

INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Programa/Institución: Unidad de Atención a Víctimas
Ministerio: MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA
Servicio: SUBSECRETARIA DEL INTERIOR
Año: 2008
Calificación: Egresado
Fecha Egreso: 31-12-2012

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>I. DISEÑO</p> <p>1. Realizar un diagnóstico de alcance nacional sobre la situación de las víctimas y realizar un estudio prospectivo en cuanto a la proyección de demanda y a las necesidades de atención a nivel regional.</p> <p>Hacer un diagnóstico de alcance nacional sobre la situación de las víctimas, para la identificación de las necesidades particulares de las personas afectadas por delitos violentos. Este 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 que debería ser un insumo para la definición del Plan Nacional de Atención a Víctimas.</p> <p>Adicionalmente, se debe realizar un estudio prospectivo en cuanto a la proyección de demanda y a las necesidades de atención a nivel regional. Dicho estudio debería</p>	<p>Elaborar un diagnóstico nacional en materia de víctimas, que permita obtener una mirada actualizada de la situación de las víctimas en el territorio nacional: características, necesidades, estrategias de intervención existentes, análisis acerca de cómo estas estrategias responden a dichas necesidades, y los costos involucrados (Diciembre 2009).</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010 y se incorpora como medio de verificación del mismo, la presentación del Estudio de Demanda que realizará dicha Unidad durante el año 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Se ha finalizado el diagnóstico nacional en materia de víctimas, abordando de esta manera todas las temáticas señaladas en el compromiso. Dicho diagnóstico comprende los informes de resultados de los estudios de caracterización de víctimas de delito, necesidades y demandas, y análisis de la oferta pública.</p> <p>El Diagnóstico Nacional en materia de Víctimas desarrollado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, constituye un estudio inédito en sus alcances sobre la materia a nivel nacional el cual se considera un insumo clave en el diseño de la Política Nacional integral e intersectorial en materia de víctimas que contempla el Plan de Seguridad Pública Chile Seguro 2010 - 2014.</p> <p>Se adjuntan como medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Informe de Caracterización de víctimas de delito -Informe de estudio de necesidades y demandas -Informe de estudio de necesidades y demandas ? subtema VIF -Informe de Análisis de la oferta pública (este documento se envía en borrador, ya que actualmente está en etapa de corrección para ser posteriormente publicado).

<p>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, y la oferta actual (de las instituciones sujetas a evaluación y de las otras de la red que brindan el servicio), entre otras.</p>		<p><u>Observación:</u> El compromiso se evalúa como cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Fichas de las Instituciones de la RAV</p> <p>Diagnóstico Nacional: Resultados Estudio de Necesidades y Demandas de Población Víctima de Delitos.</p> <p>Informe de Caracterización de víctimas de delito</p> <p>Informe de estudio de necesidades y demandas</p> <p>Informe de estudio de necesidades y demanda-subtema VIF</p> <p>Informe de Análisis de oferta pública I.(borrador)</p> <p>Informe de Análisis de oferta pública II.(borrador)</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>2. Definir una política pública de atención a víctimas de delitos.</p> <p>Implementar el acuerdo adoptado por la RAV en torno a definir una política pública de atención a víctimas de delitos. Adicionalmente se debe proponer alternativas en cuanto a la institucionalidad que debiese adoptarse, al rol de la RAV, su conducción, funciones, y competencias.</p> <p>Adicionalmente, se debe analizar la factibilidad de constituir un comité del más alto nivel, integrado por los Ministros vinculados al tema y las máximas autoridades de las</p>	<p>Elaborar una propuesta de política pública en materia de víctimas de delito, en el marco de la RAV, considerando el diagnóstico nacional realizado. Esta política deberá considerar, entre otros aspectos, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar criterios comunes de definición conceptual de delitos - Explorar alternativas en la legislación, respecto de la posibilidad de contar con resarcimiento económico o indemnizaciones. - Definir criterios de asignación de recursos (Diciembre 2009) <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora</p>	<p>Se elaboró Informe con criterios de focalización de recursos de la oferta pública en materia de Atención a Víctimas. Este fue el compromiso acordado en la reunión realizada el día 3 de junio del 2010 entre la Unidad de Asistencia a Víctimas de la División de Seguridad Pública y la Dirección de Presupuesto.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Base de Política Pública en materia de víctimas.</p> <p>Informe con criterios de focalización en Atención a Víctimas. (PPT)</p>

<p>instituciones involucradas como el Director de la PDI, el General Director de Carabineros, y los Directores de Servicios, que vele por el correcto funcionamiento del sistema mientras se define la política pública, incorporando al Fiscal Nacional.</p> <p>Esta política deberá considerar, entre otros aspectos, los siguientes:</p> <p>a) Incorporar nuevos delitos a los catálogos definidos actualmente.</p> <p>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. Esto es especialmente relevante para los servicios de Justicia e Interior.</p> <p>b) Incorporar nuevos criterios de asignación de recursos.</p> <p>Se recomienda considerar otros criterios para la asignación de recursos. Entre ellos, la ubicación geográfica, la realidad delictual y la demanda de atención.</p> <p>c) 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.</p>	<p>de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010 y se incorpora como medio de verificación del mismo, la presentación de un Informe con criterios de focalización de recursos de la oferta pública en materia de atención de víctimas que realizará dicha Unidad.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Informe con criterios de focalización en Atención a Víctimas. (documento)</p>
<p>I. DISEÑO</p>	<p>1. Elaborar un plan nacional de</p>	<p>Según lo acordado en reunión con DIPRES, se</p>

<p>3. Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos.</p> <p>Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos, en el marco de la política pública que se defina, que considere la información de diagnóstico, y que genere distinciones de las distintas líneas programáticas de modo de obtener definiciones más precisas de poblaciones potenciales, poblaciones objetivos, metas, criterios de focalización, mecanismos de selección y mecanismos de coordinación entre los programas, y criterios de derivación de las víctimas entre las distintas líneas programáticas.</p>	<p>trabajo en materia de víctimas de delito que defina objetivos, productos, tareas y plazos.(Diciembre 2009) MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010 y se incorpora como medio de verificación del mismo, la presentación del Plan de Trabajo de la RAV 2010, el cual estará concentrado en la elaboración del Documento de Política Pública</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>elaboró el Plan de Trabajo de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) 2010, cuyo contenido esta basado principalmente en la construcción del Documento de Política Pública.</p> <p>Además, el día 2 de Junio del 2010, se realizó sesión de coordinación intersectorial de la RAV, en la que se presentó el Plan de Trabajo y la propuesta metodológica para el desarrollo de la Política Pública.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p> <p>Plan de Trabajo de la RAV</p> <p>Acta reunión RAV del mes de Junio de 2010</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>3. Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos.</p> <p>Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos, en el marco de la política pública que se defina, que considere la información de diagnóstico, y que genere distinciones de las distintas líneas programáticas de modo de obtener definiciones más precisas de poblaciones potenciales, poblaciones objetivos, metas, criterios de focalización, mecanismos de selección y mecanismos de coordinación entre los programas, y criterios de derivación de las víctimas entre las distintas líneas programáticas.</p>	<p>2. Presentar resultados de los avances en la ejecución del plan nacional de trabajo definido.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Se elaboró informe con resultados de los avances en la ejecución del plan nacional de trabajo de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV). Este plan se organizó inicialmente en torno a una propuesta metodológica para la elaboración de el Estudio Nacional en materia de Víctimas de Delito y la Política Nacional de Víctimas de Delito.</p> <p>Además, informa respecto a las líneas de: Programación y ejecución de un área de capacitación intersectorial como una línea de trabajo permanente; Y organización de la RAV regional a través de Orientaciones Técnicas 2010.</p> <p>Adicionalmente, como producto del plan de trabajo se adjunta: La Evaluación y Diagnóstico de la RAV 2010; La implementación del Protocolo Intersectorial para niños, niñas y adolescentes de casos de homicidios y paricidios, en contexto de violencia contra la mujer; y La Planificación RAV 2011.</p>

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Resultados Plan de Trabajo de la RAV</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>3. Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos.</p> <p>Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos, en el marco de la política pública que se defina, que considere la información de diagnóstico, y que genere distinciones de las distintas líneas programáticas de modo de obtener definiciones más precisas de poblaciones potenciales, poblaciones objetivos, metas, criterios de focalización, mecanismos de selección y mecanismos de coordinación entre los programas, y criterios de derivación de las víctimas entre las distintas líneas programáticas.</p>	<p>3. .Presentar resultados de los avances en la ejecución del plan nacional de trabajo definido.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2011</p>	<p>Con el objetivo de prestar apoyo inmediato a las personas que han sufrido un delito violento se han inaugurado 12 nuevos centros, sub centros y oficinas de enlace, aspirando a completar un total de 34 espacios de atención a víctimas.</p> <p>El nuevo protocolo SAR se encuentra en fase de redacción final, incorpora nuevos procedimientos en Conmoción Pública y definición de Centros, Subcentros y Oficina de Enlace. En cuanto al Servicio de Orientación e Información se encuentra 100% operativo en la región Metropolitana.</p> <p><u>Observación:</u> Se evalúa como cumplido el compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Directorio Subsecretaría de Prevención del Delito</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>4. Rediseñar el modelo de atención a víctimas.</p> <p>Rediseñar el modelo de atención a víctimas, considerando las siguientes recomendaciones:</p> <p>a) Para el Servicio de Información y Orientación, se recomienda seguir el modelo diseñado por los CAVD (Min. Interior) que incorpora actividades de intervención psicosocial temprana, tendientes a prevenir consecuencias más graves a nivel mental de la</p>	<p>1. Definir el modelo de atención a víctimas en el marco de la creación de la propuesta de política pública en materia de víctimas de delito.(Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010 y se incorpora como medio de verificación del mismo, la</p>	<p>Según lo acordado en reunión con DIPRES, se elaboró flujograma con el tránsito de las víctimas por los servicios que prestan las instituciones de la RAV, el que servirá como línea base e insumo para la Política Pública.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Flujogramas con el tránsito de las víctimas por los servicios que prestan las instituciones de la RAV</p>

<p>violencia sufrida. Se recomienda que este servicio sea de cobertura nacional.</p> <p>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 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 ya incorporada en este servicio. Si la víctima lo requiere, el servicio debería buscar una derivación efectiva a un centro especializado a través de la coordinación de las redes.</p> <p>b) Para el Servicio de Patrocinio o Representación Judicial, se recomienda que los CAVIS fortalezcan el servicio de patrocinio y representación judicial manteniendo sólo para estos casos la atención psicológica (cuando la víctima lo necesite), 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.</p> <p>c) Se recomienda que los Servicios de Atención Psicosocial a víctimas, tales como el actual servicio de atención reparatoria de los CAVD y otros (no</p>	<p>presentación de un flujograma con el tránsito de las víctimas por los servicios que prestan las instituciones de la RAV, el que servirá como línea de base e insumo para la política pública relacionada con el tema.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	
---	---	--

<p>evaluados en esta oportunidad como el de Asistencia a Violencia Intrafamiliar en Salud), prioricen por un modelo de intervención breve sin una intervención especializada. La evidencia muestra que para muchos problemas de salud mental, estos tienen resultados costo-efectivos re</p>		
<p>I. DISEÑO 4. Rediseñar el modelo de atención a víctimas.</p> <p>Rediseñar el modelo de atención a víctimas, considerando las siguientes recomendaciones:</p> <p>a) Para el Servicio de Información y Orientación, se recomienda seguir el modelo diseñado por los CAVD (Min. Interior) que incorpora actividades de intervención psicosocial temprana, tendientes a prevenir consecuencias más graves a nivel mental de la violencia sufrida. Se recomienda que este servicio sea de cobertura nacional.</p> <p>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 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 ya incorporada en este servicio. Si la víctima lo requiere, el servicio debería</p>	<p>2. Presentar avances en la validación e implementación del modelo de atención a víctimas definido.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Se cuenta con Informe de Evaluación del Modelo de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos (CAVD), en el cual se identifican las fortalezas y debilidades observadas al diseño del modelo de atención de víctimas y al funcionamiento de los CAVD.</p> <p>Evaluación de fortalezas presentes en el Modelo de Atención de los CAVD:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Aportes de los CAVD en la reparación victimológica. 2)Equipos de Trabajo multidisciplinario 3)Lineamientos técnicos, principios orientadores y protocolo de intervención 4)Flexibilidad en los criterios de ingreso (Atención tanto a víctimas directas como indirectas, incluyendo la familia y entorno cercano de los afectados directos) 5)Modelo enfocado a la contingencia y atingente a las necesidades de los beneficiarios. 6)Libertad en la elección del marco teórico psicoterapéutico 7)Acompañamiento de las víctimas en diligencias judiciales 8)Equipamiento con el que cuentan los centros. <p>Evaluación de debilidades presentes en el Modelo de Atención de los CAVD:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Necesidad de incorporación de línea de atención intermedia 2)Mayor flexibilidad en la secuencia del proceso de intervención 3)Incorporación de Intervención reparatoria en dupla 4)Necesidad de mayor trabajo a nivel comunitario

<p>buscar una derivación efectiva a un centro especializado a través de la coordinación de las redes.</p> <p>b) Para el Servicio de Patrocinio o Representación Judicial, se recomienda que los CAVIS fortalezcan el servicio de patrocinio y representación judicial manteniendo sólo para estos casos la atención psicológica (cuando la víctima lo necesite), 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.</p> <p>c) Se recomienda que los Servicios de Atención Psicosocial a víctimas, tales como el actual servicio de atención reparatoria de los CAVD y otros (no evaluados en esta oportunidad como el de Asistencia a Violencia Intrafamiliar en Salud), prioricen por un modelo de intervención breve sin una intervención especializada. La evidencia muestra que para muchos problemas de salud mental, estos tienen resultados costo-efectivos re</p>		<p>(difusión)</p> <p>Para recolectar la información se utilizó un método evaluativo en una lógica participativa que rescató la experiencia acumulada de los encargados de centro y profesionales de los CAVD de todo el país.</p> <p>A partir de los resultados de este informe, actualmente se cuenta con un nuevo Protocolo de Servicio de Atención Reparatoria (SAR) en fase preliminar, que contempla orientaciones técnicas terapéuticas y plazos de atención diferenciados por delito que están siendo continuamente monitoreados en su aplicación en los CAVD.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Evaluación del Modelo de Atención de los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos 2010.</p> <p>Protocolo de Atención SAR 2011 (Preliminar)</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>5. Revisar la factibilidad de ampliar cobertura de los programas, considerando entre otros aspectos, los siguientes:</p> <p>a) La demanda que se generará en la medida que el Ministerio Público cambie su modelo de atención, y deje</p>	<p>Elaborar un informe con los resultados del monitoreo realizado en la Mesa Técnica Regional RAV Coquimbo, respecto del pilotaje del cambio de modelo que está realizando el Ministerio Público.</p>	<p>Se elaboró el Informe Final con los resultados del monitoreo realizado en la Mesa Técnica Regional RAV Coquimbo, respecto del pilotaje del cambio de modelo que está realizando el Ministerio Público OPA (Sistema de Orientación, Protección y Apoyo). A su vez, fue presentado y socializado a la Mesa RAV Nacional.</p> <p>El nuevo modelo OPA (Servicio de Orientación,</p>

<p>de proveer el servicio de reparación y derive a las víctimas hacia los servicios de reparación de los programas evaluados. Esto implicaría fortalecer los servicios de atención integral, especialmente de los programas de Interior y Justicia.</p> <p>Previamente a lo anterior, se sugiere elaborar un informe respecto de las implicancias que generará el cambio señalado anteriormente respecto del Ministerio Público. 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.</p> <p>b) La situación oculta tras los delitos y actos violentos no tipificados como delitos en el código penal, y/o que además no se denuncian. Esto es extremadamente importante considerando el aumento en los últimos años en las denuncias de delitos violentos tanto a nivel social como intrafamiliar, que 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).</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Protección y Apoyo) busca ajustarse a la misión de la Fiscalía. Propone comenzar a tomar un rol centrado en la protección y ya no uno tan asistencialista y responde a una meta planteada de tener un 100% de cobertura, el pilotaje de este modelo ha permitido concluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se entregará el servicio a todas las víctimas de delitos utilizando un criterio de diferenciación según criterios de vulnerabilidad. Este cambio supone que sólo ciertos delitos se derivarán, tanto de profesional a profesional, en forma directa y con información acabada de la situación tanto del usuario como del acompañamiento judicial. Estos delitos son abuso sexual en niños, niñas y adolescentes, y VIF constitutivo de delito. - Los otros delitos se referenciarán, por un atendedor (funcionario de la Fiscalía), quien otorgará información pertinente para que la víctima acuda a un lugar especializado según sus necesidades y el tipo de delito. - Los servicios que atienden abuso sexual en Niños/as y adolescentes y VIF constitutiva de delito valoran positivamente el cambio, pues ha significado una aceleración y simplificación de las respuestas y una mejor relación con Fiscalía y URAVIT (Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público). - Las instituciones informantes en este pilotaje señalan la necesidad de una mayor coordinación de la Fiscalía. Desde aquéllas que reciben referencias, si bien perciben que existe una mejora en el acceso y en la comunicación con los fiscales en un primer momento posterior a la derivación, existe un distanciamiento; se refieren a que la derivación "es entendida como un fin". - Una preocupación final del pilotaje del OPA es la preocupación desde todos los servicios encuestados
---	--	--

		<p>y todas las instituciones de la RAV, sobre la necesidad de mayores y mejores instancias de capacitación. Tanto para atendedores de la Fiscalía, como de los operadores de otras Instituciones sobre la instalación del Modelo OPA.</p> <p>Se incorpora como verificador el documento Informe Principales Resultados Pilotaje Modelo OPA.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Monitoreo Pilotaje Modelo OPA Región de Coquimbo.</p> <p>Acta de Reunión Mesa RAV Nacional.</p> <p>Presentación Informe Monitoreo Pilotaje Modelo OPA Región de Coquimbo.</p> <p>Informe Principales Resultados Pilotaje Modelo OPA.</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>5. Revisar la factibilidad de ampliar cobertura de los programas, considerando entre otros aspectos, los siguientes:</p> <p>a) La demanda que se generará en la medida que el Ministerio Público cambie su modelo de atención, y deje de proveer el servicio de reparación y derive a las víctimas hacia los servicios de reparación de los programas evaluados. Esto implicaría fortalecer los servicios de atención integral, especialmente de los programas de Interior y Justicia.</p> <p>Previamente a lo anterior, se sugiere elaborar un informe respecto de las implicancias que generará el cambio</p>	<p>Aumentar la cobertura de los CAVD, a través de la instalación de CAVD en cada una de las regiones del país, y presentar resultados obtenidos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se logra la cobertura comprometida en los indicadores de gestión interna de la División de Seguridad Pública. Asimismo, se aumenta progresivamente la instalación de Centros de Asistencia a Víctimas de delito en las distintas regiones del país. Durante el año 2009 se instalan y entran en funcionamiento 12 nuevos CAVD lo que significa contar actualmente con 18 CAVD. Se encuentran en proceso de instalación (arrendados y efectuándose trabajos de habilitación y/o con los actos administrativos para ello en curso) 7 nuevos CAVD. Esto último significará dotar a todas las regiones del país de CAVD.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Sistematización de Informes de gestión CAVD 2009.</p>

<p>señalado anteriormente respecto del Ministerio Público. 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.</p> <p>b) La situación oculta tras los delitos y actos violentos no tipificados como delitos en el código penal, y/o que además no se denuncian. Esto es extremadamente importante considerando el aumento en los últimos años en las denuncias de delitos violentos tanto a nivel social como intrafamiliar, que 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).</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>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 se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p>	<p>1. Establecer un protocolo de atención para niños/as víctimas indirectas del parricidio de sus madres. Este protocolo se establecerá entre Carabineros de Chile, Sernam, Sename y Ministerio del Interior.(Diciembre 2008)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010.</p>	<p>Se cuenta con convenio que formaliza el protocolo intersectorial para niños, niñas y adolescentes víctimas indirectas de homicidio o parricidio en contexto de violencia contra la mujer (Se encuentra firmado por las autoridades de SERNAM, SENAME, Ministerio del Interior y Carabineros de Chile). Además, el protocolo se encuentra ratificado y formalizado por Decreto Exento firmado por Ministro del Interior.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo Intersectorial Víctimas colaterales.</p>

<p>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.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Acta Reunion protocolo Víctimas colaterales.</p> <p>Protocolo Intersectorial Víctimas colaterales.</p> <p>Documento preliminar Convenio Intersectorial Víctimas colaterales.</p> <p>Copia correo electrónico envío documentos a instituciones para revisión.</p> <p>Convenio Intersectorial Víctimas colaterales.</p> <p>Acta Reunión protocolo Víctimas colaterales.</p> <p>Decreto Exento N° 3559 que ratifica y formaliza el protocolo.</p> <p>Convenio Protocolo Intersectorial.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>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 se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>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</p>	<p>2. Elaborar un sistema de abordaje para casos de conmoción pública en la Región Metropolitana, Región del Bío Bío y Región de Valparaíso.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Actualmente existe un sistema de abordaje de casos de conmoción pública que se implementa en todos los CAVD instalados en el país.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Guía de Procedimientos para la Intervención de Casos de Conmoción Pública</p>

<p>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.</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>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 se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>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.</p>	<p>3. Elaborar un Manual Victimológico para operadores de la RAV, instrumento que resume los conocimientos básicos que debe manejar cualquier funcionario que entre en contacto con una víctima. Una vez elaborado este manual, se debe enviar a los equipos profesionales que trabajan con víctimas a nivel nacional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Manual Victimológico elaborado y distribuido a operadores de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Manual Victimológico.</p> <p>Acta Reunión Manual Victimológico RAV.</p> <p>Acta sesión RAV Nacional (22_07_09).</p> <p>Manual Victimológico Preliminar.</p> <p>Oficio de Distribución del Manual</p> <p>Acta Reunión entrega Manual Victimológico RAV</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a</p>	<p>4. Desarrollar una capacitación masiva a los equipos profesionales de cada institución de la RAV a nivel</p>	<p>Las capacitaciones se realizaron en el mes de Julio del año 2010, en la ciudad de Santiago. Se cuenta con el Informe Final de las capacitaciones de la Red</p>

<p>víctimas.</p> <p>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 se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>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.</p>	<p>local, en jornadas de trabajo progresivas en relación a la instalación de los Centros. Tal capacitación está diseñada para que integre elementos tales como enfoque de derechos, enfoque victimológico, enfoque de género; todo ello con el fin de transversalizar miradas, y diseñar lineamientos con enfoques comunes.(Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>de Asistencia a Víctimas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases de licitación de Capacitación Intersectorial para equipos profesionales de la RAV a nivel local.</p> <p>Programa de Capacitación</p> <p>Dec. Ex. N° 1297 Aprueba Convenio Capacitación</p> <p>Informe de Capacitaciones</p> <p>Informe Final de las capacitaciones de la Red de Asistencia a Víctimas</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>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 se sugiere una permanente capacitación para su</p>	<p>5. Establecer un Protocolo de Acuerdo para estipular los criterios que permitan no duplicar intervenciones entre los CAVI del Ministerio de Justicia y los CAVD del Ministerio del Interior.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se elaboró un Protocolo de Acuerdo entre los CAVIS del Ministerio de Justicia y los CAVD del Ministerio del Interior, el que establece los criterios de derivación necesarios para evitar la duplicidad de las intervenciones en los usuarios. El 10/08/09 se firmó, a través de las personerías correspondientes, Protocolo de Acuerdo entre los CAVIS del Ministerio de Justicia y CAVD del Ministerio del Interior.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Convenio CAVD-CAVI.</p>

<p>conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>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.</p>		<p>Documento Final Convenio CAVD - CAVI.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Implementar sistemas de información que permitan mejorar las funciones y actividades de seguimiento y evaluación.</p> <p>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.</p> <p>Adicionalmente, 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</p>	<p>Realizar un levantamiento de información acerca de los sistemas de registro existentes en cada una de las instituciones, como una forma de avanzar en visualizar y/o diagnosticar el estado actual de éstos, y elaborar una propuesta al respecto.(Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010 y se incorpora como medio de verificación del mismo, la presentación de un Informe sobre el tema, en el marco del diagnóstico y estudio de la demanda que realizará dicha Unidad durante 2010.</p>	<p>Se elaboró Informe que describe los mecanismos de registro y evaluación aplicados por todas las instituciones que forman parte de la Red de Asistencia a Víctimas, en el marco del diagnóstico y estudio de la demanda.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Mecanismos de Registro y Evaluación Instituciones de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).</p>

<p>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.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 3. Evaluar satisfacción de usuarios utilizando un formato común a todas las instituciones de la RAV.</p> <p>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.</p>	<p>Realizar un levantamiento de información acerca de los sistemas de evaluación existentes en cada una de las instituciones, particularmente sobre satisfacción de usuarios, como una forma de avanzar en visualizar y/o diagnosticar el estado actual de éstos, y elaborar una propuesta al respecto. (Diciembre 2009) MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010 y se incorpora como medio de verificación del mismo, la presentación de un Informe sobre el tema, en el marco del diagnóstico y estudio de la demanda que realizará dicha Unidad durante 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Se elaboro Informe que describe los mecanismos de registro y evaluación aplicados por todas las instituciones que forman parte de la Red de Asistencia a Víctimas, en el marco del diagnóstico y estudio de la demanda.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de Mecanismos de Registro y Evaluación Instituciones de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 4. Potenciar las acciones de prevención de la victimización.</p> <p>Potenciar la prevención de la</p>	<p>1. Incorporar en el plan nacional de trabajo definido en materia de víctimas de delitos, una línea de capacitación permanente para los profesionales de la RAV. (Diciembre</p>	<p>Según lo acordado en reunión con DIPRES, se incorporó en el Plan de trabajo de la RAV la línea de capacitación permanente.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p>

<p>victimización, para lo cual se debe trabajar en pos de un cambio a nivel nacional que abarque tres niveles:</p> <p>Cambio 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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010 y se incorpora como medio de verificación del mismo, el plan de Trabajo de la RAV 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p> <p>Plan de trabajo de la RAV</p> <p>Acta donde se sanciona el Plan de Trabajo.</p>
--	---	--

<p>se aprenden 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.</p> <p>La violencia</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Potenciar las acciones de prevención de la victimización.</p> <p>Potenciar la prevención de la victimización, para lo cual se debe trabajar en pos de un cambio a nivel nacional que abarque tres niveles:</p> <p>Cambio 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.</p> <p>Cambio en las interacciones sociales: capacitar a los trabajadores</p>	<p>2. Evaluar junto a las otras instituciones de la RAV, la posibilidad de inclusión del sector Educación en esta red. (Junio 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cancela este compromiso ante el argumento presentado que da cuenta de la respuesta negativa dada y ratificada por los integrantes de la RAV en reunión del 2 de junio de 2010. De mismo modo se hace presente que las acciones de prevención primaria y secundaria son materia de trabajo de la Unidad de Prevención de la Seguridad Pública.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se presenta propuesta en la línea de prevención enfocada al área de educación en la Reunión Mesa RAV Nacional del 22 de julio del 2009.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta resolver en forma definitiva sobre la posibilidad de inclusión del sector Educación en la RAV.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de Reunión Mesa RAV Nacional (08_07_09).</p> <p>Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p>

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>La violencia</p>		
---	--	--

<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Potenciar las acciones de prevención de la victimización.</p> <p>Potenciar la prevención de la victimización, para lo cual se debe trabajar en pos de un cambio a nivel nacional que abarque tres niveles:</p> <p>Cambio 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.</p> <p>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.</p> <p>Cambio a nivel cultural: estos cambios son de largo aliento y contemplan la revisión y modificación de las</p>	<p>3. Generar una propuesta de acciones de prevención desde la perspectiva victimológica, enfocadas al área de educación, y presentar resultados obtenidos. (Junio 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cancela este compromiso ante el argumento presentado que da cuenta de la respuesta negativa dada y ratificada por los integrantes de la RAV en reunión del 2 de junio de 2010. De mismo modo se hace presente que las acciones de prevención primaria y secundaria son materia de trabajo de la Unidad de Prevención de la Seguridad Pública.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se presenta propuesta en la línea de prevención enfocada al área de educación en la Reunión Mesa RAV Nacional del 22 de julio del 2009.</p> <p>Esta propuesta aún no ha sido acogida por la Mesa Nacional de la RAV para su ejecución inmediata, quedando el tema pendiente. En reunión del 22 de julio, no obstante, fue presentada a la RAV una propuesta temática para el desarrollo de acciones de prevención en el área de Educación, quedando pendiente para observaciones.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta contar con una propuesta definitiva de acciones de prevención desde la perspectiva victimológica enfocadas al área de educación, validada por la RAV, y su implementación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de Reunión Mesa RAV Nacional (22_07_09).</p> <p>Minuta Propuesta Acciones Prevención en Educación 2009.</p>
---	---	--

<p>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 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.</p> <p>La violencia</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 5. Evaluar la pertinencia técnica de las intervenciones y elaborar Manual de Buenas Prácticas.</p> <p>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 dé cuenta de los puntos débiles desde una perspectiva sistémica e integral, con el fin de revelar los aspectos que quedan sin</p>	<p>Elaborar un Manual de Buenas Prácticas Victimológicas.(Diciembre 2009) MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010, ante el argumento presentado que da cuenta de la necesidad de incorporar el levantamiento de Buenas Prácticas en el Diagnóstico Nacional.</p>	<p>Se elaboró documento final de Manual de Buenas Prácticas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento de convocatoria para presentación de buenas prácticas en asistencia victimológica.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas Centros de Atención a Víctimas de Delitos 2007 - 2010.</p>

<p>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.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) I. DISEÑO 1. Redefinir subcomponente atención reparatoria.</p> <p>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.</p> <p>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. Para lo anterior, se sugiere revisar los planteamientos</p>	<p>1. Incorporar una línea de atención reparatoria intermedia con objetivos acotados y plazos más breves, especialmente destinada a determinados tipos de victimización. (Junio 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010, ante el argumento presentado que da cuenta de la elaboración de un estudio cuyos resultados estarán para finales de 2010, y que consisten en una propuesta de rediseño para implementarse en 2011.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Se elaboró Informe de Evaluación de Implementación de Línea Intermedia de Atención en el CAVD de San Antonio. A partir de los resultados alcanzados en San Antonio y la evaluación del Modelo de Atención de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, se cuenta con un nuevo protocolo del Servicio de Atención Reparatoria preliminar, que incorpora líneas de atención reparatorias intermedias con objetivos acotados y plazos más breves, según tipo de delito en todos los CAVD del país.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Rediseño Modelo de Atención CAVD.</p> <p>Acta Reunión CAVD 2009.</p> <p>Acta Reunión Pilotaje Atención Reparatoria Intermedia.</p> <p>Presentación de Pilotaje Línea Intermedia</p> <p>Informe de Evaluación de Implementación de Línea Intermedia de Atención en el CAVD de San Antonio.</p> <p>Protocolo de Atención SAR 2011 (Preliminar)</p>

<p>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.</p> <p>Por último, 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.</p>		
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) I. DISEÑO 1. Redefinir subcomponente atención reparatoria.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p>2. Incorporar enfoques comunitarios y colectivos en el diseño de estrategias de intervención, esto es, sentido de comunidad, apoyo social, empoderamiento, acción promocional y preventiva, entre otros.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se elabora documento de trabajo en relación a la acción territorial y comunitaria, relevando las acciones que los CAVD ya desarrollan en esta línea.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Propuesta Programática de Trabajo Enfoque Comunitario.</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Talca (1).</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Temuco (1).</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Valparaiso(1).</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Zona Norte (1).</p> <p>Lineamientos para el Trabajo Territorial Comunitario de los CAVD</p> <p>Sistematización actividades comunitarias en los CAVD</p>

<p>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. Para lo anterior, se sugiere 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.</p> <p>Por último, 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.</p>		
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Desarrollar mecanismos de participación de usuarios.</p> <p>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</p>	<p>Diseñar e implementar un mecanismo de participación de usuarios. (Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010.</p>	<p>Se envió un instructivo a los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos (CAVD) sobre el uso del Libro de reclamos y Sugerencias, lográndose la implementación de los libros de reclamos y sugerencias en todos los centros en pleno funcionamiento.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Instructivo de uso de libro de reclamos y sugerencias.</p> <p>Documento de Propuesta de sistema de de participación de usuarios.</p>

<p>las inquietudes planteadas, y para incorporar las modificaciones necesarias tanto a nivel de diseño como de ejecución del programa.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Instructivo de uso de libro de reclamos y sugerencias.</p> <p>Libro de reclamos y sugerencias.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Disponer de información más acabada de las características de las poblaciones objetivo de cada programa.</p> <p>Se recomienda que los programas 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, 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 revictimización, etc.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda manejar 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</p>	<p>Diseñar e implementar un sistema de registro y control de gestión de los CAVD, el que permitirá contar con información detallada y desagregada de usuarios y de gastos del programa.(Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010, ante el argumento presentado sobre la estrecha relación existente entre el diseño del sistema y el rediseño de los servicios involucrados en el proyecto de ley que redefine la institucionalidad relacionada con la seguridad pública.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Se encuentra implementado el sistema de registro web para el Servicio de Orientación e Información (SOI), a su vez se implementa el sistema de registros de usuarios CAVD, el cual incluye un manual de imputación de los datos para nuevos centros y funcionarios.</p> <p>Estos sistemas de registro SOI y CAVD permiten contar con información detallada y desagregada de la caracterización de usuarios, tipos de delitos, éxitos de la intervención, ubicación geográfica del delito y domicilio de la víctima entre otros.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Programación 2010.</p> <p>Proyecto Software Sistema de Registro y Control de Gestión SOI</p> <p>Manual Registro SAR</p> <p>Protocolo SOI</p> <p>Registro Web SOI</p> <p>Registro Web SOI</p>

<p>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.</p>		
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>8. Potenciar la RAV y formalizar el rol del Ministerio del Interior.</p> <p>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.</p>	<p>Establecer los criterios y elementos centrales de una definición en materia de institucionalidad en el ámbito victimológico, que entregue propuestas acerca del rol de la RAV y de cada uno de sus miembros. (Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010, ante el argumento presentado que da cuenta de la necesidad de hacer modificaciones al convenio de colaboración entre los miembros de la RAV, a objeto de facilitar la elaboración de la política pública sobre el tema.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Tras una evaluación exhaustiva del compromiso y, en conjunto con las instituciones que conforman la RAV, se decidió no celebrar un nuevo convenio, ya que se analizó que todos los requerimientos del compromiso se cumplían a cabalidad, a través de la elaboración e implementación de un plan de trabajo de la RAV, el cual da cuenta de la articulación de las instituciones y del rol de coordinación y liderazgo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.</p> <p>Dicho Plan fue aprobado por cada una de las autoridades de las instituciones que conforman la RAV.</p> <p>A su vez, el desarrollo de este plan y de cada una de las sesiones de las mesas intersectoriales, está siendo dirigido por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, realizando éstas funciones de control, monitoreo, y evaluación de las acciones desarrolladas.</p> <p>Como medio de verificación se adjunta:</p> <p>a) Plan de Trabajo de la RAV 2011 ? ver página 39/40, descripción de roles y funciones. b) Actas del mes de junio de cada una de las RAV regionales c) Oficios del envío del plan de trabajo de la RAV a</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se evalúa como cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

		<p>Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p> <p>Solicitud firma convenio SERNAM</p> <p>14 Actas RAV mes de Junio</p> <p>Acta RAV mes de Junio. Valparaiso</p> <p>Libro Plan de trabajo RAV</p> <p>Oficio Carabineros de Chile</p> <p>Oficio Ministerio de Justicia</p> <p>Oficio Ministerio de Salud</p> <p>Oficio Ministerio Público</p> <p>Oficio PDI</p> <p>Oficio SENAME</p> <p>Oficio SERNAM</p> <p>Oficio SML</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>9. Mejorar los registros de información de los subcomponentes Apoyo a la coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas (RAV) y Servicio de asesoría para proyectos municipales (FAGM).</p> <p>Se recomienda que los subcomponentes FAGM y RAV lleven registros de las actividades realizadas y los beneficiarios de estos servicios.</p>	<p>Presentar programa de trabajo que sistematiza la experiencia de los proyectos municipales (FAGM), así como los instrumentos de registro que permiten obtener información cuantitativa y cualitativa de actividades y beneficiarios de cada uno de ellos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se elabora propuesta de Sistematización de proyectos Municipales FAGM en Asistencia a Víctimas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de Reunión Gestión Territorial - Área Asistencia a Víctimas.</p> <p>Propuesta Programática de Trabajo Sistematización FAGM.</p> <p>Propuesta de Sistematización Proyectos FAGM en Asistencia a Víctimas.</p>

<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 11. Potenciar la línea 600.</p> <p>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.</p>	<p>Realizar una campaña comunicacional acerca del Fono 600, que permita su conocimiento público y masivo, facilitando su acceso para la población en general.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realiza campaña comunicacional, donde se difunde los servicios brindados por los CAVD, específicamente Línea 600.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Inserto en medios escritos.</p> <p>Grabación de Frases Radiales de los CAVD.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 13. Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, y para el gasto por beneficiario.</p> <p>Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, asignando un porcentaje a cada aspecto. Adicionalmente, se recomienda 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.</p>	<p>1. Informar resultados de desagregación del gasto y de gasto por beneficiarios en los 5 centros en pleno funcionamiento: CAVD Región Metropolitana: Zona Oriente, Zona Centro Norte, Zona Occidente, Zona Sur; y CAVD Región del Bío Bío.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realiza informe administrativo de desagregación de gastos por beneficiarios en los 5 Centros comprometidos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe administrativo de desagregación de gastos en 5 CAVD comprometidos.</p>

<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>13. Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, y para el gasto por beneficiario.</p> <p>Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, asignando un porcentaje a cada aspecto. Adicionalmente, se recomienda 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.</p>	<p>Definir metas de gasto de administración y gasto directo, y de gasto por beneficiario.(Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Las metas para el año 2011, serán que el promedio general de los CAVD en gastos de administración, gasto directo y gasto por beneficiario sea igual o menor a los promedios registrados durante el año 2010 en el consolidado de gastos informados en el anexo 1 (Informe de Gastos de los CAVD)</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe administrativo de parámetros de gastos 2010.</p> <p>Planilla gastos de administración y metas por tipo de gasto.</p> <p>Informe de Gastos CAVD (Ene - Dic 2010)</p> <p>Informe de Gastos CAVD (Ene 2011)</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>13. Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, y para el gasto por beneficiario.</p> <p>Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, asignando un porcentaje a cada</p>	<p>13. Presentar resultados del cumplimiento de las metas establecidas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>La Unidad de Administración y Finanzas del Programa de Apoyo a Víctimas, se encuentra desarrollando el ejercicio de cálculo de las metas establecidas en base a los resultados del Primer Semestre 2012. Se proyecta contar con el informe final de cumplimiento de las metas en agosto 2012, dado el efecto del cierre del presupuesto de la División de Seguridad Pública y la apertura del presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito, además, el sistema SIGFE no generó el reporte en el último trimestre 2011. Actualmente, el servicio utiliza el SIGFE 2.0, por tanto, se está generando la información y equiparando ésta con</p>

<p>aspecto. Adicionalmente, se recomienda 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.</p>		<p>los datos anteriores.</p> <p><u>Observación:</u> Independiente de los avances experimentados, a la fecha, este compromiso aún no ha sido cumplido ni se ha solicitado formalmente por parte de la institución responsable su cancelación. En consideración al tiempo transcurrido desde la fecha establecida para su cumplimiento, se procede a cancelar el compromiso ante la pérdida de vigencia por la situación actual del programa/institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2012)</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 14. Revisar los gastos de administración para tender a su disminución.</p> <p>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.</p>	<p>Realizar un registro mensual de los gastos de administración de cada CAVD, con el objetivo de establecer una línea base que permita la definición de metas y su posterior monitoreo. (Diciembre 2009)</p> <p><u>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO:</u> Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Junio de 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Se cuenta con un registro mensual de los Gastos de Administración de cada CAVD (20 centros) en pleno funcionamiento durante el año 2010.</p> <p>Se elaboró un Informe de Gastos de los CAVD en el que se establecen los porcentajes de Gastos de administración para el año 2010, los que representan la línea base para la definición de metas de gastos que tiendan a la disminución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de gestión administrativa 2010.</p> <p>Informe Ejecución Gastos Mensuales CAVD</p> <p>Informe de Gastos de los Centros (septiembre 2010)</p> <p>Informe de Gastos de los CAVD (Ene - Dic 2010)</p> <p>Informe de Gastos de los CAVD (Ene 2011)</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 14. Revisar los gastos de</p>	<p>2. Establecer metas relativas a los gastos de administración de los CAVD, tendientes a su disminución.(Junio 2010)</p> <p><u>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO:</u> Por</p>	<p>Se identifican gastos administrativos de mayor envergadura consistentes en contratos de arriendo, enlaces y seguridad privada. Se establece un plan de reducción de costos administrativos cuyo eje es el traslado gradual de los CAVD a dependencias de</p>

<p>administración para tender a su disminución.</p> <p>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.</p>	<p>solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Intendencias, Gobernaciones o Municipalidades, reduciendo así los gastos administrativos de mayor envergadura.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se evalúa como cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Gastos CAVD</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>15. Mejorar el rendimiento por profesional.</p> <p>Mejorar el rendimiento por profesional cada cien horas de servicio, para alcanzar la meta de 64 personas, o al menos para lograrla en un 95%.</p>	<p>Mejorar el rendimiento profesional del Servicio de Orientación e Información, y presentar resultados al respecto. (Diciembre 2009)</p> <p>MODIFICACIÓN DE COMPROMISO: Por solicitud de Unidad de Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior (coordinadora de la Red de Asistencia a Víctimas), vía Ordinario N° 7014 del 15 de junio de 2010; se cambia el plazo de cumplimiento de este compromiso a Diciembre de 2010, ante el argumento presentado sobre la necesidad de incorporar al programa al 90% de las Comisarias de Carabineros de Chile en la Región Metropolitana.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>Se elaboró Informe de Rendimiento Profesional SOI, en donde se observa un incremento sostenido en la cantidad de nuevos usuarios que ingresan a los servicios (SOI y SAR) desde abril a noviembre 2010. La cantidad de profesionales de ambos servicios se mantuvo constante durante los meses de enero a noviembre 2010, lo que refuerza el aumento sostenido del rendimiento de los profesionales de los CAVD.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta de Reunión de coordinación con Carabineros 24-08-2009</p> <p>Minuta de Reunión de coordinación con Carabineros 28-08-2009</p> <p>Minuta de Reunión de coordinación con Carabineros 12-01-2010</p> <p>Informe de Rendimiento profesional del Servicio de Orientación e Información.</p>