



GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
Dirección de Presupuestos

MINUTA EJECUTIVA

PROGRAMAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS:

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

UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

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

**ELABORADA POR LA DIRECCIÓN DE
PRESUPUESTOS**

AGOSTO 2008

**Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos**

**MINUTA EJECUTIVA – N°01 02 03¹
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS²:
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**

PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2004 - 2007

PRESUPUESTO PROGRAMAS AÑO 2008

- Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos: \$1.221 millones³

- Unidad de Atención a Víctimas: \$3.480 millones

- Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales: \$290 millones

1. Descripción y Objetivo de los Programas

Sólo para efectos de esta evaluación, y con el fin de obtener una mirada integral de lo realizado en la línea de Atención a Víctimas en tres programas financiados con recursos públicos, se estructura el siguiente programa “paragua” denominado Programa de Atención a Víctimas con 3 componentes, cada uno correspondiente a uno de los programas sujetos a evaluación⁴.

El objetivo definido para los programas es que las personas que han sido víctimas de acciones de carácter delictivo ejerzan sus derechos, satisfagan sus necesidades derivadas de la victimización primaria⁵, y reduzcan su victimización secundaria⁶. La atención se entrega a través de 3 componentes:

Componente 1. Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS) dependientes de las CAJ del Ministerio de Justicia: Se inician en 1994⁷ y están insertos en las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ)⁸. A través de ellos se

¹ Esta Minuta ha sido elaborada por la Dirección de Presupuestos en base al informe final de la evaluación a los Programas de Atención a Víctimas en el marco del Programa de Evaluación de la DIPRES. El contenido del informe final aprobado cumple con lo establecido en los Términos de Referencia y Bases Administrativas que reglamentan el proceso de evaluación. Al ser una evaluación externa los juicios contenidos en el informe son de responsabilidad del panel de evaluadores y no necesariamente representan la visión de la DIPRES.

² Además de los programas evaluados, se evaluó la función de Carabineros en el ámbito de la Atención a Víctimas.

³ Se utiliza el gasto devengado 2007, porque los CAVIS no identifican presupuesto inicial, por lo tanto, su gasto devengado al final de cada período se homologa con su presupuesto.

⁴ En el Protocolo de Acuerdo 2008 se comprometió la evaluación de las Unidades Regionales de Atención a Víctimas (URAVIT) del Ministerio Público, no obstante éste se ha restado de ser parte de la evaluación, señalando a través de Oficio N° 007/2008, que por ser un órgano autónomo tal evaluación no le es aplicable.

⁵ 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.

⁶ 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.

⁷ Esta línea de atención se inició en 1994, con el surgimiento de las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (UVIS) al alero de las Municipalidades, pero a partir del año 2001 como CAVIS al alero de las CAJ.

⁸ Las CAJ-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 1981 y N° 18.632 de 1987. Éstas son: CAJ de las regiones de Tarapacá y

otorga atención jurídica, psicológica y social gratuita a personas de escasos recursos que han sido víctimas de delitos violentos⁹ cometidos dentro de la jurisdicción correspondiente, así como 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 CAJ, Centros Asistenciales de Salud, Ministerio Público, Policía de Investigaciones, y/o Convenios Institucionales¹⁰, pudiendo también ingresar por demanda espontánea.

Estos centros tienen un ámbito de acción que abarca todo el territorio nacional. En la actualidad existen 18 centros con cobertura regional¹¹. Adicionalmente, en la Región Metropolitana y dependiendo de la Corporación de la misma región existe el Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN), que otorga una atención focalizada a niños/as y adolescentes víctimas de delitos sexuales y maltrato infantil grave constitutivo de delito, y con cobertura al interior de la R.M.¹²

Opera a través de 3 líneas o subcomponentes:

1.1 Servicio de orientación e información sobre derechos ciudadanos. Se entrega información a los usuarios de los CAVIS acerca de sus derechos y la forma de ejercer los mismos, a través de un profesional especializado. Este servicio constituye la puerta de entrada para la Atención Integral.

La población objetivo de este subcomponente está conformada por personas sin distinción sociodemográfica que han sido víctima de delitos violentos⁶, que el año 2007 fue de 161.358 personas¹³.

1.2 Servicio de Atención Integral: Se entregan 2 tipos de servicios, los que la víctima puede recibir simultáneamente 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, previo consentimiento de la misma. Se incluye la posibilidad de interponer querrela o una demanda civil por indemnización de perjuicios ante el tribunal competente, así como asesoría jurídica, acompañamiento judicial y/o representación de la víctima en las salidas alternativas o acuerdos reparatorios.
- **Intervención reparatoria psicosocial.** Se otorga apoyo psicológico, psiquiátrico y social a la víctima y a su familia. Se trata de una intervención personalizada e interdisciplinaria (abogados, psicólogos, asistentes sociales y psiquiatras) diseñada caso a caso en función de una reparación integral. Este servicio sólo se otorga a

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).

⁹ 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 aquéllos en que la víctima de algún delito no violento, se encuentre gravemente afectada.

¹⁰ Estos convenios dependen de cada región, y la mayoría son con SERNAM y SENAME.

¹¹ CAJ Tarapacá y Antofagasta: CAVIS: Arica (I región), Iquique (I región), y Antofagasta (II región); CAJ Valparaíso: CAVIS: Copiapó (III región), Coquimbo (IV región), Viña del Mar (V región), Quillota (V región); CAJ Región Metropolitana: CAVIS: Rancagua (VI región), Talca (VII región), Punta Arenas (XII región), Santiago (R.M.), Zona Sur-La Granja (R.M.); y CAJ del Bío Bío: CAVIS: Chillán (VIII región), Talcahuano (VIII región), Temuco (IX región), Valdivia (X región), Puerto Montt (X región), y Coyhaique (XI región).

¹² Comprende las comunas de Pedro Aguirre Cerda, San Joaquín, San Miguel, Lo Espejo, La Cisterna y San Ramón.

¹³ Población cuantificada en base al número de víctimas de delitos violentos asociados a denuncias y detenciones flagrantes, según Carabineros de Chile, AUPOL, 2007.

aquellas víctimas que lo requieran de acuerdo a la evaluación de los profesionales del centro.

La población objetivo de este subcomponente está conformada por personas que estén bajo la línea de la pobreza que han sido víctima de delitos violentos⁶, la que el año 2007 fue de 20.733 personas¹⁴.

1.3 Servicio de prevención de conflictos y promoción de derechos: Son acciones como charlas, talleres y seminarios orientados a la comunidad, tendientes a crear y mantener redes de apoyo a las víctimas, participar de iniciativas de prevención primaria y secundaria, y sensibilizar y capacitar a diversas instancias de la comunidad en temas de interés.

Componente 2. Unidad de Atención a Víctimas de Delitos del Ministerio del Interior:

Unidad dependiente de la División de Seguridad Pública, que inicia sus acciones el año 2007. Desarrolla acciones orientadas al diseño de intervenciones desde el ámbito público en materia de asistencia a víctimas de delito, con énfasis en delitos violentos definidos a través de un catálogo¹⁵, y a la coordinación de las acciones de los diferentes sectores en el ámbito de asistencia a víctimas de delito, a través de la articulación de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV). Este componente tiene un ámbito de acción que abarca todo el territorio nacional, no obstante y dado lo reciente de su creación, a la fecha están en funcionamiento 4 Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVD) en la R.M. y 1 en la Región del Bío Bío¹⁶.

Opera a través de 4 líneas o subcomponentes:

2.1 Servicio de orientación e información: Se entrega apoyo e información psico-jurídica contingente a las personas víctimas de delitos violentos, las que pueden ingresar a través de 3 vías: i) Denuncia de un delito violento en las Comisarías y firma de consentimiento informado. Carabineros ofrece el servicio de orientación e información, frente a lo cual la víctima, previo consentimiento, es contactada telefónicamente por un equipo de orientadores dentro de las 48 horas posteriores a que el respectivo CAVD recibe el consentimiento informado; ii) Fono 600 8181 000, línea de pago compartido, y de cobro de tarifa local para regiones¹⁷; y iii) Casos de conmoción pública¹⁸.

A través del D.E. N° 1.307 del año 2007, se 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 a víctimas de delitos violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana.

¹⁴ Población cuantificada en base al número de víctimas de delitos violentos asociados a denuncias y detenciones flagrantes, según Carabineros de Chile, AUPOL, 2007, ponderado por la distribución de pobreza según región, según la CASEN 2006. Esta estimación supone una distribución homogénea de la victimización por niveles socioeconómicos.

¹⁵ El Ministerio del Interior considera delitos violentos a un conjunto de 10 delitos: 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 violencia intrafamiliar (VIF), secuestro y sustracción de menores.

¹⁶ 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.

¹⁷ Las personas interesadas se contactan a este fono para obtener directamente el servicio. Esta vía de acceso no requiere necesariamente la interposición de una denuncia. 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.

¹⁸ A través del seguimiento de medios de comunicación, se contacta a las víctimas directa/s e indirecta/s, para entregar una asistencia oportuna y contingente por un equipo integrado por psicólogos, asistentes sociales y abogados.

En este protocolo, Carabineros se compromete a poner a disposición del proyecto, en modalidad piloto a partir del año 2007, las unidades policiales correspondientes a las comisarías seleccionadas en las regiones de Valparaíso, Bío-Bío, y R.M. junto a sus respectivos equipos de guardia. Su misión es la de informar a cualquier víctima de delito violento acerca de la existencia de los centros, una vez finalizado el procedimiento policial. En cada comisaría existe 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 para efectos de los CAVD, contempla los siguientes mecanismos:

- Coordinación telefónica permanente entre el orientador encargado y el oficial coordinador de cada comisaría de la jurisdicción del respectivo CAVD.
- Reuniones de coordinación mensuales entre el encargado del centro y comisarios.
- Capacitación permanente a los funcionarios policiales.
- Reuniones de coordinación semestrales entre el encargado del centro y el Jefe de Zona de Carabineros.
- Reuniones periódicas y coordinación vía correo electrónico entre la jefatura de la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito, Coordinación Técnica de los CAVD y contraparte de la Dirección de Planificación de Carabineros.

2.2 Servicio de atención reparatoria: Se entrega una atención especializada e interdisciplinaria, psicológica, psiquiátrica, social y jurídica, a aquellos casos que experimenten mayor daño a consecuencia del delito que hayan sido derivados internamente por profesionales del servicio de orientación e información, o externamente por el SERNAM o por la Unidad de Atención a Víctimas de Delitos y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público. Esta última vía es la principal fuente de derivación del subcomponente.

Los subcomponentes 2.1 y 2.2 se entregan a través de los Centros de Asistencia a Víctimas de Delitos Violentos (CAVD), cuya población objetivo son personas sin distinción sociodemográfica que han sido víctimas de alguno de los delitos violentos señalados en el catálogo. 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. Para el año 2007 la población objetivo de los CAVD fue de 86.518 personas¹⁹.

No obstante lo anterior, para los casos de conmoción pública, se definen ciertos criterios adicionales de inclusión²⁰ y exclusión²¹.

¹⁹ Población cuantificada en base al número de víctimas de delitos violentos asociados a denuncias y detenciones flagrantes, según Carabineros de Chile (Base AUPOL), 2007. De esta misma base es posible extraer la información de la población objetivo correspondiente a la Región Metropolitana, de 54.153 personas el año 2007.

²⁰ Criterios de Inclusión: se considera pertinente intervenir en aquellos delitos violentos que, formando parte del listado de delitos atendidos por los Centros, satisfagan los siguientes criterios: i) de alto impacto mediático; ii) que generen conmoción pública; iii) cuyas víctimas tengan domicilio en la Región Metropolitana o en las regiones en las cuales se encuentren implementados los CAVD; y v) cuyas víctimas no han tenido ningún grado significativo de participación o responsabilidad en los hechos delictivos de los que han sido objeto. Adicionalmente, se presta 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; las víctimas sean adultos mayores; sean personas con algún grado de discapacidad; en que junto al delito de base, exista la presencia de retención o secuestro de la/s víctimas; y que afecten a más de una víctima de manera directa.

²¹ Criterios de Exclusión: se excluyen aquellos casos en que se trate de: i) delitos sexuales y maltrato grave contra niños, niñas y adolescentes en los cuales tiene competencia institucional SERNAME; ii) 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, aún cuando se reconoce la calidad de víctimas de los afectados.

Adicionalmente, existen Convenios de colaboración y coordinación entre el Ministerio del Interior y las siguientes instituciones:

- Fundación Pro Bono²². Para la entrega de patrocinio judicial gratuito²³ a víctimas de delitos violentos en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana.
- SENAME. Los CAVD pueden derivar niños, niñas y adolescentes a los programas dependientes de este servicio²⁴. Por su parte, los CAVD atienden 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 intervienen cuando SENAME no cuente con plazas disponibles.
- SERNAM. Los CAVD atienden 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 víctimas de violencia leve o moderada.
- Protocolo de trabajo. Orientaciones para la derivación desde URAVIT del Ministerio Público a CAVD.
- Protocolo de Atención Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia y CAJ de la Región Metropolitana. Los CAVIS de las CAJ atienden los casos que sean derivados por los CAVD del Ministerio del Interior, que cumplan con criterios victimológicos, socioeconómicos y territoriales definidos.
- Coordinaciones con la red social y comunitaria a nivel local. Los CAVD establecen coordinaciones permanentes con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio correspondiente a la jurisdicción de cada CAVD (Municipalidades, ONG, Empresas, Organizaciones funcionales y territoriales, etc.), de modo de difundir la existencia de la oferta de atención en los CAVD y de abrir canales de derivación con estas instituciones.

2.3 Apoyo a la coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas (RAV): Esta red está integrada por el conjunto de organismos públicos del Estado²⁵ que abordan esta temática, con el fin de apoyar a las 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 forma sus objetivos que les son propios. El trabajo interinstitucional está orientado además a definir protocolos para derivación de casos entre las instituciones; y capacitar a los profesionales y funcionarios de las instituciones integrantes de la red en materias técnicas y de atención a víctimas para atenuar los procesos de victimización secundaria.

2.4 Servicio de asesoría para proyectos municipales: Se otorga asesoría técnica a los municipios tanto para el diseño y formulación de los proyectos que se presenten anualmente al Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal dentro de la tipología de Asistencia a Víctimas, como para la ejecución de los proyectos dirigidos a personas víctimas de delitos violentos.

²² Fundación que coordina con estudios jurídicos o abogados de la plaza, la representación judicial gratuita de casos emblemáticos.

²³ La víctima debe encontrarse en imposibilidad de pagar los honorarios de un abogado.

²⁴ 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).

²⁵ 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 D.E. N° 733 del Ministerio del Interior. Integran la red el Ministerio Público, Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia (CAJ-CAVIS, SENAME), Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

Componente 3. Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) de la Policía de Investigaciones del Ministerio de Defensa: Comienzan a operar el año 1987 y dependen del Instituto de Criminología. Entregan 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. Existen 2 centros, uno en la Región Metropolitana y otro en la V Región.

En el año 1998 se establece un convenio con SENAME, a través del cual se transfieren recursos a los CAVAS para brindar una intervención especializada para niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que hayan sido víctimas de delitos contra la indemnidad sexual²⁶ (maltrato grave en el área sexual) provenientes de la Región Metropolitana y de la V Región, según sea el centro, sin considerar su condición étnica, social o religiosa. En los casos que resulte pertinente, también se le brinda atención a las familias de los niños/as y adolescentes.

El año 2006 se firma un convenio de colaboración con SERNAM a través del cual se transfieren recursos a los CAVAS para mejorar la respuesta gubernamental a mujeres que han visto vulnerados sus derechos en el contexto de situaciones de violencia sexual. En este convenio se estipula entre otros aspectos, que en el año 2007 el equipo técnico de CAVAS debía generar un modelo especializado de atención, implementarlo para el periodo 2008, y transferir el modelo validado a otras instancias durante el año 2009 (Servicios de Salud y Centros de la Mujer del SERNAM).

Opera a través de 3 líneas o subcomponentes:

3.1 Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual: Consiste en intervenciones psicoterapéuticas, psiquiátricas, de apoyo social y de orientación legal, que pretenden contribuir al proceso reparatorio de los efectos psicosociales que genera en la víctima la situación de agresión sexual. Las víctimas son derivadas a los CAVAS principalmente por las instituciones que integran la red SENAME y por el Ministerio Público, así como también pueden acceder directamente por demanda espontánea.

La población objetivo de este subcomponente está conformada por personas de la Región Metropolitana o de la V Región (según sea el centro) sin distinción sociodemográfica, víctimas de violencia sexual; para el caso de menores de 18 años con denuncia y para mayores de 18 de años con o sin denuncia²⁷. Para el año 2007 la población objetivo de CAVAS R.M.²⁸ fue de 28.427 personas.

Una vez cumplido el requisito de territorialidad, se aplica durante el proceso de demanda de atención y calificación, criterios de orden técnico que establecen el perfil del usuario permitiendo determinar la pertinencia y factibilidad del ingreso y la permanencia del caso. No es necesario que se haya acreditado el ilícito para constituirse en sujeto de atención.

²⁶ El sujeto de atención debe haber sido derivado al centro por la Fiscalía, Tribunales y/o organismos de la red SENAME que cuenten con un adulto responsable o alguna entidad que sea partícipe del proceso de intervención. En este convenio, CAVAS se compromete a asegurar una cobertura de 120 plazas a la población infanto- juvenil que ha sido objeto de agresión en estas materias.

²⁷ Dado que CAVAS atiende personas mayores de 18 años que no han hecho denuncias, para este tramo se aplica el concepto de cifra negra, estimada en un 88% para el caso de delitos de tipo sexual, en la cuantificación de la población objetivo.

²⁸ No se dispuso de información para cuantificar la población objetivo para el CAVAS V Región.

3.2 Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual: Se realizan exposiciones y charlas a entidades solicitantes sobre materias de violencia sexual, así como investigaciones, publicaciones y documentos de difusión en estos temas. Adicionalmente, se realizan prácticas profesionales en los CAVAS por parte de nuevos profesionales²⁹ que trabajan en estas materias.

3.3 Colaboración con la administración de justicia: Se elaboran informes solicitados por la administración de justicia y adicionalmente se participa en las distintas fases del proceso penal, debiendo concurrir los profesionales de los CAVAS a las audiencias a las que sean citados para ratificar, declarar y exponer los criterios técnicos de los informes elaborados.

2. Resultados de la evaluación

2.1 Diseño

Se evalúa positivamente la existencia de estos tres programas, los que han surgido en distintos momentos del tiempo como repuesta a las necesidades detectadas en la ciudadanía y a la ausencia de una política pública de atención a víctimas. La dimensión de esta necesidad ha sido estimada en esta evaluación y alcanza a 161.358 personas en 2007 que constituyen la población potencial de los 3 componentes evaluados que ha hecho denuncia, y es de 367.901 personas si se incorpora el factor por concepto de cifra negra³⁰.

Los tres programas evaluados identifican claramente el problema o necesidad que les da origen, lo que se considera adecuado desde el punto de vista del diseño, no obstante respecto de la definición de población potencial ésta no da cuenta de toda la gama de delitos violentos que eventualmente podrían ser incluidos. Por otro lado, se detecta una falta de claridad en cuanto a la caracterización y las necesidades de la población objetivo, lo que da cuenta que estos programas no han realizado necesariamente un proceso de diseño programático previo a su ejecución.

En los CAVIS, se evalúa positivamente la focalización en personas bajo la línea de pobreza en los subcomponentes de Patrocinio y Representación Judicial y Reparación Integral, pues prioriza en poblaciones altamente vulnerables a esta problemática³¹ y es consistente con los principios orientadores de las CAJ que buscan favorecer el acceso a la justicia.

La Unidad de Atención a Víctimas no aplica criterios de focalización lo cual se considera adecuado para una primera etapa del programa, y sí aplica criterios de selección por tipo de delito y criterios de inclusión y exclusión para los casos de conmoción pública, lo que se evalúa positivamente.

En los CAVAS se evalúa positivamente tanto el criterio de focalización por territorialidad como el mecanismo de selección de usuarios, pues permite controlar en parte la demanda, dado que existen sólo dos centros en funcionamiento.

²⁹ Las prácticas profesionales son principalmente para alumnos de Psicología. En algunos casos también hacen prácticas alumnos de Trabajo Social y Técnicos Sociales, así como profesionales del área de la PDI.

³⁰ Población que no denuncia, la cual está estimada a nivel nacional en un 88% para los delitos sexuales (CAVAS, 2004), 20% para los homicidios (Ministerio del Interior), hasta un 70% para los casos de lesiones graves por VIF (O.M.S., 2003) y 51,5% para el caso de los robos con y sin violencia (Fundación Paz Ciudadana, 2006).

³¹ Olavarría M. (2006). La delincuencia en Chile: Un análisis de las víctimas. Agenda Pública, Año V: N° 8.

En relación a los modelos de atención de los tres programas, y a las duplicidades y complementariedades de los principales servicios brindados por éstos, es posible señalar lo siguiente:

Respecto del Servicio de Información y Orientación, tanto los CAVIS como los CAVD ofrecen este servicio con actividades muy similares. Sin embargo, los CAVD son los únicos que brindan un servicio de orientación e información propiamente tal, pues las víctimas acuden efectivamente para ser orientadas e informadas, no así en los CAVIS donde el servicio de información es el paso previo de los servicios de reparación y patrocinio y la mayoría de las víctimas que acuden van en busca de estos servicios. Además, en los CAVD se aprecia una mayor incorporación de actividades de intervención psicosocial temprana³², procurando la prevención de consecuencias más graves a nivel mental de la violencia sufrida, las que están relacionadas con la intervención en crisis de primer orden. Todo esto es evaluado positivamente dentro del modelo de atención del CAVIS y del CAVD.

Respecto del Servicio de Atención Integral, todos los centros (CAVIS, CAVD y CAVAS) 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 claramente tiene un carácter clínico y psicoterapéutico, lo que se fundamenta en la problemática que atienden, lo que es evaluado positivamente.

Los Servicios de Intervención Psicosocial tanto de CAVIS como de CAVD son servicios integrales que incorporan junto a la intervención psicológica la asistencia jurídica³³. 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 víctimas, lo que se evalúa positivamente.

Ambos programas (CAVIS y CAVD), en el Servicio de Intervención Psicosocial integran la asistencia psiquiátrica, sin embargo en los CAVD este profesional tiene una preponderancia mayor por su participación en el equipo de atención, 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. El diseño de esta segunda opción (CAVIS) se evalúa positivamente.

Para los CAVD, 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 contraproducente³⁴. 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 cuando los problemas afectan a un grupo importante de la población.

³² Orientación proteccional, el seguimiento, y la coordinación con redes.

³³ 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. 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.

³⁴ "Etiquetamiento", estigma, rigidización de procedimientos, etc.

La incorporación del patrocinio o representación judicial en 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 por 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 CAVD, el énfasis no está puesto en la asistencia jurídica aún cuando cuenta con actividades asociadas a ella, lo que se evalúa positivamente.

Respecto de las definiciones de población objetivo de los tres programas, los CAVIS y los CAVD pueden atender a la misma población objetivo para el caso de víctimas de escasos recursos de los siguientes delitos violentos: delitos sexuales, homicidios, lesiones graves, violencia intrafamiliar, robo con violencia y robo con intimidación. No obstante se generan complementariedades en este mismo ámbito, pues los CAVD pueden atender población no pobre víctima de un delito del catálogo definido, y los CAVIS atender a víctimas de delitos violentos pobres no consignados en dicho catálogo.

Destaca la situación de las víctimas de delitos sexuales, principalmente niños y niñas, las que en función del diseño definido debiesen ser atendidas por el CAVAS, no obstante éstas podrían acceder a los servicios de los CAVIS y CAVD en aquellos casos en que no existan cupos disponibles y en todas aquellas regiones donde no existe CAVAS. Si bien esto podría considerarse como una complementariedad de servicios, dada la escasa cobertura para brindar atención especializada en materia de delitos sexuales, se evalúa negativamente que se entregue a través de los CAVIS y CAVD, un servicio no especializado en la materia, principalmente dada la complejidad de los casos.

En aquellos casos en que una misma víctima reúne los requisitos para ser atendida en cualquiera de los centros en evaluación³⁵, no existe una adecuada coordinación y una definición previa de criterios uniformes para realizar la derivación de víctimas, lo que se evalúa negativamente.

Reconociendo que los tres tipos de Centros comparten parcialmente la misma población objetivo, y dada la inexistencia de una puerta de entrada común para las víctimas de delitos, es posible que se genere duplicidad en la entrega de los servicios de orientación e información, y de reparación integral, sin embargo no se ha podido constatar si dicha duplicidad opera en la práctica, dado que no se cuenta con un registro integrado de beneficiarios de los programas. Actualmente, dada la baja cobertura de los tres programas, se presume que esta duplicidad no se ha generado o bien ha sido muy reducida.

En cuanto a la relación de los programas con otros programas de la red es importante mencionar que la labor de protección hacia las víctimas realizada por 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, son un complemento a los servicios brindados por los programas en evaluación. También existe complementariedad en cuanto al trabajo que los fiscales del Ministerio Público y los

³⁵ Por ejemplo, mujer bajo la línea de la pobreza víctima de un robo con violación, en la R.M.

profesionales de las URAVIT 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 adecuadas. No obstante, existen duplicidades con el Ministerio Público respecto a las prestaciones brindadas a través del servicio de reparación integral³⁶ ofrecido por las URAVIT.

Los programas en materia de víctimas ofrecidos por el SERNAM, el Ministerio de Salud y algunas municipalidades focalizan su atención en víctimas de violencia intrafamiliar, las que podrían ser atendidas por los CAVIS o CAVD. No obstante, algunas de sus acciones complementan los servicios brindados por los programas en análisis, como las casas de acogida del SERNAM. Adicionalmente, las acciones reparatorias y de información coinciden con las otorgadas por los CAVIS, CAVD y CAVAS, pero con una diferencia en el enfoque de salud pública que aplica el Ministerio de Salud y la focalización a grupos vulnerables (niños, niñas y mujeres). Por otro lado, las actividades en la línea de prevención desarrolladas por otras instituciones³⁷ complementan las acciones reparatorias.

Respecto del Proyecto de Ley que crea el Fondo Nacional para la Representación de Víctimas de Delitos del Ministerio de Justicia, iniciativa orientada a complementar el servicio de patrocinio y representación judicial brindado por el Estado a las personas víctimas de delitos, éste se evalúa favorablemente aún cuando se estima que no resuelve la baja cobertura en el servicio de representación judicial de la víctima en cuestiones civiles, dado que es una prestación selectiva para casos específicos³⁸ previa aprobación por parte de la Secretaría Técnica³⁹.

2.2 Organización y Gestión

El análisis de esta sección se realizará por programa.

CAVIS de las Corporaciones de Asistencia Judicial

Poseen una estructura organizacional apropiada para hacer frente al objetivo propuesto, pues al interior de los centros los profesionales cuentan con la experiencia necesaria para afrontar sus tareas, las modalidades contractuales contribuyen a la estabilidad y garantía de su continuidad, se cuenta con dependencias apropiadas para proveer el servicio, existe una oferta distribuida territorialmente y todos los centros cuentan con al menos un abogado y un asistente social para proveer el servicio.

No obstante lo anterior, la forma de operar entre los distintos CAVIS no es homogénea, lo que se traduce en diversidad de criterios técnicos, protocolos, manuales de procedimientos, flujos, registros estadísticos, etc., lo que se considera una debilidad.

En cuanto a la coordinación con otras instituciones involucradas, el principal mecanismo está establecido en el protocolo de acuerdo con el Ministerio Público, el que se evalúa

³⁶ Prestaciones jurídicas, psicológicas, sociales y psiquiátricas.

³⁷ Por ejemplo: Municipios, PRODEMU, SERNAM, SENAME, etc.

³⁸ Sólo considera 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.

³⁹ Para aprobar si procede un abogado que represente judicialmente a la víctima se tienen siguientes consideraciones: gravedad del caso, vulnerabilidad particular de la víctima, dificultad y obstáculos experimentados por la víctima en el sistema, efecto reparatorio de la participación de la víctima en el proceso, discrepancias fundadas con las decisiones del fiscal a cargo, y experiencias anteriores similares registradas por la Secretaría Técnica.

positivamente; sin embargo contribuiría a una mejor coordinación la existencia de un único mecanismo de derivación entre el Ministerio Público, los CAVIS, los CAVD y CAVAS.⁴⁰ La ausencia de otros mecanismos de coordinación establecidos formalmente entre los subcomponentes y con otras instituciones de la red⁴¹ impiden la detección de falencias o cuellos de botellas que permitan mejorar la gestión del programa. Esta situación se ha traducido en la existencia de coordinaciones informales con los profesionales de otros servicios de la red⁴¹ que si bien favorecen la calidad de atención de la víctima, adolecen de la necesaria formalidad para hacer exigible su aplicación con el consecuente seguimiento y control.

El criterio de asignación de recursos en función de un presupuesto histórico es insuficiente, dado que no considera variables como diferencias en los costos de operación por ubicación geográfica, demanda de acuerdo a la realidad delictual de cada región y demanda de los profesionales de las distintas regiones a comparecer ante los tribunales. Tampoco existen criterios de asignación de recursos entre subcomponentes, lo que se evalúa negativamente.

Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos del Ministerio del Interior

Posee una estructura organizacional adecuada para el logro del objetivo propuesto, pues cuenta con profesionales altamente calificados para proveer el servicio, una dotación de profesionales adecuada por centro y mayor que la de los CAVIS, una infraestructura adecuada, presencia territorial y en proceso de expansión.

Se evalúa favorablemente la definición de perfiles y funciones, lo que podría constituirse en un aporte fundamental para la RAV en el marco del diseño de una política pública de atención a víctimas de delitos, pues establecen claramente las responsabilidades de los respectivos funcionarios.

Respecto de la coordinación interinstitucional, el principal instrumento utilizado es el acuerdo marco entre las principales instituciones involucradas en la atención a víctimas⁴² el cual se considera pertinente. No obstante lo anterior, si bien se visualiza la red como una oportunidad para lograr una coordinación más eficaz y eficiente entre los organismos involucrados en la atención a víctimas de delitos, no ha sido suficiente para generar una adecuada coordinación, pues este instrumento carece de la institucionalidad requerida para gestionar y asumir un liderazgo explícito a nivel resolutivo que permita que los acuerdos sean vinculantes y exigibles dentro de los plazos establecidos, dada la ausencia de un marco jurídico que la faculte para ello.

Los otros mecanismos formales de coordinación interinstitucional están establecidos en convenios bilaterales donde destaca el convenio con Carabineros, ya que se trata de la principal puerta de entrada al servicio de orientación e información. El convenio define los aspectos relevantes y necesarios de la coordinación, siendo necesario fortalecer la capacitación a los carabineros, observándose mejores resultados en los lugares donde ha

⁴⁰ Lo señalado debe entenderse que no depende de la voluntad de los CAVIS, CAVD y CAVAS puesto que el Ministerio Público es un organismo autónomo, de rango constitucional.

⁴¹ Ministerio de Salud, SERNAM y SENAME.

⁴² 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 D.E. N° 733 del Ministerio del Interior. Integran la red el Ministerio Público, Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia (CAJ-CAVIS, SENAME), Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

existido⁴³ capacitación. Destaca el sistema de denuncia de carabineros donde se ha establecido como campo obligatorio el del consentimiento informado de la víctima para poder ser derivada al servicio de orientación, debiendo mejorarse la coordinación entre las Comisarías y los CAVD en cuanto al traspaso de información de los consentimientos informados, pues 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 y baja cobertura, sin embargo, este procedimiento no sería viable para una mayor demanda.

El criterio de asignación de recursos dice relación con los requerimientos de inversión para cumplir el compromiso de instalación de los centros de acuerdo a la programación establecida, lo que se considera adecuado. Por otra parte, los centros ya implementados fueron priorizados en función del número de víctimas de delitos violentos en dichos territorios, lo que se evalúa positivamente.

CAVAS de la Policía de Investigaciones

Poseen una estructura organizacional adecuada para el diseño e implementación de estrategias de intervención, logrando establecer convenios con otras instituciones⁴⁴ para que sus beneficiarios reciban la prestación del servicio. La dotación en términos de recursos humanos, espacio físico, y recursos institucionales es adecuada para el logro del objetivo planteado, sin embargo es insuficiente para hacerse cargo de la demanda actual⁴⁵. Adicionalmente, la calidad contractual de los profesionales de los centros (a honorarios) genera inestabilidad en el programa y rotación de personal, lo que podría afectar la calidad de la atención que debe otorgarse a las víctimas.

Existe coordinación principalmente con el SENAME y con el SERNAM, a través de convenios, no obstante esto no es suficiente puesto que se requiere de mecanismos adicionales que se hagan extensibles a las otras instituciones de la red.

La asignación de recursos al interior del programa se realiza en función del presupuesto histórico, lo que se considera insuficiente, pues no se considera como criterio para asignar recursos la situación de las listas de espera de atención ni el aumento de actividad profesional en cuanto a la obligación de colaborar con la administración de Justicia.

2.3 Resultados de los Programas

Respecto de la cobertura agregada de los 3 programas por tipo de servicio prestado para el año 2007, ésta es considerada baja para todos los servicios, y se presenta a continuación:

⁴³ Encuesta de satisfacción y percepción de los Carabineros que recibieron capacitación.

⁴⁴ SENAME y SERNAM.

⁴⁵ Existe una lista de espera que a la fecha asciende a 23 casos para el equipo infanto-juvenil y 16 casos para el equipo adulto.

Servicio de Orientación e Información (sólo CAVIS y CAVD)				
Población potencial global ⁴⁶	Población potencial conocida ⁴⁷	Beneficiarios efectivos agregados	% cobertura sobre población potencial global	% cobertura sobre población potencial conocida
367.901	161.358	4.120	1,1%	2,6%
Servicio de Patrocinio y Representación Judicial (sólo CAVIS)				
Población potencial global	Población potencial conocida	Beneficiarios efectivos agregados	% cobertura sobre población potencial global	% cobertura sobre población potencial conocida
367.901	161.358	2.093	0,6%	1,3%
Servicio de Reparación Integral (CAVIS, CAVAS R.M. y V, CAVD)				
Población potencial global	Población potencial conocida	Beneficiarios efectivos agregados	% cobertura sobre población potencial global	% cobertura sobre población potencial conocida
367.901	161.358	2.335	0,6%	1,5%

Este análisis agregado de los 3 programas evaluados no se pudo hacer respecto de la población objetivo, dado que ésta es distinta para cada uno de los servicios entregados por cada programa.

Respecto de la cobertura territorial, los CAVIS actualmente tienen cobertura nacional y los CAVDs también la tendrán cuando estén en pleno funcionamiento, lo cual es adecuado, no así los CAVAS que sólo atienden a las personas de la Región Metropolitana y de la V Región.

2.3.1 Eficacia

CAVIS de las Corporaciones de Asistencia Judicial

La ausencia de información relevante, la falta de mediciones para los años 2004-2007, y la ausencia de metas, impiden emitir un juicio evaluativo respecto a la eficacia y calidad del servicio entregado por los CAVIS. A modo general, sólo es posible señalar lo siguiente para el período 2004-2007:

Servicio de Orientación e Información:

- El número de personas atendidas aumentó en un 113%⁴⁸ alcanzando a 3.511 personas el año 2007, no obstante la cobertura es baja, alcanzando sólo un 2,2% respecto de la población objetivo.

- Las víctimas atendidas el año 2007 corresponden en un 74% a mujeres y en un 26% a hombres, las que provienen mayoritariamente de delitos de tipo sexual⁴⁹ (34%) y de violencia Intrafamiliar (32%).

⁴⁶ Incluye cifra negra.

⁴⁷ Incluye sólo denuncias.

⁴⁸ Los años 2004 a 2006 no se contabilizaba a las personas que recibían el servicio y que no continuaban en los CAVIS.

⁴⁹ Violaciones, abusos sexuales, otros delitos sexuales.

Servicio de patrocinio y representación judicial

- El número de personas atendidas en los CAVIS aumentó en un 44% alcanzando a 2.000 personas⁵⁰ el año 2007, las que provienen mayoritariamente de delitos de tipo sexual (35%), de violencia intrafamiliar (32%) y de lesiones graves y gravísimas (12%), lo que implica que el servicio está siendo otorgado en mayor proporción a las víctimas de delitos de mayor gravedad, lo que se evalúa positivamente. Si a esta cifra se agregan los niños, niñas y adolescentes atendidos en el CREDEN, que corresponden a víctimas de delitos sexuales y maltrato infantil grave constitutivo de delito, se alcanza una cifra de 2.093 personas atendidas, lo que implica una cobertura de un 10% respecto de la población objetivo. Si bien esta cobertura es superior a la del resto de los subcomponentes, se debe considerar que la estimación de la población objetivo supone una distribución equitativa de la victimización por delitos violentos en los distintos tramos socioeconómicos, situación que no ocurre así en la práctica⁵¹.

- El porcentaje de causas terminadas en relación a las causas vigentes en tribunales aumenta desde 30% el 2005 a 61% el 2007. Si bien este aumento es considerado positivo, es necesario conocer el tiempo que demoran estas causas para poder formular un juicio evaluativo al respecto, información que no se dispuso para esta evaluación.

- A través del servicio prestado por los CAVIS un 68% de las víctimas que reciben patrocinio judicial tienen un egreso judicial favorable, lo que implica que estos 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.

Intervención reparatoria psicosocial

- El número de personas atendidas aumentó en un 41% entre 2006⁵² y 2007 alcanzando a 1.489 personas⁵³ el año 2007, las que provienen mayoritariamente de delitos de tipo sexual (34%) y de violencia intrafamiliar (34%), lo que implica que el servicio está siendo otorgado en mayor proporción a las víctimas de delitos de mayor gravedad, lo que se evalúa positivamente. La cobertura para el año 2007 es baja, alcanzando un 8% respecto de la población objetivo.

- El promedio de personas atendidas por caso ingresado a los centros aumenta en 19% entre 2005⁵⁴ y 2007, lo que se considera positivo, pues habla de la acogida que el servicio da a las personas cercanas a la víctima, como sus familiares u otros afectados o involucrados en el proceso, e implica entregar el servicio a un mayor número de personas que así lo requieren.

⁵⁰ Una parte de estas personas podría estar recibiendo simultáneamente el servicio de reparación psicosocial.

⁵¹ No se considera la distribución de la violencia por niveles socioeconómicos, es decir, el factor de pobreza se aplica a la cifra de delitos de manera homogénea, como si los delitos se distribuyeran en forma homogénea en todos los estratos sociales.

⁵² No se contó con información para los años 2004 y 2005.

⁵³ Una parte de estas personas podría estar recibiendo simultáneamente el servicio de patrocinio y representación judicial.

⁵⁴ No se contó con información para el año 2004.

Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos del Ministerio del Interior

Dado que el programa comienza su ejecución el año 2007 y que éste se ejecuta a partir del mes de junio de dicho año, es imposible realizar un análisis y emitir juicios evaluativos respecto a la eficacia y calidad del servicio entregado. Sólo es posible presentar información correspondiente a ese período y analizarla en función de las metas estipuladas, cuando éstas existen:

Servicio de Orientación e Información

- El número de personas atendidas en 2007 fue de 609 personas, las que corresponden en un 59% a mujeres y en un 69% a personas entre 18 a 59 años de edad, no obstante dado que no se cuenta con información para estimar las necesidades de atención en base a criterios étáreos, no es posible estimar si esta distribución es o no la más adecuada. La cobertura para el año 2007 es baja, alcanzando un 0,7% respecto de la población objetivo.

- La meta de número de ingresos respecto de la capacidad máxima de atención del equipo se ha cumplido en un 79%, lo que refleja una sub-utilización del recurso disponible para ese periodo, que podría deberse al desconocimiento de la existencia de los centros, dada su reciente creación. Además, este indicador sólo permite estimar la cobertura del servicio respecto a su propia capacidad de atención y no sobre la demanda del servicio.

- El puntaje promedio obtenido por las personas encuestadas⁵⁵ que recibieron el servicio⁵⁶ fue de 175 puntos, lo cual corresponde a un 84% del cumplimiento de la meta (208 puntos⁵⁷). Lo anterior significa que la calidad del servicio entregado es buena y por tanto se evalúa positivamente.

- La meta de rendimiento por profesional cada 100 horas en Servicio de Orientación e Información⁵⁸ se cumple en un 70%, es decir, se planifica atender a 64 usuarios y se atiende a 44,5, lo cual se evalúa negativamente, no obstante hay que considerar que es el primer año de ejecución del programa y que sólo funcionó por 7 meses.

Servicio de Atención Reparatoria

- El número de personas atendidas en 2007 fue de 363 personas, las que corresponden en un 71% a mujeres y en un 51% a personas entre 13 a 39 años de edad, no obstante dado que no se cuenta con información para estimar las necesidades de atención en base a criterios étáreos, no es posible estimar si esta distribución es o no la más adecuada. La cobertura para el año 2007 es baja, alcanzando un 0,7% respecto de la población objetivo⁵⁹.

⁵⁵ Encuesta realizada por el Ministerio del Interior a los usuarios de los Centros.

⁵⁶ Infraestructura, calidad de trato, pertinencia de la atención, etc. y no mide satisfacción de necesidades del usuario.

⁵⁷ Puntaje máximo de la escala.

⁵⁸ 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.

⁵⁹ Considera sólo la población objetivo correspondiente a la R.M., pues el año 2007 sólo existían centros en esta región.

- La meta de número de ingresos respecto de la capacidad máxima de atención del equipo se supera en un 45%, lo cual se considera positivo, no obstante la atención debe medirse también respecto de las necesidades de la población.

- La meta de número de egresos exitosos respecto del total de egresos se cumple en un 96%, lo que se considera adecuado. No obstante, se cuestiona como egreso exitoso el definido bajo el criterio "Parcialmente logrado: logro superior al 50% en relación a la consecución de los objetivos propuestos"⁶⁰, pues el porcentaje de logro se considera bajo.

- El puntaje promedio obtenido por las personas encuestadas⁶¹ que recibieron el servicio es de 525 puntos, lo cual corresponde a un 84% del cumplimiento de la meta (624 puntos⁶²), lo cual señala una buena calidad del servicio.

- La meta de rendimiento en atención a usuarios por psicólogo por cada 100 horas del Servicio de Atención Reparatoria se cumple en un 99%, es decir, se planifica atender a 25 usuarios⁶³ y se atiende a 24,7, lo cual se evalúa positivamente.

Durante los primeros 7 meses de funcionamiento, los CAVDS, considerando sus servicios de orientación e información y de atención reparatoria, aumentaron las plazas de atención en un 2%. Aun cuando este indicador no mide resultados de eficacia en relación al cumplimiento del propósito, permite evidenciar el aumento de la oferta de atención.

Apoyo a la coordinación de la RAV

Los principales productos comprometidos por la Mesa Nacional de la RAV son: i) Catastro victimológico nacional de instituciones; ii) Manual victimológico intersectorial; iii) Diseño de circuitos victimológicos; iv) Seminario Internacional; y v) Pre diseño de una política pública en materia de víctimas.

A la fecha los productos están en etapa de desarrollo, por lo que no es posible medir su resultado. Sin embargo, es posible señalar que esta Red ha servido para determinar y acordar aquellas funciones o tareas de nivel nacional como es el diseño de las políticas, y las funciones o tareas de nivel regional desde donde deben ejecutarse las políticas definidas. Otra fortaleza radica en que la Mesa Nacional se alimenta por los diagnósticos regionales, y en la práctica la ejecución de las políticas se ajusta a la realidad regional.

En términos cuantitativos, el año 2007 se ha cumplido en un 100% la meta de número de protocolos de acuerdo establecidos para la asistencia a víctimas entre instituciones de la RAV a nivel nacional y/o regional.

⁶⁰ 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.

⁶¹ Encuesta realizada por el Ministerio del Interior a los usuarios de los Centros.

⁶² Puntaje máximo de la escala.

⁶³ En este servicio, las personas atendidas se repiten cada semana, es decir, estas 25 personas corresponden a 100 atenciones al mes.

CAVAS de la Policía de Investigaciones

Servicio de Intervención Psicosocial

Se registra una disminución del 25% en el número anual de beneficiarios directos en el período 2004-2007 para CAVAS R.M., alcanzando a 422 personas el año 2007⁶⁴. Dicha cifra representa una cobertura de 1,5% respecto de la población objetivo, y difiere de la meta establecida de 500 personas, debido que este año se produjo una migración importante del recurso humano afectando la capacidad de atención de CAVAS⁶⁵. De esta cifra, el 71% corresponde a mujeres y el 29% a hombres, y un 80% son víctimas de delitos sexuales menores de 18 años. El predominio de mujeres por sobre varones es consistente con la distribución de la población que es víctima de este tipo de delitos.

Adicionalmente, es importante señalar que el modelo de intervención contempla la participación activa de toda figura de relevancia afectiva de la víctima directa, por lo que se estima que por cada víctima directa al menos una figura de su entorno vincular requiere la intervención⁶⁶, lo que implica que CAVAS R.M. ha atendido a un total de 844 personas el año 2007 entre víctimas directas e indirectas.

El promedio del tiempo de espera desde la fecha de solicitud de atención hasta la asignación de la primera hora de entrevista de ingreso disminuye en un 70% en el período, alcanzando 1,4 meses el año 2007. Si bien esta cifra es casi similar a la meta establecida (1,5 meses), y la disminución en los tiempos se considera adecuada, aun resulta ser un periodo demasiado prolongado⁶⁷ para dar primera atención a este tipo de casos⁶⁸, 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 abusos⁶⁹. Esta disminución en los tiempos de espera se debe a modificaciones en los procesos de derivación, los cuales actualmente estipulan que toda solicitud de atención debe ser analizada y trabajada con la entidad derivante, comunicando a ésta los tiempos de espera estimados con el objeto de valorar, en virtud de las características del caso, si es recomendable incorporarlo a la lista de espera⁷⁰ del Centro. Sin embargo, 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, aun cuando ello signifique una demora importante en la atención. Esta situación se hace más crítica en los casos de solicitudes que se generan por demanda espontánea, las que corresponden a un 30% de los beneficiarios.

El promedio mensual de prestaciones planificadas por caso disminuye en un 15% en el período, alcanzando las 2,8 prestaciones por mes el año 2007, resultado que es inferior a

⁶⁴ Los beneficiarios directos de CAVAS V Región para el año 2007 son 118 personas.

⁶⁵ Las plazas liberadas 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 su función.

⁶⁶ Informe CAVAS del 28 de Julio de 2008.

⁶⁷ Un estándar de comparación homólogo es el referido al Programa de Depresión, que entrega un servicio de tipo especializado de atención secundaria en salud. En este caso, 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.

⁶⁸ Abusos de tipo severo, principalmente a menores de edad.

⁶⁹ Manual de Apoyo Técnico para las acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar, 1997, Ministerio de Salud.

⁷⁰ 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; y 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.

la meta de 3,5 prestaciones por mes, e inferior al óptimo indicado para una atención terapéutica de tipo psicológica de especialidad que es de al menos una vez por semana⁷¹. Con estos resultados, no es posible asegurar una buena calidad de atención⁷². No obstante lo anterior, este comportamiento es comprensible dado los niveles de sobre demanda por el servicio⁷³.

A través del servicio prestado por CAVAS R.M., un 68% de los usuarios están ejerciendo sus derechos y se les están satisfaciendo sus necesidades derivadas de la victimización, pues egresan del programa cumpliendo los criterios mínimos de egreso favorable⁷⁴. Lo anterior si bien puede ser mejorado, es evaluado positivamente.

2.3.2 Recursos Financieros

CAVIS de las Corporaciones de Asistencia Judicial

Los CAVIS se financian sólo con aporte fiscal el que es asignado a través de las CAJ, no obstante no identifican presupuesto inicial por lo que su gasto devengado al final de cada período se homologa con su presupuesto, por lo que no es posible evaluar ejecución presupuestaria.

En el período 2005-2007⁷⁵ el gasto aumentó en un 42%, alcanzando los \$1.221 millones este último año. El gasto en personal representa cerca del 80% del gasto total en los tres años, y con un aumento en el período de 51%. El aumento de este ítem se explica por la prioridad que se le da a la atención personalizada de las víctimas, lo cual se considera adecuado.

No se contó con información de los gastos por sub-componente, por lo que no fue posible estimar los gastos por beneficiario. Tampoco se contó con información de los gastos de administración del programa.

Unidad de Asistencia a Víctimas de Delitos del Ministerio del Interior⁷⁶

La unidad se financia sólo con aporte fiscal. Dicho presupuesto aumentó en un 181% entre el 2007 y 2008, alcanzando los \$3.444 millones el año 2008.

El gasto del programa alcanzó a \$1.036 millones el año 2007, correspondiendo un 40% a personal, lo que se explica por la prioridad que se le da a la atención personalizada de las víctimas, seguido del ítem Inversión con un 31%, el que corresponde al gasto de instalación de los centros el primer año.

⁷¹ 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).

⁷² 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.

⁷³ Existe una lista de espera que a la fecha asciende a 23 casos para el equipo infanto-juvenil y 16 casos para el equipo adulto.

⁷⁴ Los criterios mínimos de egreso favorable están contenidos en el plan de intervención diseñado para cada usuario, el que se realiza caso a caso.

⁷⁵ No se contó con información para el año 2004.

⁷⁶ La información de gasto que se presenta corresponde a los 7 meses de ejecución del programa durante el año 2007.

Respecto de la distribución del gasto a nivel de sub-componentes, el Servicio de Orientación e Información junto con el de Atención Reparatoria representan el 98% del gasto total el 2007, lo cual se considera adecuado porque son servicios que llegan directamente a las víctimas.

El gasto directo promedio por beneficiario agregado de los Servicios de Orientación e Información y de Atención Reparatoria fue de \$910⁷⁷ miles el 2007, el cual se considera elevado en comparación al gasto de CAVAS (\$458 miles), y debería reducirse en la medida que el número de beneficiarios se incremente, no obstante hay que considerar que éste incluye los gastos asociados al Servicio de Orientación e Información.

El gasto de administración⁷⁸ fue de 12,6% respecto del gasto total del programa el año 2007. Si bien este porcentaje no debería superar el 10%, hay que considerar que éste fue el primer año de ejecución del programa.

La ejecución presupuestaria alcanzó un 85% el año 2007, lo que se evalúa negativamente.

CAVAS de la Policía de Investigaciones

Los CAVAS se financian sólo con aporte fiscal. Dicho presupuesto aumenta en un 59% en el período 2004-2008, alcanzando los \$290 este último año, el que proviene en un 43% de la asignación de la institución responsable, y en un 59% de otras instituciones públicas⁷⁹.

El gasto efectivo del programa alcanza los \$276 millones el año 2007. El ítem personal es el que concentra la mayor proporción del gasto total con montos cercanos al 85% en todos los años, y con un aumento el período 2005-2007⁸⁰ de un 63%, lo que se explica por la prioridad que se le da a la atención personalizada de las víctimas.

Respecto de la distribución del gasto a nivel de sub-componentes, el Servicio de Intervención Psicosocial representa el 73% del gasto total el 2007, mientras que los Servicios de Relatoría y el de Colaboración con la Justicia representan un 16% y 11%, respectivamente. Esta distribución se considera adecuada, ya que el mayor porcentaje de recursos se destina a la atención directa de las personas.

El gasto de administración⁸¹ es de 14% respecto del gasto total del programa el año 2007, lo cual se evalúa negativamente, pues este porcentaje no debería superar el 10%.

La ejecución presupuestaria en todos los años ha sido cercana al 95%, lo cual se considera adecuado.

El gasto promedio mensual de atención presencial por beneficiario directo se mantiene relativamente estable en el período 2004-2007 alcanzando los \$115.340 este último año.

⁷⁷ Esta cifra podría estar subvalorada, pues considera la sumatoria de beneficiarios de los servicios de Orientación e Información y de Atención Reparatoria, los que podrían estar duplicados.

⁷⁸ Incluye arriendo, gastos en servicios generales, mantención y servicios de vigilancia.

⁷⁹ SERNAM y SENAME.

⁸⁰ No se contó con información del año 2004.

⁸¹ Incluye los gastos del ítem Bienes y servicios de consumo.

El valor promedio por hora de atención presencial aumenta en un 20% entre 2004-2007, alcanzando los \$5.619 el año 2007.

El gasto directo promedio por beneficiario del Servicio de Intervención Psicosocial alcanza los \$457.900 el año 2007.

2.5 Justificación de la Continuidad

Se justifica la continuidad de los programas evaluados por cuanto las instituciones responsables de cada uno de ellos han identificado adecuadamente el problema que abordan, y la proyección de la población potencial⁸² sugiere que dicha necesidad perdurará durante los próximos años, existiendo una oferta pública reducida en esta materia, y que se vería tensionada en la medida que el Ministerio Público cambie su modelo de atención y deje de proveer el servicio de reparación y derive a las víctimas⁸³ hacia los servicios de reparación de los componentes evaluados. Adicionalmente, si bien los componentes presentan debilidades, los servicios que proveen son valorados positivamente por los beneficiarios. No obstante, es necesario contar con una política de atención a víctimas de delitos, con un marco jurídico integrador de todas las instancias, y con mecanismos formales de coordinación. Mientras no se establezca dicha Política, se requiere avanzar en los siguientes aspectos: la definición de metas de cobertura, la sistematización de información, las deficiencias en la organización, la definición de indicadores, y los mecanismos de monitoreo y control.

3. Principales Recomendaciones

Recomendaciones Globales

1. 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, competencias. 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 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.

2. 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 del 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.

3. Rediseñar el modelo de atención a víctimas, considerando las siguientes recomendaciones :

⁸² 367.901 personas incluyendo cifra negra.

⁸³ El eventual cambio de modelo constituye un proceso que se encuentra recién comenzando a través de un proyecto piloto que se implementará durante el año 2008 en la IV Región. Esta iniciativa se encuentra en una etapa muy inicial de implementación y sus resultados comenzarán a ser evaluados a fines del presente año. Fuente: Ministerio Público.

Para el **Servicio de Información y Orientación**, se recomienda seguir el modelo diseñado por los CAVD (MININT) 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.

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 Orden⁸⁴, 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.

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.

Se recomienda que los **Servicios de Atención Psicosocial** a víctimas, tales como el actual servicio de atención reparatoria de los CAVDS y otros (no evaluados en esta oportunidad como el de asistencia a VIF en salud), prioricen por un modelo de intervención breve, sin una intervención especializada. La evidencia muestra⁸⁵ 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, salvo en el caso de los CAVAS, donde se recomienda el fortalecimiento del modelo especializado de atención.

2. 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.

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 contribuir a determinar el número de centros necesarios para satisfacer la demanda de

⁸⁴ 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: i) 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; ii) 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; iii) 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; y iv) 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.

⁸⁵ Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría. 2001, Ministerio de Salud. Santiago, Chile; e Informe Mundial de Salud Mental. O.M.S. 2001.

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.

3. Desarrollar e implementar un sistema de información y gestión en línea de los servicios de atención a víctimas 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 programas, a la construcción de indicadores y de estadísticas, y podría conformarse en una base de consultas.

Se recomienda que se manejen datos y cifras al mayor nivel de desagregación *posible*, siguiendo la información generada 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.

4. Mejorar la asignación de recursos en los tres programas, incorporando criterios que consideren la ubicación geográfica, la demanda de atención y la realidad delictual.

Recomendaciones por Programa

CAVIS, Ministerio de Justicia

1. Se recomienda que los CAVIS fortalezcan la línea de patrocinio y representación judicial tal como se señala en recomendaciones globales.

2. 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 levantamiento de procesos utilizados por los CAVIS en función a los flujogramas definidos en la presente evaluación, para así poder fijar políticas nacionales uniformes.

3. Mejorar los sistemas de información en los distintos centros, de modo de disponer de información relevante para realizar un monitoreo y seguimiento adecuado a cada uno de los servicios entregados.

CAVD, Ministerio del Interior

1. Revisar en el subcomponente de atención reparatoria, ya que el énfasis debiera ponerse en una intervención más integral que incorpore una participación más activa de la acción jurídica y social y no en la atención clínica de tipo médica y psicológica.

2. 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 CAVD. Reforzar en dicho convenio las principales falencias detectadas a través de capacitaciones permanentes a los funcionarios policiales.

CAVAS, Policía de Investigaciones

1. Fortalecer el modelo de especialización de CAVAS, tal como se señala en recomendaciones globales.
2. 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.
3. Estudiar la factibilidad a nivel institucional de contar con una mayor autonomía financiera, en el sentido que el servicio esté impedido de ser proporcionado debido a la no renovación de convenios con otras instituciones.
4. Revisar la dotación y calidad contractual de los profesionales de los CAVAS, considerando la demanda de atención en los centros, de modo de minimizar los tiempos de espera y las derivaciones pre-ingreso que se producen por falta de horas disponibles de atención.
5. Extender a nivel nacional la atención de los CAVAS, dado que el servicio entregado es especializado en atención a víctimas de violencia sexual y dadas las características de este fenómeno. Adicionalmente, CAVAS V Región también debiese recibir lineamientos para hacer extensible su oferta a población adulta en toda la Región de Valparaíso.

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE**

AGOSTO 2008



Gobierno de Chile
Ministerio de Justicia

ORD. N° 5288/

ANT.: Informe Final Programas de Atención a Víctimas, de fecha 04 de agosto de 2008.

MAT.: Respuesta Institucional al proceso de Evaluación de los Programas de Atención a Víctimas.

Santiago, - 8 AGO. 2008

DE : **JORGE FREI TOLEDO**
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

A : **SR. ALBERTO ARENAS DE MESA**
DIRECTOR DE PRESUPUESTOS
MINISTERIO DE HACIENDA

Junto con saludarle cordialmente, me dirijo a usted en relación con el Informe Final de Programas de Atención a Víctimas que la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda ha remitido a este Ministerio de Justicia.

En lo que respecta a este Ministerio, el proceso de evaluación realizado ha considerado a los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS) pertenecientes a las Corporaciones de Asistencia Judicial, servicios que se relacionan con la Presidenta de la República a través del Ministerio de Justicia. Los CAVIS conforman, en conjunto con los Centros de la Unidad de Atención a Víctimas de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior y el Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales de la Policía de Investigaciones, la oferta pública de asistencia a víctimas que la Dirección de Presupuestos ha considerado en este proceso de evaluación, llevado a cabo en el período enero-junio de 2008.

En relación con este proceso de evaluación, debo señalarle primeramente que este Ministerio valora positivamente el trabajo realizado en la elaboración del Informe, cuyos resultados constituyen un aporte útil para la toma de decisiones y adaptaciones de mejora a los servicios de asistencia a víctimas que a través de este Ministerio se proveen.

La circunstancia de que en este proceso hayan sido evaluadas tres servicios distintos, radicados en diferentes Ministerios, que no conforman un programa, sino distintas iniciativas aisladas que nacieron como fruto de la necesidad de ofrecer asistencia gratuita a víctimas de delitos, ciertamente conllevó dificultades metodológicas al proceso de evaluación, lo cual se encuentra reflejado en el propio texto del Informe. Sin embargo, estimamos que la evaluación de estas iniciativas arroja resultados valiosos, que otorgan un panorama global de la actual oferta pública en materia de asistencia a víctimas. La conclusión dictada por el Panel, en el sentido de que se hace necesario un diagnóstico

general y el avance en la elaboración de una política pública en materia de asistencia a víctimas, es valorada positivamente por este Ministerio.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos necesario formular algunos comentarios respecto a la metodología aplicada en este proceso de evaluación. La definición del trabajo sobre la base de una matriz de marco lógico única para todos los servicios, implicó que a lo largo del proceso de evaluación fuera necesario adaptar realidades particulares de cada uno de los componentes a la estructura global definida para la evaluación, específicamente en lo que dice relación con el fin y propósito definidos en la matriz.

A esto cabe agregar, que en el caso particular de los CAVIS, éstos dependen tanto técnica como orgánicamente de Corporaciones de Asistencia Judicial diferentes, cada una de las cuales tiene direcciones y funcionamientos disímiles. Estas Corporaciones son servicios autónomos que se relacionan con la Presidencia de la República a través Ministerio de Justicia, de modo que el ámbito de control que éste tiene sobre el funcionamiento particular de cada uno, difiere de la situación de otros servicios considerados en esta evaluación. Lo anterior, a juicio de este Ministerio, no se vio reflejado sistemáticamente a lo largo del informe.

En el mismo sentido, consideramos que el levantamiento de información en terreno, en el caso particular de los CAVIS, no es representativo de las distintas realidades regionales y dependencias orgánicas. El conocimiento en terreno que se tuvo para la elaboración del Informe se limitó a la Región Metropolitana, de modo que no se reflejó el trabajo que realizan los Centros dependientes de las restantes Corporaciones de Asistencia Judicial.

En cuanto a las recomendaciones del Panel, el Informe otorga un panorama que nos permite reconocer posibilidades de mejora, respecto de algunas de las cuales este Ministerio estima que existe un trabajo avanzado.

Dentro de las principales recomendaciones del Informe en relación con el componente que nos concierne, se encuentran: la necesidad de reforzar el trabajo en la línea del patrocinio y representación judicial de las víctimas; que los servicios reparatorios debieran considerar a todas aquellas personas que no se lo puedan proveer por si mismas, y no sólo a aquellas que se encuentren bajo la línea de pobreza y; la recomendación de revisar la factibilidad de incorporar a los servicios de reparación las actividades de apoyo compensatorio, actualmente ausentes en el sistema.

Respecto de la necesidad de reforzar los servicios de representación judicial que se ofrecen a las víctimas, este Ministerio de Justicia, durante el mes de abril del presente año, ingresó al Congreso Nacional un proyecto de ley que crea un Fondo de Representación de Víctimas de Delitos Violentos mediante el cual se pretende reforzar los servicios de representación judicial a víctimas ofrecidos por el Estado, mediante servicios especializados de un abogado que actúe en el proceso en calidad de querellante, cuando las circunstancias ameriten una actuación diferente a lo perseguido por la Fiscalía.

En cuanto a la necesidad de avanzar para homogeneizar el enfoque de los servicios e introducir mejoras de gestión y seguimiento del trabajo realizado por los CAVIS, este Ministerio está de acuerdo con dicha observación. Sin embargo, cabe hacer presente que parte de las falencias que el Informe detecta en estos aspectos, dicen relación con la particular estructura orgánica a través de la cual esta repartición de Estado ofrece los servicios evaluados. En este sentido, se estima que la definición e implementación exitosa de los cambios y mejoras planteados, necesariamente requerirán de un proceso de asimilación por parte de los distintos actores involucrados.

En relación con lo anterior, cabe hacer presente que durante el año 2008 el Departamento de Asistencia Jurídica ha implementado mejoras en los formatos de registro de información y reporte del trabajo de los CAVIS, a fin de homogeneizar la información

disponible, de manera que la toma de decisiones pueda ser efectuada sobre la base de estadísticas históricas, coherentes y comparables.

Asimismo, en la actualidad esta Secretaría de Estado se encuentra trabajando en la elaboración de un Proyecto de Ley que crea un Servicio Nacional de Asistencia Jurídica, por medio del cual se unifican las Corporaciones de Asistencia Judicial existentes, permitiendo el trabajo sobre una visión global y unificada que permita proveer un servicio eficiente y de calidad de acceso a la justicia.

Tanto en lo relativo con la creación de este nuevo Servicio como en la implementación de toda medida o mejora que, de acuerdo a los resultados de este informe deban ser llevadas a cabo, este Ministerio manifiesta su disposición para trabajar coordinadamente con la Dirección de Presupuestos y con las demás Instituciones involucradas en la materialización de una política pública de asistencia a víctimas de delitos violentos.

En definitiva, el Ministerio de Justicia valora y apoya la presente instancia de evaluación, la cual ha permitido llevar a cabo un proceso de reflexión en torno al servicio de asistencia a víctimas de delitos violentos que, como Estado, queremos brindar a la ciudadanía.

Sin otro particular, le saluda atentamente,


REPUBLICA DE CHILE - MINISTERIO DE JUSTICIA
GEORGE FREI TOLEDO
SUBSECRETARIO DE JUSTICIA

EV/STL/DBA/PRP/REV

Distribución:

- Destinatario
- Jefe Gabinete Ministro de Justicia
- Jefe Gabinete Subsecretario de Justicia
- División Judicial
- Auditoría Ministerial
- Departamento de Asistencia Jurídica
- Archivo Partes