de diseño del modelo de atención**

Se realizará el análisis según el servicio que las iniciativas ofrecen.

Respecto del *Servicio de Información y Orientación*, tanto los CAVIS (MINJUS), como los CAVDS ofrecen este servicio con actividades muy similares. Sin embargo, en este último (CAVDS) se aprecia una mayor incorporación de actividades de intervención psicosocial temprana, procurando la prevención de consecuencias más graves a nivel mental, de la violencia sufrida. Estas actividades están relacionadas con la Intervención en Crisis de primer orden, la Orientación proteccional, el Seguimiento, y la Coordinación con redes. Todo esto es evaluado positivamente dentro del modelo de atención.

Respecto del *Servicio de Atención Integral*, todos los Centros entregan servicios reparatorios, sin embargo CAVAS lo hace en un nivel de especialidad, caracterizado principalmente por un modelo de intervención psicosocial de mayor complejidad que considera mayor tiempo de tratamiento a quienes lo necesiten y tiene claramente un carácter clínico y psicoterapéutico. Esto está explicado fundamentalmente por la problemática que atienden: graves consecuencias en la salud mental de las personas que han sufrido violencia sexual. Esto es evaluado positivamente para la atención de estos problemas.

Los servicios de *intervención psicosocial* tanto de CAVIS como de CAVDS son servicios integrales que incorporan junto a la intervención psicológica la asistencia jurídica. Son servicios de un nivel de especialidad menor que CAVAS, básicamente porque las problemáticas a atender tienen relación con las consecuencias psicológicas y a nivel jurídico o de derechos vulnerados en las personas causa de los delitos de los cuales han sido víctimas. Esto se evalúa positivamente.

El énfasis en estos servicios está puesto en la integralidad de la asistencia, dada principalmente por un *modelo psicojurídico* de comprensión del fenómeno y un modelo interdisciplinario en el diseño de la atención. Aquí se considera la participación conjunta de varios profesionales desde la perspectiva de un trabajo e intervención en equipo.

La intervención psicológica aspira a ser de corto a mediano plazo (de tres a 9 meses) más cercano a un modelo de *intervención en crisis de segundo orden*. Esto se evalúa positivamente en el diseño de ambos servicios.

Ambos servicios integran la *asistencia psiquiátrica*, sin embargo en las CAVDS tiene una preponderancia mayor por su participación en el equipo, marcando un enfoque más clínico de la atención. En cambio, en el caso de los CAVIS, esta asistencia cumple un papel secundario, expresada sólo en horas de apoyo al trabajo psicosocial para los casos que lo necesiten. Esta segunda opción es evaluada positivamente en el diseño.

Para los CAVDS, si bien la asistencia psiquiátrica desde un *enfoque interdisciplinario* de la atención es positiva, el riesgo de orientar al modelo hacia una perspectiva más especializada en estos casos, es darle un énfasis clínico y médico que a veces resulta contraproducente (“Etiquetamiento”, estigma, rigidización de procedimientos, etc.). Por otra parte, la especialización de los tratamientos conlleva un mayor gasto, en desmedro del número de personas atendidas. La evidencia muestra que intervenciones breves para muchos problemas de salud mental tienen resultados costo-efectivos, recomendables para cuando los problemas afectan a un grupo importante de la población.

La incorporación del *patrocinio o representación judicial* la atención integral de los CAVIS es un elemento distintivo de la asistencia jurídica ofrecida por estos centros. Esto se evalúa positivamente en el diseño, pues da cuenta de una real disponibilidad de un servicio estrechamente ligado a una reparación efectiva, donde se incorpora la mirada de derecho en la atención. Esto constituye un elemento central en el daño sufrido en la persona, pues han sido víctimas de violencia de carácter delictivo, por lo que el tema de la vulneración de derechos y su forma de reparación, es central en este modelo.

En el caso de los CAVDS, el énfasis no está puesto en la asistencia jurídica aún cuando cuenta con actividades asociadas a ella. Esto es una opción válida, se evalúa positivamente. Lo central de los CAVDS es la atención oportuna y de calidad, lo que se evalúa positivamente.

### **Perfil de Componentes:**

**CAVIS:** Este componente se perfila como un servicio de reparación integral orientado a las poblaciones más vulnerables, dan importancia central a la asistencia judicial integrada con la intervención psicosocial expresada en las actividades de patrocinio y representación legal, lo que resulta adecuado en el modelo de atención.

**CADVS:** Este componente diseña cuatro líneas programáticas orientadas a una atención integral en distintos niveles, especialmente primario y secundario.

**CAVAS:** Este componente aparece claramente orientado a la atención especializada en delitos sexuales.

Considerando el perfil preponderante de cada uno de los componentes, se concluye que el conjunto ellos son adecuados para el logro del propósito y su diseño responde apropiadamente a las necesidades que dan origen al programa. Los servicios diseñados responden eficazmente a las necesidades de la problemática abordada.

**Conclusiones generales a nivel de diseño.** El diseño del programa es apropiado para abordar la causa del problema y la necesidad que da origen al programa.

El propósito del Programa está asociado adecuadamente al problema central que se identificó en el diagnóstico y da cuenta del resultado esperado.

## 2. ORGANIZACIÓN Y GESTION

### A nivel de Programa

**Estructura organizacional.** Cada componente ha iniciado su funcionamiento en tiempos y en circunstancias diversas, ajustando su diseño y gestión a dichas situaciones, dando cuenta de diferentes estructuras organizacionales.

En términos generales la estructura organizacional definida para cada uno de los componentes es adecuada para la consecución del objetivo propuesto. Sin perjuicio de lo señalado, ésta no potencia ni coordina los otros programas o servicios existentes y relacionados con la temática, y que se encuentran en funcionamiento. Lo anterior, da cuenta de un esfuerzo por parte del Estado que desarrolla éstas iniciativas y satisface la necesidad de mayor cobertura, pero no de una estructura organizacional coordinada entre las diferentes instancias de intervención.

El nivel de los profesionales de los centros de los componentes sujetos a evaluación es adecuado para satisfacer las necesidades de las víctimas y lograr el propósito. En particular, el servicio de atención reparatoria brindada por los CAVIS, CAVDS y CAVAS en la Región Metropolitana intervienen en promedio 8, 11, y 10 profesionales respectivamente<sup>192</sup>. Cabe señalar, sin embargo estos profesionales no trabajan únicamente en la provisión de este servicio, si no que también participan o apoyan otros subcomponentes.

La cobertura territorial de los centros se extiende a lo largo de todo el territorio nacional, existiendo a lo menos un centro por región y al 2009 cuando estén en pleno funcionamiento los CAVDS esta cifra alcanzará al menos a dos centros por región. En la Región Metropolitana existen actualmente 7 centros. Sin perjuicio de que los centros están presentes en todo el país estos son insuficientes para atender la demanda existente.

**Mecanismos de coordinación.** Las coordinaciones interinstitucionales entre los distintos servicios que trabajan con víctimas han contribuido a mejorar la atención y a atenuar la victimización secundaria. Sin embargo, no obstante la existencia de convenios marcos, el no haberse acordado y formalizado procedimientos específicos que den cuenta de las diversas situaciones no da estabilidad ni garantías de una atención oportuna.

Sin perjuicio de los múltiples esfuerzos desplegados por los componentes para establecer mecanismos de coordinación interinstitucionales formales, en la práctica la mayoría de ellos son acuerdos bilaterales que establecen los principios que deben regir las relaciones. No se acuerdan procedimientos comunes que consideren todas las instituciones involucradas y la diversidad de situaciones que pueden generarse. El mecanismo que más se ajusta a lo señalado es el que establece la RAV, pero no ha sido suficiente por carecer de la institucionalidad requerida para la consecución de los fines señalados. La mayor debilidad es la carencia de un gestor de red que tome el liderazgo explícito a un nivel resolutivo y vinculante. Lo anterior es producto de la ausencia de un marco jurídico que la faculte para ello.

**Gestión y coordinación con programas relacionados.** Existen duplicidades de los componentes a nivel de la definición de la población objetivo, en cuanto a los beneficiarios de los servicios de orientación e información, y los de reparación integral.

---

<sup>192</sup> Se considera un promedio de profesionales para los centros de la Región Metropolitana y no se considera el personal administrativo.

La duplicidad se daría en cuanto a la puerta de entrada a dichos servicios y en cuanto a las prestaciones brindadas por ellos. Sin embargo, no se ha podido constatar si dicha duplicidad opera en la práctica, no se cuenta con un registro de beneficiarios integrado. La presunción es que debido a la baja cobertura aún de los respectivos componentes, esta todavía no debería producirse, o bien, de una forma muy reducida.

**Mecanismos de Derivación.** Se adolece de una estructura formal de derivación basada en el funcionamiento coordinado entre los componentes evaluados y el resto de programas públicos en esta materia. Si bien se aprecian esfuerzos, aún se está lejos de hablar de un sistema de derivación entre instituciones. En este sentido, se debe considerar que la carencia de una política pública en esta materia, hace que esto se dificulte aún más, por carecer de la institucionalidad respectiva.

**Mecanismos de participación de usuarios.** Los mecanismos de participación de usuarios son muy escasos en todos los componentes. No se encuentran ni a nivel de diseño ni a nivel de proceso, están sólo a nivel de satisfacción del usuario. En cuanto a este elemento, debe tenerse en consideración que para el tipo de servicios brindados no puede homologarse calidad con satisfacción del usuario. Ya que esta última es una cuestión subjetiva y no técnica. Lo técnico debe evaluarse desde la óptica del cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Criterios de asignación de recursos.** El principal criterio para asignar los recursos a los servicios en evaluación es el de continuidad, salvo para los Centros del Ministerio del Interior que están en etapa de implementación. En este caso prima el criterio de la inversión, tanto para la infraestructura como para la habilitación, funcionamiento y contratación del personal requerido.

Existe disparidad entre los componentes en cuanto a los criterios de asignación de presupuesto. Ello deriva de la ausencia de una política nacional. Cada una de las estructuras organizacionales de las cuales dependen los componentes tiene sus prioridades contenidas en sus planificaciones estratégicas y en la mayoría de los casos la atención de víctimas no ocupa un lugar primordial. Por otra parte, los procedimientos de formulación de presupuestos de las instituciones no recogen las necesidades detectadas por los que ejecutan el proyecto. No tienen acceso a las redes de decisión estratégica para justificar adecuadamente sus necesidades.

**Funciones, actividades de seguimiento y monitoreo.** En cuanto a las actividades de seguimiento y evaluación que realizan las unidades responsables de cada componente, existen diferencias entre éstos. Las funciones y actividades de seguimiento además de ser insuficientes, carecen de la tecnología necesaria para la prestación de un servicio eficiente y de calidad orientado a la satisfacción de las necesidades del usuario.

Los componentes sujetos a evaluación no disponen de bases de datos y menos aún éstas se encuentran integradas.

## **A nivel de componentes es factible señalar**

### **CAVIS**

**Estructura organizacional.** Los CAVIS no cuentan con una estructura organizacional homogénea donde los procesos de trabajo y la gestión se ajusten a directrices técnicas uniformes que consideren además las especificidades propias de acuerdo a su ubicación geográfica y población atendida.

La dotación establecida es insuficiente para satisfacer la demanda por atención a las víctimas y por colaborar con la administración de justicia.

**Mecanismos de coordinación.** Los mecanismos de coordinación de los CAVIS, tanto internos como externos, son insuficientes e impiden la detección de cuellos de botella. No existe uniformidad entre los mecanismos de coordinación que operan en cada CAVIS.

El sistema de registro de la información impide realizar análisis que contribuyan al mejoramiento de la gestión de los servicios brindados.

#### **CAVDS**

**Estructura Organizacional.** La calidad contractual de los funcionarios de los CAVDS (todos a honorarios) dificulta el buen desempeño futuro de los centros al no garantizar la estabilidad y continuidad de la labor a desarrollar.

**Mecanismos de Coordinación.** A nivel de CAVDS existen múltiples mecanismos formales, tanto internos como externos.

#### **CAVAS**

**Estructura Organizacional.** La dotación en CAVAS es insuficiente para hacerse cargo de la demanda por el servicio brindado el que es altamente especializado y con cobertura sólo para la Región Metropolitana y la V región (que está fuera de esta evaluación). El promedio de espera anual para ser atendido es de 1.4 meses.

CAVAS cuenta con pocos mecanismos de coordinación formales.

### **3. EFICACIA Y CALIDAD**

#### **A Nivel de Programa**

Como se observó en la evaluación los componentes han funcionado sin feedback de calidad, concentrándose en brindar el servicio sin controlar la satisfacción percibida por los usuarios. En este sentido los CAVDS están haciendo una propuesta distinta, incorporando dentro de su planificación la evaluación de calidad, lo cual es rescatable y debiese ser extensible a todo el programa.

Se observan que los niveles de producción en general son bajos aunque han ido en aumento. Las capacidades de atención del programa en su conjunto muestran que esta ha aumentado sobre todo para los servicios de orientación e información (151%) y reparación (101%) y solo un 44% en patrocinio y representación judicial (entre los años 2005 y 2007). En los tres componentes esta producción da cuenta de poca planificación, dando respuesta a las contingencias de cada realidad particular de manera descoordinada entre servicios.

Los sistemas de registro de información concerniente a los beneficiarios son precarios, lo que impide conocer las características de la población que se atiende con el fin de evaluar cualitativamente la cobertura de los servicios y así replantear la planificación en función de información que sirva de feedback de la labor. Sin embargo los datos reflejan que la atención se esta entregando sobre todo a mujeres victimas de delitos sexuales, violencia intrafamiliar y lesiones graves, lo cual es coherente con las necesidades detectadas a través de la descripción de la población potencial global.

Es importante considerar que en todos los servicios la atención a los beneficiarios no implica solo a la víctima directa del delito, sino también a otras personas de su entorno más cercano que o bien han sido afectadas por procesos de victimización, o son importantes en la recuperación de la víctima. En este sentido se observa una coherencia entre los modelos de atención y los registros de atención a víctimas indirecta en los servicios. Lo que se evalúa positivamente.

La mayor cobertura sobre la población potencial conocida se observa para el servicio de orientación e información (2.6%) luego de lo cual se observa una cobertura del 1.6% para reparación integral y un 1.3% para patrocinio y representación judicial. Se relevó que aproximadamente por cada 10 beneficiarios en los servicios de orientación e información hay 6 recibiendo servicios de reparación. Lo anterior implica que la oferta de ambos debiese planificarse en base a dichos parámetros de manera conjunta.

Las instituciones realizan diversas actividades que reflejan que el propósito es cualitativamente más amplio que la atención a víctimas de manera directa. En este sentido se observa la existencia de 3 grandes líneas: Prevención, Orientación y Reparación.

Cada servicio da énfasis a cada una de estas líneas de manera diversa, siendo la más descuidada la línea de la prevención y las más relevada la de reparación. Es necesaria la inversión, especialización y focalización de manera desagregada en cada una de estas líneas, aspectos que deben ser considerados en el desarrollo de una política pública en materia de delitos violentos.

El nivel de cobertura de los tres componentes respecto a las poblaciones potenciales como objetivos son extremadamente bajos. Sobre la población potencial global, es decir, aquella que considera la cifra negra, la cobertura no supera el 2%, es decir, 2 de cada 100 víctimas de delitos en el territorio nacional están recibiendo atención por parte de alguno de los programas evaluados. Este nivel de cobertura sin embargo se verá ampliado con la implementación de los centros de CAVD, en este sentido se espera que para el año 2009, se pase de 7.016 a 4.256 beneficiarios en promedio por centro, considerando a todo el programa a lo largo del país.

La ampliación de la cobertura del programa requiere no solo de la generación de más centros a nivel territorial, algunos de tipo general y otros especializados (en VIF y violencia sexual) sino también de la ampliación de las capacidades de atención de los ya existentes. En este sentido la ampliación de la capacidad de atención puede ser potenciada con el entrenamiento y especialización de los profesionales y personal involucrado, para que desarrollen procesos de atención más eficientes.

Los criterios de focalización de los componentes han permitido distribuir los recursos en materia de atención a víctimas de manera ordenada en función de las poblaciones que mayormente así lo requieren.

Si bien los centros cuentan con una dotación pertinente a cuando a multidisciplinariedad profesional, es importante relevar que la especialización particular es necesaria en materia de atención a víctimas para el caso de delitos sexuales así como también para las víctimas de violencia intrafamiliar. En este sentido el único de los componentes evaluados que cuenta con tal grado de especialización es CAVAS (para delitos sexuales), razón por la cual una de las recomendaciones derivadas del análisis es extender servicios de esta naturaleza a nivel nacional.

Respecto al grado de satisfacción de los usuarios, se observa que los servicios son altamente valorados por los usuarios y que cumplen una labor significativa tanto en orientación e información, como en reparación y patrocinio. En general es la desarticulación del sistema uno de los aspectos que más prontamente requiere mejoras. En dicha articulación el entrenamiento de los trabajadores socio sanitarios, Carabineros y personas de las centrales de orientación e información es considerado un punto clave.

En relación al desempeño a nivel de fin, gran parte de los vacíos e incompetencias detectadas en los servicios se deben a la ausencia de un marco común que regule su accionar de manera integral. Por esto muchos de los juicios negativos que las instituciones han recibido en esta evaluación son reflejo de debilidades a nivel sistémico, que difícilmente las instituciones podrán subsanar en ausencia de una política pública en materia de atención a víctimas.

### **A nivel de CAVIS**

No fue posible estimar calidad, lo cual es relevante como que en su afán por prestar el máximo de atención posible a los usuarios el componente descuida la evaluación de la efectividad y calidad de su acción.

Los indicadores registran un aumento en sus niveles de producción para todos sus servicios de atención directa a usuarios. Entre los años 2005 y 2007 el servicio con mayor aumento en su capacidad de atención es el de orientación e información (112%,<sup>193</sup>), luego el de reparación integral (85%) y finalmente el de patrocinio y representación judicial (44%). Lo anterior es a su vez reflejo de las necesidades de la población que solicita los servicios.

Con su cobertura nacional y focalización en pobreza la gran mayoría de los beneficiarios CAVIS son mujeres víctimas de delitos sexuales, violencia intrafamiliar, lesiones graves y gravísimas y homicidio. Estado de situación que releva la importancia de implementar de manera formalizada y sistematizada el enfoque de género en materia de atención víctimas. Este punto es extensible a las demás instituciones.

Respecto a la cobertura respecto a su población objetivo, se observó que esta es proporcionalmente más elevada para el servicio de patrocinio y representación judicial (10%), que para los servicios de reparación integral (8%) y mucho menos para el de orientación e información (2.2%), lo cual muestra que el componente está respondiendo en mayor medida al objetivo para el cual fue puesta disposición de la comunidad.

Se observó que los CAVIS prestan atención a personas<sup>194</sup> que solo reciben servicio de atención psicosocial sin recibir asistencia judicial. Este tipo de beneficiarios presenta necesidades de orden más clínico-psicosocial que jurídico y, por tanto, una vez detectadas dichas necesidades estos debiesen ser derivados prontamente a la red de atención, de manera articulada y evitando victimización secundaria. Para que lo anterior se produzca de manera efectiva es necesaria una red que cuente con plazas de atención y que opere de manera coordinada a lo largo de todo el país.

---

<sup>193</sup> En este sentido es importante recordar que dicho aumento se debe significativamente al cambio en la modalidad del registro de la información.

<sup>194</sup> En una proporción que no fue posible estimar

Finalmente el servicio de promoción y prevención de los CAVIS registra una disminución en sus niveles de producción (ha disminuido un 32% entre 2005 y 2006, para los otros dos años no hay registros). Esto hace plantear la necesidad de evaluar la pertinencia de dicho subcomponente, al menos en sus actuales condiciones de funcionamiento.

#### **A nivel de CAVDS:**

Se evidencia un buen nivel de calidad en la entrega de sus servicios y una preocupación por cumplir con altos estándares. La satisfacción de los usuarios es superior al 84% para los servicios de orientación e información así como para reparación.

La principal falencia de este componente es su bajo nivel de producción en atención directa a usuarios, esto explica que su nivel de cobertura sea del 0.7% en relación a su población objetivo. Diversos indicadores confirman este bajo nivel de producción, el cual no superó el promedio mensual de 32 personas ingresadas por centro para orientación e información y de 12 personas ingresadas por centro para reparación psicosocial.

Al respecto se consideró recomendar que los CADS abran sus vías de ingreso a más componentes de la red, y no solo al Ministerio Público. Esto resulta pertinente cuando se observa, por ejemplo, como los casos que ingresan al CAVAS son solo en un 25% derivados por las URUVIT del Ministerio Público, en tanto un 30% ingresa por demanda espontánea y una 21% derivado de la Red SENAME. Lo anterior en la actualidad se realiza en los distintos centros CAVD y se ha materializado en diversos convenios que incorporan a otras instituciones además de las mencionadas, como algunos municipios y Policía de Investigaciones.

El nivel de producción observado para los servicios RAV y FAGM es satisfactorio, lo cual denota que los CADV dan mayor centralidad a los subcomponentes que van más allá de la atención directa a víctimas, en comparación a los otros dos componentes evaluados.

#### **A nivel de CAVAS:**

El servicio prestado es complejo e integral y responde efectivamente a una actuación especializada de buena calidad, con la presencia de equipos multidisciplinarios constituidos por profesionales con instrucción de segundo nivel que destinan un buen número de horas (sobre 6 mensuales) a la intervención psicosocial por caso.

Sin embargo el componente no realiza mediciones de la calidad de sus servicios, lo cual impresiona como que, en su afán por prestar el máximo de atención posible a los usuarios, este descuida la evaluación de la efectividad y calidad de su acción.

Se observa una disminución del 25% (del 2004 al 2007) en los niveles de producción del servicio de atención psicosocial especializada, lo que a través del análisis impresiona consecuencia de la precariedad de los recursos disponible en el servicio y las fluctuación en su dotación de personal. Esta disminución se condice además con una disminución del 70% en los tiempos de espera para recibir atención, lo cual denota que la institución ha realizado un esfuerzo importante por manejar las derivaciones recibidas de manera coordinada con la red de atención.

La cobertura del servicio en relación a su población objetivo es del orden del 1.5%, porcentaje evidentemente muy por debajo del satisfactorio.

## **EFICIENCIA Y ECONOMIA.**

### **A nivel de Programa**

**Presupuesto global.** En cuanto al presupuesto global, es decir, considerando simultáneamente los recursos de CAVIS; CAVDS y CAVAS, para el año 2007 dicha cifra alcanza a \$2.681 millones de pesos, y la variación porcentual llegó al 158,3% entre los años 2005-2007. Cabe resaltar, que la incorporación del Ministerio del Interior al programa de atención a víctimas a partir de 2007, incide sustancialmente en el aumento del presupuesto total.

Por otra parte, el gasto agregado para el año 2007, llegó a \$2.533 millones de pesos, experimentando un incremento de 142%. Por tanto, el crecimiento global de los recursos se evalúa positivamente.

**Gasto por componentes.** El hecho de que los componentes corresponden a iniciativas cuyo origen es diverso también tiene su expresión en términos presupuestarios, y en particular en cuanto a los montos asignados para los componentes respectivos. La falta de metas también se hace presente, ya que no se aprecia la existencia de una programación presupuestaria de corto y mediano plazo para el funcionamiento de los componentes, así como tampoco se observa una prospección en cuanto a los montos presupuestarios requeridos para incrementar cobertura en el Programa.

En el caso de los gastos por componente, los recursos se concentran mayoritariamente en Personal en torno al 84% aproximadamente, tanto para CAVIS como CAVAS. En el caso de CAVD, la distribución porcentual en Personal fue 39,5% e Inversión el 30,5%. Lo anterior, da cuenta de la importancia dentro de los componentes con respecto a la necesidad de contar con recurso humano en los diferentes servicios que entregan. Lo cual a juicio del panel se evalúa positivamente.

Aún existe mayormente entre los componentes la dificultad de separar sus gastos por subcomponentes, y no existe un desglose aún más detallado (gasto por tipo de delito, por sexo, estrato económico, etc.). Esto puede indicar un manejo deficiente de los datos por parte de las instituciones. No se encuentra disponible información, para todos los años comprendidos en el período de evaluación. Esta situación se evalúa negativamente.

**Gasto por beneficiario.** En cuanto al gasto promedio por beneficiario según subcomponentes, las instituciones no disponen de información para todos los períodos; sólo ha sido posible hacerlo para CAVD y CAVAS el año 2007. En el caso de los CAVDS, el gasto promedio es de 1.451 mil pesos por beneficiario para su primer subcomponente. En el caso de CAVAS llega 475 mil pesos, recordando eso sí que parte del presupuesto fue destinado al modelo de intervención realizado junto al SERNAM, y donde no se contemplaba atención para el año 2007.

En cuanto a los gastos de administración solo se cuenta con información para CAVD y CAVAS, para el año 2007. En ambos casos dicho gasto supera el 10% por ciento, en el caso de CAVD es del 12,6 por ciento y en el caso de CAVAS del 14% por ciento. Lo cual se evalúa negativamente.

**Economía.** Dado lo ya señalado de las diversas fuentes presupuestarias examinadas, los componentes presentan distintos niveles de ejecución para los períodos de evaluación. En promedio, eso sí, la ejecución del presupuesto es de un 99%, lo que se evalúa positivamente, si es que se ve en su conjunto.

## CAVIS

**Presupuesto global.** El presupuesto de los CAVIS es asignado de acuerdo al gasto del periodo, no dando chances a una eventual sub ejecución presupuestaria.

**Gasto por componentes.** La institución no ha entregado información sobre el gasto por subcomponentes, lo que podría indicar que, o no tiene los datos, o no existe un buen manejo de estos tal que permita entregar al panel esa información.

**Gasto por beneficiario.** Dado lo anterior, no es posible realizar un análisis del gasto de cada subcomponente por beneficiario.

**Economía.** No se ha entregado información sobre otros indicadores de eficiencia. Por otro lado, la ejecución del presupuesto es de un 100%.

## CAVDS

**Presupuesto global.** La institución para el año 2007 presenta gastos de administración que representan un 12,6%, mientras que lo recomendable es que bordee el 10%, lo que podría indicar un gasto en este ítem mayor a lo recomendable.

**Gasto por componentes.** Existe información sólo para un periodo, el año 2007, por lo que no es posible decir nada concluyente respecto a este ítem.

**Gasto por beneficiario.** Existe información sólo para un periodo, el año 2007, por lo que no es posible decir nada concluyente respecto a este ítem.

**Economía.** En el análisis de eficiencia por subcomponente, el rendimiento por profesional (subcomponente 1) se evalúa negativamente, al alcanzar sólo el 69,5% de la meta establecida, mientras que el subcomponente dos alcanza casi el 100% de la meta, por lo que se evalúa positivamente.

## CAVAS

**Presupuesto global.** A pesar de que con los recursos del convenio con SERNAM el presupuesto total de este componente aumentó con respecto al 2004, todos los otros ítems han mostrado una disminución para el 2008. Incluso en el presupuesto final, al comparar 2008 y 2007, se observa una disminución del 13%, cifra no menor.

Los gastos de administración sobre el total para el 2007 son del 14%, cuando lo recomendable es que este en torno al 10%, lo que podría indicar un gasto mayor a lo recomendable.

**Gasto por componentes.** La institución no ha entregado información sobre el gasto por subcomponente para los años 2006 hacia atrás. Esto podría indicar que aún falta un mejor manejo de todos los datos financieros.

**Gasto por beneficiario.** Al analizar los costos promedios de atención presencial por beneficiario y el de la hora por atención personalizada, se observa un aumento no menor entre el año 2006 y 2007 para ambos indicadores, lo cual puede obedecer a la menor cantidad de beneficiarios atendidos producto de las contingencias que vivió CAVAS en ese año. Sin embargo, son cifras que de seguir una tendencia así, deberían provocar mayor preocupación por la eficiencia de estos recursos.

El gasto promedio por beneficiario, al incluir a los beneficiarios indirectos, es de casi 229 mil pesos, lo que es mucho menor a la cifra anterior. Eso permite concluir que el efecto de las atenciones que presta este componente son de mayor alcance que únicamente los beneficiarios directos y en términos reales los costos por beneficiario son menores, lo que se evalúa positivamente.

Al comparar el gasto por beneficiario en reparación con el gasto por beneficiario para los componentes del programa de atención mental del año 2002, que entregaba servicio para quienes tenían problemas mentales, por ejemplo, por consumo de drogas y alcohol, la cifra del gasto promedio por beneficiarios se encuentra sobre el millón de pesos por beneficiario para esos años. CAVAS por su parte tiene una cifra no superior a los 458 mil pesos por beneficiario, lo que permite evaluar positivamente dicho gasto.

### III. RECOMENDACIONES

#### 1. DISEÑO

Para la identificación de las necesidades particulares de las personas afectadas por delitos violentos se requiere hacer un *diagnóstico de alcance nacional* sobre la situación de las víctimas. El diagnóstico debiese describir y dimensionar la población afectada y sus necesidades de atención; proyectando criterios de factibilidad y de priorización que puedan utilizarse en la generación de programas.

Lo anterior, entonces debería servir al diseño de un **plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos** que considere definiciones respecto al rol de los diferentes sectores involucrados y por tanto la distinción de las líneas programáticas de cada uno de ellos. Esto servirá para definiciones más precisas de poblaciones potenciales, poblaciones objetivos, metas, criterios de focalización, mecanismos de selección y mecanismos de coordinación.

Se recomienda desarrollar una política pública en materia de atención a víctimas de delitos violentos que regule la oferta tanto de los servicios de atención a víctimas a nivel de orientación como de reparación integral, así como de prevención de la victimización.

Se recomienda que el servicio de orientación e información derechos incorpore elementos de intervención psicológica inicial, como lo es la intervención en crisis de primer orden, así potenciar la prevención de problemas más graves de salud mental como consecuencia de la violencia sufrida. De allí, resulta importante que este servicio sea universal de cobertura nacional.

Se recomienda revisar el modelo de atención de manera tal de prestar dos modalidades de servicios de atención reparatoria: uno en versión más breve, de nivel primario y otro de nivel secundario, más extenso, con dotaciones profesionales ajustadas a cada nivel.

Se recomienda fortalecer los servicios de atención integral, ampliando la cobertura, especialmente de Interior y Justicia, dada la demanda que generará la reorientación de la intervención hasta ahora realizada por el Ministerio Público.

Se recomienda revisar una posible incorporación de algunos delitos (o violencias como las VIF, independiente del tipo de lesión) de alta prevalencia, también denominados violentos o de connotación pública lo que es adecuado. Esto es especialmente para los servicios de Justicia e Interior.

Se recomienda revisar las orientaciones de la Organización de las Naciones Unidas (1985) respecto a los derechos de las víctimas de delitos violentos, en relación a los servicios reparatorios relativos a las compensaciones e indemnizaciones.

#### **CAVIS (Ministerio de Justicia)**

Se recomienda que los CAVIS fortalezca la línea de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica. En el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado. Todos aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS, debiesen ser derivados a la red.

Se recomienda revisar la factibilidad de incorporar a los servicios de reparación las actividades de apoyo compensatorio correspondientes a la dimensión social de toda intervención integral actualmente ausentes en el sistema.

#### **CAVDS: Ministerio del Interior**

Se recomienda revisar en el subcomponente de atención reparatoria, el énfasis puesto en la atención clínica de tipo médica y psicológica, en desmedro de una intervención más integral que incorpore una participación más activa de la acción jurídica y social.

Se recomienda que acciones destinadas a la asistencia tengan objetivos psicosociales acotados en el tiempo, que permitan asegurar la cobertura (menos duración de la intervención y más personas atendidas). En este sentido, se recomienda que las intervenciones tengan un énfasis en la orientación hacia el desarrollo de competencias y recursos para enfrentar las situaciones de crisis y reestablecer el equilibrio psicosocial afectado por la violencia sufrida y evitar los fenómenos de institucionalización o cronicidad de los problemas mentales.

Se recomienda revisar los planteamientos del Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría (2001) en relación a las políticas, programas y atención a personas afectadas en su salud mental a raíz de hechos violentos.

Se recomienda la incorporación de enfoques comunitarios y colectivos en el diseño de estrategias de intervención, esto es: sentido de comunidad, apoyo social empoderamiento, acción promocional y preventiva, que han demostrado ser efectivos y consistentes con un enfoque de seguridad pública.

#### **CAVAS (Policía de Investigaciones – MINDEF)**

Se recomienda que CAVAS revise las alternativas de acreditación técnica y profesional respecto a la atención especializada a personas afectadas por violencia sexual, así colabore en el diseño y construcción de estándares que orienten en la asistencia especializada en el área.

Se recomienda que CAVAS revise las posibilidades de asociarse técnicamente a alguna institución de formación e investigación en violencia sexual, así obtener asesoría para un proceso de acreditación que sirva al diseño de indicadores, estándares y evaluación continua.

### **Recomendaciones a nivel de diseño del modelo de atención**

Las recomendaciones se realizarán según el servicio que las iniciativas ofrecen.

Para el *Servicio de Información y Orientación*, se recomienda el modelo diseñado por los CAVDS (MININT) que incorpora actividades de intervención psicosocial temprana, tendientes a prevenir consecuencias más graves a nivel mental, de la violencia sufrida.

El modelo considera una primera acogida a la víctima que debe efectuarse, cuando se trata de consentimiento informado, antes de 48 horas de realizada la denuncia, lo que es muy recomendable como intervención precoz para estos casos. Si la demanda es espontánea o línea 600, la acogida es inmediata.

Luego de la acogida se recomienda que sólo se entregue Intervención en Crisis de Primer Orden, actividad también incorporada en este servicio, a través de la cual y en consideración al estado de la víctima, de su familia y/o su entorno en cuanto a niveles de estrés y situación de desamparo, el psicólogo ofrece apoyo entregando información y orientación especializada de modo de potenciar la estabilización emocional del consultante mediante la primera acogida y contención. Los objetivos de esta intervención son el restablecimiento inmediato de la capacidad de enfrentamiento, la evaluación de riesgo de vida, el vincular a los recursos de ayuda.

La intervención en crisis de primer orden consiste en:

Contener, que significa desarrollar un proceso de escucha activo, cuidadoso, empático y cálido, desde una mirada integrativa, que observe los diferentes aspectos involucrados en la vivencia del delito. Esto permite establecer un soporte psicosocial oportuno.

Informar, que significa entregar al usuario la información básica respecto de la intervención, así como equilibrar expectativas respecto de ésta. Además en los casos que se requiera, se entregan orientaciones básicas para la protección, visibilizando recursos personales, familiares, sociales e institucionales que puedan constituirse en elementos de apoyo.

Evaluar, explorar sobre la afectación emocional del consultante, posibilitando la evaluación de riesgo y sobre los recursos personales, familiares y sociales con que la persona cuenta. Significa obtener información que permita establecer una visión general de la situación de la persona, es decir, una valoración inicial del daño que le ha ocasionado el delito así como una valoración inicial respecto de situaciones de riesgo.

Elaborar Plan de Acción, se proponen las acciones a desarrollar, de acuerdo a la evaluación de riesgo y de daño realizada. Este plan puede incluir derivación a la red, prevención de la revictimización, orientación jurídica y proteccional.

Si la víctima lo requiere, el servicio busca una derivación efectiva, a un programa básico o especializado de atención a personas violentadas a través de la coordinación de las redes. Se considera el seguimiento al usuario, a través de un nuevo contacto telefónico para chequear los resultados de la gestión de derivación.

Se recomienda que este servicio sea de cobertura nacional.

*Servicio de Patrocinio o Representación Judicial con Intervención Psicosocial.* Se recomienda que los CAVIS fortalezcan el servicio de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado. Todos aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS, debiesen ser derivados a la red.

Se recomienda que los servicios de atención psicosocial a víctimas, tales como el actual servicio de atención reparatoria de los CAVDS, prioricen por un modelo de intervención breve. No especializado. La evidencia muestra que para muchos problemas de salud mental, estos tienen resultados costo-efectivos, recomendables para cuando los problemas afectan a un grupo importante de la población.

Se recomienda el fortalecimiento del modelo de especialización de CAVAS, el que se ha caracterizado principalmente por una intervención psicosocial de complejidad que considera mayor tiempo de tratamiento a quienes lo necesiten y tiene claramente un carácter clínico y psicoterapéutico.

## **2. ORGANIZACIÓN Y GESTION**

### **A nivel de Programa.**

**Estructura organizacional.** Se recomienda realizar un estudio prospectivo en cuanto a la proyección de demanda y necesidades de atención a nivel regional. Dicho estudio debería contribuir a determinar el número de centros necesarios para satisfacer la demanda de acuerdo a la realidad de cada región. Se deben considerar variables como el número de denuncias, los tipos de delitos denunciados, la extensión territorial de cada región y sus características geográficas, la oferta actual (de las instituciones sujetas a evaluación y de las otras de la red que brindan el servicio), entre otras.

Se recomienda uniformar los centros existentes en cuanto a infraestructura, dotación y recursos asignados a modo de brindar a los usuarios de un mismo servicio prestaciones de alta calidad. La recomendación apunta a que así como los centros de interior tienen todos el mismo diseño e imagen corporativa cualquiera sea el lugar donde se ubiquen. Esto sea reproducible en el caso de los CAVIS.

### **Mecanismos de Coordinación**

Se sugiere establecer mecanismos de coordinación con procedimientos y protocolos establecidos con criterios y orientaciones homogéneas. Estos documentos deben estar en conocimiento de todos los funcionarios que tienen contacto directo con las víctimas para lo que sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.

Se recomienda implementar a la brevedad el acuerdo adoptado por la RAV en torno a licitar la contratación de un panel de expertos para que fije los lineamientos que debiese contener una política pública de atención a víctimas de delitos, que junto con lo anterior proponga alternativas en cuanto a la institucionalidad que debiese adoptarse, al rol de la RAV, su conducción, funciones y competencias, entre otras. Además debiese hacerse cargo de subsanar las actuales duplicidades y resolver los problemas de cobertura.

Analizar la factibilidad de constituir un comité del más alto nivel, integrado por los Ministros vinculados al tema y las máximas autoridades de las instituciones involucradas como el Director de la PICH, el General Director de Carabineros, el Fiscal Nacional y los Directores de Servicios, que vele por el correcto funcionamiento del sistema mientras se define la política pública.

### **Gestión y coordinación con programas relacionados**

Es necesario coordinar adecuadamente las prestaciones, evitar duplicidades y aprovechar de mejor manera los recursos, tanto profesionales como económicos destinados a los distintos componentes. También es necesario fortalecer la coordinación con la red y establecer un sistema en línea que permita detectar las plazas vacantes para derivaciones, agrupadas por áreas (psicológica, social, psiquiátrica, etc.) y por comunas y regiones.

Se recomienda elaborar un informe respecto de las implicancias que generará el cambio de política del Ministerio Público en cuanto a la eliminación de la atención integral de las víctimas. Ello orientado a cuantificar el aumento en la demanda de los servicios reparatorios en actual funcionamiento, situación que no se encuentra prevista en la cobertura de los servicios.

### **Mecanismos de participación de usuarios**

Se sugiere desarrollar mecanismos de participación de usuarios en todos los componentes para la ejecución y evaluación de los servicios que permitan ajustar la gestión de los mismos. Los buzones de sugerencias y reclamos son una buena alternativa siempre y cuando esté definido el procedimiento para dar respuesta a las inquietudes planteadas y para incorporar las modificaciones necesarias, tanto a nivel de diseño como de ejecución del programa.

### **Criterios de asignación de recursos**

Se recomienda considerar otros criterios para la asignación de recursos. Entre otros, la ubicación geográfica, la realidad delictual y la demanda de atención.

## **Funciones y actividades de seguimiento**

Se recomienda desarrollar e implementar *un sistema de información y gestión de los servicios de atención a víctimas* que sirva al diagnóstico, a la provisión del servicio, al seguimiento y a la planificación. De modo que establezca definiciones comunes para la construcción de indicadores, de estadísticas y una base de consultas.

Se recomienda desarrollar un software en línea para todas las instituciones que trabajan con víctimas de delitos violentos que permita derivaciones eficientes considerando entre otras cosas las vacantes disponibles, el tipo de atención requerida, la residencia de la víctima, etc. Además debiese permitir realizar un seguimiento de la situación de la víctima y un efectivo control de la gestión desarrollada por todos aquellos que le prestan servicios. Lo anterior, aportaría a la construcción de bases de datos comunes entre los componentes.

## **CAVIS**

Se recomienda que la Unidad de Asistencia Judicial desarrolle un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios y políticas utilizadas por los distintos CAVIS.

Se recomienda hacer un estudio para el levantamiento de procesos utilizados por los CAVIS en función a los flujogramas definidos en la presente evaluación, para así poder fijar políticas uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.

También es necesario cuantificar las tareas vinculadas con la colaboración con la administración de justicia en la emisión de informes y en la participación en juicio y definir el número de horas profesional que se utilizan en ellas. Esta cuantificación junto con el número de víctimas que requieren el servicio debiese de servir de antecedente para revisar la actual dotación de los Centros y ajustarla a los actuales requerimientos. Se sugiere evaluar la incorporación de profesionales expertos en gestión.

Se recomienda establecer una mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las Corporaciones de Asistencia Judicial, los principales CAVIS que permitan una adecuada coordinación, implementación y seguimiento de las políticas definidas por el MINJU y a su vez retroalimentar a las autoridades para la toma de decisiones considerando la realidad regional.

## **CAVDS**

Se sugiere evaluar el convenio con Carabineros en virtud del cual se acordó la implementación de un programa piloto en las principales comisarías de la Región Metropolitana, de la V y VIII regiones para informar a las víctimas de delitos violentos del servicio de información y orientación desarrollado por los Centros del Ministerio del Interior. En función de la mencionada evaluación se recomienda un nuevo convenio que haga extensiva la aplicación del servicio a las restantes comisarías del país de acuerdo al cronograma diseñado para la implementación de los CAVDS. Reforzar en dicho convenio las principales falencias detectadas a través de capacitaciones permanentes a los funcionarios policiales.

Se sugiere desarrollar y formalizar los procedimientos que dan cuenta de los acuerdos entre las instituciones.

## **CAVAS**

Se recomienda establecer un mecanismo en orden a eliminar o disminuir la lista de espera donde se consideren protocolos de derivación de las víctimas incluso al sector privado de ser necesario.

Se recomienda para el caso de CAVAS estudiar la factibilidad a nivel institucional de contar con una mayor autonomía administrativa, en cuanto dice relación a contar con un presupuesto propio, en el sentido que el servicio no esté impedido de ser proporcionado debido a la renovación de convenios con otras instituciones, así como también pueda dentro de su propia estructura organizacional ejecutar la administración de su presupuesto, la toma de decisiones y del funcionamiento de los recursos dentro de la organización.

Para el logro de una mejor gestión se recomienda invertir en sistemas de información y control de gestión.

## **3. EFICACIA Y CALIDAD**

### **A nivel de Programa:**

Se recomienda que los componentes y toda aquellas instituciones que trabajen con víctimas de violencia desarrollen y/o dispongan de un conocimiento sistematizado más profundo respecto a las características y necesidades de sus poblaciones objetivo, incorporando información relativa a sus características sociodemográficas y culturales: por sexo, edad, tipo de delitos, territorialidad, nivel socioeconómico y otros indicadores como condiciones generales de salud, índice de re-victimización, etc.

Respecto al desempeño del programa en cuanto a calidad, se recomienda diseñar una matriz común de evaluación de satisfacción de usuarios que sea empleada por todas las instituciones que componen la RAV, sin perjuicio de que cada institución pueda incorporarle variaciones que sean pertinentes a sus propios servicios.

Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente construya indicadores que contemplen la demanda real que los usuarios hacen a los servicios que son ofrecidos por las instituciones, la cual es en diversos aspectos desconocida. Esta sugerencia se hace extensible a todas las instituciones que componen la RAV.

Un aumento a nivel de cobertura debiese considerar además la situación oculta tras los delitos y actos violentos no tipificados como delitos en el código penal y/o que además no se denuncian. Este aumento de cobertura es extremadamente necesario considerando el aumento en los últimos años en la denuncias de delitos violentos tanto a nivel social como intrafamiliar, que nos revelan una realidad nacional preocupante (por ejemplificar, de acuerdo a los datos del SERNAM 1 de cada 2 mujeres es víctima de violencia de parte de sus parejas sentimentales, y un 75% de los niños es víctima de maltratos por parte de sus padres).

Particularmente necesario parece potenciar la prevención de la victimización, para lo cual se debe trabajar en pos de un cambio a nivel nacional que abarque tres niveles. Cambios en los dispositivos tecnológicos: como por ejemplo tipificar en el código penal como delito a aquellos actos violentos que a la fecha aun están excluidos, particularmente los referidos a la violencia al interior de las instituciones. Otra sugerencia es contar con una red de atención en línea a través de la implementación de un software común.

Cambio en las interacciones sociales: capacitar a los trabajadores sociosanitarios que detectan y encausan los casos de violencia de modo tal que no produzcan victimización secundaria (Carabineros, personal de los servicios de salud, educadores y personal de los servicios de justicia). En este sentido se recomienda la elaboración de un *programa nacional permanente de capacitación* que aborde tanto la comprensión del fenómeno social de la violencia, como las competencias para abordarlo y el funcionamiento del sistema de atención a víctimas.

Cambio a nivel cultural: estos cambios son de largo aliento y contemplan la revisión y modificación de las creencias y valores referidos a la interacción en la vida social y privada que validan el uso de la violencia. Estas creencias, normas y valores se transmiten a través de los procesos de socialización primaria (creencias que se aprenden en el contexto familiar) secundaria (sobre todo en organizaciones como la escuela y el trabajo) y terciaria (a través de los medios de comunicación), por lo tanto estos tres debiesen ser los focos de intervención de un cambio cultural. En este sentido se recomienda incorporar a nivel de educación primaria y secundaria contenidos relativos a resolución de conflictos y comunicación, derechos humanos, autocuidado y otros relativos al establecimiento de relaciones humanas en un marco de respeto e igualdad.

La violencia constituye una manera de enfrentar los conflictos que se encuentra anclada en creencias compartidas socialmente, por tanto es el cambio cultural, es decir la naturalización de nuevas creencias, el que permitirá el cambio en las interacciones sociales.

Una mejora que se visualiza como necesaria es la de optimización de los servicios de atención a usuarios que ya están en funcionamiento. En este sentido una primera recomendación es mejorar los procesos de gestión, dicha recomendación ya fue realizada en el parte de gestión. Una segunda recomendación es además distinguir dos niveles de funcionamiento tanto para los servicios de orientación e información como para reparación integral:

Es necesario considerar que la atención a víctimas no solo conlleva el trabajo presencial con la víctima directa, sino también con beneficiarios indirectos, contempla además reuniones de trabajo multidisciplinario, trabajo de colaboración con la administración de la justicia, y otras actividades que requieren de un tiempo adicional importante que debe estar considerado en el diseño de las actividades y en la asignación de recursos específicos.

Es recomendable para todos los servicios públicos de atención a víctimas, que la oferta para menores de edad sea gratuita, independientemente de criterios socioeconómicos, al amparo de lo estipulado en Convención Internacional de los Derechos del Niño.

Se recomienda investigar a fondo cuáles son los componentes más valorados por los usuarios en materias de los servicios ofrecidos con el objetivo de potenciar estas buenas prácticas de manera extensiva a toda la RAV. Así también se recomienda realizar un estudio extensivo a toda la RAV que de cuenta de los puntos débiles desde una perspectiva sistémica e integral, con el fin de revelar los aspectos que quedan sin adecuada cobertura. Lo anterior con el fin de ahondar en la pertinencia técnica de las intervenciones y elaborar un *Manual de buenas prácticas en materias de orientación e información y reparación psicosociojurídica en víctimas de delitos violentos en Chile*.

### **A nivel de CAVIS:**

Se recomienda estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.

Incorporar el enfoque de género tanto en sus procesos de gestión (por ejemplo PMG) como formalizadamente en su modelo de intervención.

Se recomienda extender los servicios de la población objetivo a los CAVIS a todas aquellas personas que no pueden procurarse íntegramente un servicio de tipo reparatorio en victimización y no solo a las personas que se encuentran bajo la línea de la pobreza, en parte además por que en nuestro país las personas en esta condición actualmente han disminuido a un 10.5% (CASEN, 2006).

Se estima de gran importancia para los CAVIS conocer las particularidades del fenómeno de la violencia en los contextos de pobreza, resulta además inadecuado aplicar un factor por porcentaje de pobreza a las denuncias de los delitos para estimar población objetivo, puesto que la violencia no se distribuye de manera homogénea en los diversos tramos socio socioeconómicos y afecta en mayor medida a las personas mas pobres dada su situación de riesgo social.

Los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el estado entrega cuente con los mismo estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas mas apartadas o mas empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.

Se recomienda además que en todo aquellos casos que sean atendidos en el nivel de atención reparatoria sean aquellos que califique para la asistencia judicial y que aquellos casos que solo requieran atención psicosocial sean derivados a la red (en caso de que territorialmente se cuente con dichos servicios).

Se recomienda potenciar y formalizar las actividades y objetivos del subcomponente de prevención de la victimización.

### **A nivel de CAVDS:**

Se recomienda que las metas de producción de los componentes de orientación e información y reparación sean redefinidas en base a las necesidades de la población y no exclusivamente en base a las capacidades de atención del servicio.

Se recomienda, para mejorar los niveles de producción continuar la apertura de las vías de ingreso a los CAVDS, considerando la opción de incorporar el ingreso por demanda espontánea de la población.

Se recomienda que en tanto los CAVDS atienden tanto a personas que han realizado o no una denuncia, su población objetivo debiese considerar una ponderación por factor de cifra negra.

Los criterios de egreso exitoso de los centros en relación a la reparación psicosocial debiesen contemplar un cumplimiento de al menos un 75% de los objetivos de la intervenciones.

Se recomienda a los CAVDS realizar actividades de capacitación y seguimiento con Carabineros para mejorar el procedimiento de consentimiento informado en Comisarías.

Es de suma importancia para la red en su conjunto y las víctimas de los delitos contar con una red articulada. Al respecto se recomienda potenciar a nivel jurídico a la RAV y formalizar el liderazgo del Ministerio del Interior en este sentido.

Se recomienda que los subcomponentes FAGM y RAV lleven registros de las actividades realizadas y los beneficiarios de estos servicios.

Se recomienda extender la iniciativa de los CAVDS de evaluar satisfacción de los usuarios a todas las instituciones de la red, compartiendo una metodología en común aun cuando sean pertinentes variaciones específicas para cada una de ellas.

Es importante para optimizar sus niveles de atención, así como para favorecer la reparación jurídica de las víctimas que los CAVDS flexibilicen sus criterios para responder a los informes solicitados desde el Ministerio Público.

Para desarrollar y mantener un Programa nivel nacional en materias de atención a víctimas se recomienda anticipar las futuras duplicidades a nivel de población objetivo que se harán aun más evidentes cuando la red funcione de manera mas optima y los centros CAVDS estén operativos a lo largo de todo el país.

Se recomienda mantener sin criterios de focalización a los CAVDS, y que estos presten servicio a una amplia gama de beneficiarios, con diversas características, sobre todo considerando su cobertura a nivel nacional.

Los niveles de cobertura en cuanto al servicio de orientación e información se ampliarán de manera significativa en la medida que se haga de conocimiento público y masivo la línea 600. Se recomienda potenciar este servicio dada sus características únicas en nuestro país, para que cuente con personal capacitado y que sea de fácil acceso para la población en general.

### **A nivel de CAVAS:**

Se recomienda que la población objetiva CAVAS no sea definida en base a sus capacidades de atención sino en base a las necesidades de su población objetivo.

Se recomienda incrementar los recursos disponibles para el programa, de manera tal de mejorar la estabilidad laboral a los profesionales, minimizar los problemas de rotación de personal, ampliando la cantidad de profesionales disponibles de manera tal de minimizar los tiempos de espera y las derivaciones pre-ingreso que se producen por falta de horas disponibles de atención.

El servicio de CAVAS es especializado en atención a víctimas de violencia sexual y dadas las características de este fenómeno es de suma relevancia extenderlo a nivel nacional. En este sentido, CAVAS V región también debiese recibir lineamientos y nuevos recursos para hacer extensible su oferta a población adulta en toda la región de Valparaíso.

Es importante además que CAVAS cuente con evaluaciones periódicas de satisfacción de usuarios. Debido a que gran parte de sus usuarios son niños, los criterios metodológicos para realizarlas requerirán de una modalidad particular, distinta a la empleada con la población adulta.

La labor que CAVAS realiza en materia de educación y difusión del conocimiento es importante, debido a su nivel de especialización ha desarrollado buenas prácticas que es positivo extender a los demás servicios, para lo cual se recomienda destinar recursos que los potencien. Esta recomendación es extensible a todas aquellas organizaciones que cuenten con sus propios tópicos de especialización.

#### **4. EFICIENCIA y ECONOMIA**

A nivel de Programa. Se recomienda:

Un manejo de los datos y cifras al mayor nivel de desagregación *posible*, siguiendo un poco los datos a nivel internacional: cifras separadas por género, por edad, por tipo de delito, etc. Una desagregación a este nivel permitiría identificar de mejor forma a los grupos sociales que están siendo beneficiados mayormente por los programas, y contrastarlo con los datos de violencia a víctimas, evaluando si los grupos que están siendo afectados en mayor medida son los que a la vez están recibiendo una mayor atención.

Establecer metas de ejecución presupuestaria para cada componente, a la vez que también se recomiendan metas para la desagregación del gasto entre administración y personal, asignando un porcentaje a cada aspecto.

Revisar los datos por subcomponentes, y fijar una meta para el gasto por beneficiario de cada subcomponente, para garantizar una buena cobertura y un buen uso de los recursos.

#### **CAVIS**

Fijar metas de gasto y presupuestos. A pesar de que un presupuesto asignado de acuerdo al gasto del periodo evita la sub o sobre utilización de los recursos, también es cierto que una asignación de este tipo no permite controlar del todo el buen y eficiente uso de los recursos destinados al componente. Por lo mismo, es necesario tener un punto de comparación entre lo que se gasta y lo que debería gastarse, e instaurar metas sobre los gastos a realizarse en cada ítem del gasto podría ser una solución.

También se recomienda que se fijen metas específicas para los indicadores de eficiencia planteados y que se separen dichos indicadores entre los distintos subcomponentes, para alcanzar a observar con mayor precisión el buen o mal uso de los recursos.

#### **CAVDS**

Revisar los gastos de administración. Observar por qué son mayores al 10%, que razones hay, y si se pueden reducir sin afectar la calidad del servicio.

Mejorar el rendimiento por profesional cada cien horas de servicio, para alcanzar la meta de 64 personas al menos a un 95%.

#### **CAVAS**

Llevar un control de la asignación presupuestaria. Aún cuando la disminución es sólo para el año 2008, de volverse esto una tendencia, se van a concentrar los mayores esfuerzos en atender sólo a los grupos que responden a los recientes convenios (i.e. mujeres y niños), cuando la atención debe estar garantizada a toda la población objetivo.

Analizar los gastos por administración, las razones del por qué están en un 14% y si es posible realizar un esfuerzo para disminuir este porcentaje sin afectar la calidad del programa.

Se recomienda que CAVAS fije metas específicas para los indicadores de eficiencia expuestos, logrando así un mayor control sobre los recursos que se destinan a este componente, y analizar la evolución de estos indicadores para los siguientes años, evitando que el aumento mostrado en el año 2007 no se convierta en una tendencia.

Se recomienda manejar y analizar los datos sobre los gastos a nivel de subcomponentes para los años en que no se entregó información, y, si no se poseen estos datos, cuidar que no se vuelva a repetir un manejo deficiente de los datos en el futuro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS DEL ANÁLISIS DE DISEÑO

- Aravena, M. & Zárate, E. (2003). Consideraciones en la intervención en las personas que han sufrido un delito violento: un modelo interdisciplinario que facilita el proceso de reparación. Programa de acceso a la justicia. Santiago: Ministerio de Justicia.
- Arón, A. (1992) Un Modelo de Salud Mental en Chile. en F. Lolas, R. Florenzano, G. Gyarmaty y F. Trejo (Eds) Ciencias Sociales y Medicina. Perspectiva Latinoamericana. Santiago: Editorial Universitaria.
- Baca, E./Echeburua, E./Tamarit, J. (Coords.) (2006). Manual de Victimología. Valencia: Ed. Tirant Lo Blanch
- Barudy, J. (2005). *Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia*. Barcelona: Gedisa.
- Beristain, A. (1999). ¿La sociedad/judicatura atiende a sus víctimas-testigos?. Revista Victimología 18. Centro de Asistencia a la víctima del delito. Editorial Advocatus. Córdoba, Argentina. Pág. 37-101.
- Beristain A. S.J. (2005). Hoy creamos una nueva ciencia cosmopolita e integradora: La victimología de Máximos, después de Auschwitz . *Vniversitas*, 110 , 462-487.
- Bravo, C. (2007). La reparación en el trabajo interdisciplinario en los centros de atención a víctimas de delitos violentos de la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. En CAJ Valparaíso (Eds.) *Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde la Prácticas 2001 – 2007*. Valparaíso: RIL Editores.
- Bustos, J. (1993). *Victimología: presente y futuro.*, Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Caballero, MA, Ramos, L. & Saltijeral, MT. (2000). El trastorno por estrés postraumático y otras reacciones en las víctimas del robo a casa. *Salud Mental*, 23, 1, 8-17.
- Canada Department of Justice (1999). Victim Impact Statement, disponible a: [http://canada.justice.gc.ca/en/news/nr/1999/doc\\_24286.html](http://canada.justice.gc.ca/en/news/nr/1999/doc_24286.html).
- Carbonell, CG. & Carvajal C. (2004) Post traumatic stress disorder among assault victims. *Rev. méd. Chile*, 132, 7, p.832-838.
- Cárdenas, C., Grunert, S. & Vásquez, M. (2007). La víctima en el proceso penal una propuesta de abordaje para la fase de resolución judicial. En CAJ Valparaíso (Eds.) *Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde la Prácticas 2001 – 2007*. Valparaíso: RIL Editores.
- Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales. (2004). CAVAS Metropolitano: 16 años de experiencia. Santiago: CAVAS - PICH.
- Cifuentes, MF. (2006). Experiencia internacional en sistemas de tratamiento y apoyo a víctimas de delitos. Santiago: Fundación Paz Ciudadana – UCINF.
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (2007). *Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde la Prácticas 2001 – 2007*. Valparaíso: RIL Editores.

- Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (2007). Atención integral a víctimas de delitos violentos. Una política del estado implementada desde la asistencia jurídica gratuita hacia las personas de escasos recursos. Santiago: CAVI RM.
- Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta (2006). Proyecto CAVI – Arica “Nuestra misión: subsanar falencias del sistema a través de una reparación integral a la víctima”. Arica: CAVI.
- Dipres (2003). Evaluación de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Depto. de Evaluación de Programas. Santiago: Dipres.
- División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos (2008). Antecedentes del Programa URAVIT. Ministerio Público.
- Dussich, J. (2001). Posibilidades de los Programas de Asistencia a Víctimas, en *Recuperación de las Víctimas, Opúsculos de Derecho Penal y Criminología*. 88, (pp. 11 -21) Córdoba: Marcos Lerner Editora.
- Dussich, J. (2001). Sinopsis de la Victimología. En Marchiori, H *Los Procesos de Victimización desde un Enfoque Criminológico* Córdoba: Marcos Lerner Editora.
- Fattah E. (1997). Víctimas y Victimología: los hechos y la retórica. Córdoba: Publ.Victimología n 14.
- Fattah, E. (1997). Los roles intercambiables de víctima y victimario. Cuadernos de Criminología N° 7. Santiago: Instituto de Criminología.
- Ferrer, MJ. (2008). La víctima del delito en Venezuela: Derechos y Servicios. Recuperado el 19 de junio de 2008.
- Grunert, S. & Vásquez, M. (2007). Victimología: Aproximaciones para un modelo de intervención integral con víctimas. En CAJ Valparaíso (Eds.) *Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde la Prácticas 2001 – 2007*. Valparaíso: RIL Editores.
- ICESI (2006). Modelo de atención integral e interinstitucional a víctimas de delitos en México. Instituto ciudadano de estudios sobre la inseguridad. Rescatado de: [http://www.icesi.org.mx/propuestas/modelo\\_integral\\_de\\_atencion\\_a\\_victimas\\_del\\_delito.asp](http://www.icesi.org.mx/propuestas/modelo_integral_de_atencion_a_victimas_del_delito.asp)
- Ibaceta, W. (2007). Agresión Sexual en la Infancia y Viaje al Futuro: Clínica y Psicoterapia en la Edad Adulta. *Ter Psicol*, dez. 2007, vol.25, no.2, p.189-198.
- Instituto interamericano de Derechos Humanos (2007). Atención integral a víctimas de tortura en procesos de litigio: Aportes psicosociales. San José, C.R.: IIDH.
- Larraín, S. (1994). Perspectiva psico-social y jurídica de la violencia intrafamiliar. Primer manual de trabajo. Santiago: Ed. Universidad de Chile/ SERNAM.
- Lira, E. & Piper I. (1996). Reparación, Derechos Humanos y Salud Mental. Santiago: ILAS Ediciones.
- Llanos, M. & Sinclair, C. (2001). Terapia de reparación en víctimas de abuso sexual. Aspectos fundamentales. *Psykhé*, 10(2), 53 - 60.

- Lundquist, K. (2006). Víctimas: Problemas e Insatisfacciones: Buenas Prácticas e Innovaciones. Santiago: FORJA.
- OPS/OMS (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Publicación científica y técnica N° 588. Washington, DC: OPS.
- Organización de las Naciones Unidas (1985). Declaración sobre Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder. Viena: ONU.
- Marchiori, H. (2004). Principios de Justicia y Asistencia para las Víctimas. Argentina: Publicación Victimología.
- Malvido, ML (2006). La estrategia nacional de atención a víctimas del delito en México. *ILANUD Al Día*, 14, 27.
- Medina-Mora M. E. et al (2005) Prevalencia de sucesos violentos y de trastorno por estrés postraumático en la población mexicana. *Salud Pública de México*, 47, 1, 8-22.
- Ministerio del Interior (2006). Diagnóstico en materia de asistencia a víctimas de delitos en el contexto nacional. Chile: División de Seguridad Pública.
- Ministerio del Interior (2007). "Orientaciones técnicas para proyectos en el Eje Asistencia a víctimas: Asistencia a víctimas de delitos violentos". Chile: División de Seguridad Pública.
- Ministerio de Justicia (2004). Informe meta: Evaluación y seguimiento del proyecto de atención integral a víctimas de delitos violentos en el marco de la reforma procesal penal. Santiago: Coordinación técnica línea atención integral a víctimas de delitos violentos.
- Ministerio de Justicia (2007). El sistema de atención integral a víctimas Minuta. Corporaciones de Asistencia Judicial. División Judicial. Santiago: Depto. Asistencia Judicial.
- Ministerio de Justicia & Ministerio Público (2004). Proyecto de vulnerabilidad de personas víctimas o testigos usuarios de los servicios de URAVIT y CAVIS regionales. Santiago, Chile
- Ministerio de Salud (2000) Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría. Santiago: Ministerio de Salud.
- Ministerio de Salud (2005) Guía Clínica para la Atención Primaria: Violencia Intrafamiliar, Detección, Diagnóstico y Tratamiento. Santiago: Ministerio de Salud.
- Ministerio del Interior (2008). Informes Estadísticos (trimestrales/anuales) - periodo 2001 - 2008. En: [http://www.seguridadciudadana.gob.cl/cifras\\_delictuales.html](http://www.seguridadciudadana.gob.cl/cifras_delictuales.html)
- Ministerio Público (2000). La víctima en el nuevo proceso penal. Aspectos orgánicos y funcionales de la reforma procesal penal en relación a la víctima.
- Ministerio Público (2004). Estudio sobre la percepción y satisfacción de usuarios de las unidades regionales de atención a las víctimas y testigos en las regiones V, VI, VII y X.
- Ministerio Público (2006). Modelo de intervención. Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos. Fiscalía Regional Metropolitana Occidente.

- Ministerio Público (2008). Cuenta Pública 2007 del Fiscal Nacional. Extraída de: <http://www.ministeriopublico.cl/cuentaspublicasministerio/index.html#uno>
- Nacif, C., Cabrera, P., MacCan N., Delgado, M. & Bordoli, K. (2007). Estudio: Acuerdos reparatorios y victimización secundaria. En CAJ Valparaíso (Eds.) *Atención a Víctimas de Delitos Violentos. Reflexiones desde la Prácticas 2001 – 2007*. Valparaíso: RIL Editores.
- Olavarría M. (2006). La delincuencia en Chile: Un análisis de las víctimas. Agenda Pública, Año V: N°8.
- P. Universidad Católica de Valparaíso (2005). Estudio de diagnóstico sobre la demanda de servicios jurídicos en la población de escasos recursos. Valparaíso: CEAL-MINJUS.
- Sapag J. & Martínez M. (2006). Evaluación del Proceso de Promoción de la Salud en Chile (1998-2006): Recomendaciones para una Nueva Etapa. Santiago: Minsal.
- Slaikeu, K. (1988). Intervención en Crisis. México DF. Ed. El Manual Moderno.
- Trujillo, ML. (2001). Intervención sistémica con víctimas. Modelo y fundamentos. Santiago: Ministerio de Justicia.
- Velásquez, E. (2008). Enfoque comunitario en la estrategia de Seguridad Pública. Cátedra Psicología Comunitaria. Escuela de Psicología. P. Universidad Católica de Chile.

## **VI. ANEXOS**



	Subcomponentes	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	Año	Año	Año	Año	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
				2004	2005	2006	2007			
COMPONENTE 1 Centros de Atención Integral de víctimas delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial. (Ministerio de Justicia)	Servicios de: Atención Integral:  Patrocinio y representación judicial, a personas de escasos recursos.	<b>Eficacia</b> Porcentaje de casos con actuación judicial en relación al total de casos ingresados a los CAVI	(N° causas con actuación judicial del abogado del centro, ingresadas al CAVI año t / N° casos ingresados a los CAVI año t) x 100	S / i	84,5%	40,6%	80,8%		Informe Estadístico consolidado CAVIS, Dpto. Asistencia Jurídica MINJU	Que la víctima manifieste su voluntad de realizar alguna actuación judicial y/o participar activamente en el juicio.  Que no exista modificación legal que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de los CAVIS.
		<b>Calidad</b> Porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio en relación al total de usuarios encuestados	(N° de personas que se declaran satisfechas año t / N° de personas encuestadas año t) x 100	S / i	S / i	S / i	S / i		Encuesta de satisfacción de usuario	
		<b>Eficiencia</b> Porcentaje de causas terminadas en relación a las causas CAVI vigentes en tribunales.	(N° causas terminadas año t / N° causas CAVI vigentes en tribunales año t) x 100	S / i	29,5%	56,3%	60,9%		Informe Estadístico consolidado CAVIS, Dpto. Asistencia Jurídica MINJU	
		<b>Economía</b>								
	Servicios de: Atención Integral: Reparación Integral.	<b>Eficacia</b> Promedio de personas atendidas por caso ingresado a los centros.	N° personas atendidas año t / N° casos ingresados a los CAVI año t	S / i	1,6	1,4	1,9		Informe Estadístico consolidado CAVIS, Dpto. Asistencia Jurídica MINJU	Que la víctima requiera reparación integral.  Que no exista modificación legal que afecte directa o indirectamente el funcionamiento de los CAVIS.
		<b>Calidad</b> Porcentaje de usuarios satisfechos por el resultado del proceso reparatorio.	(N° de personas que declaran satisfacción por su proceso año t / N° de personas encuestadas año t) x 100	S / i	S / i	S / i	S / i		Encuesta de satisfacción de usuario	
		<b>Eficiencia</b> Promedio de atenciones por causa atendido	N° atenciones totales año t / N° causas atendidas año t	S / i	30,2	49,7	37,1		Informe Estadístico consolidado CAVIS, Dpto. Asistencia Jurídica MINJU	

	Subcomponentes	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTE 1 Centros de Atención Integral de víctimas delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial. (Ministerio de Justicia)	Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos.	<b>Eficacia</b> Promedio de actividades de prevención y promoción de derechos realizadas por año.	(N° de actividades de prevención y promoción de derechos realizadas por mes)	S / i	81,4	49,5			Informe Estadístico consolidado CAVIS, Dpto. Asistencia Jurídica MINJU	La ciudadanía tiene interés en conocer sus derechos y prevenir la ocurrencia de delitos violentos.
		<b>Calidad</b> Porcentaje anual de participantes de actividades de prevención y promoción que califican como buena y muy buena.	(N° de personas que califican de buena y muy buena la calidad de la actividad de prevención y promoción año t / N° de personas participantes encuestadas año t) x 100	S / i	S / i	S / i	S / i		Pauta de Evaluación de actividades	
		<b>Eficiencia</b> Promedio de participantes por actividad de prevención de conflictos y promoción de derechos.	N° participantes de actividades de prevención y promoción año t / N° actividades de prevención y promoción año t	S / i	S / i	18,1	15,8		Informe Estadístico consolidado CAVIS, Dpto. Asistencia Jurídica MINJU	
		<b>Economía</b>								

Anexo 2: MATRIZ DE MARCO LOGICO MININT

DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO  
PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DE PROGRAMAS PÚBLICOS 2008  
MATRIZ DE MARCO LÓGICO MININT

PROGRAMAS DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE DELITOS

1	2					3	4
ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES					MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Estimación 2008	

COMPONENTE 2

Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito del Ministerio del Interior

Subcomponentes	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2004	2005	2006	2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Servicio de Orientación e Información.	<b>Eficacia:</b> Cobertura del Servicio de Orientación e Información.	(N° de casos ingresados / N° de casos ingresados planificados) x 100	No mide	No mide	No mide	(609 / 769) x 100 = 79%	(7000 / 7000) x 100 = 100%	Informes de gestión. Libros de Ingresos.	Carabineros de Chile informa del Servicio de Orientación e Información a víctimas de delitos violentos según lo programado.
	<b>Eficacia:</b> Consentimientos informados recibidos respecto del número de denuncias en Comisarías de Carabineros de Chile en las cuales se ha implementado el Servicio de Orientación e Información.	(N° de consentimientos informados / N° de denuncias en Comisarías implementadas) x 100	No mide	No mide	No mide	(261 / 2250) x 100 = 11,6%	(7000 / 19249) x 100 = 36,4%	Datos extraídos desde la base AUPOL de Carabineros de Chile. Consentimientos informados remitidos por Carabineros de Chile.	Carabineros de Chile informa del Servicio de Orientación e Información a víctimas de delitos violentos según lo programado.
	<b>Calidad:</b> Satisfacción respecto de la atención del Servicio de Orientación e Información.	(Puntaje en evaluación de la calidad de la atención del Servicio de Orientación e Información / Puntaje máximo del instrumento de evaluación de la calidad de la atención del servicio) x 100	No mide	No mide	No mide	(175 / 208) x 100 = 84%	(175 / 208) x 100 = 84%	Encuesta satisfacción de usuario	Personas dispuestas a responder encuesta.

Subcomponentes	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2004	2005	2006	2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>Servicio de Orientación e Información.</b> <b>Servicio de Atención Reparatoria</b>	<b>Eficiencia:</b> Rendimiento por profesional (64 personas atendidas mensualmente en 100 horas) en Servicio de Orientación e Información. (Nota: Cada profesional dedica dentro de su jornada de 40 horas semanales, 25 horas a atención de público. Las otras horas se reparten entre: Reuniones técn., Labores administrativas, Coordinación de redes, Investigación, Autocui y Cap.	(Cantidad promedio efectiva de usuarios atendidos por profesional / Cantidad planificada de usuarios atendidos por profesional) x 100	No mide	No mide	No mide	$(44,5 / 64) \times 100 = 69,5\%$ (Nota: estos datos corresponden a diciembre de 2007, mes en que estaba planificada la atención al 100%, ya que era el último mes del periodo definido como "puesta en marcha" de los dos primeros Centros)	$(72 / 80) \times 100 = 90$ (Nota: en 2008 se ha recalculado la capacidad de atención por profesional, y se ha establecido una meta de un 90%)	Informes de gestión. Libros de Ingresos.	Dotación del Servicio de Orientación e Información se mantiene durante el año.
	<b>Eficacia:</b> Cobertura del Servicio de Atención Reparatoria.	$(\text{N}^\circ \text{ de casos ingresados} / \text{N}^\circ \text{ de casos ingresados planificados}) \times 100$	No mide	No mide	No mide	$(363 / 250) \times 100 = 145\%$	$(532 / 532) \times 100 = 100\%$	Informes de gestión. Libros de Ingresos.	Ministerio Público deriva víctimas de delitos violentos según lo programado.
	<b>Calidad:</b> Satisfacción respecto del Servicio de Atención Reparatoria en usuarios que han egresado del proceso.	$(\text{Puntaje promedio en la evaluación de la calidad del Servicio de Atención Reparatoria} / \text{Puntaje máximo en el instrumento de evaluación de la calidad del Servicio de Atención Reparatoria}) \times 100$	No mide	No mide	No mide	$(525 / 624) \times 100 = 84\%$	$(500 / 624) \times 100 = 80\%$	Encuestas satisfacción de usuarios.	Personas dispuestas a responder encuesta.
	<b>Calidad:</b> Egresos exitosos del Servicio de Atención Reparatoria respecto del total de egresos. (Nota: Egreso exitoso es aquel con logro parcial o total de objetivos)	$(\text{Egresos exitosos} / \text{Total de egresos}) \times 100$	No mide	No mide	No mide	$(24 / 25) \times 100 = 96\%$	$(24 / 25) \times 100 = 96\%$	Informes de gestión. Libros de Ingresos.	Usuarios adhieren al proceso hasta el final del plazo estipulado en el Plan de Intervención.
	<b>Eficiencia:</b> Rendimiento por profesional (25 personas atendidas mensualmente en 100 horas) en Servicio de Atención Reparatoria. Nota: Las personas atendidas se repiten c/sem., personas son 100 atenciones al mes)	(Cantidad promedio efectiva de usuarios atendidos por profesional / Cantidad planificada de usuarios atendidos por profesional) x 100	No mide	No mide	No mide	$(24,7 / 25) \times 100 = 98,8\%$	$(30 / 30) \times 100 = 100\%$ (Nota: para el año 2008 se aumentó de 25 a 30 personas por profesional)	Informes de gestión. Libros de Ingresos.	Dotación del Servicio de Atención Reparatoria se mantiene durante el año.

Subcomponentes	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2004	2005	2006	2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Coordinación de la Red de Asistencia a Víctimas.	<b>Eficacia:</b> Número de Protocolos de Acuerdo para la asistencia a víctimas, entre instituciones de la RAV, a nivel nacional y/o regional.	(Cantidad efectiva de Protocolos / Cantidad planificada de Protocolos) x 100	No mide	No mide	No mide	(15 / 15) x 100 = 100%	(15 / 15) x 100 = 100%	Documentos de Protocolos. Actas de reuniones a nivel regional y nacional.	Las instituciones se comprometen a coordinar acciones.
	<b>Calidad:</b> Satisfacción de los participantes de la Mesa Nacional y Mesas Regionales respecto del trabajo de coordinación logrado durante el año.	(Puntaje promedio en la evaluación de la calidad del trabajo de coordinación/ Puntaje máximo del instrumento de evaluación de la calidad del trabajo de coordinación) X 100	No mide	No mide	No mide	No mide	(28 / 40) x 100 = 70%	Encuesta satisfacción del trabajo de coordinación.	Los participantes acceden a responder encuesta.
	<b>Eficiencia:</b> Cumplimiento de los plazos comprometidos para la entrega de los productos de la Mesa Nacional y Mesas Regionales.	(Número de Mesas que entregan los productos en los plazos definidos / Número de Mesas constituidas) x 100	No mide	No mide	No mide	No mide	(9 / 13) x 100 = 69%	Informe Anual Mesas.	Instituciones participantes están comprometidas con el trabajo intersectorial.
	<b>Economía:</b> Grado de ejecución del presupuesto asignado a las Mesas Regionales.	(Gasto efectivo / Presupuesto total asignado) x 100	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	(36 MM\$ / 36 MM\$) x 100 = 100%	Informe Anual Mesas.	Costo de las actividades se adecua a la planificación
Servicio de asesoría para proyectos municipales	<b>Eficacia:</b> Proyectos que incorporan orientaciones técnicas de las asesorías.	(Nº de proyectos que incorporan orientaciones técnicas de las asesorías / Nº de proyectos asesorados técnicamente) x 100	No mide	No mide	No mide	No mide	(9 / 11) x 100 = 82%	Pautas de Asesorías. Pautas de Supervisión.	Ejecutores de los proyectos validan asesorías.
	<b>Calidad:</b> Satisfacción de los ejecutores de proyectos respecto de las asesorías recibidas durante el año.	(Puntaje promedio en la evaluación de la calidad de las asesorías / Puntaje máximo en el instrumento de evaluación de la calidad de las asesorías) X 100	No mide	No mide	No mide	No mide	(28 / 40) x 100 = 70%	Encuesta satisfacción de las asesorías a equipos ejecutores de proyectos.	Los participantes acceden a responder encuesta.
	<b>Eficiencia:</b> Porcentaje de asesorías realizadas en los plazos planificados.	(Nº de asesorías realizadas en los plazos planificados / Nº total de asesorías) x 100	No mide	No mide	No mide	No mide	(18 / 22) x 100 = 82%	Actas de reuniones de asesoría. Documento de Planificación de las Asesorías.	Se cuenta con recursos humanos necesarios para realizar asesorías.

Anexo 3: MATRIZ DE MARCO LOGICO CAVAS

DIRECCION DE PRESUPUESTO

PROGRAMAS DE EVALUACION DE PROGRAMAS PUBLICOS 2008

MATRIZ DE MARCO LOGICO ATENCION A VICTIMAS DE DELITOS

1 ENUNCIADO DEL OBJETIVO	2 INDICADORES/INFORMACION							3 MEDIOS DE VERIFICACIÓN	4 SUPUESTOS
	Nombre <sup>1</sup>	Fórmula de Cálculo	Año 2004	Año 2005	Año 2006	2007	Estimación 2008		
<b>FIN:</b> Contribuir a mejorar la respuesta gubernamental en materias de violencia sexual, previniendo y reparando los efectos psicosociales provocados por los procesos de victimización primaria y secundaria, asumiendo la protección de los derechos de la indemnidad y libertad sexual de niños, niñas, adolescentes y adultos de nuestra sociedad. El Estado Garantice y resguarde los derechos de las víctimas de delitos.									
<b>PROPÓSITO:</b> Reparar las condiciones de bienestar global perdido, producto de la ofensa ocasionada por experiencias de vulneración en la esfera de la sexualidad, en niños, niñas, adolescentes y adultos.									

Subcomponentes	Nombre <sup>1</sup>	Fórmula de Cálculo	Año 2004	Año 2005	Año 2006	2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual.</b>	<b>Eficacia</b> Número anual de beneficiarios atendidos por el programa.	Numero anual de víctimas directas + número de arrastre del periodo anterior.	565	463	509	422	500	Sistema de registro de ingreso.	
	<b>Eficacia</b> Promedio anual de los tiempos de espera desde la fecha de solicitud de atención hasta la asignación de la primera hora de entrevista de ingreso.	Sumatoria de tiempos de espera de casos ingresados / N° de casos ingresados	4,7 meses	2.9 meses	1.6 meses	1.4 meses	1.5 meses	Ficha solicitudes de atención Registros de ingreso	La demanda supera la oferta de plazas.

Subcomp onentes	Nombre <sup>1</sup>	Fórmula de Cálculo	Año 2004	Año 2005	Año 2006	2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Servicio de intervención psicosoci al especiali zada en materias de violencia sexual.	<b>Eficacia</b> Porcentaje anual de prestaciones de atención directa efectuadas.	Nº de prestaciones efectuadas/Nº de prestaciones planificadas x 100	73.1%	75.8%	74%	76%	75%	Planilla de evaluación mensual de los profesionales. Registros de asistencia en ficha clínica.	Rotación profesional Un proporción de usuarios ingresados a través de resoluciones judiciales, no presenta motivación para recibir tratamiento Una proporción de la población es refractaria al tratamiento y deserta.
	<b>Eficacia</b> Porcentaje anual de casos egresados del programa en que se cumplen los criterios mínimos de egreso favorable contenidos en el plan de intervención diseñado para cada usuario.	Nº de casos que cumplen los criterios mínimos de egreso favorable/ Nº total de egresos del programa x 100	69.9%	60.5%	63%	68%	68%	Pauta diagnóstica. Registro de los planes de intervención especializados por caso Epicrisis	
	<b>Calidad</b> Promedio mensual de prestaciones planificadas por caso.	Nº total de prestaciones mensuales programadas/Nº casos vigentes	3.3	2.7	3.3	2.8	3.5	Planilla de evaluación mensual profesional. Registro de visitas domiciliarias	Rotación profesional Períodos en que se suspenden transitoriamente los tratamientos por factores intervinientes (vacaciones, enfermedades, escolares)
	<b>Calidad</b> Porcentaje de satisfacción de los usuarios egresados del programa.	Nº de usuarios que evalúan satisfactoriamente la atención/ Nº total de usuarios anuales egresados x 100	s/i	s/i	s/i	s/i		Encuesta de satisfacción de usuarios (víctima directa y/o adulto responsable)	Proporción de usuarios ingresados a través de resoluciones judiciales no presenta motivación para recibir tratamiento
	<b>Calidad</b> Promedio de horas cronológicas mensuales de la jornada laboral profesional destinadas a la intervención psicosocial por caso	Nº horas de intervención directa mensual + Nº horas coordinación mensual + Nº horas supervisión mensual/ Nº casos vigentes	6.42	5.89	5.95	6.38	6.5	Registros en fichas clínicas Registros de supervisiones clínicas	Rotación de personal
	<b>Calidad</b> Grado de instrucción de segundo nivel de los profesionales en materias de victimología, diagnóstico e intervención psicosocial en víctimas de violencia sexual.	Nº profesionales con instrucción de segundo nivel/ Nº total de profesionales de CAVAS x 100	s/i	s/i	s/i	75%	75%	Currículum Profesional.	

Subcomponentes	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2004	2005	2006	2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual.</b>	<b>Eficiencia</b> Costo promedio semanal de la intervención psicosocial por caso.	Promedio horas cronológicas semanal destinadas a la intervención psicosocial por caso x valor hora profesional	\$29.056	\$26.658	\$26.928	\$28.835		Registro de intervenciones en fichas clínicas. Libro de acta de reunión. Honorarios profesionales.	Contar con presupuesto estable
	<b>Eficiencia</b> Costo promedio de la prestación destinada a la atención directa.	Honorario profesional anual destinado a la atención directa/Nº prestaciones anuales	\$ 4.667	\$ 4.710	\$ 4.653	\$5.619		Registro de intervenciones en fichas clínicas. Honorarios profesionales.	
	<b>Eficiencia</b> Porcentaje anual de cumplimiento de la capacidad de rendimiento total en atención a víctimas directas respecto al promedio anual de casos vigentes.	Promedio anual de casos vigentes /capacidad de atención total equipo x 100	s/i	s/i	s/i	s/i		Informe de gestión Planillas de evaluación mensual.	Un porcentaje de la población es refractaria a tratamiento y deserta.  Rotación de personal
	<b>Economía</b> Valor de cada prestación en relación al total de costo anual del centro.	Costo operacionales anuales+honorarios anuales/ Nº de prestaciones anuales.	s/i	s/i	s/i	s/i		Planilla evaluación mensual profesional Informe financiero	
	<b>Economía</b> Costo total promedio por caso	Costos operacionales anuales + honorarios profesionales anuales/ Nº de casos anuales atendidos	s/i	s/i	s/i	s/i		Informe de gestión	

Subcomponentes	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	2004	2005	2006	2007	Estimación 2008	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>Relatoria, formación e investigación en materias de violencia sexual</b>	<b>Eficacia</b> Porcentaje de relatorias realizadas en relación al número de solicitudes acogidas	Nº de relatorias realizadas/Nº de solicitudes acogidas x 100	s/i	s/i	s/i	100%	100%	Oficios recepcionados	Que las solicitudes sean pertinentes a las materias abordadas por el Centro  No existe en los participantes uniformidad en los conocimientos en materias de violencia sexual.
	<b>Calidad</b> Porcentaje anual de participantes que evalúan positivamente las relatorias.	Nº de participantes que evalúan satisfactoriamente las relatorias/ Nº total participantes anuales x 100	s/i	s/i	s/i	s/i		Escala de satisfacción.	
	<b>Eficiencia</b> Costo promedio de relatoria por participante.	Costo anual de relatorias (horas cronológicas profesionales destinadas al diseño y ejecución) / nº anual de participantes	s/i	s/i	s/i	s/i		Registro de asistencia a relatoria. Registro de evaluación mensual por profesional. Planilla de honorarios profesion.	
	<b>Economía</b> Costo total promedio por relatoria.	Costo de horas cronológicas profesionales destinadas al diseño y ejecución de las relatorias/ nº total de relatorias	s/i	s/i	s/i	s/i		Registro de relatorias. Registro evaluación mensual por profesional. Planilla de honorarios profesional.	
<b>Colaboración con la administración de justicia</b>	<b>Efectividad</b> Porcentaje anual de solicitudes de informes contestadas	Nº informes anuales emitidos/ Nº de solicitudes anuales x 100	93.2 %	79.7 %	100 %	87.5%	85%	Oficios recepcionados y remitidos	La Reforma Procesal Penal y la entrada en vigencia de los tribunales de familia, modifica los tipos de requerimientos del sistema para los programas de intervención psicosocial.
	<b>Calidad</b> Porcentaje de los solicitantes del sistema judicial que evalúan como útil y pertinente el pronunciamiento técnico contenido en el informe, en función de los propósitos para los que fue solicitado.	Nº de solicitantes que evalúan como útil el informe / Nº de encuestados x 100	s/i	s/i	s/i	s/i		Encuesta	

	<b>Eficiencia</b> Promedio anual de tiempos de respuesta a las solicitudes de informe recepcionadas.	Sumatoria de tiempos transcurridos entre fecha de solicitud y la fecha de remisión de cada informe/ N° de solicitudes anuales	2.6 meses	2.5 meses	2.4 meses	2.1 meses	2 meses	Libro de registro de oficios recepcionados y remitidos	
	<b>Economía</b> Costo promedio de elaboración de informe.	Valor hora profesional anual x n° de horas destinada a la elaboración de informes/ n° total de informes emitidos.	s/i	s/i	s/i	s/i		Libro de registros de oficios remitidos. Planilla de evaluación mensual profesional. Planilla de honorarios profesionales.	

#### Anexo 4

Número de funcionarios de Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, de las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos violentos y del Centro Regional por los Derechos del Niño, con indicación de la profesión y región donde se ubican:

REGIÓN	CAVIS	FUNCIONARIOS	
I	Arica	Coordinador Abogado	1
		Psicólogo	1
		Asistente Social	1
		Secretaria	1
	Iquique	Coordinador Psicólogo	1
		Abogados	2
		Psicólogos	2
		Asistente Social	1
		Secretaria	1
		Auxiliar	1
II	Antofagasta	Psiquiatra	1
		Coordinador Abogado	1
		Abogados	2
		Psicólogos	2
		Asistente Social	1
		Secretaria	1
		Auxiliar	1
III	Copiapó	Coordinador abogado	1
		Abogados	3
		Psicólogos	1
		Asistente Social	1
		Secretaria	1
		Auxiliar Tramitador	1
		Psiquiatra	1
IV	Coquimbo	Coordinador abogado	1
		Abogados	2
		Psicólogos	3
		Asistente Social	2
		Secretaria	1
		Auxiliar Tramitador	1
		Psiquiatra	1
V	Viña del Mar	Coordinador abogado	1
		Abogados	2
		Psicólogos	3
		Asistente Social	1
		Secretaria	1
		Auxiliar Tramitador	1
	Quillota	Psiquiatra	1
		Coordinador abogado	1
		Psicólogos	1
		Asistente Social	1
		Secretaria	1

REGIÓN	CAVIS	FUNCIONARIOS	
VI	Rancagua	Coordinador Psicólogo	1
		Abogados	3
		Psicólogos	1
		Asistente Social	1
		Secretaría	1
		Auxiliar	1
VII	Talca	Coordinador Abogado	1
		Abogados	2
		Psicólogos	2
		Asistente Social	1
		Secretaría	1
		Auxiliar	1
VIII	Chillán	Coordinador Abogado	1
		Psicólogos	1
		Asistente Social	1
		Secretaría	1
		Auxiliar	1
	Talcahuano	Coordinador Abogado	1
		Abogados	2
		Psicólogos	4
		Asistente Social	1
		Secretaría	1
IX	Temuco	Auxiliar	1
		Coordinador Abogado	1
		Abogados	2
		Psicólogos	3
		Asistente Social	1
		Secretaría	1
X	Valdivia	Auxiliar	1
		Secretaría	1
		Asistente Social	1
		Psicólogos	1
		Coordinador Abogado	1
		Procurador	1
	Puerto Montt	Auxiliar	1
		Secretaría	1
		Asistente Social	1
		Psicólogos	2
		Abogados	1
		Coordinador Abogado	1
XI	Coyhaique	Procurador	1
		Auxiliar	1
		Secretaría	1
		Asistente Social	1
		Psicólogos	1
		Coordinador Abogado	1

REGIÓN	CAVIS	FUNCIONARIOS	
XII	Punta Arenas	Coordinador	1
		Abogados	1
		Secretaria	1
		Auxiliar	
R.M.	Santiago	Coordinador Abogado	1
		Abogados	3
		Psicólogos	4
		Asistente Social	2
		Secretaria	1
		Técnico Jurídico	1
		Auxiliar	1
	Psiquiatra	1	
	Zona Sur-La Granja	Coordinador Abogado	1
		Abogados	1
Psicólogos		2	
Asistente Social		1	
	Secretaria	1	

REGIÓN	UVIS	FUNCIONARIOS	
R.M.	La Pintana	Abogado	1
		Psicólogo	1
	El Bosque	Abogado	1
		Psicólogo	1
	Peñalolén	Abogado	1
		Psicólogo	1
	Cerro Navia	Abogado	1
		Psicólogo	1
	Quilicura	Abogado	1
		Psicólogo	1

REGIÓN	CREDEN	FUNCIONARIOS	
R.M.	Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna y San Ramón.	Abogado Jefe	1
		Abogados	2
		Psicólogo	2
		Asistente Social	1
		Secretaria	1

**Anexo 5**  
**Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos del Ministerio del Interior: cargos, perfiles y descripción de funciones.**

En la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito se desempeñan 9 personas, y la modalidad contractual de todos ellos es: Contrato a Honorarios.  
Los cargos, perfiles y su respectiva descripción de funciones, son:

**Cargo: Jefa de Unidad**

**Perfil:**

- Profesional de las ciencias sociales con experiencia laboral en cargos afines.
- Experiencia, estudios y/o formación en el ámbito victimológico.
- Características de liderazgo.
- Experiencia en dirección y/o coordinación de equipos de trabajo.
- Experiencia en la gestión de programas y proyectos.
- Habilidades y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.
- Funciones:
- Responsable de la dirección de la Unidad.
- Encargada de monitorear y evaluar el adecuado cumplimiento de los objetivos de la Unidad.
- Responsable de velar por la Coordinación y Articulación Intersectorial.
- Responsable de representar a la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito frente a otras instituciones.

**Cargo: Sub Jefa Unidad.**

**Perfil:**

- Profesional de las ciencias sociales con al menos 3 años de experiencia laboral en cargos afines.
- Experiencia, estudios y/o formación en el ámbito criminológico, victimológico.
- Experiencia en dirección o coordinación de equipos de trabajo en el área.
- Características de liderazgo.
- Experiencia en la gestión, evaluación y sistematización de programas y proyectos psicosociales.
- Habilidades y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.

**Funciones:**

- Asesoría a la Jefatura de la Unidad de Asistencia Víctimas de Delito en temas relativos a sus funciones.
- Responsable de la coordinación interna de los profesionales de la Unidad y la distribución de tareas.
- Encargada de la elaboración de Minutas (internas y externas), artículos de prensa y oficios y memos respuesta (Senado, Cámara Diputados, Alcaldes, Ministerios, ciudadanos, etc.).
- Encargada de la Planificación y Control de Gestión Unidad: Coordinación en la elaboración de la planificación, Reportes trimestrales de avance de Planificación (Productos Unidad, Indicadores Dipres, PMG, Control Interno Ministerio, Auditorías).
- Responsable de la Coordinación con otras Unidades de la División.
- Encargada de la Coordinación de Control y Gestión de los CAVD.
- Encargada de coordinación de Bases de datos y estadísticas utilizadas por la Unidad.

- Encargada de la Coordinación con SERNAM, para el cumplimiento de metas presentes en la ENSP.
- Elaboración de Términos de Referencia para Licitación de estudios relativos al área y Contraparte Técnica de las Consultoras adjudicatarias.
- Realización de Exposiciones y Capacitaciones a equipo central, equipos de los centros victimológicos, coordinadores regionales, secretarías comunales y actores locales.

**Cargo: Coordinadora de Administración y Gestión de los CAVD.**

**- Perfil**

- Experiencia laboral en el área administrativa, de al menos 3 años.
- Capacidad para establecer procedimientos continuos para la recopilación y análisis de la información.
- Energía, eficiencia y capacidad de decisión.
- Habilidades para planificar y organizar el trabajo.
- Manejo de programas computacionales como Excel y Word, entre otros.

**Funciones:**

- Responsable de elaborar los lineamientos para organizar, implementar y supervisar el correcto funcionamiento del sistema de administrativo de los CAVD.
- Encargada de la búsqueda de inmuebles, su habilitación e implementación, para instalar los CAVD a nivel nacional.
- Contraparte de la Unidades de Administración y Finanzas, y Jurídica de la DSP, en materias de: licitación, evaluación y adjudicación de propuestas para la habilitación de los centros victimológicos, y gestión de contratos de arriendo.
- Contraparte de las empresas encargadas de las reparaciones de los inmuebles, en los que se instalarán los centros victimológicos.
- Encargada de elaborar los Informes de Avance de la implementación de los CAVD.
- Encargada de gestionar las resoluciones que permiten solucionar contingencias logísticas y administrativas de los centros.

**Cargo: Profesional Área de Administración y Gestión de los CAVD.**

**- Perfil**

- Experiencia laboral de al menos 3 años en el área administrativa.
- Capacidad para establecer procedimientos continuos para la recopilación y análisis de la información.
- Capacidad para establecer relaciones de cooperación y trabajar en equipo.
- Capacidad de reserva frente al manejo de información.
- Energía, eficiencia y capacidad de decisión.
- Habilidades para planificar y organizar el trabajo.
- Capacidad para comprender y seguir instrucciones.
- Manejo de programas computacionales como Excel y Word, entre otros.
- Disponibilidad horaria.

**Funciones:**

- Encargado de organizar, implementar y supervisar el correcto funcionamiento del sistema de administrativo de los CAVD.
- Encargado de la supervisión y monitoreo de los procesos de: licitación, evaluación y adjudicación de propuestas para la habilitación de los CAVD.
- Encargado de apoyar el seguimiento de los procesos de reparación de los CAVD.

- Responsable de planificar la adquisición de insumos (textos, materiales de oficina y aseo) para los CAVD.
- Responsable del inventario de los bienes de los CAVD (textos, materiales de oficina y aseo).
- Encargado de la Ejecución Administrativa del Proceso de Selección de RRHH para los CAVD.
- Encargado de elaborar y actualizar la base de datos de los RRHH de los CAVD.
- Encargado de la administración de personal de los CAVD (licencias médicas, cometido funcional, permisos, etc.).

**Cargo: Coordinadora Técnica CAVD.**

**Perfil**

- Profesional de las ciencias sociales con al menos 5 años de experiencia laboral en cargos afines.
- Experiencia, estudios y/o formación en el ámbito victimológico.
- Experiencia en dirección o coordinación de equipos de trabajo en el área.
- Características de liderazgo.
- Experiencia en la gestión de programas y proyectos.
- Habilidades y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.

**Funciones:**

- Responsable de la coordinación técnica y monitoreo de los objetivos de los CAVD del Ministerio del Interior a nivel nacional.
- Responsable del diseño e implementación del sistema de evaluación para los CAVD.
- Encargada de elaborar los proyectos técnicos de implementación de CAVD en cada una de las regiones.
- Encargada del diseño de plan de Capacitación de RRHH de los CAVD.
- Responsable de los procesos de capacitación técnica de los equipos profesionales.
- Responsable de generar y difundir los lineamientos técnicos entre los Encargados de los Centros.
- Responsable de monitorear el trabajo técnico y evaluar el adecuado cumplimiento de los objetivos de los Centros.
- Responsable de velar por la coordinación intersectorial y la generación de acuerdos bilaterales.
- Encargada de la actualización de perfiles y funciones de profesionales de la unidad y de los CAVD.

**Cargo: Coordinadora Territorial.**

**Perfil:**

- Profesional de las ciencias sociales con al menos 3 años de experiencia laboral en cargos afines.
- Experiencia, estudios y/o formación en el ámbito criminológico, victimológico y temáticas psicosociales.
- Experiencia en la gestión, evaluación y sistematización de programas y proyectos psicosociales.
- Habilidades y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.

**Funciones:**

- Encargada de la elaboración de lineamientos para la coordinación Regional y Comunal, vinculados al Plan de Difusión de los CAVD, RAV y Mesas Técnicas Regionales de Asistencia a Víctimas.
- Responsable de velar por el adecuado funcionamiento de las Mesas Técnicas Regionales en materia de Asistencia a Víctimas de Delito.
- Encargada de la vinculación entre la Mesa Técnica Nacional y las instancias regionales, para la elaboración y validación de los contenidos de la política pública en materia de asistencia a víctimas de delito.
- Contraparte técnica en evaluación de proyectos de consultoría externa en materia de asistencia a víctimas de delito.
- Asesoría a Coordinadores/as Regionales en aspectos técnicos y metodológicos para el levantamiento de información estadística, elaboración de Diagnósticos, Planes regionales, en relación al 6to. Eje de la ENSP.
- Contraparte técnica de la Unidad de Gestión Regional, en materia de evaluación y asesoría técnica de los proyectos FAGM 2008 del Eje de Asistencia a Víctimas, generación de metas para los Planes Comunales de Seguridad Pública.
- Participación en la Mesa de enfoque de Género del Ministerio del Interior.
- Capacitación a profesionales de los centros victimológicos, Coordinadores Regionales y Secretarios Técnicos Comunales, en materia de enfoque de género.
- Confección de términos de referencias en distintas materias técnicas requeridas por la Unidad.
- Elaboración de memos de respuesta según requerimientos de la jefatura.

**Cargo: Profesional Área Territorial.****Perfil:**

- Profesional de las ciencias sociales con al menos 3 años de experiencia laboral en cargos afines.
- Experiencia, estudios y/o formación en el ámbito criminológico, victimológico y temáticas psicosociales.
- Experiencia en la gestión, evaluación y sistematización de programas y proyectos psicosociales.
- Habilidades y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.

**Funciones:**

- Elaboración del Plan de Difusión de los CAVD, RAV y Mesas Regionales a nivel Regional y Comunal.
- Responsable del monitoreo de la ejecución del Plan de Difusión a nivel comunal, mediante el monitoreo de las acciones de los Encargados/as de Centro.
- Evaluación, supervisión y asesoría de Proyectos (FAGM) del Eje de Asistencia a Víctimas: Prevención de la Violencia contra la Mujer, Prevención del Maltrato Infantil y Asistencia a Víctimas de delitos Violentos.
- Supervisión y Asesoría a Secretarios Técnicos Comunales en aspectos técnicos y metodológicos de los proyectos FAGM, levantamiento de información estadística, elaboración de metas para los Planes Comunales de Seguridad Pública en materia de Asistencia a Víctimas de Delito.
- Exposición a profesionales de los CAVD, respecto de los proyectos FAGM del Eje de Asistencia a Víctimas.
- Confección de términos de referencias en distintas materias requeridas por la Unidad.
- Elaboración de memos de respuesta según requerimientos de la jefatura.

**Cargo: Profesional de Control de Gestión y Evaluación de la UAVD.**

**- Perfil:**

- Profesional de las ciencias sociales con experiencia laboral en cargos afines.
- Experiencia, estudios y/o formación en diseño, gestión y evaluación de proyectos sociales.
- Experiencia, estudios y/o formación en investigación cualitativa y cuantitativa.
- Experiencia en implementación de sistemas informáticos de registro y de control de gestión.
- Manejo de programas computacionales de estadística y bases de datos relacionales.
- Capacidades de organización y planificación de la información.
- Habilidades y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.

**Funciones:**

- Encargado de asesorar a la Jefatura de la Unidad de Asistencia Víctimas de Delito en temas relativos al diseño e implementación de Sistemas de Evaluación y Control, principalmente de la Gestión de los CAVD.
- Contraparte del equipo profesional externo encargado de desarrollar la aplicación computacional para el registro de datos y monitoreo de la gestión de los CAVD.
- Contraparte del profesional encargado de la construcción de Formularios Web y Base de Datos provisoria, mientras se desarrolla la aplicación computacional definitiva.
- Encargado de generar informes periódicos de la gestión de los CAVD.
- Encargado de generar un informe diario de los casos de conmoción pública que son competencia de la Unidad de Asistencia a Víctimas.
- Encargado de asesorar en metodología cuantitativa y cualitativa a los profesionales de la Unidad de Asistencia a Víctimas según lo indique la Jefatura respectiva.
- Encargado de sistematizar y analizar la información de la Unidad de Asistencia a Víctimas, generando, en coordinación con otras área, de la Unidad, boletines o publicaciones en temas victimológicos.

**Cargo: Secretaria de la UAVD.**

**Perfil**

- Secretaria con estudios en centro de formación técnica.
- Experiencia en atención de público de a lo menos 3 años.
- Capacidades de organización y planificación de información.
- Manejo de programas computacionales como Excel, Word, Power Point, correo electrónico, Internet Explorer, entre otros.

**Funciones:**

- Responsable de la redacción de memos oficios e informes de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito.
- Encargada del manejo, control y despacho de la correspondencia interna y externa a la División de Seguridad Pública.
- Encargada de la organización y actualización de archivos físicos y digitales.
- Apoyo administrativo de los profesionales de la unidad y CAVD.
- Atención de usuarios de la unidad y CAVD.

## Anexo 6

### Dotación de los Centros de Atención a Víctimas del Ministerio del Interior en actual funcionamiento.

Dotación CAVD RM Zona Oriente		
	Cargo	Dotación
Jefatura	Encargado de Centro	1
Profesionales Reparación	Abogado Reparación	1
	Psiquiatra Reparación	1
	Psicólogo Reparación	5
	Asistente Social Reparación	2
Profesionales Orientación	Psicólogo Orientación	6
	Egresado de Derecho Orientación	3
Personal Administrativo	Administrativo	1
	Secretaria	1
	Estafeta	1
	Auxiliar de Aseo	1
<b>Total</b>		<b>23</b>

Dotación CAVD RM Zona Sur		
	Cargo	Dotación
Jefatura	Encargado de Centro	1
Profesionales Reparación	Abogada Reparación	1
	Psicólogo Reparación	5
	Psiquiatra Reparación	1
	Asistente Social Reparación	2
Profesionales Orientación	Psicóloga Orientación	1
	Egresado de Derecho Orientación	1
Personal administrativo	Secretaria	1
	Estafeta	1
	Auxiliar de Aseo	1
<b>Total</b>		<b>15</b>

Dotación CAVD RM Zona Centro Norte		
	Cargo	Dotación
Jefatura	Encargado de Centro	1
Profesionales Reparación	Abogado Reparación	1
	Psiquiatra Reparación	1
	Psicólogo Reparación	5
	Asistente Social Reparación	2
Profesionales Orientación	Psicóloga Orientación	3
	Abogado Orientación	1
Personal administrativo	Administrativo	1
	Secretaria	1
	Estafeta	1
	Auxiliar de Aseo	2
<b>Total</b>		<b>19</b>

<b>Dotación CAVD RM Zona Occidente</b>		
	<b>Cargo</b>	<b>Dotación</b>
Jefatura	Encargada de Centro	1
Profesionales Reparación	Sub Encargada/Ps. Reparación(*)	1
	Abogada Reparación	1
	Psicóloga Reparación	5
	Asistente Social Reparación	2
Profesionales Orientación	Psicólogo Orientación	2
	Abogado Orientación	1
Personal administrativo	Administrativo	1
	Secretaria	2
	Estafeta	1
	Auxiliar de Aseo	2
<b>Total</b>		<b>19</b>

(\*) Dada las características sociodemográficas de la Zona Occidente, el centro funciona en dos inmuebles, uno ubicado en la comuna de Pudahuel y el segundo en la comuna de Maipú. Dado lo anterior, el centro cuenta con una encargada y una sub encargada, que reporte a la primera.

<b>Dotación CAVD Región del Bío Bío</b>		
	<b>Cargo</b>	<b>Dotación</b>
Jefatura	Encargado de Centro	1
Profesionales Reparación	Abogada Reparación	1
	Psicóloga Reparación	5
	Asistente Social Reparación	2
	Psicóloga Orientación	3
Profesionales Orientación	Asistente Social Orientación	2
	Egresado de Derecho Orientación	2
	Secretaria	1
Personal administrativo	Administrativo	1
	Estafeta	1
	Auxiliar de Aseo	1
	<b>Total</b>	

## **Anexo 7**

### **Perfil y funciones asociadas a cada cargo de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos del Ministerio del Interior.**

#### **Cargo: Encargado de Centro**

##### **Perfil**

- Profesional titulado psicólogo, abogado o asistente social.
- De preferencia post-grado en el área victimológica u otro similar.
- Experiencia en la intervención con víctimas de delitos de al menos 3 años.
- Experiencia en coordinación de equipos de trabajo, supervisión y tareas de gestión.
- Interés por la temática victimológica.
- Capacidad de liderazgo y gestión de programas.
- Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.
- Capacidad de planificación y sistematicidad.

##### **Funciones**

- Responsable de la coordinación técnica y supervisión interna del equipo profesional.
- Encargado/a del seguimiento y evaluación de la gestión del centro bajo su responsabilidad.
- Responsable de representar a los Centros frente a otras instituciones de nivel regional.
- Responsable por la implementación y seguimiento del modelo de intervención en ambas líneas.
- Responsable administrativamente por su Centro y por los bienes de éste.
- Encargado de coordinar el trabajo en red en el territorio.
- Encargado de la planificación y supervisión de intervenciones multidisciplinarias.
- Responsable de la protección y cuidado del equipo.
- Responsable de la coordinación de reuniones clínicas del equipo.
- Responsable de generar y supervisar la implementación de sistemas de registro.
- Encargado de la planificación y coordinación de capacitaciones a policías y a otros organismos de la red en materia de asistencia a víctimas.
- Apoyar proceso de selección de RRHH, según requerimientos de la Jefatura de la UAV.

#### **Cargo: Sub Encargado (En aquellos casos que el centro funcione en 2 inmuebles)**

##### **Perfil**

- Profesional titulado psicólogo, abogado o asistente social.
- De preferencia post-grado en el área victimológica u otro similar.
- Experiencia en la intervención con víctimas de delitos de al menos 3 años.
- Experiencia en coordinación de equipos de trabajo, supervisión y tareas de gestión.
- Interés por la temática victimológica.
- Capacidad de liderazgo y gestión de programas.
- Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.
- Capacidad de planificación y sistematicidad.

**Funciones**

- Apoyo en la supervisión técnica del equipo profesional.
- Apoyo en la implementación y seguimiento del modelo de intervención en ambas líneas.
- Apoyo en la administración del Centro y los bienes de éste.
- Apoyo en la coordinación del trabajo en red en el territorio.
- Apoyo en la planificación y supervisión de intervenciones multidisciplinarias.
- Apoyo en la protección y cuidado del equipo.
- Apoyo en la coordinación de reuniones clínicas del equipo.
- Brindar prestaciones referidas al Servicio de Atención Reparatoria, según el tipo de profesión de quien desempeñe este cargo.

**EQUIPO DE REPARACIÓN****Cargo: Abogado****Perfil**

- Abogado titulado.
- Experiencia laboral de al menos dos años.
- De preferencia post-título en el área victimológica y/o criminológica.
- Experiencia y/o formación en el área de derecho penal y procesal penal.
- Motivación hacia la temática victimológica.
- Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Capacidad de traducir conceptos técnicos a lenguaje coloquial.
- Características personales de calidez y empatía.

**Funciones**

- Capacitación a los miembros del equipo en todas aquellas materias jurídicas que competan a las labores del Centro.
- Brindar orientación respecto a la interposición de denuncia de los hechos constitutivos de delitos a las víctimas, familiares, testigos e instituciones que hayan tomado conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de delito.
- Brindar información y orientación legal a la víctima y su familia, respecto a sus derechos, mecanismos y procedimientos a seguir respecto del proceso penal, etapas del proceso judicial y rol de la víctima en este proceso.
- Derivación a abogado patrocinante en los casos que lo requieran.
- Seguimiento de derivaciones y coordinación con abogado patrocinante.
- Capacitaciones a otros organismos de la red respecto a temáticas jurídicas, vinculadas a la comisión de delitos, derechos de las víctimas y otros.

**Cargo: Psicólogo****Perfil**

- Psicólogo titulado.
- De preferencia post-título en el área de psicología jurídica, victimología, psicología clínica u otro similar.
- Experiencia de al menos 3 años en intervención clínica reparatoria en población adulta o infanto-juvenil, idealmente en el ámbito jurídico.
- Experiencia y/o formación en atención a víctimas o terapia reparatoria.
- Experiencia y/o formación en delitos sexuales, violencia a la mujer o maltrato infantil.
- Manejo de pruebas psicológicas.
- Interés por el tema victimológico.
- Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Características personales de calidez, empatía y capacidad de contención.

**Funciones**

- Contención emocional, enfocada en reducir niveles de estrés y estabilizar psicológicamente a la víctima y su familia.
- Evaluación del estado psicológico de la víctima y su familia, y toma de decisiones respecto a la intervención requerida.
- Planificación e implementación de intervenciones psicológicas focalizadas en la victimización delictual sufrida, ya sea en formato individual, familiar o grupal.
- Intervenciones psicoeducativas respecto a las reacciones esperables ante hechos traumáticos.
- Intervenciones psicoeducativas de prevención de revictimización con la víctima y su familia, con el fin de evitar futuras situaciones de victimización.
- Derivaciones a otros especialistas de salud mental en casos que lo requieran.
- Participación en capacitaciones a los organismos de la red.

**Cargo: Asistente Social****Perfil**

- Asistente Social titulado.
- De preferencia postítulo en el área de atención de víctimas, temáticas asociadas al trabajo en red o familia.
- Experiencia en intervención comunitaria.
- Experiencia de al menos 3 años en el trabajo con víctimas de delitos (maltrato infantil, violencia intrafamiliar, abuso sexual, etc.).
- Interés por el tema victimológico.
- Disposición al trabajo en terreno.
- Valoración del trabajo intersectorial y la práctica de trabajo en red.
- Capacidad y disposición para el trabajo en equipo interdisciplinario.
- Características personales de calidez y empatía.

**Funciones**

- Encargado de movilizar y articular los servicios disponibles en la red.
- Responsable de la elaboración de catastro con información actualizada (de manera permanente) de los organismos de la red territorial que puedan prestar ayuda a víctimas.
- Responsable de la coordinación intersectorial.
- Encargado de realizar la evaluación social de los casos, orientación e intervención social.
- Encargado de ejecutar las derivaciones a otros organismos de la red.
- Responsable del seguimiento y coordinación interinstitucional de las derivaciones.
- Encargado de realizar las visitas domiciliarias en los casos que lo requieran.
- Participación en capacitaciones a los organismos de la red.

**Cargo: Psiquiatra****Perfil**

- Médico psiquiatra titulado.
- De preferencia experiencia y/o formación en atención a víctimas o en el área jurídica de al menos 3 años.
- Experiencia en atención clínica infanto juvenil o adulto, de al menos 3 años.
- Experiencia y/o formación en delitos sexuales, violencia a la mujer o maltrato infantil.
- Interés por el tema victimológico.
- Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Características personales de calidez, empatía y capacidad de contención.

### **Funciones**

- Responsable de la evaluación especializada del estado de salud mental de la víctima y su familia, especialmente en casos de alta complejidad diagnóstica.
- Encargado de la intervención psicofarmacológica y su seguimiento a niños, adolescentes y adultos que lo requieran, a partir del diagnóstico efectuado.

### **EQUIPO DE ORIENTADORES**

**Cargo: Orientador Psicólogo o Asistente Social.**

#### **Perfil**

- Psicólogo o asistente social titulado.
- De preferencia post-título en el área de victimología, psicología jurídica, intervención en crisis, intervención en red, psicología clínica o comunitaria.
- Experiencia en intervención clínica y/o comunitaria de al menos 2 años.
- Experiencia y/o formación en atención a víctimas o intervención en crisis.
- Interés por el tema victimológico.
- Motivación para el trabajo en terreno.
- Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Características personales de calidez, empatía y capacidad de contención.

### **Funciones**

- Intervención de apoyo psicológico en crisis.
- Orientación a la víctima y su familia, con el fin de minimizar los efectos adversos para la salud mental asociados a la victimización.
- Contención emocional, enfocada en reducir niveles de estrés y estabilizar psicológicamente a la víctima y su familia.
- Asesorar a policías y operadores del sistema en metodología de asistencia a víctimas y afrontamiento de situaciones críticas.
- Participación en capacitaciones a las policías.
- Detección de casos de alta complejidad.
- Derivación a organismos de la red.

**Cargo: Orientador Abogado o Egresado de Derecho**

#### **Perfil**

- Abogado titulado o licenciado en ciencias jurídicas.
- De preferencia experiencia y/o formación en el área penal y procesal penal.
- De preferencia experiencia en atención a víctimas de al menos 2 años.
- Capacidad para traducir conceptos técnicos al lenguaje coloquial.
- Interés por el tema victimológico.
- Motivación para el trabajo en terreno.
- Capacidad y disposición para trabajo en equipo interdisciplinario.
- Características personales de calidez, empatía y capacidad de contención.
- Capacidad para resolver situaciones críticas.
- Presencia de habilidades sociales.

**Funciones**

- Brindar información y orientación legal a la víctima y su familia, respecto a sus derechos, mecanismos y procedimientos a seguir respecto del proceso penal, etapas del proceso judicial y rol de la víctima en este proceso.
- Derivación a abogado patrocinante en los casos que lo requieran.
- Seguimiento de derivaciones y coordinación con abogado patrocinante.
- Asesorar y capacitar a policías en materias jurídicas vinculadas a las víctimas.
- Intervenciones psicoeducativas de prevención de revictimización con la víctima y su familia, con el fin de evitar futuras situaciones de victimización.

**PERSONAL ADMINISTRATIVO****Cargo: Secretaria****Perfil**

- Secretaria con estudios en centro de formación técnica.
- Experiencia en atención de público de a lo menos 3 años.
- Características personales de calidez y reserva.
- Capacidades de organización y planificación.
- Disponibilidad horaria.
- Manejo de programas computacionales como Excel, Word, Power Point, correo electrónico, Internet Explorer, entre otros.

**Funciones**

- Recepción de público.
- Encargada de oficina de partes.
- Encargada de la central telefónica.
- Responsable del registro computacional

**Cargo: Administrativo****Perfil**

- Experiencia laboral de al menos 3 años en el área administrativa.
- Capacidad para establecer procedimientos continuos para la recopilación y análisis de la información.
- Capacidad para establecer relaciones de cooperación y trabajar en equipo.
- Capacidad de reserva frente al manejo de información.
- Energía, eficiencia y capacidad de decisión.
- Habilidades para planificar y organizar el trabajo.
- Capacidad para comprender y seguir instrucciones.
- Manejo de programas computacionales como Excel y Word, entre otros.
- Disponibilidad horaria.

**Funciones**

- Responsable de la sistematización de la información existente en el centro.
- Manejo estadístico de información del Centro.
- Encargado del registro de gastos y planillas de movilización.
- Manejo de inventario.
- Área administrativa de RRHH de los Centros.
- Responsable por el manejo de equipos.

**Cargo: Estafeta****Perfil**

- Cuarto año de enseñanza media rendida.
- Experiencia laboral de al menos 3 años en funciones afines.
- Disposición para colaborar y trabajar en equipo con otros miembros de la organización.
- Disposición de servicio.
- Discreción y reserva frente al manejo de información.
- Capacidad para seguir instrucciones, tener disposición para llevar a cabo el trabajo solicitado, guiándose fielmente por las órdenes indicadas.

**Funciones**

- Responsable del envío y retiro de documentación desde y hacia los Centros.
- Funciones de apoyo en la organización de requerimientos para capacitaciones, reuniones, etc.
- Colabora en la mantención de los recursos del Centro.
- Apoyo a las funciones administrativas del Centro.

**Cargo: Auxiliar****Perfil**

- Cuarto año de enseñanza media rendida.
- Experiencia laboral de al menos 3 años en funciones de aseo.
- Disposición para colaborar y trabajar en equipo con otros miembros de la organización.
- Disposición de servicio.
- Discreción y reserva frente al manejo de información.
- Capacidad para seguir instrucciones, tener disposición para llevar a cabo el trabajo solicitado, guiándose fielmente por las órdenes indicadas.

**Funciones**

- Responsable del aseo y orden del Centro.
- Responsable de llevar un registro de los útiles de aseo.
- Funciones de apoyo en la ejecución de actividades propias del Centro.

## Anexo 8

### Productos Asociados a la Mesa Técnica Nacional:

Productos	Estado de Avance
Catastro Victimológico Nacional de Instituciones: Guía con oferta institucional (instituciones participantes de la RAV) en cada una de las regiones del país.	Al alero de la Mesa Técnica Nacional se ha constituido una subcomisión de trabajo a cargo del Catastro y del Manual Victimológico: Actualmente se encuentra elaborada la matriz que consigna la información por cada servicio. Se ha remitido a cada servicio de la RAV dicha matriz. Fecha límite para enviar información completa por servicio 26 de Mayo. Institución responsable a cargo de la subcomisión: Ministerio de Salud.
Manual Victimológico Intersectorial: Manual de Asistencia a Víctimas para operadores del sistema, elaborado y sancionado por las Instituciones de la RAV.	En el mismo tenor del producto anterior, se ha constituido una subcomisión a cargo del producto. Se distribuyó por cada institución miembro de la RAV un capítulo del manual. Actualmente, cada institución se encuentra en revisión del Capítulo asignado. Institución responsable a cargo de la subcomisión: Ministerio de Salud.
Diseño de Circuitos Victimológicos en Asistencia a Víctimas: elaboración de flujogramas de atención por delito, con participación de las instituciones de la RAV. Una vez consensuado el gráfico del recorrido de la víctima, según delito, se procede a protocolizar las coordinaciones y la atención por medio de un documento debidamente firmado por las instituciones participantes.	Respecto a este producto, se inicia el trabajo elaborando el circuito victimológico correspondiente a los casos de Femicidio, cada institución participante de la RAV contribuyó a su elaboración y sanción. En la actualidad ya se encuentra elaborado el protocolo de coordinación y atención en estos casos, y está en revisión por parte de las Instituciones de la RAV para su posterior firma. Cabe destacar que se realizará una experiencia piloto en la Región Metropolitana de monitoreo de este circuito y la institución encargada de llevar a cabo el monitoreo es Sename.
Seminario Internacional Victimológico: Realización de un seminario internacional de asistencia a víctimas en el mes de Agosto del 2008, con participación en la organización y diseño de miembros de la RAV.	En cuanto al seminario, se han realizado una serie de gestiones tendientes a la preparación del evento, entre ellas, la definición de fechas y reserva del lugar. Invitación y confirmación de invitados internacionales: John Dussic, norteamericano, Presidente Sociedad Mundial de Victimología. Hilda Marchiori, argentina, Miembro de la Sociedad Mundial y Mexicana de Victimología. Rebeca González Leche, guatemalteca, miembro de la sociedad Mexicana de Victimología. Anette Pearson, neozelandesa, miembro de la Sociedad Mundial de Victimología, impulsora del trabajo en esta línea en Colombia. En términos de producción, se han organizado comisiones de trabajo, donde se ha invitado a participar a los miembros de la RAV. Junto a lo anterior, se ha desarrollado un programa tentativo que debe ser sancionado por la Mesa Nacional y finalmente se han realizado reuniones con Diseñadora para definir afiches, invitaciones, credenciales, aspectos comunicacionales del Seminario.
Pre- diseño de Política Pública: Diseño de líneas de trabajo y orientaciones preliminares hacia la construcción de una política pública coordinada y articulada por los miembros de la RAV.	Respecto a este producto y a propósito del trabajo desarrollado durante el 2007, se realizó una presentación en power point que contiene los aspectos mínimos a trabajar para efectos de desarrollar una política pública en la materia. Dicha presentación se ha abordado durante las sesiones de trabajo de la RAV. Junto a lo anterior, se han diseñado los contenidos mínimos que debiesen contemplar las bases de licitación para contratar los servicios de un equipo metodológico que apoye el proceso de construcción. Dicho documento se encuentra en poder de cada uno de los miembros de la RAV los cuales deben proponer, sugerir y observar el documento.

## Productos Asociados a la Mesa Técnica Regional:

Productos	Estado de Avance
<p>Diagnóstico Regional: Profundización en la realidad regional respecto de la situación de las víctimas, la oferta pública presente en la región, nudos críticos en relación a las coordinaciones, a prestaciones y déficit regionales en la temática.</p>	<p>Se han remitido desde la Unidad de Asistencia a Víctimas, orientaciones para la elaboración del Diagnóstico Regional en la materia.</p> <p>Junto a lo anterior, se ha remitido a cada una de las regiones, formato para consignar información diagnóstica en la materia.</p> <p>Respecto al estado de avance en la actualidad se cuenta con 7 Diagnósticos elaborados y sancionados por cada una de las Mesas Técnicas Regionales. En el caso del resto de las regiones, se encuentran en proceso de elaboración y recolección de información.</p>
<p>Plan de Difusión de la RAV Regional: Consiste en el diseño de un plan de difusión, que tiene por objetivo: Informar a la comunidad respecto de los derechos de las víctimas, los procedimientos asociados a una denuncia y las posibilidades de acceder a los servicios de la RAV de la Región y Difundir la Red de Asistencia a Víctimas a nivel Regional, las instituciones que la conforman y su quehacer, a través del diseño de una estrategia orientada hacia la comunidad.</p>	<p>Elaboración de Orientaciones Técnicas, contenidos mínimos y procedimientos, para la construcción del Plan de Difusión Regional.</p> <p>Solicitud de traspaso de recursos a las Intendencias Regionales para efectos de financiar los Planes de Difusión: \$3.000.000. a disposición de la Mesa Técnica Regional.</p> <p>Elaboración de formato para consignar actividades contenidas en el plan y presupuesto.</p> <p>Envío de orientaciones técnicas y formato para elaboración de Plan de Difusión de la RAV. Fecha de entrega de cada plan por región: 30 de Mayo.</p>
<p>Ponencia Regional para Seminario Internacional: elaboración de un documento técnico para ser presentado en el Seminario Internacional. Se propone la elaboración de un documento de varias instituciones en coordinación, relevando buenas prácticas en la coordinación de servicios.</p>	<p>Entrega de información general de Seminario a las Mesas Técnicas Regionales: fecha, lugar de realización, avances.</p> <p>Invitación a Mesas Técnicas Regionales a desarrollar trabajos propios, de buenas prácticas en materias victimológicas y de coordinación institucional.</p> <p>Definición de comisiones con representantes de cada mesa a participar en el Seminario.</p> <p>Fecha de recepción de ponencias 15 de Julio 2008.</p>
<p>Diseño de Sistema único de abordaje en casos de conmoción pública: cada una de las instituciones participantes de la Mesa, se compromete a realizar acciones a favor de las víctimas, se definen protocolos de derivación, flujogramas de atención, definición de competencias institucionales. Coordinadores regionales como encargados de la Mesa, mantengan la coordinación y cuenten con la información para la atención oportuna de estos casos.</p>	<p>Presentación del desarrollo de la actividad dentro de la programación anual de la Mesa Técnica regional.</p> <p>Avances en la definición de competencias en cada una de las Instituciones que participan en las Mesas Técnicas Regionales.</p> <p>Desarrollo de documento que consigne el sistema de abordaje en los casos de conmoción pública, Segundo Semestre 2008.</p>

## Planificación:

Mesa	Mes											
	Enero	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	oct	Nov	Dici
Mesa Nacional	17		27	16	07-28	11-25	09-23	06-20	03-24	08-22	05-19	10
Tarapacá	15				23	X	X	X	X	X	X	X
Antofagasta						X	X	X	X	X	X	X
Atacama					16-26	X	X	X	X	X	X	X
Coquimbo					23	X	X	X	X	X	X	X
Valparaíso	15		27	23	X	X	X	X	X	X	X	X
O'Higgins			26	25	X	X	X	X	X	X	X	X
Maule			19	25	14	19	18	15	12	17	14	12
Bio Bio					20	X	X	X	X	X	X	X
Araucanía	15		07	11	09	06	11	08	12	10	07	12
Los Lagos	10		19	18	28	x	x	x	X	x	x	x
Gral. Ibáñez del Campo	15		20		26	x	x	x	X	x	x	x
Magallanes	15		14	11	12	09	14	11	08	13	10	15
Metropolitana	15		14	11	12	12	14	12	12	13	13	12
Arica/Parinacota						X	X	X	X	X	X	X
Los Ríos						06	X	X	X	X	X	X

**Anexo 9**  
**Estudio Complementario**  
**Informe de la percepción de los usuarios de los programas de atención a víctimas,**  
**respecto a la atención recibida**

**RESULTADOS OBTENIDOS DESDE LOS PROFESIONALES QUE ATIENDEN EN ESTOS CENTROS**

**Resultados**

El análisis de la información obtenida, revela tres ejes principales en discurso los profesionales. Estos dicen relación no solo con el proceso de atención a víctimas, sino con la calidad de ésta.

Los ejes analíticos corresponden a (1) la atención misma, (2) los usuarios de los centros y (3) el trabajo efectuado por los profesionales. Cada uno de estos ejes será descrito a continuación, encontrándose la codificación en el Anexo 3.

**(1) Características y calidad de la Atención**

Este eje comprende a su vez tres áreas que dicen relación con las características propias de la atención, la calidad de ésta y sus consecuencias.

Respecto **al proceso de atención y sus características**, los profesionales describen que un gran número de usuarios son derivados del sistema judicial, existiendo poca demanda espontánea. Una vez que el usuario ha contactado al centro, éste es recibido por el o la trabajadora social, quien luego de una primera entrevista determina los requerimientos y necesidades de esta persona, derivándolo al profesional pertinente. Respecto a los procedimientos existen protocolos de acción que guían el trabajo, pero éstos son flexibles ya que se intenta, dentro de su marco de acción, dar respuesta a las necesidades particulares de cada usuario.

Cabe mencionar que la mayoría de los usuarios demanda atención conjunta del trabajador social, psicólogo y abogado, razón por la cual a lo largo del proceso, el sujeto está en permanente contacto con al menos una triada de profesionales<sup>195</sup>.

El tiempo promedio de atención es de 15 meses, periodo en el cual el sujeto por lo general sigue una terapia psicológica y es orientado en aspectos legales y sociales.

Respecto al proceso de atención, los profesionales no hacen distinción explícita del proceso de atención en cuanto a sus etapas iniciales, intermedias y finales, solo mencionan que intentan acompañar durante todo el proceso y el cual se caracterizaría por "*altos y bajos*", que dicen relación con la estabilidad psicológica del usuario y, los avances y retrocesos respecto a los aspectos judiciales de los cuales va acompañado la atención. No obstante, como parte del proceso de atención y sus características, es posible identificar que la o las entrevistas iniciales son una buena herramienta diagnóstica, al permitir orientar el trabajo y determinar las necesidades de cada usuario.

Un aspecto importante a destacar es que para finalizar el proceso son los distintos profesionales que han estado en constante comunicación con el usuario, quienes en conjunto elaboran el cierre de la atención.

---

<sup>195</sup> La gran mayoría de los usuarios que se atienden en los centros no tiene los recursos para contratar de manera privada a los distintos profesionales (trabajador social, psicólogo, psiquiatra y abogado) que este tipo de centros posee y que los atiende.

Los principales logros están asociados a la calidad del trabajo efectuado que repercute en el bienestar de los usuarios. Las dificultades se asocian a impedimentos estructurales, tales como contar con los espacios físicos adecuados y mayor número de horas de atención de profesionales.

En lo referente a la **calidad de la atención**, tal como se mencionó, los profesionales hacen una buena evaluación de su trabajo, lo cual influiría positivamente en los usuarios. Referente a aspectos tales como accesibilidad, tiempo de espera y acogida, los profesionales intentan otorgar una atención de calidad, gestionando adecuadamente éstos elementos.

Por último, respecto a las **consecuencias de la calidad de atención**, los profesionales realizan una distinción entre los servicios ofrecidos por ellos y lo que el sistema en general les proporciona a los sujetos.

La labor desarrollada por los profesionales en los centros de atención, es percibida como positiva. La mayoría de ellos estima que la atención brindada es de calidad, haciendo hincapié en las experticias de los profesionales que trabajan con las víctimas. Ofreciendo un servicio integral, en el cual participan de manera conjunta y de acuerdo a la necesidad del usuario los distintos profesionales.

## **(2) Usuarios**

Este eje comprende a su vez tres áreas que dicen relación con las principales demandas de los usuarios, los logros y el vínculo establecido con la institución.

Las **dificultades** se relacionan con los problemas u obstáculos que los usuarios encuentran en el sistema en general: no cuentan con abogados defensores, la asistencia es poco expedita, el lenguaje no es claro, desconocen sus derechos y se confunden respecto al funcionamiento del sistema.

Las demandas dicen relación específicamente, con los centros de atención, los cuales no siempre pueden responder a los requerimientos de los usuarios, como por ejemplo, realizar un peritaje o proporcionar un abogado defensor (en dos de los tres centros evaluados, sólo se otorga orientación judicial). No obstante, el **vínculo de los usuarios con los centros** es evaluado positivamente y se caracterizaría por una asistencia personal/integral y no sólo jurídica, por permitir visibilizar la necesidad de las víctimas y por reconciliar la visión negativa que muchos usuarios tenían del sistema jurídico/legal, al proporcionar una atención de calidad.

El vínculo positivo establecido entre los profesionales y los usuarios, hace que los **cambios producidos como consecuencias de la atención** se traduzcan en una menor victimización de los usuarios, mayor empoderamiento y un mejor conocimiento de sus derechos y deberes.

## **(3) Trabajo de los profesionales**

Tal como fue mencionado en el primer eje de análisis la **autoevaluación** de los profesionales de su trabajo efectuado es positiva, rescatando y destacando la importancia de la experticia de los grupos que trabajan con víctimas. No obstante, mencionan el escaso reconocimiento a esta labor y a la experiencia acumulada, así como las escasas instancias de autocuidado, lo cual se traduce en **limitantes** para los profesionales, tales como agotamiento, precariedad de empleo, trabajo en horas extras y escasa capacitación. A lo anterior se suman los requerimientos económicos y de infraestructura, lo cual repercute en la calidad de la atención brindada a los usuarios.

No obstante, a pesar de estas limitantes, los profesionales destacan la importancia de su labor, al estar orientados al acompañamiento de los usuarios a lo largo del proceso, otorgando herramientas que les permitan continuar con su vida y enfrentar las distintas problemáticas que pueden originarse producto del delito del cual fueron víctimas.

Cabe mencionar que estos resultados son coherentes con los encontrados hasta este momento en las entrevistas a los usuarios de los centros.

A la fecha se han entrevistado, aproximadamente al 60% de los usuarios previstos para este estudio y los datos obtenidos de manera preliminar, al triangular la información, se estructuran en torno a los mismos ejes analíticos antes mencionados,

### **Síntesis**

La accesibilidad y calidad del proceso de atención estarían cubiertas en los centros por los profesionales que en ellos trabajan. Se enfatiza la importancia del equipo y no del centro en sí -el centro tendría éxito en tanto el equipo que en el trabaja se compromete con su labor-. También se insiste en la importancia del trabajo en red con el sistema.

Las principales características del proceso personal de los usuarios se identificarían con la continuidad del ciclo vital luego del evento traumático. Los sujetos luego de pasar por los centros tendrían herramientas para continuar sus vidas y enfrentar las dificultades que en un futuro, el delito del cual fueron víctimas, podría ocasionarles. Recalcando la evaluación positiva que los beneficiarios hacen de la atención recibida por parte de los centros y enfatizando que, lo que se les proporciona a los usuarios es una atención reparatoria que les permite dar continuidad a su vida.

En relación a la caracterización y descripción del proceso de atención a víctimas, según diferentes puertas de entrada, considerando las derivaciones y trabajo en red de las distintas instancias, indican que un gran número de usuarios son derivados de fiscalía, existiendo poca demanda espontánea. Los profesionales destacan la importancia del trabajo en red entre las diferentes instituciones, lo cual, según el discurso de éstos últimos, no siempre se logra; lo que repercute negativamente en la evolución del proceso terapéutico de los usuarios.

Respecto a las principales dinámicas y etapas por las que atraviesa la persona que recibe atención reparatoria, no existe una distinción explícita en relación a las etapas de atención, insistiendo en el acompañamiento a lo largo de "todo" el proceso. Si bien se reconoce que existirían distintas etapas a nivel psicológico y judicial de una persona que ha sido víctima de un delito, estas etapas no podrían ser extrapoladas al sistema en general, intentando velar por la singularidad y necesidad particular de cada usuario. Sin embargo, es posible identificar que las entrevistas iniciales son una buena herramienta diagnóstica, que permiten orientar el trabajo y determinar las necesidades de cada usuario a lo largo del proceso.

Acercas de a los principales ejes de la calidad de la atención susceptibles de ser evaluados y mejorados, se encuentran la infraestructura, el número de horas profesional, el autocuidado grupal, y el trabajo expedito en red.

## RESULTADOS OBTENIDOS DESDE LOS USUARIOS DE LOS CENTROS

### Resultados

El análisis de la información obtenida, revela dos ejes principales en discurso los usuarios. El primero de ellos dice relación con el proceso y calidad de atención, y el segundo con las demandas de los usuarios.

Cada eje será descrito a continuación, encontrándose la codificación en el Anexo 4.

#### **(1) Proceso y calidad de la atención**

Este eje comprende a su vez tres áreas relacionadas con las características propias de la atención, la calidad de ésta y sus consecuencias.

Respecto **al proceso de atención y sus características**, la mayoría de los usuarios son derivados del sistema judicial, solo uno pocos manifiestan una demanda espontánea. Por lo general una vez establecido el contacto, el usuario es recibido por el o la trabajadora social, quien luego de una primera entrevista determina sus requerimientos y necesidades, orientando los pasos a seguir. Estos se traducen, por lo general, en apoyo psicológico -entendido como terapia individual y/o familiar-, apoyo psiquiátrico -uso de fármacos y terapia- y orientación legal respecto al delito del cual fueron víctimas.

Los usuarios destacan que en todo momento se intenta dar solución a sus necesidades. Cabe mencionar que la mayoría de los usuarios relata haber recibido atención conjunta del trabajador social, psicólogo y abogado, razón por la cual a lo largo del proceso, el sujeto está en permanente contacto con al menos una triada de profesionales<sup>196</sup>.

El tiempo promedio de atención es de 15 meses, periodo en el cual el usuario sigue una terapia psicológica y es orientado en aspectos legales concernientes al delito del cual fue víctima.

Si bien la mayoría de los usuarios no hacen distinción explícita del proceso de atención en cuanto a sus etapas iniciales, intermedias y finales, se infiere de su discurso que en un comienzo se establece una etapa diagnóstica, en la cual se evalúan las necesidades del usuario y si éstas pueden ser respondidas por el centro de atención; en cuyo caso se establecen los procedimientos a seguir a lo largo del proceso de atención. Proceso que por lo general incluye terapia psicológica y/o psiquiátrica y asesoría legal.

Los usuarios destacan la calidad de la atención y el hecho que a lo largo del proceso son constantemente acompañados. Un aspecto importante y destacado por éstos es la comparación entre el momento de ingreso y de egreso: éstos se sienten con más herramientas para seguir adelante (mayor empoderamiento), estando conscientes que se trata de un proceso largo y fluctuante en relación a su estabilidad psicológica y los aspectos judiciales de los cuales va acompañado la atención.

Los principales logros están asociados a la calidad de la atención, la cual es definida en términos favorables, de hecho ninguno de los entrevistados manifestó desacuerdos con los procesos de atención de los centros<sup>197</sup> en estudio. Destacan la preocupación, respeto

---

<sup>196</sup> La gran mayoría de los usuarios que se atienden en los centros no tiene los recursos para contratar de manera privada a los distintos profesionales (trabajador social, psicólogo, psiquiatra y abogado) que este tipo de centros posee y que los atiende.

<sup>197</sup> Para los usuarios, la atención proporcionada en los centros es favorable. Aquellos que han tenido otras experiencias, ya sea en otros centros o en los procesos judiciales, realizan una distinción entre los servicios recibidos en los centros evaluados y lo que el sistema en general les proporciona a los sujetos. Los usuarios valoran positivamente la labor y la atención recibida en estos centros.

y cogida de cada unos de los miembros de los centros. Las dificultades -si es que son mencionadas- remiten a problemas de infraestructura y la necesidad de contar con un mayor número de horas por especialistas.

En lo referente a la **calidad de la atención**, como ya se mencionó, la atención es evaluada positivamente, destacando el compromiso y preocupación de los profesionales y funcionarios que trabajan en los centros. Referente a aspectos tales como accesibilidad, tiempo de espera y acogida, los usuarios relatan que no han experimentado problemas de acceso, ni de espera (corrientemente son informados si es que no se les puede atender el día y hora pactado). La labor desarrollada por los profesionales en los centros de atención, es percibida como positiva.

## **(2) Demandas de los usuarios**

Este eje comprende tres áreas relacionadas con las demandas, los logros y el vínculo establecido por los usuarios con los centros de atención a víctimas.

En relación a las demandas y dificultades de los usuarios se distinguen los requerimientos de éstos para con el sistema en general y para con los centros en particular.

Con el sistema en general, las **demandas** están orientadas a contar con abogados defensores, con asistencia social, psicológica y judicial, con un lenguaje claro, y con orientación en cuanto a sus derecho; todo lo cual les proporcionaría mayor calidez respecto al funcionamiento del sistema.

Las demandas hacia los centros de atención se focalizan en requerimientos que los centros de atención, no siempre pueden responder, ya que en su gran mayoría no se encuentran facultados para ello, como por ejemplo, realizar un peritaje o proporcionar un abogado defensor (en dos de los tres centros evaluados, sólo se otorga orientación judicial, no contando los usuarios con abogados defensores). No obstante, el **vínculo de los usuarios con los centros** es evaluado positivamente y se caracterizaría por una asistencia personal/integral y no sólo jurídica. Además, los usuarios destacan la atención de calidad y la labor positiva de los profesionales de estos centros.

El vínculo positivo establecido entre los profesionales y los usuarios, hace que los **cambios producidos como consecuencias de la atención** se traduzcan en una menor victimización de los usuarios, mayor empoderamiento y un mejor conocimiento de sus derechos y deberes.

Cabe mencionar que los resultados encontrados, al triangular la información, dan como resultados ejes analíticos coherentes en cuanto a estructura y contenido.

La triangulación se efectuó en base a las técnicas de recopilación de datos mencionadas (entrevistas a los usuarios y grupos focales a los profesionales), encontrándose los mismos ejes de análisis tanto en los usuarios como en los profesionales (en estos últimos presentan un eje de análisis más, que corresponde a las particularidades de su labor). A lo anterior se suma la  **saturación teórica** en cuanto a los contenidos y estructura de análisis.

## **Síntesis**

La accesibilidad y la atención brindada por los centros serían de calidad, enfatizando la importancia del equipo de profesionales que conforman los centros.

Las características del proceso personal de los usuarios se describirían por la continuidad del ciclo vital luego del evento traumático. Esta continuidad es atribuida al apoyo recibido por parte de los profesionales y de su grupo familiar en partes equivalentes. Considerando lo narrado por los sujetos, éstos contarían con herramientas, a nivel psicológico y judicial, las cuales les han permitido proseguir sus vidas y enfrentar las dificultades; recalcando la evaluación positiva que los beneficiarios hacen de la atención recibida por parte de los centros.

Respecto a las principales dinámicas y etapas por las que atraviesa la persona que recibe atención reparatoria, no existe una distinción explícita en relación a las etapas de atención, pero es posible identificar a través del discurso de los usuarios que en un comienzo se establece una etapa diagnóstica, en la cual se determinan las necesidades del usuario y si éstas pueden ser abordadas. Luego se continúa con el proceso de atención, el cual corresponde en la mayoría de los casos, a atención psicológica y/o psiquiátrica.

Acerca de a los principales ejes de la calidad de la atención susceptibles de ser evaluados y mejorados, se encuentran la infraestructura, profesionales -especialmente abogados defensores- y el número de horas profesional.

## **Características del proceso de atención de los centros de atención a víctimas: análisis de los datos a la luz de los antecedentes y de los resultados obtenidos desde los profesionales y los usuarios de los centros**

En este apartado se realizará un análisis de cada uno de los centros de acuerdo a los antecedentes recopilados y de los resultados obtenidos desde los profesionales y los usuarios de los mismos. La información será contrastada con el propósito de conocer si los lineamientos teóricos planteados por cada institución, están alineados con lo expresado por los profesionales y usuarios de los centros.

### **1. Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos**

De acuerdo a los datos obtenidos por distintas fuentes (entrevistas, grupos focales y antecedentes -características y funciones-). Este centro otorga servicios de atención jurídica, psicológica y social, de manera integral y gratuita a personas de menores recursos que han sido víctimas de delitos violentos. Esta atención incluiría a la víctima directa, pero también a sus familiares y personas del entorno inmediato.

Respecto al servicio de orientación e información sobre derechos de la víctima, este es identificado como parte de las características del centro, haciendo hincapié en la atención conjunta de profesionales -dupla o trío, conformado por psicólogo, abogado y trabajador social-. La entrevista de ingreso no es la excepción, ésta es efectuada por los profesionales, quienes junto con acoger dan inicio al análisis del caso, con el fin de recopilar información útil para el desarrollo jurídico y psicosocial del mismo. Según los profesionales y usuarios lo más sobresaliente es la ayuda legal y psicológica brindada al usuario, mediante el análisis del caso y la entrega de información y orientación.

En relación a la existencia de un plan de intervención, este no es explicitado como tal, pero se menciona que a partir de los antecedentes recopilados se trabaja con los usuarios según sus requerimientos.

En lo referente al servicio de patrocinio y representación judicial, este es mencionado como uno de los principales atributos y características de este centro, lo que lo diferenciaría de los otros centros de atención a víctimas quienes no otorgan este servicio (solo dan orientaciones generales pero no llevan una causa). La mayoría de los casos que son atendidos en este Centro son representados en tribunales, participando la víctima en el proceso judicial.

La asesoría jurídica brindada a la víctima, es evaluada positivamente, siendo esta de calidad y consistente en contactos periódicos -personales o telefónicos- que el abogado mantiene con la víctima.

Dado que este Centro proporciona servicios de patrocinio y representación judicial, apoyo psicológico, psiquiátrico y social a la víctima y a su familia (si así es requerido), el servicio otorgado es definido como de reparación integral y complementario. Para ello, se diseña un plan de tratamiento para cada usuario, que involucra a diversos profesionales, estableciéndose una fase diagnóstica inicial, una fase de tratamiento y una fase de cierre. Las dos primeras son fácilmente identificadas por los profesionales y los usuarios; en cambio la última por lo general es incluida como parte del tratamiento. Cabe mencionar que esta reparación integral incluye una intervención social, donde se evalúan las variables que favorecerían o dificultarían el proceso. Igualmente, se considera una intervención psiquiátrica, respecto a determinados casos que así lo requieran.

Tanto profesionales como usuarios reconocen que a lo largo de todo el proceso se realiza un seguimiento del caso, hasta finalizar el proceso.

Respecto al servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos, este no es abordado ya que no forma parte de los objetivos del estudio complementario.

## **2. Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos**

Para este estudio complementario se estudiaron los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos (CAVD) correspondiente a la Zona Norte y Zona Sur de la Región Metropolitana, quienes brindan un servicio de orientación e información jurídica, psicológica, psiquiátrica y social. Estos servicios se otorgan gratuitamente.

Los profesionales y usuarios de estos centros identifican la atención como reparatoria, es decir una atención que les permite a las víctimas continuar su desarrollo al resignificar la experiencia vivida e integrar dicha vivencia en forma adaptativa a su ciclo vital. Al inicio se distingue claramente una entrevista ingreso, que sirve como diagnóstico social, psicológico, psiquiátrico y jurídico. La atención social identificada consiste en la recopilación de información social, que sirvan para la posterior intervención y articulación en red de los servicios disponibles.

El aspecto psicológico comprende, según los participantes, una primera instancia diagnóstica, en la cual se recopila información relevante para el caso, a fin de determinar los objetivos y la pauta de intervención psicológica. Se menciona que el trabajo terapéutico es de vital importancia para el usuario, teniendo una duración estimada de 12 a 15 meses.

En relación al aspecto psiquiátrico, se señala que en caso de que sea requerido, se realiza una evaluación especializada del estado mental de la víctima, precisando la

sintomatología y el cuadro clínico, proporcionando tratamiento farmacológico, apoyando el proceso de estabilización y de reparación.

Igualmente se menciona la asesoría legal, en la cual se recopila información acerca del delito y sus circunstancias, y se orienta a la víctima. El fin es transmitir información completa, oportuna y clara a la víctima, respecto al proceso judicial y las etapas contempladas por éste; no obstante, no existe patrocinio jurídico a las víctimas. El rol del abogado es sólo de asesoría, lo cual es lamentado por los usuarios.

Se menciona por los profesionales que una vez analizados de forma conjunta los datos obtenidos, se levantan hipótesis diagnósticas tendientes a establecer líneas de intervención multidisciplinaria en el ámbito de la reparación y la prevención víctima. También se identifica el egreso como parte importante de todo el proceso de apoyo a la víctima, con el cual se cierra técnica y administrativamente la intervención. Posterior a este egreso se realiza un seguimiento -personal o telefónico- cuya periodicidad no es definida por los participantes.

Cabe mencionar que si bien se señala que el seguimiento no es una evaluación de la satisfacción usuaria desde la perspectiva de la víctima, es mencionado por todos los participantes lo satisfecho que se encuentran éstos por la atención brindada.

### **3. Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales -CAVAS-**

Lo característico de este Centro es su especificidad temática, la cual es destacada por todos los profesionales que en ella trabajan. Este Centro proporciona de manera integral y gratuita atención psicológica, social, psiquiátrica y legal, a las víctimas de atentados sexuales y a su grupo familiar. Dentro de la población atendida se identifican a niños/as, adolescentes y adultos (mujeres y hombres).

En este estudio complementario se aborda lo correspondiente a la asistencia a las víctimas de delitos sexuales y la realización de peritajes dejando fuera del abordaje de este estudio la formación de especialistas, el ser un órgano consultor; la labor educacional preventiva y las investigaciones científicas.

En relación al servicio otorgado, se reconoce tanto por los usuarios como por los profesionales, un servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual, el cual consiste en intervenciones psicoterapéuticas, psiquiátricas, de apoyo social y de orientación legal, contribuyendo al proceso reparatorio de la víctima de agresión sexual.

Se menciona como parte del proceso la etapa de recepción de solicitudes de atención, a la cual según disponibilidad y situación de riesgo psicosocial en que se encuentra la víctima, se le otorga una hora de atención. Se menciona explícitamente que se trata de trabajar coordinadamente con las redes de apoyo comunitario y de salud mental, a fin de facilitar ciertos aspectos cotidianos a los usuarios, como también, en aquellos casos en que no procede la intervención se realiza un trabajo orientado a la derivación del caso, donde se acojan las necesidades de atención. Igualmente se subrayan los esfuerzos para atender rápidamente a las víctimas, evitando prolongadas esperas.

Se indica que en la primera entrevista se realiza un diagnóstico inicial (esto es reconocido por los profesionales y usuarios) en la cual se evalúa la necesidad de la víctima y se determinan las intervenciones a seguir. Además del diagnóstico inicial, no se mencionan etapas tales como profundización diagnóstica, cuyo propósito es realizar una evaluación en profundidad de los elementos recopilados en la etapa de diagnóstico, ni el periodo de duración.

A la par se realiza un registro de cada caso, con el fin de estructurar y registrar las intervenciones efectuadas. Igualmente se señala que las intervenciones psicoterapéuticas pueden ser individuales, grupales y familiares, las que pretenden entregar contención y apoyo en crisis, reparando el daño emocional asociado a la trasgresión sexual. Cada plan de intervención es diseñado para cada víctima directa e indirecta. Esta intervención puede contemplar atención psiquiátrica si así es requerido.

Cada caso es supervisado. Esto se efectúa semanalmente en reuniones técnicas ampliadas y por sub-equipos. Los profesionales realizan una exposición de los antecedentes relevantes del caso, con el objeto de evaluar y buscar soluciones que permitan un óptimo abordaje de la problemática.

También es mencionada por los profesionales y usuarios las intervenciones de apoyo social, cuyo propósito es otorgar a las víctimas y sus familias un espacio de acogida, contención en crisis e intervención social.

Igualmente se proporciona a los usuarios orientaciones legales, a fin de orientar a los sujetos acerca de su proceso judicial.

Las actividades de relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual, no fueron abordadas en este estudio. Aunque sí se menciona que este Centro se caracteriza por la especificidad técnica y temática de los profesionales que en él trabajan.

En relación a la colaboración con la administración de justicia, se menciona la elaboración de informes solicitados por la administración de justicia. En esta instancia participarían los profesionales en las distintas fases del proceso penal, pudiendo estos ser citados para ratificar, declarar y exponer los criterios técnicos de los informes elaborados. No obstante, este aspecto no es profundizado ni en las entrevistas ni en el grupo focal, solo es mencionado como un aspecto que forma parte de las funciones que este centro realiza