

## INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

**Programa/Institución:** Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAJ)  
**Ministerio:** MINISTERIO DE JUSTICIA  
**Servicio:** SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia  
**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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</p>

<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>I. DISEÑO 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 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</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"> <li>- Identificar criterios comunes de definición conceptual de delitos</li> <li>- Explorar alternativas en la legislación, respecto de la posibilidad de contar con resarcimiento económico o indemnizaciones.</li> <li>- Definir criterios de asignación de recursos (Diciembre 2009)</li> </ul> <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 presentación de un Informe con criterios de focalización de recursos de la oferta pública en materia de</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p>

<p>otros aspectos, los siguientes:</p> <p>a) Incorporar nuevos delitos a los catálogos definidos actualmente y homogeneizar la definición conceptual de delitos.</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>Por otro lado, se debe revisar la definición conceptual de delitos utilizadas por los distintos programas, para tender a homogeneizar dichos conceptos.</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>atención de víctimas que realizará dicha Unidad.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	
<p>I. DISEÑO</p> <p>3. Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos</p>	<p>1. Elaborar un plan nacional de trabajo en materia de víctimas de delito que defina objetivos, productos,</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este</p>

<p>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>tareas y plazos.(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 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>compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</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>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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2011)</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 violencia sufrida. Se recomienda que este servicio sea de cobertura nacional.</p> <p>El modelo considera una primera</p>	<p>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 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</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p>

<p>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 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</p>	<p>pública relacionada con el tema.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	
--	--	--

<p>evidencia muestra que para muchos problemas de salud mental, estos tienen resultados costo-efectivos r</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 buscar una derivación efectiva a un centro especializado a través de la coordinación de las redes.</p> <p>b) Para el Servicio de Patrocino o</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p>

<p>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 r</p>		
<p>I. DISEÑO 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</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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p>



<p>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>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</p>	<p>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),</p>	<p>El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p>

<p>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>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>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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</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>El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a</p>	<p>Desarrollar una capacitación masiva a los equipos profesionales de cada institución de la RAV a nivel local, en</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este</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>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>compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</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 CAVIS del Ministerio de Justicia y los CAVD del Ministerio del Interior.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio de Interior, Ministerio de Justicia y las Cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial consensuaron un Protocolo de Derivación entre los CAVD y CAVIS, a fin de evitar la duplicidad de intervención entre ambos centros y coordinar la oferta pública que existe al respecto.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo de derivación entre Cavis y Cavd, consensuado entre Ministerio de Interior, Ministerio de Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial.</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>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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</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)</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 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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 4. Potenciar las acciones de prevención de la victimización.</p>	<p>Incorporar en el plan nacional de trabajo definido en materia de víctimas de delitos, una línea de</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este</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 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</p>	<p>capacitación permanente para los profesionales de la RAV. (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, el plan de Trabajo de la RAV 2010.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p>
---	---	--

<p>trasmiten 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</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>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>El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2010)</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 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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	
--	--	--

La violencia		
<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</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>El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (30-06-2010)</p>

<p>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>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</p>	<p>Elaborar un Manual de Buenas Prácticas Victimológicas.(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 incorporar el levantamiento de Buenas Prácticas en</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p>

<p>sistémica e integral, con el fin de revelar los aspectos que quedan sin adecuada cobertura. Lo anterior con el fin de ahondar en la pertinencia técnica de las intervenciones y elaborar un Manual de buenas prácticas en materias de orientación e información y reparación psicosociojurídica en víctimas de delitos violentos en Chile.</p>	<p>el Diagnóstico Nacional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS)</p> <p>I. DISEÑO</p> <p>1. Reformular el modelo de atención, fortaleciendo la línea de patrocinio y representación judicial.</p> <p>Se recomienda que todos aquellos casos que sean atendidos en el nivel de atención reparatoria sean aquéllos que califiquen para la asistencia judicial, y que aquellos casos que sólo requieran atención psicosocial sean derivados a la red (en caso de que territorialmente se cuente con dichos servicios). Lo anterior implica fortalecer la línea de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica, y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado, así como también aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS.</p>	<p>1. Establecer un protocolo de derivación entre el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial, que regule la derivación entre sus centros de atención a víctimas de delitos. Para el cumplimiento de este compromiso se requiere de un consenso con el Ministerio del Interior.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia y las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial consensuaron un Protocolo de Derivación entre los CVAD y CAVIS, a fin de evitar la duplicidad de intervención entre ambos centros y coordinar la oferta pública que existe al respecto.</p> <p>Con fecha 10 de agosto de 2009 se suscribió el "Protocolo de derivación intersectorial entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior y las Corporaciones de Asistencia Judicial", entre el Subsecretario de Justicia, el Subsecretario del Interior y los Directores Generales de las 4 Corporaciones.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo de derivación entre CAVD y CAVIS.</p> <p>suscribió el "Protocolo de derivación intersectorial entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior y las Corporaciones de Asistencia Judicial"</p>

<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS)</p> <p>I. DISEÑO</p> <p>1. Reformular el modelo de atención, fortaleciendo la línea de patrocinio y representación judicial.</p> <p>Se recomienda que todos aquellos casos que sean atendidos en el nivel de atención reparatoria sean aquéllos que califiquen para la asistencia judicial, y que aquellos casos que sólo requieran atención psicosocial sean derivados a la red (en caso de que territorialmente se cuente con dichos servicios). Lo anterior implica fortalecer la línea de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica, y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado, así como también aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS.</p>	<p>2. Ejecutar y evaluar un piloto de implementación del protocolo de derivación, en dos regiones del país.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Con fecha 10 de agosto de 2009 se suscribió el "Protocolo de derivación intersectorial entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior y las Corporaciones de Asistencia Judicial", entre el Subsecretario de Justicia, el Subsecretario del Interior y los Directores Generales de las 4 Corporaciones. Asimismo, se acordó un ficha única de derivación, mediante la cual se deben materializar las derivaciones de casos entre los centros.</p> <p>Durante el segundo semestre de 2009 se inició la implementación del protocolo, definiéndose para el piloto de ejecución y evaluación a las regiones Octava (Cavi Talcahuano) y Metropolitana (Cavi Santiago).</p> <p>De acuerdo a trabajo realizado en conjunto con el Área de Víctimas del Ministerio del Interior, se consensuó una ficha de seguimiento común, en la cual se registrarán todos los casos que sean derivados aplicando el protocolo suscrito. Esta ficha es única para todos los centros, y recoge las informaciones más relevantes de los casos derivados. De acuerdo a lo acordado, corresponde que sea el centro derivado quien informe de la derivación efectuada.</p> <p>A fin de evaluar la ejecución en los primeros meses de implementación del protocolo en las regiones piloto, se hizo un levantamiento de las derivaciones efectuadas entre el 10 de agosto de 2009 y el 31 de diciembre de 2009.</p> <p>En tal contexto, se pudo observar que el Protocolo está siendo adecuadamente implementado en las regiones seleccionadas, registrándose derivaciones favorables en ambos casos. En este período, se han efectuado un total de 10 derivaciones en las regiones piloto, de las cuales 6 ingresaron favorablemente en el Cavi, por ser pertinentes las derivaciones de acuerdo a los criterios del</p>
---	--	--

		<p>Protocolo.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo de Derivación</p> <p>Ficha de derivación</p> <p>Registro Monitoreo derivaciones</p> <p>Registro Piloto RM</p> <p>Registro Piloto Octava Región</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS)</p> <p>I. DISEÑO</p> <p>1. Reformular el modelo de atención, fortaleciendo la línea de patrocinio y representación judicial.</p> <p>Se recomienda que todos aquellos casos que sean atendidos en el nivel de atención reparatoria sean aquéllos que califiquen para la asistencia judicial, y que aquellos casos que sólo requieran atención psicosocial sean derivados a la red (en caso de que territorialmente se cuente con dichos servicios). Lo anterior implica fortalecer la línea de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica, y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado, así como también aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos</p>	<p>3. Implementar a nivel nacional el protocolo de derivación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>Durante el año 2010, el protocolo de derivación operó en todas aquellas regiones en las cuales el Ministerio del Interior ya tiene en funcionamiento sus Centros de Atención a Víctimas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con la Implementación del protocolo de derivación a nivel nacional y resultados a junio 2010.</p> <p>Informe con la Implementación del protocolo de derivación a nivel nacional Año 2010</p> <p>Planilla de registro de información de derivaciones efectuadas, año 2010, nivel nacional</p>

<p>por los CAVIS.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) I. DISEÑO</p> <p>2. Ampliar población objetivo.</p> <p>Se recomienda extender los servicios de los CAVIS a todas aquellas personas que no pueden procurarse íntegramente un servicio de tipo reparatorio en victimización y no sólo a las personas que se encuentran bajo la línea de la pobreza, en parte además porque en nuestro país las personas en esta condición actualmente han disminuido a un 10.5% (CASEN, 2006).</p>	<p>1. Elaborar un diagnóstico de la actual carga de trabajo de los CAVIS, por línea profesional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>El año 2012 el Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) del Ministerio de Justicia y representantes de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) consensuaron y elaboraron los términos de referencia para cuantificar las actividades profesionales y actualizar el diagnóstico de cargas de trabajo de las líneas jurídica, psicológica y social diagnosticadas el año 2009 por el DAJ.</p> <p>En este marco, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana licitó en el mes de diciembre un estudio que permitirá identificar, priorizar y cuantificar las actividades por cada línea profesional de atención de los CAVI y diagnosticar las cargas de trabajo por línea de atención, teniendo presente la integralidad del servicio.</p> <p>Esta iniciativa está actualmente en ejecución y se espera su conclusión a fines del primer semestre de 2013, luego de lo cual sus resultados serán conocidos y analizados por las cuatro Corporaciones y el DAJ.</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><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico de carga de trabajo actual en CAVIS</p>

		<p>Acta de reunión del 20 de junio de 2012</p> <p>Lista de asistencia del 20 de junio del 2012</p> <p>Registro Reunión del 27 de julio de 2012</p> <p>Requisitos técnicos para la contratación</p> <p>Resolución N° 4304/2012 de la CAJ de la Región Metropolitana por la cual se autoriza la licitación.</p> <p>Bases de licitación</p> <p>Resolución N° 142/2013 de la CAJ de la Región Metropolitana por la cual se adjudica la licitación.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) I. DISEÑO</p> <p>2. Ampliar población objetivo.</p> <p>Se recomienda extender los servicios de los CAVIS a todas aquellas personas que no pueden procurarse íntegramente un servicio de tipo reparatorio en victimización y no sólo a las personas que se encuentran bajo la línea de la pobreza, en parte además porque en nuestro país las personas en esta condición actualmente han disminuido a un 10.5% (CASEN, 2006).</p>	<p>2. Diseñar mecanismos que permitan ampliar la cobertura de la población objetivo a través de las atenciones efectuadas en las distintas líneas de atención.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2010</p>	<p>El Departamento coordinó la suscripción de un modelo de atención integral homogéneo para las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, en el cual se establece un criterio de focalización para brindar sus servicios(pág. 32 de medio verificador adjunto), además durante la elaboración del modelo se estableció ampliar la cobertura del servicio a los niños, niñas y adolescentes víctimas directas de un delito sin necesidad de estar bajo la línea de la pobreza.</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> Modelo Cavi formalizado</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) I. DISEÑO</p> <p>4. Fortalecer subcomponente de prevención de la victimización.</p>	<p>Elaborar un instructivo que formalice las actividades y objetivos del subcomponente "Prevención de la Victimización".</p>	<p>La línea de trabajo "prevención de la victimización" fue abordada en el trabajo de la Mesa Técnica de Cavis durante el año 2009. Durante el segundo semestre, el Ministerio presentó a la Mesa la necesidad de potenciar su rol en el componente</p>



<p>Se recomienda potenciar y formalizar las actividades y objetivos del subcomponente de prevención de la victimización.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>"prevención de la victimización".</p> <p>De acuerdo a ello, la Mesa acordó materializar este trabajo en un medio que permita dar cobertura efectiva y cercana a la ciudadanía, por lo cual se optó por la generación de material de difusión de los Cavis. Se acordó generar un díptico común para los Cavis dependientes de las 4 Corporaciones, de manera de dar a la ciudadanía conocimiento acerca de las actividades que realizan los Cavis y potenciar su identidad.</p> <p>Por otra parte, en la Mesa técnica se instruyó a los Cavis que se potenciara el trabajo en la línea de prevención y promoción de derechos. De acuerdo a registro estadístico, ello ha sido cumplido por parte de los Cavis, los que en el año 2009 aumentaron en un 54% el número de participantes de la comunidad en las actividades de prevención y promoción de derechos.</p> <p>Finalmente, se trabajó con las Corporaciones de Asistencia Judicial para consensuar las actividades de la línea de prevención y promoción de derechos de los CAVI, lo que se materializó a través de un Instructivo de Prevención de la Victimización, remitido a las Corporaciones de Asistencia Judicial mediante Oficio N° de 7 de marzo de 2011 de la Jefa de la División Judicial del Ministerio de Justicia.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Díptico</p> <p>Instructivo Prevención de la Victimización en los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos</p> <p>Oficio N° de 7 de marzo de 2011</p>
CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A	1. Realizar un diagnóstico de los	Durante el año 2008, las Corporaciones de

<p>VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica 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 uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>Manejar los datos y cifras al mayor nivel de desagregación posible, siguiendo un poco los datos a nivel internacional: cifras separadas por</p>	<p>modelos de atención actualmente aplicados en los CAVIS.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Asistencia Judicial trabajaron en el análisis del modelo de atención aplicado en los CAVISs de su dependencia, tras lo cual el Departamento de Asistencia Jurídica realizó un informe de análisis de los modelos a nivel de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial.</p> <p>Se realizó un informe de análisis de los modelos a nivel de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, detectándose que por una parte existe un modelo único de intervención de los diferentes profesionales que integran las áreas de atención, lo cual se traduce en flujos homogéneos entre los diferentes CAVIS a nivel nacional. Asimismo, existe uniformidad en cuanto al tipo de profesionales que integran los equipos de intervención; sin embargo, no existe un modelo de organización y conformación de los CAVIS a nivel nacional. Lo anterior se ve reflejado en las diferencias que se presentan tanto en la dotación de cada uno de ellos como en el radio territorial que abarcan. A raíz de lo anterior, resulta difícil establecer estándares de carga de trabajo, toda vez que las jornadas laborales de los equipos no son comparables entre los diferentes CAVIS, por lo que cada centro debiera tener una determinación de capacidad de trabajo propia.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofogasta.  Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.  Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial de Bío Bío.  Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.</p>
---	---	--

<p>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.</p> <p>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		<p>Informe comparativo modelos de atención CAVIS.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica desarrolle un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios y políticas utilizadas por los distintos</p>	<p>2. Definir un modelo de atención homologado para los CAVIS, que estandarice los servicios prestados por estos centros, e implementar un piloto en al menos una Región, que permita evaluar su funcionamiento y corregir las posibles falencias.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Con fecha 23 de septiembre de 2010 se firmó por los cuatro Directores Generales de las Corporaciones de Asistencia Judicial el "MODELO DE ATENCIÓN CENTROS Y UNIDADES DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS DE LAS CORPORACIONES DE ASISTENCIA JUDICIAL". A partir de su firma se produjo su implementación a nivel nacional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Resolución Encuesta de percepción de usuarios</p> <p>Protocolo de género para incorporar en modelo</p>

<p>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 uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>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 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>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea,</p>		<p>CAVI</p> <p>Informe a nivel nacional de resultados de la encuesta.</p> <p>Modelo de atención centros y unidades de atención integral a víctimas de delitos violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial</p> <p>Firma del modelo por los Directores Generales de las CAJ</p> <p>Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta</p> <p>Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso</p> <p>Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial de Biobío</p> <p>Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana</p>
---	--	---

<p>punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		
<p><b>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</b></p> <p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica 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 uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de</p>	<p>3. Implementar a nivel nacional el modelo de atención definido.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2010</p>	<p>A partir del 23 de septiembre de 2010, el nuevo modelo de atención de los centros y unidades de atención integral a víctimas de delitos violentos se implementó a nivel nacional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta</p> <p>Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso</p> <p>Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial de Biobío</p> <p>Informe implementación modelo por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana</p>

<p>la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional. d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>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 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>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p>	<p>4. Implementar nuevo sistema de registro de información en todos los CAVIS, que permita además una desagregación más acabada de los</p>	<p>Durante los meses de Junio y Julio de 2008, el Departamento de Asistencia Jurídica implementó una planilla Excel de registro de información estadística de los CAVIS, a nivel nacional.</p>

<p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica 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 uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>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</p>	<p>servicios recibidos, tipo de delito y características de la población atendida, y evaluar su funcionamiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Esta planilla contempla las 4 áreas de intervención de dichos Centros, pudiendo distinguirse las diferentes gestiones realizadas en Orientación e Información (caracterización de las víctimas atendidas), en el Área Psicológica, Área Social y Judicial.</p> <p>La planilla es llenada mensualmente y remitida al Departamento de Asistencia Jurídica con fecha 20 del mes siguiente al que corresponde la información.</p> <p>Se adjunta informe sobre diagnóstico del funcionamiento de la nueva planilla de registro.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Pauta para el llenado de la planilla_Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta.</p> <p>Pauta para el llenado de la planilla_Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.</p> <p>Pauta para el llenado de la planilla_Corporación de Asistencia Judicial del Bío Bío.</p> <p>Pauta para el llenado de la planilla_Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.</p> <p>Informe sobre diagnóstico del funcionamiento de la nueva planilla de registro.</p>
---	--	--

<p>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.</p> <p>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica 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</p>	<p>5. Incorporar ajustes al sistema de información, considerando la evaluación efectuada, generando informes de seguimiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Tal como se informó y adjuntó en virtud de compromisos anteriores, el 23 de septiembre del 2010 el Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) del Ministerio de Justicia y las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) suscribieron un Modelo de Atención de los Centros de Atención a Víctimas, por medio del cual se homogenizan estándares de atención, calidad y eficacia del servicio.</p> <p>En cuanto al sistema de registro de los beneficiarios, atendiendo a los ajustes solicitados, el año siguiente fue elaborado por un Instructivo de Registro Estadístico de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, el cual permite dar respuesta a la recomendación realizada, dando efectivo seguimiento a la gestión de los CAVI. Este instructivo fue suscrito por los directores el 30 de junio de 2011 y desde entonces se ha efectuado el registro de los usuarios y la gestión estadística de los Centro de manera sistemática mensualmente,</p>



<p>flujogramas definidos en la presente evaluación, para así poder fijar políticas uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>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 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>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los</p>		<p>no siendo necesario introducir ajustes a la fecha, situación que confirma la consolidación de los conceptos y criterios ya formalizados por esta línea de atención especializada.</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><u>Medios de Verificación:</u> Informe de ajustes a la planilla de registro de los CAVI.</p> <p>Informe de seguimiento estadístico CAVI Enero - Mayo 2009.</p> <p>Instructivo CAVI pertenecientes a la Corporación de la Región Metropolitana</p> <p>Instructivo CAVI pertenecientes a la Corporación de la Región de Valparaíso</p> <p>Instructivo CAVI pertenecientes a la Corporación de la Región del Biobío</p> <p>Instructivo CAVI pertenecientes a la Corporación de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta</p> <p>Suscripción de los Directores Generales del Instructivo CAVI</p>
---	--	--

<p>mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Dimensionar las tareas de colaboración con la administración de justicia, y revisar la actual dotación de los Centros en función de dichos requerimientos.</p> <p>Cuantificar las tareas vinculadas con la colaboración con la administración de justicia en la emisión de informes y en la participación en juicio y definir el número de horas profesional que se utilizan en ellas. Esta cuantificación junto con el número de víctimas que requieren el servicio debiese de servir de antecedente para revisar la actual dotación de los Centros y ajustarla a los actuales requerimientos.</p>	<p>1. Realizar una primera evaluación de la información generada a partir de la implementación del nuevo sistema de registro de información.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Se realizó un primer informe estadístico con la información generada a partir de la nueva planilla de registro. Mediante este informe se obtiene tanto información de la caracterización de las víctimas de los CAVIS como de las gestiones que se realizan en las diferentes áreas de intervención.</p> <p>El diagnóstico permite afirmar que existen deficiencias mínimas, teniendo en cuenta que se efectuó la revisión sobre el total de registros considerados relevantes en el período 2008. De las revisiones efectuadas, el mayor problema se concentra en la omisión de registros y en errores de digitación. Otra constante fue la duplicidad de registros, esto se debe a un uso incorrecto de la planilla, pero es fácilmente subsanable.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la nueva planilla de registro permite obtener una mayor cantidad de información relativa a las gestiones que realiza cada profesional del Centro, así como también información detallada sobre la caracterización de las víctimas atendidas, tanto a nivel nacional como regional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2008)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Análisis exploratorio de la planilla.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p>	<p>2. Elaborar informe con la cuantificación de las actividades de los diferentes profesionales de los CAVIS vinculadas a la colaboración de la</p>	<p>El año 2012 el Departamento de Asistencia Jurídica (DAJ) del Ministerio de Justicia y representantes de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) consensuaron y elaboraron términos de referencia</p>

<p>2. Dimensionar las tareas de colaboración con la administración de justicia, y revisar la actual dotación de los Centros en función de dichos requerimientos.</p> <p>Cuantificar las tareas vinculadas con la colaboración con la administración de justicia en la emisión de informes y en la participación en juicio y definir el número de horas profesional que se utilizan en ellas. Esta cuantificación junto con el número de víctimas que requieren el servicio debiese de servir de antecedente para revisar la actual dotación de los Centros y ajustarla a los actuales requerimientos.</p>	<p>administración de justicia, el que a su vez se cruzará con el estudio de carga de trabajo ya comprometido.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>para cuantificar las actividades profesionales y actualizar el diagnóstico de cargas de trabajo de las líneas jurídica, psicológica y social diagnosticadas el año 2009 por el DAJ.</p> <p>En este marco, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana licitó en el mes de diciembre un estudio que permitirá identificar, priorizar y cuantificar las actividades por cada línea profesional de atención de los CAVI y diagnosticar las cargas de trabajo por línea de atención, teniendo presente la integralidad del servicio.</p> <p>Esta iniciativa está actualmente en ejecución y se espera su conclusión a fines del primer semestre de 2013, luego de lo cual sus resultados serán conocidos y analizados por las cuatro Corporaciones y el DAJ.</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><u>Medios de Verificación:</u> Informe con la cuantificación de las actividades de los CAVI vinculadas a la colaboración de la administración de justicia.</p> <p>Acta Reunión 20 junio de 2012</p> <p>Lista de asistencia de Reunión del 20 de junio de 2012</p>
---	--	---

		<p>Acta Reunión 25 de julio de 2012</p> <p>Requisitos técnicos para la contratación del servicio de levantamiento de información</p> <p>Bases de licitación</p> <p>Resolución N° 4304/2012 de la CAJ de la Región Metropolitana por la cual se autoriza la licitación.</p> <p>Resolución N° 142/2013 de la CAJ de la Región Metropolitana por la cual se adjudica la licitación.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Establecer mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las CAJ y los principales CAVIS.</p> <p>Se recomienda establecer una mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las Corporaciones de Asistencia Judicial, los principales CAVIS que permitan una adecuada coordinación, implementación y seguimiento de las políticas definidas por el MINJUS y a su vez retroalimentar a las autoridades para la toma de decisiones considerando la realidad regional.</p>	<p>1. Constituir una mesa técnica de trabajo con representantes de los CAVIS a nivel nacional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>En septiembre de 2008 se realizó una jornada a la cual se convocó a todos los CAVIS a nivel nacional.</p> <p>En dicha jornada se acordó constituir una mesa técnica con dos representantes por Corporación de Asistencia Judicial: el coordinador de los CAVIS a nivel de Dirección General, y un profesional designado por los CAVIS de las respectivas Corporaciones. Asimismo en dicha mesa estarían integrados profesionales del Departamento de Asistencia Jurídica.</p> <p>La primera mesa técnica se llevó a cabo con fecha 16 de octubre de 2008. Asimismo se celebró una el 11 de diciembre.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Convocatoria Jornada CAVIS.</p> <p>Acta Jornada CAVIS.</p> <p>Acta Mesa Técnica 16 octubre 2008.</p> <p>Acta Mesa Técnica 11 diciembre 2008.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS</p>	<p>2. Elaborar informe con los avances y resultados obtenidos por la mesa</p>	<p>La mesa técnica se reunió 4 veces durante el primer semestre de 2009, avanzándose en los siguientes</p>

<p>(CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Establecer mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las CAJ y los principales CAVIS.</p> <p>Se recomienda establecer una mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las Corporaciones de Asistencia Judicial, los principales CAVIS que permitan una adecuada coordinación, implementación y seguimiento de las políticas definidas por el MINJUS y a su vez retroalimentar a las autoridades para la toma de decisiones considerando la realidad regional.</p>	<p>técnica de trabajo.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de protocolo de derivación entre los CAVDS del Ministerio del Interior y los CAVIS.</li> <li>2. Elaboración de Bases Técnicas para licitar una encuesta de percepción de usuarios de los CAVIS.</li> <li>3. Coordinación con Ministerio Público por el nuevo modelo de atención que implementó en materia de víctimas.</li> <li>4. Organizar la capacitación de género para los equipos de los CAVIS.</li> </ol> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con avances y resultados obtenidos por la mesa técnica.</p> <p>Acta enero 2009.</p> <p>Acta abril 2009.</p> <p>Acta mayo 2009.</p> <p>Acta junio 2009.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. 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</p>	<p>1. Diseñar un mecanismo de OIRS al interior de los CAVIS, estableciendo un protocolo de respuestas al usuario.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>A través de la mesa técnica conformada entre CAVIS- CAJ y Ministerio de Justicia, se han consensuado los criterios mínimos, relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La accesibilidad del mecanismo OIRS para los usuarios, mediante la instalación de buzones y de formularios;</li> <li>- Los sistemas de registro interno y de informes mensuales, a efecto de hacer posible el seguimiento de las presentaciones y su tramitación;</li> <li>- El criterio de que la respuesta deberá provenir siempre de una instancia superior al Centro</li> </ul>

<p>reclamos son una buena alternativa siempre y cuando esté definido el procedimiento para dar respuesta a las inquietudes planteadas, y para incorporar las modificaciones necesarias tanto a nivel de diseño como de ejecución del programa.</p>		<p>reclamado, de manera de garantizar la imparcialidad y satisfacción para el usuario, sin perjuicio de que se solicite el respectivo informe al profesional reclamado;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La instancia de apelación, para el caso de que el usuario no quedare conforme con la respuesta recibida; y</li> <li>- El cumplimiento de plazos que se adecuen a lo establecido por la Ley N° 19.880 sobre Procedimiento Administrativo.</li> </ul> <p>El mecanismo consensuado será implementado durante el segundo semestre de 2009.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Mecanismo OIRS aplicable a los CAVIS.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. 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 las inquietudes planteadas, y para incorporar las modificaciones necesarias tanto a nivel de diseño como de ejecución del programa.</p>	<p>2. Implementar a nivel nacional el mecanismo diseñado.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante el segundo semestre de 2009 la Mesa técnica trabajó en la homologación de la tramitación de las presentaciones de OIRS en los Cavis de las cuatro Corporaciones. En el mes de septiembre de 2009, se consensó el documento definitivo "Criterios generales para tramitación de OIRS en los Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos".</p> <p>Por otra parte, el Ministerio transfirió a las Corporaciones recursos para la adquisición de buzones OIRS, así como para la impresión de formularios para las presentaciones, que estarán disponibles en todos los Cavis para sus usuarios.</p> <p>Actualmente todos los CAVI a nivel nacional se encuentran con los buzones y el mecanismo de OIRS implementado.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

		<p>Criterios generales OIRS</p> <p>Informe implementación sistema OIRS Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta</p> <p>Informe implementación sistema OIRS Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso</p> <p>Informe implementación sistema OIRS Corporación de Asistencia Judicial de Biobío</p> <p>Informe implementación sistema OIRS Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>5. Incorporar el enfoque de género.</p> <p>Incorporar el enfoque de género tanto en sus procesos de gestión (por ejemplo PMG) como formalizadamente en su modelo de intervención.</p>	<p>1. Capacitar a los equipos de trabajo de los CAVIS en materias de género.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio de Justicia contrató a Lidia Casas en conjunto con Helena Olea para la realización de una capacitación en género a los CAVIS. Se acuerda realizar 4 capacitaciones, una para cada Corporación.</p> <p>Las capacitaciones (que sufrieron una reprogramación de las fechas originales, por enfermedad de una de las expositoras), se realizan en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 de julio: CAJ de Tarapacá y Antofagasta, realizada en Antofagasta. Asisten profesionales de los CAVIS de Arica, Antofagasta e Iquique.</li> <li>- 20 de julio: CAJ Metropolitana, realizada en Santiago. Asisten profesionales de los CAVIS de Santiago, Rancagua, Talca, Punta Arenas.</li> <li>- 22 de julio: CAJ del Bío-Bío, realizada en Villarrica. Asisten profesionales de los CAVIS de Talcahuano, Chillán, Temuco, Puerto Montt y Valdivia. Se adjunta acta de asistencia.</li> <li>- 27 de julio: CAJ de Valparaíso, a realizarse en Valparaíso. Asistirán profesionales de los CAVIS de Copiapó, Coquimbo, Viña del Mar y Quillota.</li> </ul> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

		<p>Programa de capacitación.</p> <p>Asistencia a capacitación de CAVIS de la Corporación de Tarapacá y Antofagasta.</p> <p>Asistencia a capacitación de CAVIS de la Corporación Metropolitana.</p> <p>Asistencia a capacitación de CAVIS de la Corporación de Bío Bío.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>5. Incorporar el enfoque de género.</p> <p>Incorporar el enfoque de género tanto en sus procesos de gestión (por ejemplo PMG) como formalizadamente en su modelo de intervención.</p>	<p>2. Elaborar un modelo que incorpore el enfoque de género en los CAVIS.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Para el cumplimiento de este compromiso, durante 2009 se efectuaron capacitaciones en materia de género a los funcionarios de todos los Cavis del país. Tales capacitaciones sirvieron para que los profesionales entregaran sus aportes para la incorporación de la perspectiva de género en el modelo de atención.</p> <p>Con tales insumos, durante el segundo semestre de 2009 la Mesa Técnica trabajó en la elaboración de un modelo de atención, consensuándose el documento "Indicaciones para la incorporación del enfoque de género en el modelo de atención de los Centros de Atención Integral a víctimas de delitos violentos (CAVIS) dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial".</p> <p>Este documento contempla, por una parte, consideraciones introductorias y conceptuales de la perspectiva de género, y por otra, aspectos concretos para la incorporación formal del enfoque de género en la atención de los Cavis.</p> <p>Se adjunta Protocolo para la incorporación del enfoque de género en el modelo de Atención de los centros Integral a Víctimas de Delitos Violentos dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial.</p>



		<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Indicaciones para la incorporación del enfoque de género en el modelo de atención de los Centros de Atención Integral a víctimas de delitos violentos (CAVIS) dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial</p> <p>Protocolo con enfoque de género oficializado</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>6. Mejorar la estimación de población objetivo.</p> <p>Se estima de gran importancia para los CAVIS conocer las particularidades del fenómeno de la violencia en los contextos de pobreza, de modo de mejorar la estimación de población objetivo, pues resulta inadecuado aplicar un factor por porcentaje de pobreza a las denuncias de los delitos, puesto que la violencia no se distribuye de manera homogénea en los diversos tramos socioeconómicos y afecta en mayor medida a las personas más pobres dada su situación de riesgo social.</p> <p>Lo anterior implica además, 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</p>	<p>Realizar un estudio de caracterización y estimación de la población objetivo. Este estudio se realizará sujeto a la disponibilidad de recursos por parte de la Institución.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Al respecto, se reitera lo informado precedentemente y se efectuará una solicitud formal de eliminación del compromiso, dada la falta de recursos para llevar a cabo su ejecución, y la existencia de otra entidad pública a cargo de investigar y tratar el tema, como lo es el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, quien ya ha efectuado estudios en la materia, tal como el que se adjuntó.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la Planilla de Registro Estadístico de los Centros de Víctimas contiene una desagregación adecuada respecto del usuario del servicio, la cual permite obtener información sociodemográfica relevante, como fue expuesto en el informe de caracterización de usuarios acompañado anteriormente.</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>conocimiento sistematizado más profundo respecto a las características y necesidades de sus poblaciones objetivo, incorporando información relativa a sus características sociodemográficas y culturales: por sexo, edad, tipo de delitos, territorialidad, nivel socioeconómico y otros indicadores como condiciones generales de salud, índice de re-victimización, etc.</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 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><u>Medios de Verificación:</u> Caracterización de usuarios</p> <p>Estudio de Caracterización de Víctimas de Delitos Ministerio de Interior</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Construir indicadores de cobertura que considere la demanda real de atención.</p> <p>Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente o programa construya indicadores que contemplen la demanda real que los</p>	<p>1. Revisar y concordar con DIPRES matriz de marco lógico e indicadores que sirvan de base para evaluar el desempeño del programa y realizar su posterior seguimiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>En el contexto de la evaluación que efectuó la Dirección de Presupuestos a los Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial, se consensuó una matriz de marco lógico cuyos indicadores permiten efectuar un seguimiento del funcionamiento de dichos Centros. En dicha matriz se incorporaron las sugerencias señaladas por el Panel de Expertos en el informe final de la evaluación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2009)</p>

<p>usuarios hacen a los servicios que son ofrecidos por las instituciones, la cual es en diversos aspectos desconocida. Esta sugerencia se hace extensible a todas las instituciones que componen la RAV.</p>		<p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de Marco Lógico.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Construir indicadores de cobertura que considere la demanda real de atención.</p> <p>Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente o programa construya indicadores que contemplen la demanda real que los usuarios hacen a los servicios que son ofrecidos por las instituciones, la cual es en diversos aspectos desconocida. Esta sugerencia se hace extensible a todas las instituciones que componen la RAV.</p>	<p>2. Cuantificar los indicadores de desempeño incluidos en matriz de marco lógico del programa, incluidos los indicadores de cobertura que consideren la demanda real de atención.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Como resultado de la nueva planilla de registro de los Cavis, fue posible extraer información acerca de los indicadores de desempeño incluidos en la matriz de marco lógico.</p> <p>Con el objeto de conocer la percepción de los usuarios acerca de la calidad del servicio prestado por estos centros especializados, surge la necesidad durante el año 2009 de llevar a cabo la ejecución de una encuesta de percepción de usuarios sobre la atención recibida en los CAVI, a través de todas sus líneas de atención, orientación e información, jurídica, social, psicológica y en el caso de existir psiquiátrica, de manera de poder detectar fortalezas y debilidades y así ofrecer un mejor servicio en dichos centros. En este sentido, se incorpora el concepto de satisfacción como una herramienta de gestión y evaluación de la calidad del servicio y atención, con la finalidad de identificar oportunidades de mejoramiento en la atención en dichos centros.</p> <p>Se incorporan a la matriz los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios realizada en el año 2009, con lo cual es posible medir el indicador de calidad.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de marco lógico</p> <p>Informe estadístico consolidado: medio de verificación</p>

		<p>Informe final de Encuesta de percepción de usuarios en CAVI a nivel Nacional</p> <p>Resolución que aprueba licitación del diseño de la encuesta de percepción</p> <p>Matriz de marco lógico con medición de calidad</p> <p>Resultados encuesta satisfacción usuarios</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Construir indicadores de cobertura que considere la demanda real de atención.</p> <p>Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente o programa construya indicadores que contemplen la demanda real que los usuarios hacen a los servicios que son ofrecidos por las instituciones, la cual es en diversos aspectos desconocida. Esta sugerencia se hace extensible a todas las instituciones que componen la RAV.</p>	<p>3. Incorporar los indicadores de desempeño del programa en el Sistema de Información de Gestión (SIG) de la Subsecretaría de Justicia.</p> <p>El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través de la revisión del Sistema de Planificación/Control de Gestión del P.M.G. de la Subsecretaría de Justicia.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante 2009, el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio planteó a la Unidad de Auditoría Ministerial la propuesta de incorporar los indicadores de desempeño de los Cavis en el SIG de la Subsecretaría, a fin de poder dar cumplimiento al compromiso planteado. Con este objeto, se llevaron a cabo reuniones bilaterales, en las cuales se plantearon las informaciones a registrarse, así como también el sistema de seguimiento propuesto.</p> <p>Para el SIG 2011 de la Subsecretaría de Justicia, dentro de los indicadores de la División Judicial, se incorporó como indicador (Indicadore N° 10) el porcentaje de querellas presentadas por los Cavis, lo cual refleja la actividad del sub componente "patrocinio judicial" de dichos centros. Con lo anterior, el mencionado indicador será medido durante el año 2011, a través del Sistema de Gestión Interno de la Subsecretaría de Justicia.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2010)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Indicadores SIG 2011_División Judicial</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>9. Establecer metas para la desagregación del gasto entre</p>	<p>Revisar la metodología de estimación de los gastos de administración y directos, y evaluar su comportamiento y evolución en el periodo 2007-2008.</p>	<p>El trabajo desarrollado por la mesa técnica constituida para estos efectos por el Departamento de Asistencia Jurídica y el Departamento de Presupuesto y Finanzas de esta Secretaría de Estado, y los equipos técnicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial no han llegado a consenso en</p>

<p>administración y gasto directo.</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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>cuanto a la metodología que permita desagregar los gastos de administración y los gastos directos, pese a que se evaluaron varias alternativas propuestas tanto por las Corporaciones como por el Ministerio. Por esta razón, y en el entendido de que la medición debe ser uniforme en los CAVI dependientes de estos cuatro servicios, se ha determinado continuar la labor durante el 2013.</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><u>Medios de Verificación:</u> Metodología de gastos por Componentes</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>10. Fijar metas de gasto y presupuesto, y separar indicadores por subcomponentes.</p> <p>A pesar de que un presupuesto asignado de acuerdo al gasto del periodo evita la sub o sobre utilización de los recursos, también es cierto que una asignación de este tipo no permite controlar del todo el buen y eficiente uso de los recursos destinados al componente. Por lo mismo, es necesario tener un punto de comparación entre lo que se gasta</p>	<p>Revisar la estimación de los gastos de atención, gastos por beneficiarios y por sub-componentes, y evaluar su comportamiento y evolución en el periodo 2007-2009.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>El trabajo desarrollado por la mesa técnica constituida para estos efectos por el Departamento de Asistencia Jurídica y el Departamento de Presupuesto y Finanzas de esta Secretaría de Estado, y los equipos técnicos de las Corporaciones de Asistencia Judicial no han llegado a consenso en cuanto a la metodología de estimación de gastos, razón por la cual su labor continuará desarrollándose durante el 2013.</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</p>

<p>y lo que debería gastarse, e instaurar metas sobre los gastos a realizarse en cada ítem del gasto podría ser una solución.</p> <p>También se recomienda que se fijen metas específicas para los indicadores de eficiencia planteados y que se separen dichos indicadores entre los distintos subcomponentes, para alcanzar a observar con mayor precisión el desempeño en el uso de los recursos.</p>		<p>programa/institución.</p> <p><u>Calificación:</u> Cancelado (31-12-2012)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Revisión de estimación de gastos</p>
--	--	--