

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
PROGRAMA DE APOYO A VÍCTIMAS

MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA
SUBSECRETARÍA DE PREVENCIÓN DEL DELITO

PANELISTAS:
PATRICIO NAVARRO I. (COORDINADOR)
JOAQUÍN CURTZE R.
TANIA MACUER V.

ENERO - AGOSTO 2015

TABLA DE CONTENIDOS

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA	3
1.2. CARACTERIZACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.....	8
1.3. ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS	11
I. EVALUACION DEL PROGRAMA.....	14
1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA	14
2. EFICACIA Y CALIDAD.....	18
2.1. EFICACIA A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.	18
2.2. EFICACIA A NIVEL DE COMPONENTES	19
2.3. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN DEL PROGRAMA	38
3. ECONOMÍA	47
3.1. FUENTES Y USO DE RECURSOS FINANCIEROS.....	47
3.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA	48
3.3. APORTES DE TERCEROS	50
3.4. RECUPERACIÓN DE GASTOS.....	50
4. EFICIENCIA.....	51
4.1. A NIVEL DE RESULTADOS INTERMEDIOS Y FINALES.....	51
4.2. A NIVEL DE ACTIVIDADES Y/O COMPONENTES. RELACIONA GASTOS CON PRODUCTOS...	51
4.3. GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	59
II. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL Y RECOMENDACIONES	60
II.1 CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL	60
II.2 RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXO 1: REPORTE SOBRE EL ESTADO Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE PARA EVALUAR EL PROGRAMA.	68
ANEXO 2(A): MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	72
ANEXO 2(B): MEDICIÓN DE INDICADORES MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, PERÍODO 2011-2014	78
ANEXO 2(C): ANÁLISIS DE DISEÑO DEL PROGRAMA	82
A. RELACIONES DE CAUSALIDAD DE LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA (LÓGICA VERTICAL)	82
B. SISTEMA DE INDICADORES DEL PROGRAMA (LÓGICA HORIZONTAL).....	84
ANEXO 3: PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA	87
2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN AL INTERIOR DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE Y CON OTRAS INSTITUCIONES.....	97
3. CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS, MECANISMOS DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS Y MODALIDAD DE PAGO	101
4. FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE REALIZA LA UNIDAD RESPONSABLE	102
ANEXO 4: ANÁLISIS DE GÉNERO DE PROGRAMAS EVALUADOS.....	104
CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO	107
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA.....	107
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	107
RECOMENDACIONES.....	107
ANEXO 5: FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE GASTOS.	108
ANEXO 6: CATÁLOGO DE DELITOS. DEFINICIÓN	116

INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

1.1. Descripción general del programa

El programa se encuentra adscrito al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, siendo la unidad responsable la Subsecretaría de Prevención del Delito, a través de la División de Coordinación Nacional.

Está inserto en las políticas de seguridad pública a través del Plan Seguridad para Todos y la Política Nacional de Víctimas de Delito cuyo objetivo es garantizar el respeto de sus derechos, mediante la reparación integral del daño causado por la acción delictiva, así como la prevención de la victimización secundaria y de la re-victimización¹. La **victimización secundaria** dice relación con las consecuencias negativas de la acción de un tercero - distinto de la víctima y del victimario- que actúa en respuesta a la victimización y que produce un perjuicio a la víctima de delito, pudiendo expresarse de manera previa al proceso penal e incluso sin que exista denuncia. En un sentido más amplio cabe también considerar los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación. Por su parte, la **revictimización** hace referencia a que la persona vuelva a hacer víctima del mismo u otro delito.

Se pueden rastrear sus inicios en el año 2006 con un conjunto de acciones desarrolladas, por la Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública². Cuenta con financiamiento regular en la Ley de Presupuesto desde el año 2007 y ha formado parte de los sucesivos planes de seguridad del país: “Estrategia nacional de seguridad pública 2006-2010”, “Plan Chile Seguro 2010-2014” y actualmente forma parte del “Plan Seguridad para todos 2014-2018”³.

El ámbito territorial del programa es nacional pues tiene centros de atención en todas las regiones del país.

El Programa es de carácter permanente, con un equipo de 338 personas bajo la conducción de una Jefa de Programa. Esta última es la única en quien recae la responsabilidad pública y administrativa del servicio dada su modalidad de contrato (“contrata”) mientras que el resto de la dotación está bajo la modalidad de honorarios a suma alzada. Cabe consignar que la actual administración tiene contemplado contar con una nueva estructura pública en materia de asistencia a víctimas de delitos, encargada de conducir la Política Nacional de Víctimas de Delitos y dependiente del Ministerio del

¹ Ver al respecto documento de la Subsecretaría de Prevención del Delito. **Política Nacional de Víctimas de delito**. 2013

² Dirección de Presupuesto (DIPRES). Evaluación de Programas Gubernamentales. **Informe final de la evaluación a los programas de atención a víctimas**. Santiago. 2008. Resumen Ejecutivo. Pág. 6. La División de Seguridad Pública también pertenecía al Ministerio de Interior.

³ Tomado de Subsecretaría de Prevención del Delito. **Ficha 1 de Antecedentes del Programa Atención a Víctimas**. 2014. Debido a que se trata de Planes de Seguridad, el desarrollo conceptual de la victimización es muy general, no lográndose distinguir mayores diferencias entre ellos. Se podría decir que el rol que cumple la Atención a Víctimas es incremental en el tiempo. Esto se expresa en el actual Plan de Seguridad 2014 – 2018, al señalar que la Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006-2010 implementó una red de asistencia y apoyo a las víctimas de delitos violentos y el Plan Chile Seguro 2010-2014 reforzó el sistema nacional de Atención a Víctimas de delitos violentos. En esta misma dirección, se podría decir que el aporte del actual plan en caso de concretarse, sería la propuesta y creación de un nuevo Servicio de Atención a Víctimas.

Interior y Seguridad Pública. En dicho marco, se proyecta la elaboración de un proyecto de ley para la creación del Servicio Nacional de Asistencia a Víctimas de Delito⁴.

Los objetivos del Programa son:

Fin: Contribuir a garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito.

Propósito: Víctimas de delito reducen las consecuencias negativas de la victimización y minimizan victimización secundaria⁵.

Componente 1: Servicio primera línea: Víctimas de delitos reciben orientación e información, por medio de modalidades flexibles y adaptadas a sus necesidades para prevenir la victimización secundaria y facilitar el acceso a reparación integral.

Apunta a la crisis inicial posterior a la vivencia víctima⁶ en delitos considerados violentos (según catálogo⁷): homicidio parricidio, femicidio, cuasidelitos de homicidio y cuasidelito de lesiones (cualquiera sea la naturaleza de éstas), robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, delitos sexuales (en caso de niños, niñas o adolescentes, solo corresponde la atención de delitos extra familiares), lesiones graves gravísimas, leves y menos graves; secuestro, sustracción de menores, y trata de personas (solo en Centros de Atención a Víctimas de Delitos (CAVD) de Arica, Iquique, Antofagasta, Santiago, Recoleta y Punta Arenas), delitos contemplados en Ley N° 18.290, Ley del Tránsito, cuando éstos tienen resultado de lesiones o muerte por diversas causales (conducción bajo la influencia del alcohol, en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancias estupefacientes o sicotrópicas, con resultado de lesiones leves, menos graves, graves y gravísimas o muerte); y, atentar contra un vehículo motorizado en circulación, apedreándolo o arrojándole otros objetos contundentes o inflamables o por cualquier otro medio semejante, con resultado de lesiones leves, menos graves, graves y gravísimas o muerte. Realiza intervenciones de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo de la manera más rápida posible, que buscan favorecer la disminución de las consecuencias negativas de la victimización, detectando necesidades de mayor complejidad y derivando cuando la situación lo requiera, a la segunda línea de atención (Componente 2) o a otras entidades externas.

Este componente considera 3 servicios⁸:

1) Servicio de Orientación e Información (SOI). Provee orientación e información telefónica a nivel nacional a personas que han sido víctimas, por medio de un equipo que

⁴ Subsecretaría de Prevención del Delito. **Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad para Todos.** Agosto 2014. En este documento se establecen 16 prioridades en estas materias, siendo la N° 7 “Crear un nuevo Servicio Nacional de Apoyo a Víctimas”.

⁵ La victimización secundaria constituye el conjunto de costos personales que tiene para la víctima de un hecho delictivo su intervención en el proceso penal en el que éste es objeto de enjuiciamiento. El concepto comprende los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, la exploración médico-forense o el contacto con el ofensor en el juicio oral. En un sentido más extenso cabe también considerar los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación.

⁶ La descripción de este componente está tomado básicamente del documento Subsecretaría Prevención del delito. **Lineamiento Técnico Primera Línea de Atención, Unidad Programática. Programa Apoyo a Víctimas.** 2014 noviembre.

⁷ En anexo 6 se detalla la definición de los delitos contenidos en el catálogo.

⁸ Todos los servicios de primera línea tienen su centro de operaciones (entendido como el lugar desde donde se coordina) en el CAVD Providencia en la Región Metropolitana.

conforma una central de contactos (“contact center”) que atiende entre las 9:00 a 18:00 horas (días hábiles). En este nexo inicial se ofrece apoyo especializado, brindando orientación, comprensión a su situación y acompañamiento en un momento en que requieren de asistencia inmediata, que busca identificar las necesidades del usuario tras la vivencia del delito.

Los datos de las víctimas de delitos violentos, una vez interpuesta la denuncia, son entregados por Carabineros quienes informan a los afectados que serán contactados por el programa. Éste tiene un plazo de 3 a 5 días corridos para contactar a las víctimas desde que recibieron la información.

Las prestaciones que se otorgan son:

- a) Primer Contacto: se origina una vez producida la comunicación telefónica con la víctima o denunciante del delito, y en que se contextualiza el motivo del llamado y se ofrecen los servicios del Programa;
- b) Orientación Psicosocial: entrega información y/o herramientas a la víctima, que le permitan superar las consecuencias post-delictuales: ya sea la afectación emocional de la víctima como la vulnerabilidad social generada por la ocurrencia del delito;
- c) Orientación Jurídica: transfiere información respecto del proceso judicial, derechos de la víctima e información proteccional;
- d) Prevención de la revictimización: entregar herramientas al usuario que puedan serle de utilidad para prevenir la futura ocurrencia de éste y otros delitos afines contra su persona o familiares;
- e) Seguimiento al usuario: evaluar o reforzar diversos aspectos relativos a necesidades de información de la víctima, de sintomatología existente o entrega de información adicional que en el contacto telefónico inicial no fue satisfecha íntegramente;
- f) Derivación del usuario, en el caso que se requiera, a la red de apoyo institucional, interna (Componente 2) o externa para satisfacer las necesidades específicas del usuario.

2) Casos de conmoción pública (CCP). Servicio de carácter nacional que agrupa las intervenciones y gestiones iniciales y contingentes, realizadas en relación a víctimas de delitos, cuyos casos corresponden a aquellos que provocan conmoción pública⁹. Está orientado a la superación de la crisis en las primeras horas o días de sucedido el delito. Se realiza de forma telefónica y/o presencial, pudiendo ser una atención psicológica, social y legal, según las necesidades pesquisadas.

Las etapas son:

- a) Seguimiento institucional del caso: luego que el programa detecta el caso aparecido en la prensa, se contacta con Carabineros para recabar información relativa a la identificación de las víctimas y datos de contacto, y presentarse dentro de las primeras 24 horas de reportada la noticia en los medios de comunicación masivos, o bien se ajusta el tiempo a la modalidad de intervención por delito;
- b) Contacto telefónico con las víctimas identificadas: con el objetivo de presentar los Centros y los recursos profesionales que se pone a disposición de los afectados,

⁹ Se entenderá por conmoción pública: “el impacto observado en la comunidad producto de un delito violento, difundido ampliamente a través de los distintos medios de comunicación, traducido en la preocupación permanente de la comunidad en torno a lo sucedido y a las personas afectadas, siendo deber del Estado resguardar el orden y la seguridad pública” Subsecretaría Prevención del Delito. 2014 noviembre. Op. Cit.

privilegiando para ello la comunicación con la víctima directa, en los casos en que esto sea posible. La intervención se abocará a la contención emocional y la orientación psicológica con elementos jurídicos, realizándose una intervención diferenciada de acuerdo a las consecuencias de la crisis en las áreas cognitiva y emocional. De no contarse con datos para el contacto telefónico y de disponerse de antecedentes del domicilio residencial, se realiza una visita domiciliaria;

- c) Entrevista presencial con usuarios en que la intervención se ajusta a las necesidades prioritarias del caso, pudiendo corresponder en un inicio a una intervención psicológica centrada en la contención de la crisis más que en la orientación respecto a los aspectos jurídicos del caso;
- d) Seguimiento usuario, derivación y/o cierre que después de haber realizado una primera intervención, es posible que se requiera efectuar un segundo, inclusive un tercer contacto telefónico de seguimiento con los afectados;
- e) Representación judicial después de las anteriores intervenciones, de acuerdo a las necesidades detectadas, por lo que la derivación a Servicios de Apoyo Reparatorio (interno o externo) puede ser total o parcial de acuerdo a las necesidades particulares, lo cual marcará el foco o énfasis de la atención.

3) Apoyo a víctimas las 24 Horas (APV24H): Se trata de la atención contingente en el sitio del suceso de los delitos violentos en contexto de flagrancias que son informados por algunas Fiscalías de la RM y de la Región de la Araucanía¹⁰ con que se tiene convenio. La modalidad de intervención es primordialmente presencial, no obstante se complementa con una modalidad telefónica, lo cual otorga cierta flexibilidad al sistema de apoyo de acuerdo a la naturaleza de la asistencia. Su principal característica es que brinda atención especializada las 24 horas del día, la que incluye atención psicológica, orientación jurídica, prevención de la revictimización, seguimiento del usuario/a y derivación similar a los servicios según corresponda.

Componente 2: Servicio segunda línea: Víctimas de delitos reciben atención integral especializada (psicosociojurídica)¹¹.

Realiza intervención con las víctimas desde una mirada de más largo plazo (promedio de intervención de 3 meses y hasta 12 meses), orientada a la reparación integral de las consecuencias de la victimización. Es entregada en cualquiera de los 47 centros y oficinas de atención, presentes en todas las regiones del país. Es un proceso de intervención progresiva de acuerdo a las necesidades de las víctimas. Tiene una orientación hacia el desarrollo de competencias y recursos en la persona, para enfrentar las situaciones de crisis y restablecer el equilibrio psicosocial afectado por la violencia sufrida. Incorpora objetivos y estrategias de intervención acorde a las necesidades particulares de la víctima. La atención se entrega sin que se requiera que el hecho delictual sufrido, de acuerdo al catálogo detallado en el componente 1, pueda ser probado o haya sido probado, ni que el ofensor haya sido identificado, aprehendido, enjuiciado o condenado, lo que coincide con las orientaciones de Naciones Unidas en la materia –Declaración 40/34

¹⁰ Estas Fiscalía son en la Región Metropolitana: Fiscalía Oriente en las comunas de La Florida, Macul, Ñuñoa, Providencia, Peñalolén, La Reina, Las Condes, Lo Barnechea y Vitacura; Fiscalía Occidente en las comunas de Cerrillos, Maipú y Pudahuel, además de toda la zona Sur Poniente para Delitos Sexuales, incluyendo San Bernardo; Fiscalía Centro Norte en las comunas de Santiago, Estación Central, Quinta Normal, Independencia, Recoleta, Cerro Navia, Lo Prado, Renca, Conchalí, Quilicura y Huechuraba. Se incluye también en la Regional de la Araucanía la Fiscalía en las comunas de Temuco y Padre de las Casas.

¹¹ La descripción de este componente está tomado del documento Subsecretaría de Prevención del delito. **Modelo de Gestión y Atención del Programa Apoyo a Víctimas**. 2013, diciembre. Documento que aparece adjunto al Memorandum N° 378/2013 de la Subsecretaría de Prevención del Delito. 31 diciembre 2013

29/11/1985 Principios básicos de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de Poder.

Las vías de ingreso en la mayor parte de los casos es a través del Ministerio Público (derivaciones efectuadas generalmente por la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) respectiva), así como también por la derivación de los servicios que ofrece el Componente 1 – SOI, CCP y AV24H -; demanda espontánea en la que el usuario/a recurre sin ser derivado formalmente por ninguna entidad; derivación de otra institución pública o privada; protocolo de femicidio¹² suscrito por el Programa con Carabineros de Chile, SERNAM y SENAME en que las víctimas indirectas¹³ de femicidio consumados o frustrado (niños/as, adolescentes y adultos) son atendidas.

Los planes de intervención entregados por el componente pueden ser de dos tipos:

a) Plan de Intervención Breve (PIB) o centrado en la crisis. Brinda apoyo psicológico, social y jurídico con la finalidad de otorgar respuesta contingente y oportuna a las necesidades de las personas en momentos de crisis vital. Se constituye la modalidad primordial de intervención en los casos de robos con violencia e intimidación, en los cuales la víctima no necesariamente requiere de una intervención de más largo plazo (máximo 4 a 6 meses con intervenciones semanales o quincenales).

b) Plan de Intervención Especializado (PIE) o centrado en la resignificación de la experiencia delictiva. Es un tipo de intervención que también otorga apoyo psicológico, social y jurídico, pero de más largo plazo (en promedio 3 meses y hasta 12 meses como máximo) para víctimas especialmente de delitos contra la vida, la libertad, la integridad y la libertad sexual. La intervención promueve acciones destinadas a generar condiciones de integridad y seguridad para el usuario(a), propiciando el desarrollo de estrategias de autoprotección respecto del delito y potenciando la elaboración e integración de la experiencia sufrida en su vida cotidiana, de forma adaptativa.

Componente 3: Coordinación Red de Asistencia a Víctimas (RAV): Víctimas de delito acceden a servicios articulados intersectorialmente. Se trata de la función de coordinación que realiza el Programa con instituciones y entidades que se encuentran vinculadas en la atención a las víctimas de delitos con el fin de prevenir la victimización secundaria por parte de las instituciones del Estado, la que se produce en muchas ocasiones por un problema de coordinación de las instituciones. El liderazgo ha sido asumido por el Programa en vistas a lograr el compromiso de los y las profesionales que participan para construir objetivos comunes, donde cada institución aporte desde su gestión; sin estar asociado necesariamente a recursos económicos adicionales.

Se desarrolla a través de (1) mesas de trabajo y (2) protocolos de coordinación intersectorial.

La coordinación de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), se encuentra a cargo del programa a nivel nacional. Su objetivo es fortalecer la política pública en materia de asistencia a víctimas. Está integrada por el Ministerio Público, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Ministerio de Justicia que incluye a las Corporaciones de Asistencia

¹² Circuito Nacional de Femicidio, Red de Asistencia a Víctimas. **Informe Circuito Femicidio.** 2012.

¹³ Víctima indirecta. Personas que, debido a su relación de dependencia, lazo sanguíneo o afectivo con la víctima directa, sufren también las consecuencias del hecho delictivo. Se incluye a las personas que han intervenido para evitar el delito o han ayudado a la víctima directa y que sufren las consecuencias del delito. **Modelo de Gestión** (2013). Ibid. Pág.14. Definición que está alineada también con las orientaciones de Naciones Unidas.

Judicial, el Servicio Nacional de Menores y el Servicio Médico Legal; el Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones de Chile, el Servicio Nacional del Adulto Mayor y el Poder Judicial. La mesa sesiona una vez al mes, tanto la nacional como la regional. Pero también se citan a actividades extraordinarias. Al menos son 10 sesiones al año.

El modelo de coordinación intersectorial está referido a acuerdos entre dos o más instituciones que tienen en común una materia específica.

Los productos que genera¹⁴ son el diseño e implementación de protocolos de atención intersectorial; define protocolos para la derivación de casos entre las instituciones, evitando que el usuario transite por diversas instituciones para reducir el riesgo de victimización secundaria; y, coordina actividades de capacitación para profesionales y funcionarios de los servicios, entre otras.

Existe una RAV a nivel nacional, así como RAVs a nivel regional, donde participan los coordinadores de los CAVD instalados en la región con el fin de establecer planes de trabajo acordes a las necesidades del territorio.

Funciona con una mesa nacional coordinada a nivel central desde la Subsecretaría de Prevención del Delito y una expresión regional con representantes regionales de las mismas instituciones. Quien ejerce la coordinación de las mesas regionales es el/la Coordinador/a Regional de Seguridad Pública, el cual es un funcionario de la Subsecretaría que se encuentra a cargo de estas materias en cada una de las regiones.

Las etapas de su producción son: diseño y ejecución de Plan RAV anual; diseño e implementación de protocolos intersectoriales; reuniones RAV regionales y nacional; e implementación de evaluaciones anuales.

1.2. Caracterización y cuantificación de población potencial y objetivo.

Población Potencial

La población potencial del programa es el conjunto de víctimas de los delitos incorporadas en el catálogo del Programa¹⁵, a saber:

- a) Víctimas directas e indirectas de homicidio, parricidio, femicidio, robo con violencia, robo con intimidación, lesiones de carácter grave o superior, delitos sexuales, secuestros, sustracción de menores, robo con homicidio, robo con violación, trata de personas, cuasi delito de lesiones y cuasi delito de homicidio¹⁶.

Se han excluido de la población potencial aquellas personas que pueden ser beneficiadas por el Programa en el desarrollo del componente tres, que corresponde al funcionamiento de la Red de Asistencia a Víctimas, ya que incorpora otras instituciones en el proceso de atención.

¹⁴ Ministerio del Interior. División de Seguridad Pública. **Decreto Exento N° 733**. Aprueba Convenio Marco de colaboración para la Implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la Atención de Víctimas de Delitos Violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana. 7 mayo 2007

¹⁵ Se ha excluido como población potencial los delitos que se encuentran fuera del catálogo, ya que son de menor complejidad (a excepción de la violencia intrafamiliar que es atendida por otra institución del Estado especializada, SERNAM) y, por tanto, reportan menores efectos negativos de daño en las víctimas.

¹⁶ Ver definiciones en Anexo 6

Esta población potencial considera las víctimas que denuncian el delito así como aquellas que no lo denuncian y que constituyen la llamada cifra negra, la cual ha sido calculada por diferentes fuentes especializadas. De esta manera, la lista de delitos del catálogo fueron nuevamente clasificados para corregirlos con su tasa tipológica de no denuncia. La nueva clasificación se realiza porque las tasas negras están definidas para grupos de delitos; por tanto es necesario agrupar los delitos del catálogo en las categorías descritas en el cuadro 1.

Cuadro 1: Tasa Tipológica de no denuncia

	Tasa de no denuncia (cifra negra)	Factor de expansión (1/1-tasa ND)
Robos ¹⁷	0,51	2,0408
Homicidios ¹⁸	0,20	1,2500
Lesiones ¹⁹	0,51	2,0408
Delitos sexuales ²⁰	0,75	4,0000
Cuasidelitos	0,51	2,0408
Víctimas totales ²¹	0,54	2,1739

Fuente: DIPRES. Informe final Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), Programas de atención a víctimas. Santiago. 2008. P. 73

Cuadro 2: Población Potencial por tipo de Delito 2011-2014 con factor de expansión tasa de no denuncia.

Víctimas denuncia 2013 total -con factor de expansión f(x) ND	2011	2012	2013	2014
a Robos	133.499	116.505	122.046	136.911
b Homicidios	770	672	704	805
c Lesiones	25.868	22.575	23.649	23.839
d Delitos sexuales	11.087	9.676	10.136	9.432
e Violentos totales	728	635	665	683
Total	171.952	150.063	157.200	171.670

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas.

¹⁷ Fundación Paz Ciudadana, 2006.

¹⁸ Ministerio del Interior, Subsecretaría Prevención del Delito mediante observaciones realizadas durante la elaboración de este informe.

¹⁹ Porcentaje general para delitos para los que no se conoce el dato con precisión, en línea con la tasa de no denuncia general.

²⁰ Estimación realizada por CAVAS en PNSC Ministerio del Interior, 2004. Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales. (2004).

²¹ Estimación construida sobre la base de la agregación de segmentos con tasas propias, Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Las víctimas totales corresponde al promedio ponderado de los mismos delitos, con el peso relativo de participación y ocurrencia de cada una de las categorías presentadas en el Cuadro 1.

Población Objetivo

La población objetivo del Programa es el conjunto de víctimas de delitos del Catálogo del Programa que (a) han denunciado en Sistema Automatizado Policial AUPOL, (b) que no habiendo denunciado el delito, acceden a los servicios del Programas espontáneamente (se acercan a Centros o consultan telefónicamente) o que sean derivados por otras instituciones.

Es importante considerar los errores de registro propios del Sistema Automatizado de Carabineros de Chile, que se relacionan con el sub registro y la óptima toma de datos de los y las denunciantes²².

Existe un porcentaje de personas que acceden al Programa por demanda espontánea, es decir que han sido víctimas de delitos pero no hacen la denuncia. Para dimensionar esta población se aplicó un factor de 8% a la población objetivo calculada por el Programa²³, factor que abarcaría la demanda espontánea y los casos que no pasan por el sistema AUPOL. Este porcentaje representa el promedio de casos que ha ingresado al Programa en los años considerados para la evaluación.

Cuadro 3: Población Potencial y Objetivo Período 2011-2014

Año	Población Potencial	Población Objetivo
2011	175.095	89.376
2012	152.805	77.999
2013	160.073	81.708
2014	174.393	89.533
% Variación 2011-2014	-0,40%	1,17%

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por el Programa de Apoyo a Víctimas.

Para caracterizar la población potencial y objetivo de Programa, se cuenta con información proporcionada en el Diagnóstico Nacional de Víctimas del Delito en Chile 2011. El estudio se refiere a características de las víctimas de delitos: “las víctimas de delitos de lesiones, de delitos violentos graves, de cuasidelitos y de delitos sexuales son más jóvenes que las víctimas de delitos en general, y en el caso de los delitos sexuales las niños, niñas y adolescentes constituyen la mayoría de las víctimas”²⁴. De esta manera, las víctimas de robos son hombres y mujeres de mayor edad.

Finalmente, desde el punto de vista socioeconómico, el estudio muestra que a medida que aumenta la gravedad de los delitos (en función de sus consecuencias), aumenta la proporción de víctimas pertenecientes a los grupos socioeconómicos (GSE) más vulnerables.

²² Subsecretaría de Prevención del delito. **Antecedentes. Colaboración Carabineros de Chile - Servicio de orientación e información.** 2013, febrero

²³ La cifra fue estimada para la evaluación realizada por Dipres en 2008, y fue construida por cada institución para tipo de delitos. En el informe de Dipres no se explicita como se construyen estas tasas tipológicas. El Programa Atención a víctimas, ha estimado las tasas a partir de ese estudio.

²⁴ Subsecretaría de Prevención del Delito. **Necesidades y Demandas: Víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional.** Subsecretaría de Prevención del Delito. 2011. Pág. 22

Entre las víctimas de robo, el 46% corresponde a grupos socioeconómicos medios o altos, mientras que las víctimas de grupos socioeconómicos bajos componen el 82.9% de las víctimas de lesiones, el 90,7% víctimas de delitos sexuales y el 94,1% de las víctimas de homicidio.

Cuadro 4: Sexo, edad, grupo socioeconómico y tipo de lesiones de las víctimas según agrupaciones de delitos, año 2010.

Víctimas	Sexo		Edad (en años)				GSE		Lesiones Les. menos graves o superior
	HOM	MUJ	0-17	18-39	40-64	65+	Medio o alto	Bajo	
Delitos ²⁵ Violentos graves	59,9	40,1	17,2	51,7	27,4	3,7	19,6	80,4	13,6
Robos	65,4	34,6	2,5	51,8	40,2	5,6	45,9	54,1	0,8
Homicidios	82,5	17,5	7,2	62,6	26,8	3,4	5,9	94,1	89,78
Lesiones	59,7	40,3	16,8	53,3	26,8	3,1	17,1	82,9	15,7
Delitos sexuales	14,8	85,2	54,6	34,7	10,2	0,5	9,3	90,7	3,5
Cuasidelitos ²⁶	63,3	36,7	12,3	46,7	34,4	6,5	21,8	78,2	15,4
Víctimas totales	49,3	50,7	30,9	35,2	25,8	8,1	42,6	57,4	N/A

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito. **Necesidades y Demandas: Víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional. Subsecretaría de Prevención del Delito. 2011.**

1.3. Antecedentes presupuestarios

El Cuadro que a continuación se entrega muestra el presupuesto total del programa de Apoyo a Víctimas, y de la Subsecretaría de Prevención del Delito considerando todas las fuentes de financiamiento²⁷.

²⁵ Los delitos violentos graves se refiere a conductas ilícitas establecidas en el Código Penal, en que se afectan principalmente la vida, la integridad física o psíquica de las personas, la libertad personal o seguridad individual, y la propiedad lugar no habitado. (www.fiscalia.cl)

²⁶ El Código Penal define el cuasidelito en su art 490 “el que por imprudencia temeraria ejecutase un hecho que, si mediara malicia, constituiría un crimen o un simple delito contra las personas”. Es decir, es un ilícito en que una persona por actuar de manera negligente causa daño a otra, sin distinguir si el acto que cometió con o sin la intención de dañar efectivamente a otro.

²⁷ Ver Anexo N°5: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos, Cuadro N°2 “Fuentes de Financiamiento del Programa”.

Cuadro 5: Presupuesto del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable.
(Cifras en Miles de \$ del año 2015).

Año	Presupuesto total del programa (incluye todas las fuentes de financiamiento)	Presupuesto del Programa proveniente de la Institución Responsable (a)	Presupuesto Total Institución Responsable (b)	Participación del programa en el presupuesto de la Institución Responsable (a/b)
2011	\$ 5.878.545	\$ 5.878.545	\$ 28.123.696	20,90%
2012	\$ 4.960.567	\$ 4.960.567	\$ 32.924.994	15,07%
2013	\$ 5.926.212	\$ 5.926.212	\$ 36.378.449	16,29%
2014	\$ 5.838.415	\$ 5.838.415	\$ 36.242.955	16,11%
2015	\$ 5.861.743	\$ 5.861.743	\$ 56.270.281	10,42%
% Variación 2011-2015	-0,29	-0,29	100,08	-50,16

Fuente: Anexo N°5 entregado por la Subsecretaría de Prevención del Delito

Notas: Para el año 2011, se consideraron los recursos imputados al ítem – 24.03.016 - del presupuesto del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana (partida 05, capítulo 01, Programa 05). Este programa presupuestario era administrado por la División de Seguridad Pública y dependía presupuestariamente de la Secretaría de Administración General del Ministerio del Interior. Lo anterior queda establecido en el Decreto Supremo N° 1065 de Octubre 2007 que crea el Programa de Seguridad y Participación Ciudadana y la División de Seguridad Pública y cuyos recursos totales al año 2011 ascendían a M\$28.187.119 (moneda 2015).-

Para los años 2012 y 2013, se consideraron los recursos imputados al ítem 24.03.016 "Centros Regionales de Atención y Orientación a Víctimas" del Presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito (partida 05, capítulo 08, Programa 01). Ello en tanto que el año 2012, se crea por medio de la Ley 20.502 la Subsecretaría de Prevención del Delito y se crea la partida presupuestaria correspondiente.

A partir del año 2014 se genera el programa presupuestario "Centros Regionales de Atención y Orientación a Víctimas" (Partida 05, capítulo 08, programa 02) con una asignación total de recursos que ascienden a M\$5.768.828.- el año 2014 y a M\$5.861.743 en el año 2015.

La participación del programa Apoyo a Víctimas en el período 2011 a 2015 tiene un promedio de participación de 15,76% del total del presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

El año de mayor participación es el 2011 con un 20,90%; el año de menor participación es el 2015 con un 10,42%. El aumento del presupuesto del año 2015 se debe a los requerimientos de la nueva Política de Seguridad para Todos, política que aumenta su gasto en las variables de intervención y de prevención.

Si bien el año 2011 es el de mayor participación porcentual del programa de Apoyo a Víctimas, es el año de menor presupuesto nominal para la Subsecretaría de Prevención del Delito, (que en esa época era el Programa de Seguridad y Participación Ciudadana), con \$28.123.696 (moneda año 2015). La situación inversa se observa para el año 2015 que es el año de mayor presupuesto nominal para la Subsecretaría y es donde el programa de Asistencia a Víctimas obtiene la menor participación con un 10,42%.

La mayor variación porcentual positiva se presenta en el presupuesto total de la institución responsable con un 100,08%.

Por otra parte, la variación negativa del indicador de la participación del programa en el presupuesto de la Institución responsable alcanza un $-50,16\%$. Esto se explica por el alza en el presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito y porque el presupuesto del programa se ha mantenido prácticamente constante; de esta manera, la participación relativa del programa de Asistencia a Víctimas ha ido bajando de manera paulatina.

Un antecedente más lo entrega el cálculo de las tasas de crecimiento promedio anual. Los resultados refuerzan la visión que el presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito es creciente con una tasa de $14,88\%$. Por otra parte la tasa de crecimiento promedio anual del presupuesto total del programa es de $-0,29\%$.

Las cifras presupuestarias y de participación del Programa de Asistencia a Víctimas muestran que el Programa va perdiendo participación relativa dentro del presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito; esta situación se debe a una mayor incorporación de nuevas actividades y acciones por parte de la Subsecretaría que requieren recursos.

Gráfico 1 Presupuesto Institución y Programa



Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra la relación entre el presupuesto del Programa de Apoyo a Víctimas y el presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito durante los años 2011 al 2015.

I. EVALUACION DEL PROGRAMA

1. JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

La atención a las víctimas de delitos fue una preocupación más sistemática por parte del Estado chileno a partir del presente siglo. Previamente hubo iniciativas que respondía a inquietudes más bien sectoriales. De este modo, surge el Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) en 1987 dependiente de la Policía de Investigaciones de Chile²⁸. Luego se crean los Centros de Administración Directa del SENAME en 1991 que abordan estas temáticas dentro de un conjunto de Programas de esta entidad²⁹. Después vinieron las Unidades de Atención a Víctimas de Delitos Violentos en el año 1994, en una colaboración entre algunos municipios de la Región Metropolitana y la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ). Posteriormente en el año 2001 se transformarían en los Centros de Atención integral a Víctimas de delitos violentos (CAVIS) administrada por las CAJs a nivel nacional³⁰. También en el año 2001 aparecen los Centros de Atención Integral y Prevención de la Violencia intrafamiliar (Centros VIF) a cargo del Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM)³¹.

Todas estas iniciativas, como dice el diagnóstico del Ministerio del Interior³² corresponden a: "...iniciativas que surgen ya sea por injerencia de tratados internacionales o por necesidades internas de servicios públicos, que se han visto en la obligación de asumir esta responsabilidad para poder cumplir con los objetivos del servicio".

En cualquier caso, el problema detectado se relaciona con la inquietud que existe en el país sobre la criminalidad asociada a las víctimas que sufren las consecuencias de los delitos. En un documento de diagnóstico de expertos elaborado en el 2004 sobre seguridad en Chile³³, y que sirve de base al desarrollo de políticas en la materia, aborda el problema desde cinco dimensiones: denuncias, detenidos, sistema penitenciario, **victimización y sensación de inseguridad o temor asociados**. Asimismo, en la Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006 – 2010 se explicita como uno de sus ejes centrales el apoyo del Estado en la atención a víctimas para darles apoyo humano, psicológico y orientador para enfrentar esta situación³⁴.

El surgimiento del Programa de Atención a Víctimas aparece en este contexto, es decir, con un aumento de situaciones delictuales y, por lo tanto, de víctimas; y una insuficiente oferta pública para atenderlas. En la evaluación DIPRES (2008) de los tres programas vinculados a este tema (CAVIS del Ministerio de Justicia, CAVD del Ministerio del Interior

²⁸ DIPRES (2008). Op. cit

²⁹ DIPRES. Evaluación de Programas Gubernamentales. **Informe Final. Centro de Administración Directa. SENAME.2007.**

³⁰ Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso (CAJVAL). **Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007)** 2007, julio. Pág 9

³¹ DIPRES. Evaluación de Programas Gubernamentales. **Centros de Atención Integral y Prevención de la Violencia intrafamiliar (Centros VIF)**. SERNAM. 2003 Junio.

³² Ministerio del Interior. División de Seguridad Pública. **Diagnóstico en materia de asistencia a víctimas de delito en el contexto nacional. Santiago.** 2005. Citado por Subsecretaría de Prevención del delito. **Víctimas de delito en Chile. Diagnóstico Nacional.** 2012. Santiago. Chile. Pág 9

³³ Ministerio del Interior. División de Seguridad Ciudadana. **Diagnóstico de la Seguridad ciudadana en Chile. Foro de expertos en Seguridad ciudadana.** 2004, mayo. Introducción. Estos antecedentes formaron parte de la elaboración de la política de seguridad, que incluyó, entre sus prioridades, la creación de servicios de atención a víctimas

³⁴ Gobierno de Chile. **Estrategia Nacional de Seguridad Pública. 2006-2010. Súmate para un Chile más seguro.** Introducción

(actualmente en evaluación) y CAVAS de la Policía de Investigaciones) una de sus conclusiones da cuenta de la cobertura muy baja, inferior al 2% de la población potencial conocida³⁵.

Las estadísticas sobre delitos y victimización son bastante elocuentes, en el sentido que ellos al menos se mantienen en el tiempo o han aumentado. El total de los delitos de mayor connotación social³⁶, se mantuvieron desde el año 2005 por sobre los 3.000 por cada 100.000 habitantes. En los años 2010, 2011 y 2012 estos guarismos fueron de 3.498,2; 3.796,4 y 3.434,1 respectivamente³⁷.

El siguiente cuadro muestra los resultados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior y Seguridad Pública³⁸.

Cuadro 6: Porcentaje de hogares victimizados (2005-2013), Hogares que denunciaron (2008-2013) y Victimización personal (2008-2013)
Total País

Año	% de Hogares victimizados (1)	% de hogares que denunciaron al menos un delito (2)	% de Victimización personal (3)
2005	38,3		
2006	38,4		
2007	34,8		
2008	35,3	43,0	11,6
2009	33,6	45,5	11,6
2010	28,2	43,7	9,8
2011	31,1	46,0	9,8
2012	26,3	45,8	8,5
2013	24,8	43,9	7,6

Fuente: Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana. ENUSC 2013. Resultados País. Marzo 2014

Nota:

- (1) ¿Usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito?
- (2) ¿Usted o alguien denunció el o los delitos?
- (3) Considera los delitos de robo con violencia o intimidación, robo por sorpresa, hurto y lesiones

Puede constatar que los porcentajes de victimización de hogares y personal ha ido a la baja desde el año 2005, de todos modos representa en números agregados una cifra importante en torno al millón de hogares para el año 2013³⁹. De estos hogares que han sido víctimas de un delito, un 25,9% lo fue en más de una oportunidad. En el caso, de los porcentajes de hogares que denunciaron al menos un delito se ha mantenido desde el año 2008 en torno al 45%.

³⁵ DIPRES. Evaluación de Programas Gubernamentales. **Minuta Ejecutiva. Atención a Víctimas**. 2008

³⁶ Los delitos considerados son: robos con violencia o intimidación, robos por sorpresa, robos con fuerza, hurtos, lesiones, homicidios y violaciones.

³⁷ Ministerio del Interior y Seguridad Pública, **Estadísticas Policiales de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar. Año 2012**. 2013, enero

³⁸ Es una encuesta realizada entre septiembre y diciembre del año 2013, comprende a 25.933 casos y representa a 4.652.777 hogares y 12.041.350 personas, tiene un error muestral nacional de 0,2%, un error muestral regional de 2,3% y un error muestral comunal de 4,4%.

³⁹ Está calculada en relación a la representación de hogares de esta encuesta que fue de 4.652.777 hogares que en el año 2013 un 24,8% de los encuestados respondió afirmativamente a la pregunta que ¿usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito?

Los dos siguientes cuadros ilustran los casos y delitos ingresados a Fiscalía.

Cuadro 7: Fiscalía N° Casos ingresados por año 2006-2014

Año	Casos Ingresados	Tasa variación año anterior %
2006	944.577	
2007	1.079.174	14,2
2008	1.214.755	12,6
2009	1.276.283	5,1
2010	1.247.148	-2,3
2011	1.378.899	10,6
2012	1.323.603	-4,0
2013	1.301.228	-1,7
2014	1.304.657	0,3
Variación 2014-2006		38

Fuente: Elaboración propia a partir del documento Ministerio Público. Boletín Estadístico Anual. Enero 2015

Puede observarse que el porcentaje de casos ingresados a Fiscalía aumentó en el período 2006-2014 en un 38%, estabilizándose en los últimos 4 años en torno a 1.300.000.

Cuadro 8: Delitos ingresados a Fiscalía por categoría de delitos

Total país										
Delitos	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Tasa Variación 2006-2014
Delitos sexuales	15.223	16.185	18.822	19.088	18.222	21.745	23.627	22.345	21.134	38,8
Homicidios	1.602	1.596	1.705	1.680	1.416	1.614	1.459	1.552	1.782	11,2
Robos	78.967	96.260	93.412	94.694	84.877	94.143	84.940	97.228	112.446	42,4
Robos no violentos	177.836	186.270	190.045	212.881	214.393	232.272	218.168	220.001	230.915	29,8

Fuente: Elaboración propia a partir del documento Ministerio Público. Boletín Estadístico Anual. Enero 2015

El cuadro anterior es una selección a título ilustrativo de 4 tipos de delitos, de los cuales 3 se refieren a delitos violentos (el delito de robo no está categorizado como tal en el catálogo de delitos del programa)⁴⁰. Todos ellos aumentaron en términos de número de denuncias en el período 2006 – 2014, los homicidios lo hicieron en un 11,2%, los delitos sexuales en un 38,8% y los robos que implican violencia en un 42,4%.

⁴⁰ En los anuarios del Ministerio Público los robos con violencia, intimidación y por sorpresa son considerados “violentos”, mientras que para el programa solo algunos de tales robos son considerados como tales (intimidación, violación, homicidio), en general, robos calificados.

Puede decirse entonces, que los datos indican que la existencia de víctimas ha aumentado desde el inicio del programa en el año 2006-2007 porque aumenta el delito.

Reconocida la existencia del problema como son las víctimas de delitos y que ésta no solo ha perdurado en el tiempo, sino que ha aumentado, la cuestión es plantearse qué justifica que el Estado deba hacerse cargo de solucionar, o al menos paliar, los efectos negativos de la victimización.

La victimización es un problema social, debido a que implica costos económicos y sociales, además de un daño privado ya que transgrede el derecho a la integridad personal que lleva a causar temor e inseguridad. Situación que no solo afecta a las víctimas directas, sino que también al entorno familiar y social. La ocurrencia de un hecho delictivo genera una sensación de desprotección de la población y que las instituciones del Estado no las protegen en tales situaciones.

Al apoyar a los afectados se está aminorando y actuando ante una situación de injusticia que afecta a las víctimas, aportando a la restitución de su estado de bienestar junto al de la sociedad. En cualquier caso, la Atención a Víctimas está vinculada a los bienes meritorios⁴¹ ligada al derecho de todas las víctimas a ser protegidas en diferentes ámbitos como son justicia, protección, prevención, asistencia reparatoria, desarrollo institucional y desarrollo de la información. Estos derechos están consagrados en la Constitución, las leyes y los tratados internacionales suscritos por el estado de Chile que lo obligan a adoptar políticas que garanticen su ejercicio.

Respecto a los efectos de los delitos violentos sobre las víctimas, un estudio de la propia Subsecretaría de Prevención del Delito señaló que un 80,3% considera que su vida se ha vuelto mucho más difícil y que en ciertos delitos este porcentaje aumenta, como es el caso de las víctimas indirectas de homicidio (89%). Para otros delitos estos porcentajes son de un 80% para las víctimas de delitos sexuales y de VIF y de un 74% para los delitos violentos⁴². En este mismo estudio se señala que, las víctimas consideran que el delito ha tenido consecuencias psicológicas para un 97% de los encuestados, legales (85%), familiares o sociales (80%) y de salud física (78%). A esto debe añadirse, que algunos de estos efectos negativos se deben también a la participación de las instituciones que apoyan a las víctimas – lo que se conoce como victimización secundaria - por desconocimiento, procedimientos inadecuados, infraestructura inapropiada y la falta de coordinación entre las instituciones⁴³.

Para los encuestados de este mismo estudio el principal servicio que demandan es el de orientación, información y servicios sociales para un 47,4% de ellos, luego están los servicios jurídicos con un 26,7%, la reparación terapéutica (física o mental) con un 21% y protección contra el delito con un 5%.

En la encuesta ENUSC 2009⁴⁴ a nivel nacional los servicios estatales más solicitados por las personas en caso de haber sido/ser víctima de algún delito son los del ámbito judicial

⁴¹ Estos bienes meritorios son aquellos cuyo consumo produce un efecto social mayor que el beneficio del individuo que lo consume. Por ejemplo, las vacunaciones, el control de las enfermedades de transmisión sexual, Los individuos de una sociedad tienen derecho a ellos, sin importar su capacidad de pago o su condición.

⁴² Se trata de una encuesta con 442 víctimas atendidas por diferentes centros. Ver Subsecretaría de Prevención del Delito. **Necesidades y Demandas** (2011). Op. cit.

⁴³ Ver Subsecretaría de Prevención del Delito (2012). Op. cit. Punto Victimización Secundaria. Págs. 39 a 42.

⁴⁴ Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana. ENUSC Resultados Generales 2009. Total Nacional.**

con cerca del 50% de las preferencias (“brindar un abogado” (31,2%) y “acompañar en trámites judiciales” (18,2%), luego vienen que me “informen sobre mis derechos” (19%) y que “me brinden protección” (14,2%), más atrás vienen los apoyos terapéuticos y sociales con un 12,9% (“atención psicológica”, “atención médica”, “ayuda social”).

Con estos antecedentes, la estrategia del programa destinada a orientar e informar a las víctimas en diferentes ámbitos, así como en una segunda etapa brindar un apoyo reparatorio de mayor profundidad, es evaluada positivamente por el panel.

Por otra parte, la identificación de la población potencial y objetivo como aquella que sufre delitos violentos y cuyo detalle está tipificado (ver punto 1.2 de este informe), se considera apropiada a la luz de los datos que fundamentan dicha decisión. Al respecto, se valora el esfuerzo realizado por calcular los datos ocultos que surgen de los afectados que no hacen la denuncia, pormenorizado según los delitos.

DESEMPEÑO DEL PROGRAMA

2. EFICACIA Y CALIDAD

2.1. Eficacia a nivel de resultados intermedios y finales.

Propósito

Víctimas de delito reducen las consecuencias negativas de la victimización y minimizan victimización secundaria.

A nivel del Propósito el programa no ha levantado indicadores de resultados debido a la dificultad técnica y las consecuencia éticas que significa que usuarios que han sido atendidos en los distintos servicios del componente 1 o en la atención de más largo plazo del componente 2, se les pregunte en un cierto plazo posterior a su intervención, si efectivamente han superado las consecuencias negativas de la victimización.

De plantearse lo anterior, se corre el riesgo evidente de volver a revivir en sus usuarios situaciones que fueron traumatizantes y que hizo que fueran apoyados por el programa, en ese caso se estaría induciendo victimización secundaria. Es decir, se provocaría la situación contradictoria que el programa actuando como un tercero distinto de la víctima y del victimario y que habiendo actuado como respuesta a la victimización, provoca un perjuicio adicional a la víctima al preguntarle en un plazo posterior a su intervención sobre su estado personal. Es decir, estaría atentando contra el propio objetivo de propósito planteado como es el de minimizar la victimización secundaria.

Además, un nuevo acercamiento a la víctima atendida por el programa involucra una injerencia en la vida personal del usuario cuando no lo ha pedido, pudiendo generar un estado de vulneración por parte del estado hacia las víctimas de una situación traumática que desea superar definitivamente. Debe recordarse que los efectos y su superación en tanto víctima están en función no solo del delito sufrido y la atención recibida, sino que de la percepción del sujeto víctima del hecho objetivamente identificado mediado por sus características personales.

De este modo, se estaría eventualmente provocando adicionalmente un stress al hacerle revivir un hecho, para medir un aspecto del ámbito administrativo sobre los resultados de su propia actuación, pero que se podría alejar de la preocupación por las necesidades y derechos de las víctimas pudiendo ser perjudicial para la continuación de su propia recuperación social, psicológica y física.

Por cierto, el panel comprende plenamente las situaciones planteadas, pero queda como un desafío por parte del programa levantar algún tipo de instrumental y metodología que permita medir de modo indirecto la superación de la situación traumática de haber sido víctima de un delito y que el programa actuó para mitigar o superar sus efectos negativos en las personas.

2.2. Eficacia a nivel de Componentes

COMPONENTE 1

Servicio primera línea: Víctimas de delitos reciben orientación e información, por medio de modalidades flexibles y adaptadas a sus necesidades para prevenir la victimización secundaria y facilitar el acceso a reparación integral

Componente. Indicadores

Nombre y fórmula	Años			
	2011	2012	2013	2014
Eficacia/producto 1 Porcentaje de contactos efectivos en el Servicio de Orientación e Información (SOI), respecto del total de usuarios que reciben cierre ((Número de usuarios que reciben cierre por contacto efectivo en SOI / N° de usuarios que reciben cierre) ⁴⁵ *100)	60,0% ⁴⁶ 23.321/38.869	72,96% 27.070/37104	74,40% 29.556/39.759	74,90% 33.600/44.823
Eficacia/producto 2 Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención de Casos de Conmoción Pública (CCP), respecto del total de usuarios que reciben cierre. ((N° de usuarios que reciben cierre por atención efectiva en Servicios Atención de Casos de Conmoción	77,16% 1476/1913	93,57% 1616/1727	67,29% 1574/2339	71,71% 2279/3178

⁴⁵ Tipos de cierre en SOI: egreso (orientación entregada)/ no adscribe al programa/ derivación interna/ derivación externa/ cierre por procesos interrumpido/ rechaza orientación/ contacto con terceros/ otro (por ej. "se fue del país") /cierre por carta* (2 llamadas fallidas)/ contactar por SAR* (tercer contacto). **Los cierres marcados con "*" no se consideran contacto efectivo.**

⁴⁶ Por cambios en el sistema de registro el dato corresponde a una estimación basada en homologación de criterios

Publica / N° de usuarios que reciben cierre) ⁴⁷ *100)				
Eficacia/producto 3 Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención 24 horas, respecto del total de usuarios que reciben cierre. (N° de usuarios que reciben cierre por atención efectiva en Servicios Atención 24 horas/ N° de usuarios que reciben cierre) ⁴⁸ *100)	100,00% 1037/1037	100,00% 1365/1365	97,39% 1417/1455	94,00% 1755/1867

Este componente considera 3 servicios: Servicio de Orientación e Información (SOI): provee fundamentalmente orientación e información telefónica a personas que han sido víctimas por medio de un equipo que conforma una Central de contactos; Casos de conmoción pública (CCP): intervenciones y gestiones iniciales y contingentes, realizadas en relación a víctimas de delitos, cuyos casos corresponden a aquellos que provocan conmoción pública y; Apoyo a víctimas las 24 Horas (APV24H): se trata de la atención contingente de los delitos violentos en contexto de flagrancias que son informados por algunas Fiscalías de la RM y de la Región de la Araucanía⁴⁹.

A continuación se revisarán por separado cada uno de estos servicios.

Servicio de Orientación e Información (SOI)

En los años 2012 a 2014 en que los registros de datos son comparables en la base de datos⁵⁰, puede verse en el indicador 1 del componente que los cierres efectivos del SOI se situaron sobre el 70% y han ido al alza, puesto en el 2012 fue de un 72,96%, en el 2013 llegó a un 74,40% y en el 2014 alcanzó a un 74,90%.

⁴⁷ Tipos de cierre en CCP: cierre total/ derivación externa/ derivación interna/ cierre en etapa seguimiento institucional*/ cierre por carta institucional*/ cierre por falta de antecedentes*. **Los cierres marcados con “*” no se consideran contacto efectivo.**

⁴⁸ Tipos de cierre en AV24hrs: egreso (intervención entregada)/ cierre por proceso interrumpido/ contacto con terceros/ derivación CAVD/ derivación externa/ otro/ rechaza intervención/ cierre por carta*. **Los cierres marcados con “*” no se consideran contacto efectivo.**

⁴⁹ Para un mayor detalle de estos servicios ver anexo 3.

⁵⁰ Aunque la base de datos ha cambiado en el período, el Programa informa que los datos son homologables.

En el cuadro siguiente se observa el detalle de los tipos de cierres para los años 2013 – 2014

**Cuadro 9: SOI.Tipo de Cierre
2013-2014**

Tipo de Cierre	2013		2014	
	N°	%	N°	%
Cierre por carta (2 llamadas fallidas)	9.007	22,70%	10.076	22,50%
Contactar por SAR* (tercer contacto)	1.196	3,00%	1.147	2,60%
Cierres con contacto no efectivo	10.203	25,70%	11.223	25,10%
Cierre por proceso interrumpido	910	2,30%	726	1,60%
Contacto con terceros	7.786	19,60%	9.853	22,00%
Derivación externa	44	0,10%	46	0,10%
Derivación interna	926	2,30%	1.091	2,40%
Egreso (Orientación entregada)	10.480	26,40%	10.094	22,50%
No adscribe a programa	752	1,90%	1.063	2,40%
Otro	352	0,90%	456	1,00%
Rechaza orientación	8.306	20,90%	10.271	22,90%
Cierres con contacto efectivo	29.556	74,40%	33.600	74,90%
TOTAL	39.759	100%	44.823	100%

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

Los cierres no efectivos corresponden básicamente a llamadas fallidas cuyo cierre se realiza por carta a las direcciones de las personas víctimas directas y/o indirectas; y a través de SAR. La imposibilidad de contactarse se atribuye fundamentalmente a deficiencias en la calidad de la información proporcionada por Carabineros de Chile. En efecto, en un estudio sobre la calidad de la información entregada por esta institución para el Servicio SOI para el año 2012⁵¹, se clasificaron los datos de contacto aportados por Carabineros en **Positivos** que son aquellos que permiten establecer contacto telefónico con las víctimas y alcanzaron al 54%; **Indeterminados** que son los datos que en apariencia pueden permitir el contacto y son el 20% de los contactos y **Negativos** que son los registros que no tienen datos de contacto o éstos son evidentemente incorrectos que llegaron al 26%. En ese mismo estudio, se consignó que había ido mejorando la calidad de la información proporcionado con respecto a años anteriores y es lo que aparentemente ha seguido ocurriendo, pero a la luz de los resultados todavía sigue siendo un número importante, en torno a un 25%.

Entre un 25 y 28% del total de los cierres de los años 2013 y 2014 recibieron Orientación o fueron Derivados interna o externamente. Para esos mismos años los que rechazaron la Orientación fueron 20,9% y 22,9%.

⁵¹ Subsecretaría de Prevención del Delito (2013, febrero).

El cuadro siguiente muestra los tipos de cierres de acuerdo a ciertos delitos para el año 2013.

**Cuadro 10: SOI.Tipo de Egreso según delito
2014**

Tipo de egreso	Homicidio		Lesiones graves/gravísimos		Robo con Violencia		Robo con intimidación	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cierre por carta (2 llamadas fallidas)	2	2,5%	110	2,9%	3.106	26,7%	6.822	27,1%
Contactar por SAR* (tercer contacto)	10	12,5%	820	21,3%				
Cierre con contacto No efectivo	12	15,0%	930	24,2%	3.106	26,7%	6.822	27,1%
Cierre por proceso interrumpido	2	2,5%	79	2,1%	221	1,9%	327	1,3%
Contacto con terceros	2	2,5%	929	24,1%	2.743	23,6%	5.969	23,7%
Derivación externa	2	2,5%	4	0,1%	8	0,1%	15	0,1%
Derivación interna	12	15,0%	96	2,5%	339	2,9%	344	1,4%
Egreso (Orientación entregada)	28	35,0%	1.138	29,6%	2.517	21,6%	4.720	18,8%
No adscribe a programa	7	8,7%	47	1,2%	8	0,1%	17	0,1%
Otro	13	16,2%	38	1,0%	65	0,6%	172	0,7%
Rechaza orientación	2	2,5%	588	15,3%	2.625	22,6%	6.766	26,9%
Cierre con contacto efectivo	68	85,0%	2919	75,9%	8.526	73,3%	18.330	72,9%
TOTAL	80	100%	3.849	100%	11.632	100%	25.152	100%

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

Se constata que de acuerdo a la gravedad del delito para las víctimas o su entorno los cierres fallidos disminuyen drásticamente – homicidio 2,5%, lesiones graves y gravísimas 2,9%, robo con violencia 26,7% y robo con intimidación 27,1% -.

Por otra parte, los que recibieron Orientación o fueron Derivados interna o externamente también está en relación a la gravedad del delito para las víctimas, en que a mayor gravedad mayor es el porcentaje que reciben algunos de estos servicios - homicidio 42,5%, lesiones graves y gravísimas 32,2%, robo con violencia 24,6% y robo con intimidación 20,2% -.

Una explicación que puede darse es que, a mayor gravedad del delito, el SOI recibe antecedentes de las víctimas más precisas de Carabineros y los afectados están en un mayor porcentaje disponibles para recibir el apoyo del servicio.

Servicio Atención de Casos de Conmoción Pública (CCP)

El indicador 2 del componente 1 que se refiere a los CCP tiene cierre efectivos para los años 2011 y 2012 de un 77,2% y 93,8% respectivamente que son porcentajes superiores

a SOI para esos mismos años (60% y 73%). En el 2013 y 2014 tuvieron una caída respecto a los dos años anteriores, siendo los cierres efectivos de un 67,3% y 71,7% respectivamente que son inferiores a los cierres efectivos SOI de esa misma temporada (74,2% y 75,5%)⁵².

En el cuadro siguiente se ve un detalle de los cierre para los años 2013 – 2014.

**Cuadro 11: CCP.Tipo de Cierre
2013-2014**

Tipo de Cierre	2013 a)		2014	
	N°	%	N°	%
Cierre en etapa seguimiento institucional	135	8,0%	388	12,2%
Cierre por Carta Institucional	150	8,9%	207	6,5%
Cierre por falta de antecedentes	151	8,9%	305	9,6%
Cierre no efectivo	436	25,77%	900	28,34%
Cierre Total	819	48,4%	1.399	44,0%
Derivación Externa	23	1,4%	17	0,5%
Derivación Interna	391	23,1%	620	19,5%
(en blanco)b)	23	1,4%	240	7,56%
Cierre efectivo	1256	74,27%	2276	71.66%
Total	1.692	100	3.176	100

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

a) Datos por sistema de registro desde junio 2013

b) Casos no actualizados después del proceso (Cierres no informados)

Comparativamente con SOI los cierre por Carta Institucional que son aquellos en que no hubo contacto efectivo, son en este caso porcentualmente menores. En efecto, en SOI son superiores al 20% y en CCP son inferiores al 10%. Una hipótesis explicativa de estas diferencias es que por las características de los delitos, Carabineros tiene más antecedentes fidedignos sobre los mismos. Además, se trata de un universo de usuarios CCP bastante menor a SOI, es decir, son casos selectivos. Un porcentaje importante en torno al 20% son derivados internamente.

⁵² Cabe consignar que el volumen de casos de SOI son muy superiores - en tono a los 30.000 por año –respecto a los CCP - en torno a los 2000 por año.

El cuadro siguiente muestra los tipos de cierres de acuerdo a ciertos delitos.

**Cuadro 12: CCP.Tipo de Cierre y Delito
2014**

Tipo de Cierre	Homicidio		Lesiones graves/gravísimos		Robo con Violencia		Robo con intimidación	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cierre en etapa seguimiento institucional	127	19,3%	62	14,0%	34	5,9%	48	7,6%
Cierre por Carta Institucional	26	3,9%	31	7,0%	58	10,1%	48	7,6%
Cierre por falta de antecedentes	28	4,2%	44	9,9%	85	14,8%	72	11,4%
Cierre no efectivo	181	27,47%	137	30,93%	177	30,73%	168	26,71%
Cierre Total	264	40,1%	181	40,9%	246	42,7%	338	53,7%
Derivación Externa	7	1,1%	2	0,5%	1	0,2%	1	0,2%
Derivación Interna	166	25,2%	82	18,5%	118	20,5%	90	14,3%
(en blanco)(a)	41	6,2%	41	9,3%	34	5,9%	32	5,1%
Cierre efectivo	478	72,53%	306	69,07%	399	69,27%	461	73,29%
Total	659	100%	443	100%	576	100%	629	100%

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

a) Casos no actualizados después del proceso (Cierres no informados)

A diferencia de SOI, los CCP no muestra grandes diferencias en los cierres totales en relación a los tipos de delitos. De hecho el ordenamiento de los porcentajes de cierre total es inverso a los delitos SOI. De este modo, el que tiene un mayor porcentaje de cierre total es robo con intimidación (53,7%), luego viene robo con violencia (42,7%), lesiones graves/gravísimas (40,9%) y homicidios (40,1%). Sin duda, el carácter de Conmoción Pública iguala los tipos de delitos en los cierres totales, haciendo que la información esté disponible independientemente de la mayor o menor gravedad del delito. Cabe acotar que el que un hecho tenga cobertura mediática es ya un indicador de su gravedad, por lo que sin perjuicio del tipo de delito, los delitos ingresados en CCP tienen un componente de complejidad mayor (no por ser ingresados, sino, invirtiendo el orden de los factores, son ingresados porque son complejos).

Si se toma todos los cierres efectivos (cierre total, derivación externa y derivación interna y otros no informados) los CCP tienen menos diferencias entre ellas, ya que se sitúan en los cuatro tipos de delitos seleccionados entre un 73,29% (robo con intimidación) y un 69,07% (lesiones graves/gravísimas). En cambio, en SOI hay mayores diferencias, puesto que fluctúan entre un 73,29 (robo con intimidación) y un 100% (homicidios)

Asimismo, las derivaciones internas por tipo de delito no tienen grandes diferencias fluctuando entre un 25,2% de los homicidios hasta un 14,3% de los robos con intimidación.

En resumen, los cierres efectivos de las víctimas de delitos CCP se sitúan en promedio en torno al 70%. Los que se cierran solo con la intervención del servicio son más del 60% y los que se derivan internamente están en torno al 30%. (Estos datos corresponden desde junio del año 2013 y el 2014).

Servicio de apoyo a víctimas las 24 Horas (APV24H)

El indicador 3 se refiere a los cierres efectivos de APV24, son muy superiores al SOI y CCP que en su año más bajo, el 2014, alcanzó a un 94,0%. Pero, por otro lado los datos muestran la pérdida de efectividad de este servicio durante el período de evaluación. En efecto, en los años 2011 y 2012 los cierres efectivos llegaron al 100% y, en el año 2013 cayeron ligeramente a un 97,4%, que son porcentajes 10 puntos superiores al 2014.

Cabe precisar que hasta comienzos del año 2014, el único convenio existente era con la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente (FMRO). En ese año, se sumaron las fiscalías regionales Metropolitana Occidente, Metropolitana Centro-Norte y la Fiscalía Regional Araucanía, con cobertura en las comunas de Temuco y Padre Las Casas. La caída de cierres efectivos se puede deber a la ampliación de la cobertura del servicio en sectores con indicadores de vulnerabilidad mucho mayores donde las necesidades son diferentes a las de la FMRO⁵³, lo que significó un proceso de adaptación más difícil para cumplir plenamente su cometido.

El cuadro siguiente muestra los tipos de cierre de este servicio en el año 2014.

Cuadro 13: APV24H: Tipo de Cierre

Tipo de Cierre	2014	
	N°	%
Cierre por carta	112	6,0%
Cierre no efectivo	112	6%
Cierre	736	39,4%
Cierre por proceso interrumpido a)	112	6,0%
Contacto con terceros a)	141	7,6%
Derivación a CAVD	181	9,7%
Derivación externa	83	4,4%
Otro	22	1,2%
Rechaza intervención	177	9,5%
(en blanco)	303	16,2%
Cierre efectivo	1.755	94%
TOTAL	1.867	100

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

a) El servicio usa indicadores de casos con contactabilidad efectiva y usuarios efectivamente atendidos o que recibieron al menos una prestación

⁵³ De las 9 comunas de la Fiscalía Oriente 6 ocupan los 6 primeros lugares en el índice de calidad de vida urbana: 1 Las Condes, 2 Vitacura, 3 Providencia, 4 Lo Barnechea, 5 La Reina y 6 Ñuñoa. En las nuevas fiscalía que considera el servicio, se incluyen las 6 comunas con más los más bajos índices del total de las comunas urbanas consideradas: Independencia (88), Conchalí (89), La Granja (90), Pedro Aguirre Cerda (91), La Pintana (92) y San Ramón (93). Ver Universidad Católica de Chile – Cámara de la Construcción. **Índice de Calidad Urbana Ciudades chilenas. ICVU 2015.** http://www.estudiosurbanos.uc.cl/images/noticias-actividades/2015/Mayo_2015/PPT_ICVU_2015_Conferencia.pdf. Este índice considera 6 subíndices: Condición laboral, Ambiente de Negocios, Vivienda y entorno, Salud y Medio Ambiente, Condiciones Socio culturales y Conectividad y movilidad.

Los cierres que terminan por la exclusiva intervención del servicio alcanzan al 39,4% del total de cierres que es muy próxima al servicio CCP (44%) para ese mismo año. Ahora bien, si solo se consideran estos cierres en relación exclusivamente a los cierres efectivos este porcentaje sube a un 41,9%. Desde el punto de vista la derivación interna de casos, está en una situación intermedia respecto a los otros dos servicios del componente situándose en torno al 10%.

Es interesante constatar que los niveles de rechazo de la intervención son bastante más bajos que en los otros servicios, siendo solo del 9,5% respecto del total de cierres, en cambio para SOI fueron del 22,9% y en CCP llegó al 26,9%. En este sentido, es un servicio que tiende a ser aceptado positivamente para usuarios que están en una situación de vulnerabilidad, lo que se evalúa positivamente.

En el cuadro siguiente se muestran los tipos de cierre en relación a delitos para el año 2014.

**Cuadro 14: APV24H: Tipo de Cierre
Por tipo de delito
2014**

Tipo de Cierre	Homicidio		Lesiones graves/gravisimos		Robo con Violencia		Robo con intimidación	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cierre por carta	3	8,8%	1	5,9%	22	6,2%	79	8,3%
Cierre no efectivo	3	8,8	1	5,9	22	6,2	79	8,3
Cierre	9	26,5%	13	76,5%	153	43,1%	400	42,1%
Cierre por proceso interrumpido a)	3	8,8%	2	11,8%	26	7,3%	41	4,3%
Contacto con terceros a)					35	9,9%	73	7,7%
Derivación a CAVD	8	23,5%			27	7,6%	52	5,5%
Derivación externa	3	8,8%			1	0,3%	2	0,2%
Otro	2	5,9%	1	5,9%	4	1,1%	7	0,7%
Rechaza intervención	1	2,9%			43	12,1%	119	12,5%
(en blanco)	5	14,7%			44	12,4%	178	18,7%
Cierre efectivo	31	91,1	16	94,2	333	93,8	872	91,7
TOTAL	34	100	17	100	355	100	951	100

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

a) El servicio usa indicadores de casos con contactabilidad efectiva y usuarios efectivamente atendidos o que recibieron al menos una prestación

Los datos muestran que en los tipos de cierres se dan diferentes situaciones. Así, por ejemplo, los cierre que terminan con la sola prestación de este servicio en el caso de Lesiones graves/gravisimas son las que alcanzan un muy alto porcentaje del 76,5% respecto del total cierres. En cambio, en los homicidios el porcentaje es notoriamente más bajo con el 26,5%. En el caso de los robos sus resultados son intermedios respecto a los otros dos delitos, con un porcentaje de todos modos importante sobre el 40% considerando además que su número es muy superior respecto a los otros delitos.

Los cierres por carta (no contactados) tienen porcentaje similares en los distintos tipos de delitos en torno al 7%. Por otro lado, en homicidios las derivaciones internas 23,5% y externas 8,8% sus porcentajes son muy superiores a los otros tipos de delitos.

Por último, el rechazo a la intervención confirma lo que se dijo anteriormente, en cuanto a que su rechazo por parte de las víctimas directas o indirectas es muy bajo y, en este caso, para los delitos de homicidio y lesiones graves/gravísimas es casi inexistente.

Como resumen evaluativo de este Componente, no se tienen datos de otras experiencias que permita comparar los resultados de cierre. De todos modos, se valora positivamente que los cierres efectivos obtienen porcentajes importantes, en general, sobre el 70%. En la medida, que los servicios son más selectivos en relación al impacto o gravedad del delito estos porcentajes suben hasta situarse en un 90% o más. La misma lógica opera respecto a los rechazos que de un 20% en SOI, bajan a la mitad o menos de ese porcentaje en CCP y Atención 24 horas.

Cabe destacar que los cierres que terminaron por la entrega de estos servicios – es decir, se les entregó una orientación que les permite a las personas egresar después de una situación de crisis en tanto víctimas, fueron porcentualmente relevantes, especialmente en CCP y 24 horas. En efecto, en los años 2013 y 2014 estos cierres fueron de un 26,4% y 22,5 en SOI, en CCP fue de un 48,4% y 44% y en 24 horas de un 39,4% (Año 2014). Aspecto que se evalúa positivamente ya que la idea de intervenir tempranamente a las víctimas permite optimizar recursos y evitar que las personas deban continuar siendo apoyadas con intervenciones de más largo aliento y, por lo mismo, más costosas. La medición de los cierres eficaces debe incluir las derivaciones internas del Programa pues, detectar y derivar casos de mayor complejidad es una función clave de los servicios, especialmente si se ha de garantizar el efectivo ejercicio de derechos

La derivación interna (hacia el Componente 2) opera mayoritariamente para los delitos de mayor gravedad o por las características especiales del hecho victimológico como son aquellos que son atendidas por su mayor connotación pública o la Atención 24 horas, lo que resulta en ciertos casos imprescindible puesto que este Componente atiende víctimas con secuelas psicológicas, sociales y jurídicas que requieren una mayor profundización de la atención.

Cabe consignar que el programa podría ser potenciado si se contara con un marco legal que permitiera garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas y mejorar los servicios de atención. En este sentido, se ampliaría el derecho de las víctimas no solo a la situación actual a la participación en el proceso penal⁵⁴, sino que también en relación a la afectación sufrida como consecuencia del delito como podría ser el establecimiento de un derecho a la reparación de los daños directos que ésta puede sufrir en el ámbito psicológico, social u otro.

⁵⁴ Los derechos vinculados a la asistencia y reparación integral del daño sufrido no tienen consagración constitucional ni legal, salvo lo dispuesto por el Código Procesal Penal en su artículo 59, referido al ejercicio de la acción civil indemnizatoria por parte de la víctima u otras personas distintas a ella para obtener una reparación pecuniaria del daño sufrido con ocasión del delito, en la letra e) del artículo 238 que permite que el imputado pague a la víctima una determinada suma de dinero, a título de indemnización de perjuicios, como condición para la suspensión del procedimiento, y en el artículo 241 que regula los acuerdos reparatorios entre víctima e imputado.

Actualmente, al no contar con un cuerpo legal el derecho de las víctimas en cuanto reparación, la participación de las distintas entidades, por ejemplo, fiscalías o la policía no tiene una reglamentación que obligue a apoyar a los profesionales del programa en su actuación. Se opera muchas veces con el criterio que estas entidades consideren para apoyar a determinadas víctimas. Es decir, no está definido el ámbito de asistencia a víctimas que permita fijar las competencias específicas que integre la acción de las diversas instituciones públicas en la materia.

COMPONENTE 2

Servicio segunda línea: Víctimas de delitos reciben atención integral especializada (psicosociojurídica)

Componente. Indicadores

Nombre y fórmula	Años			
	2011	2012	2013	2014
<p>Eficacia/producto 1.- Porcentaje de casos exitosos⁵⁵ del Servicio de Atención Reparatoria (SAR), respecto del total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) o intervención breve (IB) del SAR</p> <p>((N° de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados del SAR del Programa de Apoyo a Víctimas /N° total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) e intervención breve (IB) del SAR del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos)*100)</p>	99,07% (2.352/2.374)	98,97% (3.375/3.410)	99,85% (4.688/4.695)	99,90% (5.173/5.178)
<p>Eficacia/producto 2.- Porcentaje de usuarios egresados del SAR que terminan tratamiento⁵⁶</p> <p>(Usuarios que finalizan por PIE o intervención breve/total de egresos de SAR)*100</p>	30,88% 2352/7617	36,78% 3485/9476	44,69% 4696/10509	50,5% 5178/10247

El primer indicador se refiere a los casos exitosos (que obtienen logros totales y parciales) que egresan del SAR habiendo finalizado la realización de sus Planes de Intervención

⁵⁵ Por exitosos se comprenderán los casos logrados y parcialmente logrados y quedarán fuera los casos no logrados. La definición de logro es establecida por el profesional tratante en conjunto con el usuario al final del proceso de intervención.

⁵⁶ Tipos de cierre (egresos) SAR: No adscribe al programa/ derivación o referenciación/ no asiste/ deserción/ cierre administrativo/finaliza intervención breve/finaliza PIE

Especializados o los de Intervención Breve⁵⁷. Los datos señalan que cerca del 100% de las víctimas atendidas obtienen algún nivel de logro en cualquiera de los 4 años, lo que indica que aquellos que siguen todo el proceso que involucra estos planes obtienen buenos resultados, lo que se evalúa positivamente.

El cuadro siguiente arroja datos sobre los niveles de logro.

Cuadro 15: Porcentaje de casos de acuerdo a niveles de logros del Servicio de Atención Reparatoria (SAR), respecto del total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) o intervención breve (IB) del SAR, 2011 – 2014

Niveles de logro	Años							
	2011		2012		2013		2014	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Logrado(1)	1.845/2.374	77,7	2.648/3.410	77,7	4.172/4.695	88,9	4.730/5.178	91,3
Parcialmente logrado	507/2.374	21,4	727/3.410	21,3	516/4.695	11,0	443/5.178	8,6
No logrado	22/2.374	0,9	35/3.410	1,0	7/4.695	0,1	5/5.178	0,1
Totales	2.374/2.374	100	3.410/3.410	100	4.695/4.695	100	5.178/5.178	100,0

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

(1) La definición de logro es establecida por el profesional tratante en conjunto con el usuario al final del proceso de intervención.

Por cierto, puede discutirse el criterio para considerar como exitoso, los casos parcialmente logrados. ¿Estas víctimas no están más expuestas a recaer, por ejemplo, en sintomatologías patológicas que las afecten en su vida cotidiana, ya que sus logros son parciales o alcanzaron el logro completo de una parte de los objetivos totales diseñados?⁵⁸

Con todo, los datos indican que en el período en evaluación los porcentajes de intervenciones plenamente logradas, han crecido de forma significativa. En efecto, si los casos considerados logrados en el año 2011 fueron del 77% respecto del total de usuarios egresados, en el año 2014 los porcentajes fueron de un 91,3%, lo que se evalúa positivamente. Cabe consignar que en números absolutos, los egresados con logros en la intervención pasaron de 1845 en el año 2011 a 4730 en el 2014, lo que significó un crecimiento del 156% para el período.

El siguiente cuadro ilustra si hay diferencia de resultados de logro entre los PIE y los PIB.

⁵⁷ Plan de Intervención Breve (PIB) o centrado en la crisis. Brinda apoyo psicológico, social y jurídico con la finalidad de otorgar respuesta contingente y oportuna a las necesidades de las personas en momentos de crisis vital, en los cuales la víctima no requiere necesariamente de una intervención de más largo plazo (máximo 4 a 6 meses)

Plan de Intervención Especializado (PIE) o centrado en la resignificación de la experiencia delictiva. Es un tipo de intervención que también otorga apoyo psicológico, social y jurídico, propicia estrategias de autoprotección respecto del delito, y dura entre 10 a 12 meses como máximo. Para un mayor detalle ver anexo 3.

⁵⁸ Ver esta discusión en el anexo 2c

Cuadro 16: Porcentaje de casos de acuerdo a niveles de logros del Servicio de Atención Reparatoria (SAR), respecto del total de egresos por finalización del Plan de intervención especializada (PIE) o Intervención breve (IB) del SAR; por tipo de plan y años

2013 – 2014

Niveles de logro	2013				2014			
	PIE		IB		PIE		IB	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Logrado	3674/4120	89,2	498/575	86,6	3115/3350	93,0	1615/1828	88,3
Parcialmente logrado	439/4120	10,7	77/575	13,4	232/3350	6,9	211/1828	11,5
No logrado	7/4120	0,2	-		3/3350	0,1	2/1828	0,1
Totales		100,0		100,0	3347/3350	100	1828/1828	100

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

Se constata que los PIE tienen una mayor cantidad de logros totales para los años 2013 y 2014 respecto a los planes IB. En efecto, en el año 2013 los PIE tienen un 89,2% de logrados contra el 86,6% de la IB; en el año 2014 fue de un 93% contra un 88,3% respectivamente. Sin embargo, son diferencias que se dan en porcentaje de logros altos para ambos tipos de planes, ya que en el 2013 estuvieron sobre el 85% y en el 2014 en torno a los 90% respecto del total de egresados.

Por último, el cuadro siguiente ilustra los casos exitosos (logrados y parcialmente logrados) respecto del total de egresados por finalización de PIE o IB de los SAR por Región.

Cuadro 17: Porcentaje de casos exitosos⁵⁹ del Servicio de Atención Reparatoria (SAR), respecto del total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) o intervención breve (IB) del SAR, por región, años 2011- 2014.

Regiones	Años							
	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Arica y Parinacota			-		23/23	100,0	55/55	100,0
Tarapacá	112/114	98,2	227/228	99,6	157/157	100,0	187/187	100,0
Antofagasta			2/2		57/57	100,0	77/77	100,0
Atacama			-		-		12/12	100,0
Coquimbo	195/197	99,0	206/206	100,0	306/308	99,4	222/222	100,0
Valparaíso	220/222	99,1	245/248	98,8	251/251	100,0	456/456	100,0
L Bdo O'Higgins	98/98	100,0	163/165	98,8	258/258	100,0	318/318	100,0
Maule	119/119	100,0	137/137	100,0	279/279	100,0	469/469	100,0
Biobío	87/89	97,8	168/170	98,8	413/413	100,0	470/470	100,0
Araucanía	142/142	100,0	162/162	100,0	290/290	100,0	288/288	100,0
Los Ríos	14/14	100,0	86/86	100,0	177/177	100,0	162/162	100,0
Los Lagos	220/220	100,0	440/442	99,5	435/536	81,2	478/478	100,0
Aysén	-		-		1/1	100,0	9/9	100,0
Magallanes	68/68	100,0	80/80	100,0	127/127	100,0	163/163	100,0
Metropolitana	1077/1091	98,7	1459/1484	98,3	1814/1818	99,8	1806/1811	99,7
TOTAL	(2.352/2.374)	99,1	(3.375/3.410)	98,9	(4.688/4.695)	99,8	(5.173/5.178) a)	99,9

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

a) La base de datos registra un caso con "objetivos logrados" donde no se identifica la región.

Se observa que los resultados exitosos a nivel de regiones están cercanos o son del 100% para todos los años. Pueden encontrarse algunas excepciones, por ejemplo, la Región de Los Lagos para el año 2013 en que los casos éxitos fueron del 81,2% aunque al año siguiente llegó a un 100%. La Región Metropolitana en ningún año llegó al 100%, pero con una cantidad de usuarios que por lo menos triplica a la Región que le sigue en todos los años. Por lo tanto, todas las regiones tienen altos niveles de logros, lo que se evalúa positivamente.

⁵⁹ Por exitosos se comprenderán los casos logrados y parcialmente logrados y quedarán fuera los casos no logrados. La definición de logro es establecida por el profesional tratante en conjunto con el usuario al final del proceso de intervención.

En el siguiente Cuadro 18 se puede apreciar lo que ocurrió con todos los que egresaron de SAR y no solo los que realizan los planes y los finalizan.

**Cuadro 18: Usuarios SAR según tipo de cierre
2011 - 2014**

	2011			2012			2013			2014		
	N°	Subtotal	%									
Logrado o con derivaciones		2712	35,6		4031	42,5		5552	52,9		5867	57,3
Finaliza con éxito PIE o IB	2352			3375			4688			5173		
Derivación o Referenciación	360			656			864			694		
No logrado		3293	43,2		3892	41,1		3763	35,8		3334	32,5
Finaliza sin éxito PIE o IB	22			35			7			5		
No asiste	2368			2696			1582			1263		
Deserción	898			1086			1464			1429		
Cierre administrativo	5			75			710			637		
No adscribe al programa.	1612	1612	21,2	1554	1554	16,4	1182	1182	11,3	1046	1046	10,2
TOTAL		7617	100		9477	100		10497			10247	100

Fuente: Construcción propia a partir de los datos del Programa Apoyo a Víctimas

Para efectos del análisis el panel rotuló como “Logrado o con derivaciones” los que finalizaron los PIE e IB con objetivos logrados o parcialmente logrados; o fueron derivados porque al menos entregaron una salida a los usuarios. Otra categoría creada fue la de los “no logrado” que lo constituyen aquellos que tuvieron un cierre no logrado como son los que finalizaron sus planes PIE o IB con objetivos no logrados; los que no asistieron, desertaron o que tuvieron cierre administrativo (por ejemplo, por fallecimiento). Por último, está la categoría que no adscribe al programa porque no cumplen con el perfil de beneficiarios del Programa.

Los resultados con estas categorías aparecen con resultados porcentuales menos exitosos, puesto que los grupos con logros o “éxitos” alcanzan desde un 36,6% el 2011 hasta un máximo del 57,3% en el 2014. En este sentido, debe reconocerse que ha habido un mejoramiento continuo de los resultados del Programa. A contrario sensu, las víctimas que no obtuvieron logros o resultados disminuyeron desde un 43,2% en el 2011 hasta un 32,5% en el 2014.

Los que no adscriben al Programa son un grupo de víctimas porcentualmente menor, aunque en el 2011 alcanzaron a un porcentaje nada despreciable de 21,2% y que cayeron a un 10,2% en el 2014. No se tiene antecedentes del por qué se producen estos casos, podría hipotetizarse que se trata de un grupo que no tiene mucha información sobre lo que los SAR realizan.

Si se saca este último grupo que no adscriben al Programa, los porcentajes de logro como fueron definidos en el cuadro anterior van desde un 45,2% en el año 2011 hasta alcanzar su mejor porcentaje en el 2014 con un 63,8% del total de Víctimas. Le parece al panel que al incluir todas las situaciones de beneficiarios que ingresan al SAR, se tiene una visión más real de logros alcanzados. Los logros, por lo tanto, indican que hay un espacio para mejoras, como lo ha hecho por lo demás sistemáticamente el Programa en estos años al aumentar sus casos exitosos.

En síntesis, los indicadores señalan que en aquellas víctimas que son atendidas en SAR y finalizan su intervención, sea en los PIB o en los PIE, obtienen logros en la recuperación de los efectos negativos que le provocó la victimización en un 63,8% de las víctimas atendidas con el instrumento durante el año 2014, que es el año con mejor resultado.

El segundo indicador del Componente, se refiere a los usuarios que terminan los Planes sobre el total de egresados SAR. Se constata que ha habido una evolución positiva de los usuarios que finalizan el plan diseñado por los profesionales del programa, ya que en el año 2011 estos solo alcanzaban a un 30,9% y en el 2014 llegaron a un 50,5%. De todos modos, pareciera que es una cifra todavía insuficiente puesto que la mitad de los egresados no finaliza el Plan⁶⁰.

Sin embargo, al analizar en detalle el dato, se observa en el cuadro siguiente que en realidad los que finalizan son más que lo que aparece en el indicador.

⁶⁰ Se asume la hipótesis que aquellos que finalizan el plan tienen más posibilidades de salir de las secuelas de ser víctimas de un delito que aquellos que no finalizan. Sin embargo, no se tiene evidencias cual es el estado de las personas que no finalizaron el plan y por qué lo abandonaron, lo que podría deberse en algunos casos a que se sienten sanadas.

**Cuadro 19: Número y Porcentaje de usuarios que finalizan SAR
2011 – 2014**

	2011			2012			2013			2014		
	N°	Subtotal	%	N°	Subtotal	%	N°	Subtotal	%	N°	Subtotal	%
A) Finalizan		2734	45,5		4066	51,3		5559	59,7		5872	63,8
Finaliza PIE o IB	2374			3410			4695			5178		
Derivación o Referenciación	360			656			864			694		
B) No finalizan		3271	54,5		3857	48,7		3756	40,3		3329	36,2
No asiste	2368			2696			1582			1263		
Deserción	898			1086			1464			1429		
Cierre administrativo	5			75			710			637		
Subtotal A y B		6005	100,0		7923	100		9315	100		9201	100
No adscribe al programa.	1612	1612		1554	1554		1182	1182		1046	1046	
TOTAL		7617			9477			10497	140,3		10247	100

Fuente: Construcción propia a partir de datos entregados por el Programa Apoyo a Víctimas

En el cuadro se consideraron a los que finalizan su apoyo en el SAR, los que “finalizan los planes” o son “derivados”. Los que no finalizan incluyeron las categorías de “no asisten”, “desertan” y “cierre administrativo”. No se consideraron los que no adscriben al Programa.

Con este ajuste los porcentajes mejoraron respecto a los que aparecen en el indicador del Componente 2. En este caso, como se dijo más arriba se entiende que finalizan, aquellos que finalizaron los planes o fueron derivados, es decir se les entregó una orientación. Se ratifica el aumento sistemático de los usuarios que finalizan el apoyo en SAR que fueron el 45,5% en el año 2011 hasta alcanzar un 63,8% en el 2014.

Se valora positivamente este aumento en eficacia en el período de evaluación, pero llama la atención el porcentaje que no finaliza la atención del SAR y que, al considerar el total de egresos, es del orden de 50% en 2014. Ello da cuenta de un hecho de deserción de las víctimas ingresadas al programa que, si bien ha ido disminuyendo de 2011 a 2014, aún es muy evidente.

COMPONENTE 3

Coordinación Red de Asistencia a Víctimas (RAV): Víctimas de delito acceden a servicios articulados intersectorialmente.

Nombre y fórmula	Años			
	2011	2012	2013	2014
<p>1 Eficacia/Proceso</p> <p>Porcentaje de reuniones de las mesas RAV nacional y regionales ejecutadas.</p> <p>((Reuniones ejecutadas RAV nacional/reuniones programadas, según planificación anual RAV nacional)*0.5 + (Reuniones ejecutadas RAV regionales /reuniones programadas, según planificación anual RAV regionales)*0.5)*100</p>	<p>RAV nacional 9/11 81,8%</p> <p>RAV regionales s/inf</p>	$\left(\frac{10}{10}\right)*0.5 + \left(\frac{134}{140}\right)*0.5\right)*100$ <p>97,8%</p>	$\left(\frac{10}{10}\right)*0.5 + \left(\frac{134}{140}\right)*0.5\right)*100$ <p>97,9%</p>	$\left(\frac{10}{10}\right)*0.5 + \left(\frac{109}{140}\right)*0.5\right)*100$ <p>88,9%</p>
<p>2 Eficacia/Producto</p> <p>Porcentaje de cumplimiento de productos según Plan RAV</p> <p>(Productos ejecutados/productos comprometidos plan RAV nacional)*0.5 + (productos ejecutados/productos comprometidos plan RAV regionales)*0.5</p>				<p>61,6%</p> $\left(\frac{4}{7}\right)*0.5 + \left(\frac{49}{75}\right)*0.5$

El indicador número uno del componente es de proceso que registra el cumplimiento de las reuniones programadas. En el año 2012 y 2013 se cumplieron la mayor parte de las reuniones planificadas, no ocurriendo lo mismo en el 2014 en que las realizadas no alcanzaron a llegar al 90% de las programadas. Se valora el cumplimiento que se ha realizado de las reuniones acordadas que encabeza el Programa, pues esto significa contar con la voluntad de los otros integrantes de la red y se ha avanzado en superar una de las falencias detectadas en la evaluación realizada en 2008 como era la ausencia de una red formal de coordinación entre las entidades⁶¹. Por otra parte, la disminución de

⁶¹ La conclusión de esa evaluación señalaba: “La ausencia de otros mecanismos de coordinación establecidos formalmente entre los subcomponentes y con otras instituciones de la red impiden la detección de falencias o cuellos de botellas que

estos porcentajes de cumplimientos de las reuniones en el 2014, probablemente está influida por el cambio de administración ocurrida ese año.

El indicador número dos mide más directamente lo propuesto en el componente como son los productos generados sobre los planificados. Para el año 2014 se cumplió un 61% de los productos planificados. No se tienen antecedentes sobre los porcentajes relativamente bajo de cumplimiento del indicador tomando en cuenta que se compara sobre lo planificado. Posiblemente, la misma variable del cambio de administración señalada en el indicador anterior que afectó el número de reuniones, también estaría influyendo en este caso.

Al respecto, la Red de Asistencia a Víctimas opera en virtud del Convenio Marco de Colaboración Intersectorial que encabeza el Programa. Ayudaría a su funcionamiento la definición normativa de brindar asistencia y protección a víctimas de delito como una función específica dentro de la órbita de competencia que las respectivas leyes orgánicas definen para ministerios y servicios públicos.

En el cuadro siguiente se detallan productos que obtienen las RAV a nivel nacional

permitan mejorar la gestión del programa. Esta situación se ha traducido en la existencia de coordinaciones informales con los profesionales de otros servicios de la red que si bien favorecen la calidad de atención de la víctima, adolecen de la necesaria formalidad para hacer exigible su aplicación con el consecuente seguimiento y control”. DIPRES. **Minuta Ejecutiva** (2008). Pág.11

**Cuadro 20: Productos de los RAV a nivel regional
2014**

Región	Productos				
	Difusión protocolo Atención a Víctimas de Femicidio	Propuesta adecuación Protocolo Atención a Víctimas de trata de personas	Producto local	Análisis de caso	Incorporación de nuevas instituciones participantes (SENAMA-Poder Judicial)
Arica Parinacota	1	0	1	1	0
Tarapacá	1	1	1	1	1
Antofagasta	1	0	1	1	1
Atacama	1	0	1	1	1
Coquimbo	0	0	0	0	1
Valparaíso	1	0	1	1	1
Rancagua	1	1	1	1	1
Maule	1	0	1	1	1
Bíobío	1	0	1	1	1
Araucanía	1	0	1	1	1
Los Ríos	1	0	1	1	1
Los Lagos	1	0	1	1	1
Aisén	0	0	0	1	1
Magallanes	1	0	0	0	0
Metropolitana	0	2	0	0	0
Total Regiones con productos terminados	12/15	2/14	11/15	12/15	12/15

Fuente: Construcción propia a partir de datos entregados por el Programa Apoyo a Víctimas
0: No iniciado o Inicializado; 1: Terminado; 2: No corresponde

Se constata que en 4 de los 5 productos la mayor parte de las regiones cumplen con los productos acordados. En uno de los productos “Propuesta de Adecuación del Protocolo de Víctimas de Trata de Personas” lo cumplen solo 2 regiones, pero es posible que a varias regiones no les corresponda como lo explicitó la Región Metropolitana. Lo importante y que es bien evaluado por el panel es que las RAV en regiones están cumpliendo con los productos acordados y que les atañen.

En una mirada amplia de los 3 componentes, los resultados de los Componentes 1 de Primera Línea – con cierres logrados en promedio para todos sus servicios de al menos un 70% - y el Componente 2 con Planes finalizados de algo más del 60% de los usuarios en 2014 (por lo que hay un espacio importante de mejora) aportan al cumplimiento del Propósito en cuanto a reducir la consecuencias negativa de la victimización secundaria e incluso de manera más directa como en el servicio APV24 horas y los Casos de Connotación Pública.

El aporte del Componente 3 traducido en reuniones para coordinar las redes de asistencia a víctima y en diversos productos como los protocolos de femicidio y Trata de Personas, se presenta como un servicio que se le entrega indirectamente a los usuarios y también involucra a beneficiarios de otras entidades. Son actividades, para hacer más eficaces y

eficientes los servicios que entregan los Componentes 1 y 2 a las víctimas y, que en los resultados de eficacia se reflejan al hacer operativas las derivaciones internas como externas⁶².

2.3. Cobertura y focalización del programa

La mayoría de los beneficiarios(as) del Programa se encuentran en el componente 1, donde se concentra el 80% de las atenciones. El SOI es el servicio que tiene la mayor cantidad de atenciones, por sobre el 70% de los beneficiarios(as); por tanto es una atención telefónica, que en la mayoría de los casos termina en una primera atención. Este servicio ha mostrado un crecimiento moderado respecto al resto de los servicios del componente 1, lo que se explica por la amplia cobertura que tiene respecto a los casos informados al Programa a través del sistema AUPOL de Carabineros de Chile.

El servicio 24 Horas es el que ha presentado mayor crecimiento, y se debe principalmente a su ampliación durante el 2014. A comienzos de año, el servicio sólo se encontraba operativo en la Fiscalía Regional Metropolitana Oriente (FMRO), una de las cuatro Fiscalías Regionales (FR) en que se divide la Región Metropolitana.

Durante el año 2014 se sumaron a ésta, las fiscalías regionales Metropolitana Occidente, Metropolitana Centro-Norte y FR Araucanía, con cobertura en las comunas de Temuco y Padre las Casas.

Fiscalía	Fecha de apertura
FRM Oriente	Febrero 2011
FRM Occidente	Octubre 2014
FRM Centro-Norte	Noviembre 2014
FR Araucanía	Agosto 2014

Fuente: Programa Atención a Víctimas, 2015.

Los criterios de ampliación del servicio a fiscalías regionales se basaron en un estudio de análisis de población potencial, población potencial según tipo de delito, usuarios esperados y factibilidad de la implementación en función de la actual operación de las fiscalías regionales respectivas. En este sentido, las variables determinantes para proponer la apertura a una FR son las siguientes⁶³:

- Volumen total de población potencial.
- Complejidad de los tipos de delitos presentes (concentración de delitos de homicidios y delitos sexuales, particularmente).
- Énfasis en la equidad territorial (cobertura de regiones en diversas zonas).
- Factibilidad técnico – logística (que se entiende como interés y disponibilidad de la fiscalía respectiva).

⁶² El programa en defensa de este componente señala que las actividades de este componente “...sino que agregan valor público en términos de eficacia y reducción de la victimización secundaria. A tal punto esto es cierto que hasta el año 2007 no hubo RAV pese a la diversidad de actores en la materia, pero esto fue negativamente evaluado en su momento por los panelistas a cargo de la evaluación realizada por DIPRES en 2008.” De la recomendación de la evaluación anterior, no significa que haya que crear un componente para formalizar esta red. Al panel, en todo caso, aunque reafirma que técnicamente esta red no debiera considerarse un componente, sino una actividad relacionado con los otros componentes, en los temas de fondo valora que se haya establecido una red para potenciar su propio trabajo como el de las demás entidades, lo que sin duda podría constituirse en un antecedente y en el soporte para establecer un servicio público de Atención a Víctimas.

⁶³ Información entregada por el Programa Atención a Víctimas.

Es bien evaluada por el panel la existencia de criterios objetivos y pertinentes para la apertura del Programa 24 horas. Los beneficios que tienen el servicio 24horas en materia de restitución de derechos de las víctimas en el marco de la Convención de DDHH, es fundamental para comprender la ampliación de este servicio a otras fiscalías y la necesidad de su apertura en otras regiones del país. La complejidad de los delitos y la necesidad de incorporar atenciones especializadas en materia de violencia de género, a entender: delitos sexuales, femicidio y violencia en contexto de pareja; así como otros delitos con alto impacto en la vida de las personas, dan cuenta de la pertinencia de su ampliación.

Cuadro 21: Número de Beneficiarios Efectivos Años 2011-2014

	2011	2012	2013	2014	% Variación 2011-2014
Componente 1	41819	40193	43484	50129	19.87%
SOI	38869	37104	39690	45197	16.28%
CCP	1913	1724	2339	3172	65,81%
24 H	1037	1365	1455	1760	69.72%
Componente 2	9292	10584	10311	10993	18.31%
SAR	9292	9476	10311	10993	18.31%
Total	51111	50777	53795	61.122	19.59%

Fuente: Elaboración en base a información entrega por el Programa de Apoyo a Víctimas.

El Servicio de Atención Reparatoria –SAR- servicio que integra el Componente 2 del Programa, ha experimentado un crecimiento de un 18,31% en el número de beneficiarios que atiende desde 2011 a la fecha. El crecimiento de este servicio se encuentra relacionado con la apertura de nuevos centros a nivel país que se detallan en el siguiente cuadro. De esta manera, se da cuenta de un importante crecimiento en los años 2011 y 2012.

Cuadro 22: Número de Centro de Atención a Víctimas en el país, según año de apertura.

2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
La Cisterna Providencia	Valparaíso Concepción Maipú Pudahuel Recoleta	Iquique Coquimbo Rancagua San Fernando Talca Linares Temuco Angol Castro	Alto Hospicio Ovalle Puerto Montt Punta Arenas	San Antonio San Felipe Valdivia Ancud Quellón Osorno Natales Huechuraba La Florida Las Condes Peñalolén Puente Alto San Bernardo	Antofagasta Curicó Los Ángeles Chillán Collipulli La Unión Colina Lampa Padre Hurtado	Arica Aysén Santiago	Copiapó Cauquenes

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

Respecto a la distribución de los beneficiarios por región según componente, en el caso del SOI la Región Metropolitana⁶⁴ concentra más del 50% de los beneficiarios a nivel nacional, seguido de las regiones de Bío Bío y Valparaíso. Este componente funciona de

⁶⁴ Es coherente con la Región más poblada del país.

manera centralizada en la Región Metropolitana, desde donde se da cobertura al resto del país.

Cuadro 23: Beneficiarios por región según componente 1 y servicio- SOI.

Región	2013		2014	
	N°	%	N°	%
Región de Arica y Parinacota	285	0,72%	353	0,78%
Región de Tarapacá	899	2,27%	1.080	2,39%
Región de Antofagasta	1.655	4,17%	1.933	4,28%
Región de Atacama	18	0,05%	348	0,77%
Región de Coquimbo	1.080	2,72%	1.478	3,27%
Región de Valparaíso	4.057	10,22%	4.809	10,64%
Región Metropolitana de Santiago	21.793	54,91%	23.784	52,63%
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	1.307	3,29%	1.396	3,09%
Región del Maule	1.085	2,73%	1.198	2,65%
Región del Bío Bío	4.279	10,78%	5.190	11,48%
Región de la Araucanía	1.044	2,63%	1.281	2,83%
Región de Los Ríos	361	0,91%	424	0,94%
Región de Los Lagos	1.018	2,57%	1.175	2,60%
Región Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo	110	0,28%	121	0,27%
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	119	0,30%	134	0,30%
Sin información	576	1,45%	491	1,09%
Total	39.686	100%	45.195	100%

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas, 2015

En el cuadro siguiente puede verse la distribución regional del servicio CCP

Cuadro 24: Beneficiarios por región según componente 1: Servicio- CCP

Región	2013		2014	
	N°	%	N°	%
XV Región de Arica y Parinacota	82	3,5%	112	3,5%
I Región de Tarapacá	28	1,2%	38	1,2%
II Región de Antofagasta	32	1,4%	44	1,4%
III Región de Atacama	65	2,8%	88	2,8%
IV Región de Coquimbo	45	1,9%	61	1,9%
V Región de Valparaíso	503	21,5%	683	21,5%
Región Metropolitana de Santiago	560	23,9%	761	23,9%
VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	70	3,0%	95	3,0%
VII Región del Maule	147	6,3%	200	6,3%
VIII Región del Biobío	302	12,9%	411	12,9%
IX Región de la Araucanía	122	5,2%	166	5,2%
XIV Región de Los Ríos	43	1,8%	58	1,8%
X Región de Los Lagos	214	9,1%	291	9,2%
XI Región Aysén del General	9	0,4%	11	0,3%
XII Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	88	3,8%	119	3,7%
Sin Información	29	1,2%	40	1,3%
Total	2.339	100%	3.178	100%

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas, 2015

El servicio Casos de Conmoción Pública –CCP- concentra sobre el 20% en la Región Metropolitana y la Región de Valparaíso, seguido de la región del Bío Bío con 12,9% de los casos.

Cuadro 25: Beneficiarios por región según componente 1 servicio- 24h

Región	2014	
	N°	%
Región Metropolitana de Santiago	1.674	95,1%
IX Región de la Araucanía	86	4,9%
Total	1.760	

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas

Es interesante dar cuenta que el servicio es utilizado en su mayoría por víctimas del delito de robo con intimidación, que se puede explicar por el contexto donde se implementa el servicio. Efectivamente, se crea para el Sector Oriente de la ciudad de Santiago, donde se concentra la mayor cantidad de robos a casa particular⁶⁵. Sin embargo, un 19.2% de los beneficiarios que han ingresado a este servicio, lo han hecho por delitos sexuales, indicando los beneficios de este tipo de servicios para delitos que revisten mayor gravedad.

La Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder⁶⁶, adoptada por la asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 40/34 de 1985, se pronuncia sobre el acceso a la justicia y el trato justo de las personas que han sido víctimas de delitos. En este sentido, el acompañamiento del Programa Atención en su servicio 24 horas en las Fiscalías, promueve la facilitación de los procesos judiciales y administrativos, relativos a la información, el papel de la víctimas y el alcance de su participación en el proceso, el desarrollo cronológico, los procedimientos, su poder de decisión sobre las causas, especialmente señala la Declaración, cuando se trate de delitos graves. El acompañamiento a víctimas en las primeras horas de cometido el delito, es promovido como un derecho de ayuda, asistencia y atención que contribuye a disminuir las consecuencias de una situación de crisis en personas que han sido víctimas.

⁶⁵ De acuerdo a la información entregada por el Programa, con la ampliación del servicio a otras Fiscalías, el perfil de delito y víctimas ha cambiado, reduciéndose la importancia relativa de los robos en viviendas.

⁶⁶ Declaración de Principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder de Naciones Unidas. En <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/VictimsOfCrimeAndAbuseOfPower.aspx>

Cuadro 26: Beneficiarios. Número de beneficiarios por región según componente y servicio Componente 2. SAR 2011-2014

Regiones	2011		2012		2013		2014	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Arica y Parinacota	0	0,0	1	0,0	88	0,9	160	1,5
Tarapacá	400	4,3	495	4,7	371	3,6	476	4,3
Antofagasta	2	0,0	95	0,9	247	2,4	251	2,3
Atacama	1	0,0	3	0,0	0	0,0	129	1,2
Coquimbo	632	6,8	617	5,8	541	5,2	557	5,1
Valparaíso	806	8,7	849	8,0	634	6,1	901	8,2
Bdo O`Higgins	388	4,2	440	4,2	504	4,9	616	5,6
Maule	565	6,1	680	6,4	839	8,1	723	6,6
Biobío	665	7,2	749	7,1	721	7,0	917	8,3
Araucanía	439	4,7	549	5,2	503	4,9	500	4,5
Los Ríos	143	1,5	309	2,9	409	4,0	316	2,9
Los Lagos	844	9,1	1081	10,2	950	9,2	825	7,5
Aysén	1	0,0	1	0,0	40	0,4	64	0,6
Magallanes	215	2,3	258	2,4	280	2,7	235	2,1
Metropolitana	4.190	45,1	4453	42,1	4173	40,5	4.303	39,1
Sin dato	1	0,0	4	0,0	11	0,1	20	0,2
Total Nacional	9.292	100	10.584	100	10.311	100	10.993	100

Fuente: Programa de Apoyo a Víctimas, 2005

En el segundo componente, la Región Metropolitana concentra la mayor cantidad de atenciones, seguida de la región de Los Lagos. Hay diferencias regionales que se atribuyen a la apertura de nuevos SAR. Para establecer causas de variabilidad en algunas regiones se necesita mayor información que explique la variación año a año. En términos generales, el componente ha tenido un 15% de aumento en sus beneficiarios entre el año 2011-2014.

Cuadro 27: Cobertura total del programa Años 2011-2014

	<i>Población Potencial</i>	<i>Población Objetivo</i>	<i>Beneficiarios Efectivos⁶⁷</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
<i>Año</i>	<i>(a)</i>	<i>(b)</i>	<i>(c)</i>	<i>Beneficiarios respecto a Población Potencial (c)/(a)</i>	<i>Beneficiarios respecto a Población Objetivo c/b</i>
2011	175.095	89.376	51.111	29,2	57,2
2012	152.805	77.999	49.672	32,5	63,7
2013	160.073	81.708	53.795	33,6	65,8
2014	174.393	89.533	61.122	35,0	68,3
<i>%Variación 2011-2014</i>	0,40%	1,17%	19,59%	5,8%	11,1%

Fuente: Programa Apoyo a Víctimas, 2015.

El Programa tiene una cobertura alrededor del 30% respecto a su población potencial, la que ha tenido una variación positiva de un 5.8% entre los años 2011 y 2014. En el caso de la población objetivo, el Programa ha aumentado su cobertura en el período de 2011 a 2014 en un 11,1%, situación positiva si se considera que en 2014 la cobertura del Programa respecto a su población objetivo estuvo por sobre el 67% de los casos.

Sin duda, la cobertura del Programa se encuentra mediada por el crecimiento de éste a nivel nacional y la ampliación de sus servicios. Al mirar el Programa en sus componentes el componente 2 (SAR), al igual que el servicio 24 horas, tienen coberturas respecto de la población objetivo que representan, en promedio durante el período, 12% y 1.8% respectivamente (Ver cuadros 28 y 29). Dado que este tipo de intervenciones son especializadas, y que pueden hacer un aporte más directo a la reparación y restitución de derechos de las víctimas de delitos que han tenido mayores consecuencias en su calidad de vida, es deseable que haya un fortalecimiento de estos instrumentos al interior del Programa.

**Cuadro 28: Cobertura Componente 2
2011 - 2014**

Año	Población Objetivo	Población Componente 2	%
2011	89.376	9292	10,3
2012	77.999	9476	12,1
2013	81.708	10509	12,9
2014	89.533	10247	11,4

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por la Subsecretaría de Prevención del Delito.

⁶⁷ Los beneficiarios efectivos es la suma de todos los componentes del Programa.

**Cuadro 29: Cobertura Componente 1 24 Horas
2011 - 2014**

Año	Población Objetivo	Beneficiarios Servicio 24H	%
2011	89.376	1037	1,2
2012	77.999	1365	1,8
2013	81.708	1455	1,8
2014	89.533	1867	2,1

Fuente: Elaboración propia en base a información entregada por la Subsecretaría de Prevención del Delito.

El modelo del Servicio 24H tiene a la base el modelo de intervención en crisis⁶⁸, ya que se considera que las crisis pueden tener secuelas negativas perdurables para los sujetos afectados, lo que justifica la necesidad de ofrecer recursos adicionales de intervención temporales a quienes experimentan crisis.

El estudio realizado por el Programa, “demuestran la utilidad del proyecto como instrumento de fomento de la participación de las víctimas en el proceso penal. La intervención de los profesionales con las víctimas mejora la percepción general sobre las instituciones, favorece la comprensión y participación activa de las víctimas, mejora la evaluación sobre el proceso penal aún en aquellos casos en que no se obtienen los resultados óptimos desde la perspectiva de las víctimas y facilita las funciones de evaluación de riesgo y de implementación de medidas de protección”⁶⁹.

El Programa define una cobertura universal de los delitos del Catálogo por lo cual no es pertinente el análisis en base a los criterios de selección de la población objetivo.

El porcentaje de casos que no aplican y que el Programa distrae recursos en su atención inicial, se puede estimar a través de los casos que no adscritos por componente. En el caso del componente 1, son alrededor de 1.063 en 2014 (considerando a SOI, ya que los otros servicios siempre aplican por la naturaleza de la intervención) y en el componente 2, 1046 casos. Lo que representa un 2,3% respecto a la población objetivo para el año.

⁶⁸ Subsecretaría de Prevención del delito. **Informe de Evaluación Proyecto Apoyo a Víctimas las 24 Horas**. Área Programática –Área Políticas Publicas e Intersectorialidad Programa Apoyo a Víctimas. Abril 2012.

⁶⁹ Op. cit

Calidad

Nombre y fórmula	Años			
	2011	2012	2013	2014
1 Calidad/Proceso Porcentaje de alta satisfacción en usuarios del Servicio de Orientación e Información (SOI) ((Número de usuarios encuestados que califican el SAR en general con notas 6 o 7 / Número de usuarios encuestados que califican el servicio en general)*100)	Sin datos	87,9% 676/769	81,9% 546/667	85,2% 537/630
2 Calidad/Proceso Porcentaje de alta satisfacción en usuarios del Servicio de Atención Reparatoria (SAR). ((Número de usuarios encuestados que califican el SAR en general con notas 6 o 7 / Número de usuarios encuestados que califican el servicio en general)*100)	Sin datos ⁷⁰	87,9% 609/693	89,1% 605/679	89,3% 557/624

El programa aplica desde el año 2012 una encuesta de satisfacción de los usuarios del SOI y del Componente 2⁷¹.

Los resultados en ambos casos están sobre el 80%, siendo relativamente mejor evaluado el Componente 2 puesto que los porcentajes de usuarios satisfechos están para los años de aplicación próximos al 90%. En cambio, en el Componente 1 SOI los porcentajes están más próximos al 85% y en el año 2013 los satisfechos alcanzaron al 82%. Lo que se puede plantear al respecto, es que SOI siendo un servicio telefónico y secundariamente presencial con tiempos de atención más breves, la tendencia de satisfacción de usuarios esté permeado por la contingencia de esa atención. En cambio, en la atención del SAR

⁷⁰ La encuesta de satisfacción se aplica para SOI y SAR, desde el año 2012 en adelante.

⁷¹ Las bases de contacto de la Encuesta de Satisfacción Usuarios, de los servicios SOI y SAR, se elaboran a partir de los registros de los libros de egreso (SAR) y de registro de usuarios ingresados, vigentes y egresados (SAR). Una vez disponibles los libros, estos se someten a un proceso de filtrado para trabajar con casos de personas **egresadas de los servicios** (SOI y SAR) que cumplen características definidas. Se trabaja con usuarios egresados dentro del período comprendido en la medición (durante el 2014 se ha trabajado con base mensual, es decir, con usuarios egresados dentro del último mes). Las categorías que se incluyen en SOI secuencialmente son personas con fecha de contacto efectivo, mayores de 18 años, no VIF, incluye delitos del catálogo, egresados (con orientación entregada). Las categorías incluidas en SAR son secuencialmente personas con fecha de cierre dentro del mes comprendido en la medición, mayores de 18 años, no VIF, todos los delitos del catálogo y por tipo de cierre (finaliza PIE, finaliza IB, deserción y cierre administrativo). El número total de personas egresadas de los servicios, por mes, es de 900 casos (aprox.) en SAR y de 3.500 (aprox.) en SOI. Aplicados los filtros señalados en anteriormente, las bases de contacto quedan constituidas por un número aproximado de 300 casos (aprox.) en SAR y 600 casos (aprox.) en SOI. A partir de estas bases de contacto en ambos servicios, la profesional del SOI que tiene la función de aplicar la encuesta, selecciona de manera aleatoria los casos a ser contactados para la aplicación del cuestionario con el objetivo de aplicar 50 encuestas efectivas por servicio.

hay una atención de más largo plazo en que se produce un conocimiento mutuo que permite al usuario valorar lo que recibe.

Cualquiera sea la explicación se valora positivamente estos niveles de satisfacción, porque cualesquiera sean las circunstancias, la satisfacción siempre estará relacionada con el profesionalismo de quienes realizan las tareas del Servicio otorgado⁷².

Cuadro 30: N° de días promedio en que es contactada las víctimas en SOI del Componente 1 después de ocurrido el delito 2013 - 2015

	Número de días		
	2013	2014	2015 (hasta junio)
Oportunidad según fecha de delito	9,4	9,6	7,2
Oportunidad según fecha de carga AUPOL	1,9	4,3	2,4

Fuente: Programa Atención a Víctimas

El cuadro anterior muestra la oportunidad de atención a la Víctimas en SOI. Desde que ocurre el delito hasta que es atendida por el servicio transcurren en torno a los 9 días, bajando sensiblemente en el primer semestre del año 2015.

El programa tiene entre 3 y 5 días corridos para contactar las víctimas desde que reciben la información. Esto, en el cuadro corresponde a la segunda fila, es decir, desde que recibe la información por AUPOL. Puede verse que el programa cumple con los plazos en todos los años con que se cuenta con información.

Queda pendiente la coordinación con AUPOL para que haga llegar la información en forma más rápida de lo que lo ha realizado hasta ahora. Ello puede definirse mediante el establecimiento de un protocolo de días para reportar la información con la obligatoriedad de ser cumplida por todas las partes.

⁷² A título ilustrativo la encuesta de satisfacción aplicada al Programa de Justicia Vecinal del Ministerio de Justicia Vecinal en el año 2012 arrojó que un 87% de los usuarios se declararon satisfechos con la atención recibida (En una escala de 1 a 7, en que se consideraba satisfecho las calificaciones 6 y 7). DIPRES. **Informe Final**. Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG). **Programa Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal** 2013. Capítulo 3.1.4. Calidad

3. ECONOMÍA

3.1. Fuentes y uso de recursos financieros

A continuación, se muestra un cuadro con información presupuestaria de las fuentes de financiamiento del Programa de Apoyo a Víctimas.

Cuadro 31: Fuentes de Financiamiento del programa de Apoyo a Víctimas 2011-2015. (Miles de \$ 2015)

Fuentes de Financiamiento	2011		2012		2013		2014		2015	
	Monto	%								
1. Presupuestarias	\$ 5.878.545	100%	\$ 4.960.567	100%	\$ 5.926.212	100%	\$ 5.838.415	100%	\$ 5.861.743	100%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 5.815.259	99%	\$ 4.894.537	99%	\$ 5.858.894	99%	\$ 5.768.828	99%	\$ 5.861.743	100%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 63.286	1%	\$ 66.030	1%	\$ 67.318	1%	\$ 69.587	1%	\$ 0	0%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%
2. Extrapresupuestarias	\$ 0	0%								
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%
Total	\$ 5.878.545		\$ 4.960.567		\$ 5.926.212		\$ 5.838.415		\$ 5.861.743	

Durante el año 2015, el presupuesto del Programa incluye \$ 68.042 miles para gasto en personal para línea de peritaje ambulatorio, los que no pueden utilizarse para financiar la operación regular del Programa. El aporte de la institución (1.2) ha sido estimado en función de la dotación equivalente para la prestación de los servicios de soporte desde la Subsecretaría de prevención del delito, estimada en función del nivel de soporte actual para el año 2015 corregido para mantener el monto real en la serie y corresponde exclusivamente a presupuesto para Personal (ST21).

El Programa de Apoyo a Víctimas sólo recibe recursos desde la Subsecretaría de Prevención del Delito. Los años de la serie indican que el Programa de Asistencia a Víctimas recibió asignación específica de la Institución responsable, básicamente a través del ítem 24 correspondiente a transferencias (05.08.01.24.03.016)⁷³. El Programa recibe recursos siempre de una sola fuente de financiamiento.

La asignación de la institución responsable con el Programa representa el 1%. El crecimiento de los recursos financieros del Programa es marginal, y representa en el período menos del 1% del presupuesto 2011.

⁷³ Documento aclaratorio sobre el informe n°2 de abril, EPG 2015, Programa de apoyo a víctimas.

3.2. Ejecución Presupuestaria del Programa

Cuadro 32: Presupuesto inicial del programa y Gasto Devengado 2011-2014 (Miles de \$ 2015)

AÑO	Presupuesto inicial del Programa.	Gasto Devengado del Presupuesto del Programa.	Porcentaje (%).
2011	\$ 5.878.545	\$ 5.474.758	93,13%
2012	\$ 4.960.567	\$ 5.193.479	104,70%
2013	\$ 5.926.212	\$ 5.962.684	100,62%
2014	\$ 5.838.415	\$ 5.681.961	97,32%
% Variación 2011 - 2014.	-0,68	3,78	

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

El comportamiento del Programa en cuanto a su Gasto Devengado en relación con su Presupuesto Inicial es irregular. En los años 2012 y 2013, las ejecuciones alcanzan al 104,70% y al 100,62% respectivamente; mientras que en el año 2014 el gasto devengado está por debajo de su presupuesto al ejecutar un 97,32%.

Cuadro 33: Desglose del Gasto Devengado⁷⁴ en Personal, Bienes y Servicios de Consumo, Inversión y otros 2011-2014 (Miles de \$ 2015)

	2011		2012		2013		2014		Variación 2012-2014
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
1. Personal	\$ 3.478.855	69	\$ 3.606.046	70	\$ 4.061.754	68	\$ 3.950.437	68	13,56
2. Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.917.542	27	\$ 1.447.524	28	\$ 1.740.845	29	\$ 1.544.791	29	-19,44
3. Inversión	\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0	0	\$ 0	0	0,00
4. Otros (identificar)	\$ 78.361	4	\$ 139.909	3	\$ 160.085	3	\$ 186.733	3	138,30
Total Gasto Devengado	5.474.758	100	\$ 5.193.479	100	\$ 5.962.684	100	\$ 5.681.961	100	3,78

Fuente: Elaboración Propia en base anexo N°5.

Al revisar la información del desglose del Gasto Devengado, se puede señalar que el ítem de personal tiene la mayor participación del gasto efectuado con cifras en torno al 69%.

El ítem de Bienes y Servicios de Consumo es el segundo en participación y con porcentajes en torno al 28%. El último ítem con representación porcentual pertenece a Otros que corresponde a realizaciones de aplicaciones informáticas.

La composición del gasto devengado del Programa es habitual para este tipo de programas que entrega servicios profesionales a sus beneficiarios. En efecto, suele ocurrir que el ítem personal represente un porcentaje importante, casi siempre seguido del

⁷⁴ Corresponde al gasto con cargo a los recursos consignados en 1.1. y 1.2. del cuadro "Fuentes de Financiamiento del Programa".

ítem de gasto en Bienes y Servicios de Consumo; en este caso el programa opera a través de la contratación de profesionales a honorarios que prestan los distintos servicios.

En cuanto a las variaciones porcentuales, se puede señalar que la variación total del gasto es de 3,78%, y la variación porcentual del gasto en personal más que la triplica con un 13,56%. En el caso del ítem de Bienes y Servicios de Consumo, la variación porcentual es negativa de -19,44%, mientras que la variación porcentual del ítem Otros alcanza un valor de 138,30%.

Cuadro 34: Porcentaje de ejecución presupuestaria por ítem.

	Porcentaje de ejecución presupuestaria por ítem			
	2011	2012	2013	2014
Personal	89,28%	92,73%	93,16%	90,38%
Bienes y Servicios de Consumo	96,75%	135,06%	122,44%	117,29%
Inversión	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Otros	*	*	*	124,17%

Fuente: Elaboración propia en base a Anexo N°5.

* A pesar de no presentar porcentaje de ejecución si hubo asignación de recursos por 233.135; 137.862; y 159.293 respectivamente.

El porcentaje de ejecución presupuestaria del ítem personal presenta una sub ejecución en toda la serie, que comienza con un 89,28% y finaliza con un 90,38%. Esta situación se debe a que el Programa tiene a 330 profesionales a honorarios, ya que el ajuste de los salarios del personal a honorarios es complejo, toda vez que solo se puede ajustar una vez al año y cuando finaliza el contrato. Si una persona en esta situación renuncia antes de la expiración del contrato, su reemplazante solo tiene contrato por esos meses faltantes. De no encontrarse al reemplazante por ese corto período, entonces el programa no tiene forma de ejecutar esos recursos de personal, generando sub ejecuciones.

El porcentaje de ejecución presupuestaria del ítem Bienes y Servicios de Consumo comienza con una sub ejecución de 96,75%, para luego sobre ejecutar en torno al 117%.

El ítem Otros, que en el caso del Programa corresponde a compras de programas informáticos, sólo muestra una sobre ejecución para el año 2014, a pesar de registrar asignaciones de recursos para los años 2011, 2012 y 2013.

Cuadro 35: Gasto Total⁷⁵ por Componente 2011-2014 (Miles de \$ 2015)

	2011		2012		2013		2014		Variación 2011- 2014
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	
Componente 1	217.371	4,8	198.500	4,2	381.239	7,0	396.611	7,75	82,46%
Componente 2	4.288.568	94,7	4.558.479	95,8	4.991.019	92,2	4.637.389	90,64	8,13%
Componente 3	22.588	0,5	1.702	0,0	39.949	0,7	82.492	1,61	265,20%
Total	4.528.527	100,0	4.758.681	100,00	5.412.207	100,0	5.116.492	100,00	12,98%

Fuente: Elaboración en base anexo N°5.

El componente N°1 comienza la serie con participaciones porcentuales en torno a 4,5%, y finaliza en torno a 8%. La variación porcentual representa más de un 80%. Este comportamiento se debe al aumento del subcomponente 24Hrs, el cual incorpora mayores recursos a partir del año 2013.

El componente N°2 comienza la serie con participaciones porcentuales en torno al 95%, y finaliza en torno al 90%. La variación porcentual es de tan sólo un 8,13%, evidenciando una baja, que se explica por los aumentos de los otros dos componentes.

El componente N°3 comienza la serie con una participación de 0,5%; luego registra su menor participación con tan sólo un 0,04%, para finalizar con un 1,61%. A pesar que sus participaciones porcentuales son las más bajas de los tres componentes del programa, su variación porcentual es la más alta con un 265,20%.

Cabe destacar que la variación porcentual del gasto total de los componentes del programa es de un 12,98%.

3.3. Aportes de Terceros

El Programa de Apoyo a Víctimas no recibe Aportes de Terceros.

3.4. Recuperación de Gastos

El Programa de Apoyo a Víctimas no presenta recuperación de gastos.

No existen mecanismos de recuperación de gastos y no corresponde una eventual política de recuperación de gastos por los servicios prestados.

⁷⁵ Incluye las tres fuentes de gasto: gasto devengado del presupuesto asignado, gasto de transferencias de otras instituciones públicas y aporte de terceros (recursos consignados en 2, Extrapresupuestarias, del cuadro Fuente de Financiamiento del Programa). No incluye información de gastos de administración.

4. EFICIENCIA

4.1. A nivel de resultados intermedios y finales.

El total del costo estimado del Programa de Asistencia a Víctimas por beneficiario ingresado es de \$104.258. El mayor costo estimado unitario se da en el año 2011 con \$115.015 y el menor ocurre en el año 2014 con \$95.521.

**Cuadro 36: Gasto Unitario por beneficiario
2011-2014 (Miles de \$ 2015)**

Año	Total Ingresados al Programa	Presupuesto del Programa.	Gasto Unitario
2011	51.111	\$ 5.878.545	\$ 115.015
2012	50.777	\$ 4.960.567	\$ 97.693
2013	53.795	\$ 5.926.212	\$ 110.163
2014	61.122	\$ 5.838.415	\$ 95.521
Total	216.805	\$ 22.603.739	\$ 104.258
Variación %	19,59	-0,68	-16,95

Fuente: Elaboración propia a partir de antecedentes entregados por Programa.

Al realizar un análisis de las variaciones porcentuales de los datos del cuadro anterior se destaca que el total de ingresos al programa tiene una variación porcentual positiva de 19,59%, es decir los ingresos van en aumento; por otra parte la variación porcentual del presupuesto del Programa es leve pero con tendencia negativa con un valor de -0,68%, es decir el presupuesto asignado al Programa en 2014 es menor que el asignado en 2011. En consecuencia, la variación porcentual del Costo Unitario es negativa con un valor de -16,95%, es decir el gasto unitario está bajando.

El panel considera positivo que ante las variaciones porcentuales expuestas, el programa haya bajado su costo unitario. Por un lado aumentan los ingresos de beneficiarios al programa, por otro lado baja el presupuesto, y el resultado es un ajuste a la baja del costo unitario.

4.2. A nivel de actividades y/o componentes. Relaciona gastos con productos

Cuadro 37: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2011-2014 (\$ 2015)⁷⁶

	2011	2012	2013	2014	Variación 2012-2014
Componente 1	5.198	4.939	8.767	7.912	52,21
Componente 2	461.533	430.695	484.048	421.849	-8,60
Componente 3 *	0	0	0	0	

Fuente: Elaboración propia(*) Al componente tres no se le incluyó beneficiarios.

El gasto promedio en el Componente N°1 presenta una variación porcentual positiva de un 52,21%. Es una variación alta que implica un aumento de \$2.714 pesos en el gasto

⁷⁶ No incluye información de gastos de administración.

promedio del Componente N°1 por sus beneficiarios. La situación es contraria en el Componente N° 2, ya que su variación porcentual es negativa de -8,60% lo que implica una disminución de \$39.684 pesos en el gasto promedio por beneficiario. Esta situación se explica en el caso del componente N°1 por el aumento de recursos para el sub componente 24 Hrs. Para el caso del componente N°2, la explicación es que han aumentado los beneficiarios.

A continuación se observan los valores para cada año de análisis.

Cuadro 38: Gasto Promedio Componente por Beneficiario 2011-2014 (Miles de \$ 2015 el Gasto y \$ 2015 el Gasto Unitario)⁷⁷

	2011		
	Gasto	Beneficiarios	Gasto Unitario
Comp 1	217.371	41.819	5.198
Comp 2	4.288.568	9.292	461.533

	2012		
	Gasto	Beneficiarios	Gasto Unitario
Comp 1	198.500	40.193	4.939
Comp 2	4.558.479	10.584	430.695

	2013		
	Gasto	Beneficiarios	Gasto Unitario
Comp 1	381.239	43.484	8.767
Comp 2	4.991.019	10.311	484.048

	2014		
	Gasto	Beneficiarios	Gasto Unitario
Comp 1	396.611	50.129	7.912
Comp 2	4.637.389	10.993	421.849

Variación: Por componente, por beneficiario y por Gasto Unitario			
% Var	Gasto	Beneficiarios	Gasto Unitario
Comp 1	82,46	19,87	52,21
Comp 2	8,13	18,31	-8,60

Fuente: Elaboración propia en base a datos Anexo N°5.

Los porcentajes de variación de cada componente explican las variaciones del Gasto Unitario. Así, en el componente N°1 el gasto unitario presenta un alza de un 52,21%. Esta variación porcentual se explica porque sus beneficiarios también tienen un alza de

⁷⁷ No incluye información de gastos de administración.

19,87%, pero como el aumento del gasto (82,46%) supera por mucho al aumento de los beneficiarios, la variación porcentual del gasto unitario de este componente va al alza.

Diferente es el caso del componente N°2, ya que su gasto presenta un alza de un 8,13%, pero es menor al alza presentada por los beneficiarios (18,31%), por lo tanto el porcentaje de variación del gasto unitario de este componente es negativo (-8,60%).

Cuadro 39: Gasto Promedio regionalizado del total SAR (Ingresos-Egresos)

Regiones	INGRESO POR AÑOS				EGRESOS POR AÑOS				Presupuesto del Componente N° 2			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Arica y Parinacota	0	1	88	160	0	0	23	55	0	0	78.653.000	68.234.000
Tarapacá	400	495	371	476	114	228	157	187	181.036.000	180.518.000	167.893.000	156.857.000
Antofagasta	2	95	247	251	0	2	57	77	0	65.627.000	137.493.000	96.341.000
Atacama	1	3		129	0	0	0	0	0	0	0	1.767.000
Coquimbo	632	617	541	557	197	206	308	222	253.421.000	258.464.000	236.889.000	253.160.000
Valparaíso	806	849	634	901	222	248	251	456	244.016.000	262.762.000	285.941.000	280.570.000
L Bdo O'Higgins	388	440	504	616	98	165	258	318	232.152.000	249.988.000	213.403.000	181.692.000
Maule	565	680	839	723	119	137	279	469	256.117.000	275.794.000	294.437.000	298.480.000
Biobío	665	749	721	917	89	170	413	470	289.196.000	298.018.000	352.386.000	331.589.000
Araucanía	439	549	503	500	142	162	290	288	254.604.000	174.354.000	347.492.000	344.625.000
Los Ríos	143	309	409	316	14	86	177	162	150.322.000	161.872.000	185.807.000	158.044.000
Los Lagos	844	1081	950	825	220	442	536	478	312.742.000	336.769.000	297.524.000	313.808.000
Aysén	1	1	40	64	0	0	1	9	0	0	35.320.000	29.893.000
Magallanes	215	258	280	235	68	80	127	163	103.998.000	94.470.000	99.151.000	100.131.000
Metropolitana	4190	4453	4173	4303	1091	1484	1818	1811	2.010.964.000	2.199.843.000	2.258.630.000	2.022.198.000
	1	4	11	20								
TOTAL	9292	10584	10311	10993	2374	3410	4695	5165	4.288.568.000	4.558.479.000	4.991.019.000	4.637.389.000

Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por el Programa

Ingresos: Beneficiarios que ingresan al servicio por año

Egresados: Beneficiarios que salen del servicio con alguna prestación

Continuación Cuadro Anterior.

Gasto promedio INGRESOS				Gasto promedio EGRESOS			
2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
	0	893.784	426.463			3.419.696	1.240.618
452.590	364.683	452.542	329.532	1.588.035	791.746	1.069.382	838.807
0	690.811	556.652	383.829		32.813.500	2.412.158	1.251.182
0	0		13.698				
400.983	418.904	437.872	454.506	1.286.401	1.254.680	769.120	1.140.360
302.749	309.496	451.011	311.398	1.099.171	1.059.524	1.139.207	615.285
598.330	568.155	423.419	294.955	2.368.898	1.515.079	827.143	571.358
453.304	405.579	350.938	412.835	2.152.244	2.013.095	1.055.330	636.418
434.881	397.888	488.746	361.602	3.249.393	1.753.047	853.235	705.509
579.964	317.585	690.839	689.250	1.792.986	1.076.259	1.198.248	1.196.615
1.051.203	523.858	454.296	500.139	10.737.286	1.882.233	1.049.757	975.580
370.547	311.535	313.183	380.373	1.421.555	761.921	555.082	656.502
0	0	883.000	467.078			35.320.000	3.321.444
483.712	366.163	354.111	426.089	1.529.382	1.180.875	780.717	614.301
479.944	494.014	541.249	469.951	1.843.230	1.482.374	1.242.371	1.116.620
0	0	0	0				
461.533	430.695	484.048	421.849	1.806.473	1.336.797	1.063.050	897.849

Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por el programa

Cuadro 40: Distribución gasto SAR por Región

Regiones	2011	Centros	2012	Centros	2013	Centros	2014	Centros
Arica y Parinacota	0	0	0	0	1,6	1	1,5	1
Tarapacá	4,2	2	3,9	2	3,4	2	3,4	2
Antofagasta	0	0	1,4	1	2,8	1	2,1	1
Atacama	0	0	0	0	0	0	0	1
Coquimbo	5,9	2	5,6	2	4,8	2	5,5	2
Valparaíso	5,7	3	5,7	3	5,8	3	6,1	3
L Bdo O'Higgins	5,4	2	5,4	2	4,3	2	3,9	2
Maule	6	2	5,9	3	5,9	3	6,4	4
Biobío	6,7	1	6,4	3	7,1	3	7,2	3
Araucanía	5,9	2	5,9	3	7	3	7,4	3
Los Ríos	3,5	1	3,5	2	3,7	2	3,4	2
Los Lagos	7,3	5	7,3	5	6	5	6,8	5
Aysén	0	0	0	0	0,7	1	0,6	1
Magallanes	2,4	2	2	2	2	2	2,2	2
Metropolitana	47	12	47	15	44,9	15	43,6	15
TOTAL	100	34	100	43	100	45	100	47

Fuente: Elaboración propia en base a datos entregados por el programa

**Cuadro 41: Gasto mensualizado Promedio de Ingresos - Egresos SAR
2011 - 2014**

Gasto Mensualizado Promedio de Ingresos SAR.

2011	2012	2013	2014
\$ 38.461	\$ 35.891	\$ 40.337	\$ 35.154

Gasto Mensualizado Promedio de Egresos SAR.

2011	2012	2013	2014
\$ 150.539	\$ 111.400	\$ 88.587	\$ 74.821

Diferencia entre gasto promedio Ingresos SAR y Gasto Promedio Egresos SAR

2011	2012	2013	2014
-\$ 112.078	-\$ 75.509	-\$ 48.250	-\$ 39.667

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro anterior muestra el total de Ingresos y de egresos del SAR de manera regionalizada. También se muestra el presupuesto del Componente N° 2 regionalizado. Así, al dividir tanto los ingresos a SAR como los egresos de éste se obtiene el gasto promedio regionalizado para los ingresos y egresos.

En cuanto a los ingresos, se observa que el promedio mensualizado es de \$37.461 pesos y que su Variación porcentual es de - 8,6% evidenciando una baja en términos del gasto regionalizado de Ingresos SAR.

El año con un mayor Gasto Promedio regionalizado de los Ingresos SAR es el año 2013 con un valor de \$484.048. Las regiones de Arica y Parinacota y de Aysén presentan los mayores gastos de Ingresos con \$893.784 y \$883.000 respectivamente. La Región de Los Lagos presenta el menor gasto con \$313.183.

En cuanto a los Egresos, se observa que el promedio mensualizado es de \$106.337 y que su variación porcentual es de -50,30%, lo que muestra una baja en términos del gasto de los egresos regionalizados de SAR.

El año con menor gasto promedio total regionalizado de egresos SAR es el año 2014 con \$897.849, y la región del Libertador Bernardo O'Higgins presenta el menor gasto con \$571.358.

El tema de los costos fijos de poner en marcha un centro explica el porqué de los elevados promedios de gasto de atención por beneficiario egresado de SAR. Los valores extremos observados en el gasto regional corresponden a gastos de implementación para

la habilitación de centros, los que se realizaron en períodos donde (por encontrarse en habilitación) no alcanzaron a ingresar usuarios (Antofagasta en 2012 y Aysén en 2013). Al observar los valores promedio de egresados del total nacional para los cuatro años con información, se puede señalar que van a la baja, ya que de un promedio de \$1.806.473, en el año 2011, baja a un promedio de \$897.849 para el año 2014.

Se observa un nivel de especialización de la función de producción del programa en este componente N° 2.

Cuadro 42: Gasto Total Componentes por Beneficiario y Total programa por Beneficiario 2011-2014 (\$ 2015)

<i>Año</i>	<i>Gasto Total producción Componentes por Beneficiario</i>	<i>Gasto Administración por Beneficiario</i>	<i>Gasto Total programa por Beneficiario</i>
<i>2011</i>	<i>88.602</i>	<i>18.513</i>	<i>107.115</i>
<i>2012</i>	<i>93.717</i>	<i>8.563</i>	<i>102.280</i>
<i>2013</i>	<i>100.608</i>	<i>10.233</i>	<i>110.841</i>
<i>2014</i>	<i>83.709</i>	<i>9.251</i>	<i>92.961</i>
<i>Variación 2011 - 2014</i>	<i>-5,52</i>	<i>-50,03</i>	<i>-13,21</i>

Fuente: Elaboración propia en base a datos Anexo N° 5

Los datos de las variaciones porcentuales del Gasto Total del Programa por beneficiario tienen una variación negativa de -13,21%. Esta situación debe ser considerada como positiva toda vez que la cifra muestra un descenso. Al observar los datos de manera desagregada se ve que la variación del Gasto Total de producción del componente por beneficiario es negativa en -5,52% y que la variación del Gasto en Administración por beneficiario es negativa en -50,03%. Así, la variación del Gasto Administrativo se presenta a la baja y el panel considera que es una situación positiva.

A continuación, se comparan los valores que se generan a partir de la diferencia entre el Costo Unitario estimado por cada beneficiario, a nivel del presupuesto, versus el gasto total del programa por beneficiario.

Cuadro 43: Diferencia entre Costo Unitario estimado por cada beneficiario versus gasto total del programa por beneficiario

	Diferencia entre Costo Unitario estimado por cada beneficiario versus gasto total del programa por beneficiario.
2011	\$ 7.900
2012	-\$ 4.587
2013	-\$ 678
2014	\$ 2.560

Así, los valores positivos indican que el Programa gastó menos que lo que tenía inicialmente presupuestado. Lo inverso corresponde a valores negativos.

Se observa que para los años 2011 y 2014 el Programa gastó menos que lo inicialmente estimado; y lo contrario ocurre para los años 2012 y 2013. El promedio de los valores presentados en el cuadro anterior es de \$1.299, lo que señala que en promedio el Programa gasta menos que lo inicialmente estimado.

4.3. Gastos de Administración

Cuadro 44: Gastos de Administración del programa 2011-2014 (Miles de \$ 2015)

Año	Gastos de Administración	Gastos de producción de los componentes	Total Gasto del programa[1]	%
				(Gastos Adm / Gasto Total del programa)*100
2011	\$ 946.231	\$ 4.528.527	\$ 5.474.758	17,28
2012	\$ 434.798	\$ 4.758.681	\$ 5.193.479	8,37
2013	\$ 550.477	\$ 5.412.207	\$ 5.962.684	9,23
2014	\$ 565.469	\$ 5.116.492	\$ 5.681.961	9,95
Variación % 2011- 2014	-40,24	12,98	3,78	-42,42

Fuente: Anexo N° 5.

El porcentaje que representa el Gasto en Administración sobre el Gasto Total del Programa es en promedio de 11,21%. Al observar los mismos datos pero a través de los porcentajes de variación, la situación cambia, ya que para los gastos de administración este porcentaje es de un -40,24%, cifra que se considera positiva, ya que va a la baja. Los datos indican que los gastos administrativos van a la baja, situación que el panel considera positiva.

II. CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL Y RECOMENDACIONES

II.1 CONCLUSIONES SOBRE EL DESEMPEÑO GLOBAL

1.- El programa cuenta con un diagnóstico claro que data desde la primera parte de los años 2000, en que se constató un aumento de los delitos y, por lo tanto, de víctimas y donde había una insuficiente oferta pública para atender sus necesidades. Los delitos numéricamente han aumentado, ya que el total de ellos, de mayor connotación social, se mantuvieron desde el año 2005 por sobre los 3.000 por cada 100.000 habitantes, en los años 2010, 2011 y 2012 estos guarismos fueron de 3.498,2; 3.796,4 y 3.434,1 respectivamente⁷⁸.

2.- El programa ha sido eficaz respecto a su producción, con un aumento de 19,59% en el número de beneficiarios durante el período, mostrando una tendencia positiva hacia el aumento de cobertura que, en promedio, fue de 64,1% respecto de la población objetivo. En términos de calidad tiene una evaluación más que satisfactoria, superior al 80%, en los dos instrumentos donde se mide satisfacción usuaria; y presenta una ejecución presupuestaria cercana a 100% durante el período.

3.- El diseño tiene dos componentes: de primera línea y segunda línea que ofrece atención directa a las Víctimas que se diferencian en la oportunidad, el momento y la profundidad de la Atención, lo que al Panel le parece coherente. El Componente 3 aborda la coordinación de la Red de Atención a Víctimas.

4. El Programa sólo puede mostrar resultados intermedios en los beneficiarios que egresan de los Servicios de Atención Reparatoria (Componente 2), dado que, durante el período de evaluación, cerca de un 100% de quienes finalizaron con logros o logros parciales la realización de sus Planes, consideran que han superado sus problemas. Pero esto no ocurre con el resto de los beneficiarios del programa y no está claro que realizar un seguimiento post intervención, para comprobar si efectivamente los resultados del programa se mantienen luego de un determinado plazo, sea la opción correcta. Ello entra en conflicto con el objetivo del programa de minimizar la victimización secundaria.

5.- Los egresados del Servicio de Atención Reparatoria (Componente 2) cerca del 100% de quienes finalizaron con logros o logros parciales la realización de sus Planes, consideran que han superado sus problemas. Si se considera a todos los beneficiarios que egresaron del SAR, los que finalizaron los planes con logros parciales y totales y los derivados, éstos alcanzan, respecto de los que ingresaron, un total del 63,8% en el 2014 que fue el mejor año. Este último resultado indica que aún hay un espacio para mejorar dado que hay un porcentaje importante de deserción.

6.- A juicio del panel, el servicio Atención 24 horas es uno de los instrumentos más importantes puesto que opera como servicio de urgencia, resolviendo en ese acto situaciones de crisis (que de no abordarse, escalarían hacia situaciones de victimización secundaria de mayor gravedad, involucrando mayores costos materiales y personales). Pese a ello, este instrumento presenta aún una baja cobertura si se considera el total de

⁷⁸ Ministerio del Interior y Seguridad Pública, **Estadísticas Policiales de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar. Año 2012**. 2013, enero

la población objetivo (2,1% en 2014) pues se ha ido implementando localmente en acuerdo con algunas Fiscalías de la Región Metropolitana y la Araucanía.

7.- El programa lidera una Red de Asistencia de Atención a Víctimas (Componente 3) que es un aporte en la coordinación de esfuerzos y productos de estas instituciones, y, en dicho contexto, lidera la puesta en práctica de la política nacional de víctimas. Como parte de ella, se ha elaborado la propuesta de Implementar un Servicio Nacional de Apoyo a Víctimas, de carácter público y descentralizado, el que se encuentra actualmente en etapa de elaboración del proyecto de ley.

8.- El modelo de intervención en sus inicios no incorporó perspectiva de género, pero en la práctica el modelo ha requerido de la incorporación de las diferencias entre los y las usuarios del Programa. En este sentido, el rediseño del modelo de intervención ha incorporado diferenciación en el trabajo directo con las víctimas, tanto a nivel de diagnóstico, evaluación, intervención y reparación.

9.- La atención a víctimas de delitos se ha implementado en el marco de la Subsecretaría de Prevención del Delito, sin un marco legal propio que le permita una mayor autonomía. Esto se puede observar en diversas situaciones: la jefa del programa es la única persona a contrata en la Subsecretaría, mientras el resto de los funcionarios son profesionales a honorarios, lo que afecta la continuidad laboral y no les otorga responsabilidad administrativa; la participación de las distintas entidades, por ejemplo, fiscalías o la policía no tiene una reglamentación que obligue a apoyar a los profesionales del programa en su actuación; la Red de Atención a Víctimas que encabeza el programa al no existir una definición normativa de brindar asistencia y protección a víctimas de delito, opera en virtud de la voluntariedad de las entidades asociadas que suscribieron el convenio marco intersectorial.

10.- El gasto promedio en el Componente N°1 presenta una variación porcentual positiva para el período de un 52,21%. La situación es contraria en el Componente N° 2, ya que su variación porcentual es negativa de -8,60%. Esta situación podría explicarse en el caso del componente N°1 por el aumento de recursos para el sub componente 24 Hrs. Para el caso del componente N°2, la explicación es que han aumentado los beneficiarios manteniendo o disminuyendo los recursos, lo que puede dar cuenta de un manejo más eficiente de los recursos.

II.2 RECOMENDACIONES

1.- Definir indicadores de Propósito que consideren los resultados intermedios y finales, que incluyan los distintos servicios que el programa tiene. En este sentido, la encuesta de satisfacción puede aportar agregándole preguntas vinculadas a resultados de la intervención. En el mismo contexto, considerar para los Servicios de Atención Reparatoria (SAR) la realización de un seguimiento post intervención de aquellos usuarios que finalizan exitosamente sus Planes PIE o PIB, como una forma de verificar si los resultados se mantienen en el tiempo.

2.-Abordar la posibilidad de medir los impactos del programa asumiendo las complejidades técnica que tiene realizarla por la victimización secundaria que pudiera acarrear su aplicación y la dificultad que tiene levantar un grupo de control, pero sería un aporte al conocimiento en estas materias.

3.- Analizar los alcances del tipo de intervención que corresponde a APV24H, de tal manera que permita realizar ajustes para considerar su ampliación a otras partes del país. Si esto fuera posible plantearse una secuencia considerando el volumen de la población objetivo, la concentración de delitos, la distribución territorial y la factibilidad técnica (acuerdos de contraparte locales – Fiscalías, Municipios, Red de Atención a Víctimas y similares, infraestructura disponible, recursos humanos, etc.)

4.- Analizar la razón que lleva a los usuarios del SAR a desertar o a no asistir a los planes de intervención considerados. Esto puede ayudar a mejorar los planes, sea porque los usuarios no terminan porque sienten que ya no lo requieren (salida positiva), sea porque sienten que no solucionan su situación (salida negativa).

5.- Analizar el alza de costo que ha tenido el gasto del componente 1 para descartar eventuales ineficiencias en su producción o bien explicarla por la complejidad de algunos de sus servicios como CCP y 24 horas.

6- En el enfoque de género se debe explicitar las acciones que el Programa realiza en la práctica. Los aspectos a abordar son los siguientes:

- Documentar las estrategias implementadas en la atención diferenciada a víctimas con perspectiva de género.

- Establecer indicadores específicos que den cuenta de la perspectiva de género(tipo de atención, sexo).

- Fortalecer el trabajo de la RAV en la socialización, articulación y compromisos de las distintas instituciones vinculadas al sistema de justicia en la atención de las víctimas de la violencia de género.

7.- Buscar alternativas tendientes a regularizar la situación de los Recursos Humanos considerando ampliar la planta con situaciones de contrato permanente y bajando la dotación de funcionarios con contratos a honorarios.

BIBLIOGRAFÍA

Centro Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC). **Guía de Asistencia Integrada Violencia de Género en Contexto Doméstico**. 2011

Circuito Nacional de Femicidio, Red de Asistencia a Víctimas. **Informe Circuito Femicidio**. 2012.

Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso (CAJVAL). **Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007)** 2007, julio.

Dirección de Presupuesto (DIPRES). Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), **Corporación de Asistencia Judicial (CAJ)** 2014.

DIPRES. Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), **Centros de Atención Integral y Prevención de la Violencia intrafamiliar (Centros VIF)**. SERNAM. 2003, Junio.

DIPRES. **Informe Final**. Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG). **Programa Estudio Práctico de Unidades de Justicia Vecinal** 2013.

DIPRES. **Informe Final**. Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), **Centro de Administración Directa. SENAME**.2007

DIPRES. **Informe final** Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), **Programas de atención a víctimas**. Santiago. 2008.

DIPRES. **Minuta Ejecutiva**. Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) **Atención a Víctimas**. 2008

Gobierno de Chile. **Estrategia Nacional de Seguridad Pública. 2006-2010. Súmate para un Chile más seguro**.

Ministerio del Interior. División de Seguridad Ciudadana. **Diagnóstico de la Seguridad ciudadana en Chile. Foro de expertos en Seguridad ciudadana**. 2004, mayo.

Ministerio del Interior. División de Seguridad Pública. **Decreto Exento N° 733**. Aprueba Convenio Marco de colaboración para la Implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la Atención de Víctimas de Delitos Violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana. 7 mayo 2007

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana. ENUSC Resultados Generales 2009. Total Nacional**.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública. **Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana. ENUSC 2013. Resultados País**. Marzo 2014.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública, **Estadísticas Policiales de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar. Año 2012**. 2013, enero.

Ministerio Público. **Boletín Estadístico Anual**. Enero 2015

Olavarría G, Mauricio. Contreras V, Eduardo. **Costos económicos del delito en Chile.** Ministerio del Interior- Universidad de Chile. 2005, noviembre

Red de Asistencia a Víctimas. **Informe Circuito Femicidio.** 2012. <http://portal.sernam.cl/img/upoloads/140613Informe%20femicidio%202012%281%29.pdf>

Subsecretaría de Prevención del delito. **Antecedentes. Colaboración Carabineros de Chile - Servicio de orientación e información.** 2013, febrero

Subsecretaría de Prevención del Delito. **Ficha 1 de Antecedentes del Programa. Atención a Víctimas.** 2014.

Subsecretaría de Prevención del delito. **Informe de Evaluación Proyecto Apoyo a Víctimas las 24 Horas.** Área Programática –Área Políticas Públicas e Intersectorialidad Programa Apoyo a Víctimas. Abril 2012.

Subsecretaria Prevención del delito. **Lineamiento Técnico Primera Línea de Atención, Unidad Programática. Programa Apoyo a Víctimas.** 2014, noviembre.

Subsecretaría de Prevención del delito. **Modelo de Gestión y Atención del Programa Apoyo a Víctimas.** 2013, diciembre.

Subsecretaría de Prevención del Delito. **Necesidades y Demandas: Víctimas de delitos violentos atendidas en centros del Ministerio de Interior, Corporación de Asistencia Judicial RM y Servicio Nacional de la Mujer: Estudio II Diagnóstico Nacional. Subsecretaría de Prevención del Delito.** 2011.

Subsecretaría de Prevención del Delito. **Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito, Seguridad para Todos.** 2014, agosto.

Subsecretaría de Prevención del delito. **Política Nacional de víctimas de delito.** 2013.

Subsecretaria de Prevención del delito. **Víctimas de delito en Chile. Diagnóstico Nacional.** 2012.

Universidad Católica de Chile – Cámara de la Construcción. Índice de Calidad Urbana Ciudades chilenas. ICVU 2015. http://www.estudiosurbanos.uc.cl/images/noticias-actividades/2015/Mayo_2015/PPT_ICVU_2015_Conferencia.pdf

ENTREVISTAS Y REUNIONES REALIZADAS

Fecha	Participantes
23/Enero/2015	Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Cristian Inzunza. Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión. Subsecretaría Prevención del Delito. Esteban de la Huerta. Coordinador Unidad de Análisis y Estudios. PAV Ronald Cabré. Coordinador Unidad de Gestión Intersectorial. PAV Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Mónica Parentelli. DIPRES María José Pérez. DIPRES Patricio Navarro. Panel Evaluador. Joaquin Curtze. Panel Evaluador Tania Macuer. Panel Evaluador.
27/Enero/2015	Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Esteban de la Huerta. Coordinador Unidad de Análisis y Estudios. PAV Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV María José Pérez. DIPRES Patricio Navarro. Panel Evaluador. Joaquin Curtze. Panel Evaluador Tania Macuer. Panel Evaluador.
3/Febrero/2015	Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Patricio Navarro. Panel Evaluador. Tania Macuer. Panel Evaluador.
6/Febrero/2015	Jaime Abedrapo. Jefe de la División, Subsecretaría Prevención del Delito Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Cristian Inzunza. Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión. Subsecretaría Prevención del Delito. Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Patricio Navarro. Panel Evaluador. Tania Macuer. Panel Evaluador.
10/Febrero/2015	Jaime Abedrapo. Jefe de la División, Subsecretaría Prevención del Delito Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Cristian Inzunza. Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión. Joaquin Curtze. Panel Evaluador.
16/Febrero/2015	Susy Muñoz, Coordinadora Área Primera Línea Tania Macuer, Panel Evaluador
19/Febrero/2015	Visita Centros de Atención de Maipú y Providencia Equipos de ambos Centros Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Isabel Araya. Coordinadora Área Segunda Línea Mónica Parentelli. DIPRES

	Patricio Navarro. Panel Evaluador. Tania Macuer. Panel Evaluador.
24/Febrero/2015	Cristian Inzunza. Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión. Joaquin Curtze. Panel Evaluador.
25/Febrero/2015	Álvaro Muñoz, Coordinador Área de Coordinación y Gestión Programa Asistencia a Víctimas. Tania Macuer, Panel Evaluador.
26/Febrero/2015	Ronald Cabré. Coordinador de la Unidad de Gestión Territorial Programa Asistencia a Víctimas. Tania Macuer, Panel Evaluador.
24/ Marzo/2015	Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Cristian Inzunza. Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión. Subsecretaría Prevención del Delito. Esteban de la Huerta. Coordinador Unidad de Análisis y Estudios. PAV Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Mónica Parentelli. DIPRES María José Pérez. DIPRES Patricio Navarro. Panel Evaluador. Joaquin Curtze. Panel Evaluador Tania Macuer. Panel Evaluador.
30/Marzo/2015	Esteban de la Huerta. Coordinador Unidad de Análisis y Estudios. PAV Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Isabel Espinosa. Unidad de Estudio. Subsecretaría Prevención del Delito. Patricio Navarro. Panel Evaluador. Joaquin Curtze. Panel Evaluador Tania Macuer. Panel Evaluador
30/Marzo/2015	Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Tania Macuer. Panel Evaluador
17/Abril/2015	Cristian Inzunza. Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión. Subsecretaría Prevención del Delito. Esteban de la Huerta. Coordinador Unidad de Análisis y Estudios. PAV Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Joaquin Curtze. Panel Evaluador
7/Mayo/2015	Priscilla Carrasco. Jefa de Programa Apoyo a Víctimas (PAV), Subsecretaría Prevención del Delito Cristian Inzunza. Jefe Departamento Planificación y Control de Gestión. Subsecretaría Prevención del Delito. Esteban de la Huerta. Coordinador Unidad de Análisis y Estudios. PAV Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Mónica Parentelli. DIPRES María José Pérez. DIPRES Patricio Navarro. Panel Evaluador. Joaquin Curtze. Panel Evaluador Tania Macuer. Panel Evaluador.
9/Junio/2015	Esteban de la Huerta. Coordinador Unidad de Análisis y Estudios. PAV Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV Patricio Navarro. Panel Evaluador.

	Joaquin Curtze. Panel Evaluador
26/Junio/2015	<p>Jaime Abedrapo. Jefe de la División, Subsecretaría Prevención del Delito</p> <p>Marco Cornejo. Subsecretaria Prevención del Delito. Jefe oficina planificación y presupuesto.</p> <p>Daniela Miranda. Profesional Área Análisis y Estudios. PAV</p> <p>Antonio Saavedra. Programa Atención a Víctimas.</p> <p>Camila González. Programa Atención a Víctimas.</p> <p>Mónica Parentelli. DIPRES</p> <p>María José Pérez. DIPRES</p> <p>Patricio Navarro. Panel Evaluador.</p> <p>Joaquin Curtze. Panel Evaluador</p> <p>Tania Macuer. Panel Evaluador.</p>

ANEXOS DE TRABAJO

Anexo 1: Reporte sobre el estado y calidad de la información disponible para evaluar el programa.

A. Bases de datos con información relevante para la evaluación

Nombre	Base de datos del Servicio de Acción Reparatoria
Descripción	La base registra todos los ingresos al servicio SAR y contiene datos de caracterización de usuarios y de caracterización de la atención
Período de vigencia	2010 en adelante
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Universo de usuarios
Frecuencia de medición	El registro es diario
Campos / Variables	Datos personales de usuarios (no serán informados), fechas, delito, vía de ingreso, relación con victimario, tipo de víctima, CAVD donde fue atendido, profesional responsable, tipo de egreso, nivel de logro.
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	De acuerdo a las conversaciones preliminares en general las bases de datos son de fácil acceso (No solo ésta), por lo que se debiera tener bastante información para la evaluación. Puede haber una demora menor en su entrega debido a que los datos son confidenciales y su procesamiento debe ser filtrado. Esta BD entrega información del Componente 2.

Nombre	Base de Servicio de Orientación e Información (SOI)
Descripción	La base registra todos los egresos del servicio SOI desde 2012, junto con datos de caracterización de la atención
Período de vigencia	2012 en adelante (2011 proyectable)
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Usuarios egresados
Frecuencia de medición	El registro es diario
Campos / Variables	Datos personales de usuarios (no serán informados), Fecha, vía de ingreso, tipo de delito, tipo de derivación, tipo de egreso
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Entrega información para uno de los servicios del Componente 1. Es posible que no se tenga información comparable para el año 2011.

Nombre	Base de Casos de Conmoción Pública (CCP)
Descripción	La base registra los ingresos al servicio CCP con datos de caracterización de usuarios y caracterización de atención
Período de vigencia	2011 en adelante
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Universo de usuarios
Frecuencia de medición	El registro es diario

Campos / Variables	Datos personales de usuarios (no serán informados), fechas, delito, tipo de intervención, número llamadas efectivas, número de visitas efectivas, tipo de egreso, derivación interna/externa.
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Entrega información para uno de los servicios del Componente 1.

Nombre	Base de Atención a Víctimas 24 horas
Descripción	La base registra todos los ingresos al servicio AV24HR y contiene datos de caracterización de usuarios y de caracterización de la atención
Período de vigencia	2011
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Universo de usuarios
Frecuencia de medición	El registro es diario
Campos / Variables	Datos personales de usuarios (no serán informados), fechas, delito, fecha contacto efectivo, tipo de intervención, número de llamadas efectivas, número de visitas efectivas, derivación a CAVD, tipo de egreso.
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Entrega información para uno de los servicios del Componente 1.

Nombre	Base de Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU)
Descripción	Se aplica sobre los usuarios del Servicio Atención Reparatoria (SAR) y del Servicio de Orientación e Información (SOI)
Período de vigencia	2012 a la actualidad
Universo de medición de las variables (censo/muestra)	Muestra. Mensualmente la muestra es de 50 encuestados en SAR y 50 en SOI, los datos se informan agregados trimestralmente. Se excluyen de la base de datos las siguientes categorías: sin fecha de contacto efectivo, menores de 18 años, delitos en contexto de VIF, víctimas de lesiones graves/gravísimas, cuasi delito de lesiones o cuasi delito de homicidio. En el caso de SOI se excluyen egresos sin orientación entregada, y en el caso de SAR por no adscripción al programa, sin asistencia o derivación/referenciación.
Frecuencia de medición	Trimestral (2012 – 2013). Mensual (2014)
Campos / Variables	SOI: Dimensiones: satisfacción general, calidad de la información, oportunidad/rapidez, características relacionales de la atención, efectividad del servicio, valoración del servicio, utilidad del servicio. SAR: Dimensiones: satisfacción general, infraestructura, oportunidad/rapidez, características relacionales de la atención, efectividad del servicio, valoración del servicio,

	utilidad del servicio.
Juicio del panel respecto de la calidad de la información y posibilidades de uso en la evaluación	Entrega información para uno de los servicios del Componente 1. No tiene información para el año 2011.

B. Fuentes de información para identificar la situación problema que dio origen al programa y que permitan identificar la situación sin programa

Identificación del documento	Breve descripción del contenido
Política Nacional de Seguridad Ciudadana, 2014	La Política Nacional de Seguridad entrega los lineamientos y las directrices programáticas de las aquellas temáticas vinculadas al problema de la seguridad ciudadana. Desde aquí se establece el delito y la violencia es una violación a los derechos de las personas que requiere una atención especial, no sólo desde los principios, sino desde la eficiencia del funcionamiento del sistema de persecución penal; que requiere que las víctimas estén dispuestas a denunciar los delitos y a colaborar en su persecución.
Documento de trabajo. Diagnóstico de Seguridad Ciudadana en Chile. Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana 2004	Los Diagnóstico de seguridad ciudadana en esos años comienzan a establecer las bases de las investigaciones y mediciones posteriores respecto a la temática. Uno de los temas principales es la victimización (que delitos son más frecuentes, a cuántas personas afectan en período determinado de tiempo y quienes son estas personas); a partir de los estudios de victimización, se conoce información respecto a quienes son los afectados por delitos.
Encuesta Nacional de Seguridad Ciudadana. ENUSC	La encuesta Nacional de Seguridad Ciudadana entrega información a nivel nacional, regional y comunal sobre la percepción de inseguridad y victimización de personas y hogares. Permite caracterizar las situaciones en se producen los delitos; y por tanto entregan gran información respecto a las víctimas. Ésta encuesta se realiza anualmente en Chile desde el año 2003 hasta la actualidad.
Evaluación Intermedia de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana.	Estudio realizado en FLACSO-Chile. Analiza el proceso en que se materializa la Estrategia Nacional de Seguridad a partir de la promulgación de la Política Nacional.
Política Nacional de Víctimas del Delito	La Política Nacional es la base del Programa Atención a Víctimas de la Subsecretaría.
Pacto Internacional de Derecho Civiles y Políticos de Naciones Unidas (1989)	Todo corresponde a tratados Internacionales de Derechos Humanos vigentes en Chile que se encuentran a la base de la Política Nacional de Víctimas del Delito. "La existencia de estos derechos hace que el Estado se encuentre obligado a adoptar políticas que garanticen su ejercicio, a través de respuestas sociales,
Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas (1989)	
Convenciones Americana sobre Derechos Humanos, San José de Costa Rica (1991)	

Resguardo Especial de los derechos del niño (Convención Internacional de Derechos Humanos, San José de Costa Rica, 1991)	jurídicas, económicas y otras, las cuales deben ser visualizadas como parte de un esfuerzo coherente para la reparación integral de las víctimas, entendida como el ejercicio de derechos en los diversos ámbitos que se ven afectados a partir de la ocurrencia Tales derechos se encuentran consagrados en la Constitución, las leyes y los tratados de un hecho ilícito, con el objetivo de restituir las condiciones previas a la victimización” (Política Nacional de Víctimas del Delito)
Resguardo especial de los derechos de la Mujeres. (Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belén do Pará	
Derechos de la víctima como interviniente del proceso penal (artículo 109 CPP)	
Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006-2010	
Plan de Seguridad Pública 2010-2014	
Plan Nacional de Seguridad Pública y Prevención de la Violencia y el Delito. Seguridad para todos. (2014)	Estos tres instrumentos orientan la forma de generar mejor seguridad para todos y todas, entregando lineamientos para la agenda programática y el trabajo intersectorial del sector seguridad y justicia. Estos documentos orientan la acción del Estado en el ámbito de competencia definido por la Ley 20.502, orden y seguridad pública interior.

C. Identificar la necesidad de estudio complementario

Fundamentar necesidad de estudio complementario para obtener información que no haya sido identificada en los puntos A y B, y se considere básica para la evaluación.

No se identificaron temas o problemas susceptibles de ser abordados por un Estudio Complementario.

Anexo 2(a): Matriz de Evaluación del programa

NOMBRE DEL PROGRAMA: Programa Apoyo a Víctimas AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2007 MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio del Interior y Seguridad Pública SERVICIO RESPONSABLE: Subsecretaría de Prevención del Delito				
ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN (Periodicidad de medición)	SUPUESTOS
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo		
FIN: Contribuir a garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito				El Programa Apoyo a Víctimas funciona con todos sus centros
PROPÓSITO: Víctimas de delito reducen las consecuencias negativas de la victimización y minimizan victimización secundaria ⁷⁹ .				El nivel de adherencia al servicio por parte de los usuarios que ingresan se mantiene constante o aumenta.
	Eficiencia/resultado Porcentaje de ejecución presupuestaria del Programa	(Valor del presupuesto ejecutado/ Valor total del presupuesto)*100	Bases de datos de ejecución de presupuesto	

⁷⁹ La victimización secundaria constituye el conjunto de costes personales que tiene para la víctima de un hecho delictivo su intervención en el proceso penal en el que éste es objeto de enjuiciamiento. El concepto comprende los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, la exploración médico-forense o el contacto con el ofensor en el juicio oral. En un sentido más extenso cabe también considerar los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación.

	Eficacia/producto Tasa de cobertura por población objetivo	(Ingresos a los servicios en año t/población objetivo del catálogo ⁸⁰ de atención en año t)*100	Bases de los servicios PAV. Base AUPOL reportada por Carabineros filtrada por catálogo de delitos del Programa.	
COMPONENTES: 1.- Servicio primera línea: Víctimas de delitos reciben orientación e información, por medio de modalidades flexibles y adaptadas a sus necesidades para prevenir la victimización secundaria y facilitar el acceso a reparación integral. Subcomponentes: 1) <u>Servicio de Orientación e Información (SOI)</u> . Provee orientación e información telefónica a nivel nacional a personas que han sido víctimas por medio de un equipo que conforma una Central de contactos ⁸¹ . 2) <u>Casos de conmovión pública (CCP)</u> . Intervenciones y gestiones iniciales y contingentes, realizadas en relación a	Eficacia/producto Porcentaje de contactos efectivos en el Servicio de Orientación e Información (SOI), respecto del total de usuarios que reciben cierre	((Número de usuarios que reciben cierre por contacto efectivo en SOI / N° de usuarios que reciben cierre) ⁸³ *100)	Bases de datos SOI (nivel egresos)	Carabineros de Chile entrega la base de registros de denuncias de manera adecuada en forma y plazo. Los casos que deben ser atendidos por el servicio se derivan de manera adecuada en forma y plazo desde el Ministerio Público.
	Eficacia/producto Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención de Casos de Conmoción Pública (CCP), respecto del total de usuarios que reciben cierre.	((N° de usuarios que reciben cierre por atención efectiva en Servicios Atención de Casos de Conmoción Publica / N° de usuarios que reciben cierre) ⁸⁴ *100)	Bases de datos CCP (nivel egresos)	

⁸⁰ Los delitos incluidos en el catálogo son: homicidio, parricidio, femicidio, cuasidelitos de homicidio y cuasidelito de lesiones (cualquiera sea la naturaleza de éstas), robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, delitos Sexuales (en caso de niños, niñas o adolescentes, solo corresponde la atención de delitos extra familiares) lesiones graves gravísimas, leves y menos graves, secuestro, sustracción de Menores, y trata de personas (solo en CAVD Arica, Iquique, Antofagasta, Santiago, Recoleta y Punta Arenas), delitos contemplados en Ley N° 18.290, Ley del Tránsito cuando éstos tienen resultado de lesiones o muerte por diversas causales (conducción bajo la influencia del alcohol, en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancias estupefacientes o sicotrópicas, con resultado de lesiones leves, menos graves, graves y gravísimas o muerte); y, atentar contra un vehículo motorizado en circulación, apedreándolo o arrojándole otros objetos contundentes o inflamables o por cualquier otro medio semejante, con resultado de lesiones leves, menos graves, graves y gravísimas o muerte.

⁸¹ Además opera un chat y se contacta con la base de datos AUPOL.

victimas de delitos, cuyos casos corresponden a aquellos que provocan conmoción pública ⁸² . 3) <u>Apoyo a víctimas las 24 Horas (APV24H)</u> : Atención contingente en el sitio del suceso de los delitos violentos en contexto de flagrancias que son informados por las Fiscalías de la RM y de la Región de la Araucanía.	Eficacia/producto Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención 24 horas, respecto del total de usuarios que reciben cierre.	((N° de usuarios que reciben cierre por atención efectiva en Servicios Atención 24 horas/ N° de usuarios que reciben cierre) ⁸⁵ *100)	Bases de datos AV24 horas (nivel egresos)	
	Eficacia/calidad Satisfacción de usuarios del SOI	((Número de usuarios encuestados que califican el SAR en general con notas 6 o 7 / Número de usuarios encuestados que califican el servicio en general)*100)	Bases de datos Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU), aplicada trimestralmente, en la muestra correspondiente al SOI.	

⁸³ Tipos de cierre en SOI: egreso (orientación entregada)/ no adscribe al programa/ derivación interna/ derivación externa/ cierre por procesos interrumpido/ rechaza orientación/ contacto con terceros/ otro (por ej. “se fue del país”)/ cierre por carta* (2 llamadas fallidas)/ contactar por SAR* (tercer contacto). **Los cierres marcados con “*” no se consideran contacto efectivo.**

⁸⁴ Tipos de cierre en CCP: cierre total/ derivación externa/ derivación interna/ cierre en etapa seguimiento institucional*/ cierre por carta institucional*/ cierre por falta de antecedentes*. **Los cierres marcados con “*” no se consideran contacto efectivo.**

⁸² Se entenderá por conmoción pública: “el impacto observado en la comunidad producto de un delito violento, difundido ampliamente a través de los distintos medios de comunicación, traducido en la preocupación permanente de la comunidad en torno a lo sucedido y a las personas afectadas, siendo deber del estado resguardar el orden y la seguridad pública”. Subsecretaría Prevención del delito. Lineamiento Técnico Primera Línea de Atención, Unidad Programática. Programa Apoyo a Víctimas. 2014 noviembre.

⁸⁵Tipos de cierre en AV24hrs: egreso (intervención entregada)/ cierre por proceso interrumpido/ contacto con terceros/ derivación CAVD/ derivación externa/ otro/ rechaza intervención/ cierre por carta*. **Los cierres marcados con “*” no se consideran contacto efectivo.**

Actividades	<p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la planificación estratégica • Formulación de presupuesto <p>Implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal • Procesos de inducción y capacitación <p>Ejecución: (intervención)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso • Diseño de la intervención especializada • Provisión de la intervención especializada • Egreso y seguimiento • Evaluación 			
2.- Servicio segunda línea: Víctimas de delitos reciben atención integral especializada (psicosociojurídica)	<p>Eficacia/Productivo</p> <p>Porcentaje de casos exitosos⁸⁶ del Servicio de Atención Reparatoria (SAR), respecto del total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) o intervención breve (IB) del SAR del SAR</p>	<p>((N° de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados del SAR del Programa de Apoyo a Víctimas /N° total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) o intervención breve (IB) del SAR del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos)*100)</p>	Bases de datos SAR (nivel egresos) PAV	Víctimas desean participar de las diferentes etapas de la intervención especializada.
	<p>Eficacia/productivo</p> <p>Porcentaje de usuarios egresados del SAR que terminan tratamiento⁸⁷</p>	<p>(Usuarios que finalizan por PIE o intervención breve/total de egresos de SAR)*100</p>	Bases de datos SAR (nivel egresos)	

⁸⁶ Por exitosos se comprenderán los casos logrados y parcialmente logrados y quedarán fuera los casos no logrados. La definición de logro es establecida por el profesional tratante en conjunto con el usuario al final del proceso de intervención.

⁸⁷ Tipos de cierre SAR: No adscrito al programa/ derivación o referenciación/ no asiste/ deserción/ cierre administrativo/ vigentes/ finaliza intervención breve/finaliza PIE

	Eficacia/calidad Porcentaje de alta satisfacción en usuarios del Servicio de Atención Reparatoria (SAR).	((Número de usuarios encuestados que califican el SAR en general con notas 6 o 7 / Número de usuarios encuestados que califican el servicio en general)*100)	Bases de datos Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU), aplicada trimestralmente, en la muestra correspondiente al servicio SAR.	
Actividades	Diseño: <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de la planificación estratégica • Formulación de presupuesto • Diseño de coberturas y dotaciones Implementación: <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal • Procesos de inducción y capacitación • Habilitación de dependencias e infraestructura Ejecución (intervención) <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso • Diseño de la intervención especializada • Provisión de la intervención especializada • Evaluación • Egreso y seguimiento 			
3. Coordinación Red de Asistencia a Víctimas (RAV): Víctimas de delito acceden a servicios articulados intersectorialmente	Porcentaje de reuniones de las mesas RAV nacional y regionales ejecutadas.	Reuniones ejecutadas/reuniones programadas, según planificación anual	Informe de gestión de coordinación de la RAV	
	Porcentaje de cumplimiento de productos según Plan RAV	(productos ejecutados/productos comprometidos plan RAV nacional)*0.5 + (productos ejecutados/productos comprometidos plan RAV regionales)*0.5	Informe de gestión de coordinación de la RAV	

Actividades	Diseño: Diseño y ejecución de Plan RAV anual Diseño e implementación de protocolos intersectoriales Reuniones RAV regionales y nacional Implementación de evaluaciones anuales
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2(b): Medición de indicadores Matriz de Evaluación del programa, período 2011-2014

NOMBRE DEL PROGRAMA: Programa Apoyo a Víctimas
AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 2007
MINISTERIO RESPONSABLE: Ministerio del Interior y Seguridad Pública
SERVICIO RESPONSABLE: Subsecretaría de Prevención del Delito
OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE SE VINCULA EL PROGRAMA: Brindar apoyo a las víctimas de delitos a través del diseño, implementación y seguimiento de los resultados de la Política Pública de Apoyo a Víctimas de Delitos y el funcionamiento de la red nacional de centros de asistencia a víctimas.

<i>Evolución de Indicadores</i>						
<i>Enunciado del objetivo</i>	<i>Indicadores</i>					
	<i>Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)</i>	<i>Fórmula de cálculo</i>	<i>Cuantificación</i>			
			<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>
FIN: Contribuir a garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito						
Propósito: Víctimas de delito reducen las consecuencias negativas de la victimización y minimizan victimización secundaria ⁸⁸ .	Eficiencia/resultado Porcentaje de ejecución presupuestaria del Programa	(Valor del presupuesto ejecutado/ Valor total del presupuesto)*100	93,13% 5.878/5.474	104,70% 4.960/5.193	100,62% 5.926/5.962	97,32% 5.838/5.681
	Eficacia/producto Tasa de cobertura por población objetivo	(Ingresos a los servicios en año t/población objetivo del catálogo de atención en año t)*100	57,2% 51.111/89.376	63,7% 49672/77.999	65,8% 53.795/81.708	68,3% 61.122/89.533

⁸⁸ La victimización secundaria constituye el conjunto de costes personales que tiene para la víctima de un hecho delictivo su intervención en el proceso penal en el que éste es objeto de enjuiciamiento. El concepto comprende los efectos traumatizantes derivados de los interrogatorios policiales o judiciales, la exploración médico-forense o el contacto con el ofensor en el juicio oral. En un sentido más extenso cabe también considerar los efectos del tratamiento informativo del suceso por parte de los medios de comunicación.

Componente 1 1.- Servicio primera línea: Víctimas de delitos reciben orientación e información, por medio de modalidades flexibles y adaptadas a sus necesidades para prevenir la victimización secundaria y facilitar el acceso a reparación integral.	Eficacia/producto Porcentaje de contactos efectivos en el Servicio de Orientación e Información (SOI), respecto del total de usuarios que reciben cierre	((Número de usuarios que reciben cierre por contacto efectivo en SOI / N° de usuarios que reciben cierre) ⁸⁹ *100)	60,0% ⁹⁰ 23.321/38.869	72,96% 27.070/37104	74,40% 29.556/39.759	74,90% 33.600/44.823
	Eficacia/producto Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención de Casos de Conmoción Pública (CCP), respecto del total de usuarios que reciben cierre.	((N° de usuarios que reciben cierre por atención efectiva en Servicios Atención de Casos de Conmoción Pública / N° de usuarios que reciben cierre) ⁹¹ *100)	77,16% 1476/1913	93,57% 1616/1727	67,29% 1574/2339	71,71% 2279/3178
	Eficacia/producto Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención 24 horas, respecto del total de usuarios que reciben cierre.	((N° de usuarios que reciben cierre por atención efectiva en Servicios Atención 24 horas/ N° de usuarios que reciben cierre) ⁹² *100)	100,00% 1037/1037	100,00% 1365/1365	97,39% 1417/1455	94,00% 1755/1867
	Eficacia/calidad Porcentaje de alta satisfacción en usuarios del Servicio de Orientación e Información (SOI)	((Número de usuarios encuestados que califican el SAR en general con notas 6 o 7 / Número de usuarios encuestados que califican el servicio en general)*100)	Sin datos ⁹³	87,9% 676/769	81,9% 546/667	85,2% 537/630

⁸⁹ Tipos de cierre en SOI: egreso (orientación entregada)/ no adscribe al programa/ derivación interna/ derivación externa/ cierre por procesos interrumpido/ rechaza orientación/ contacto con terceros/ otro (por ej. "se fue del país") /cierre por carta* (2 llamadas fallidas)/ contactar por SAR* (tercer contacto). **Los cierres marcados con "*" no se consideran contacto efectivo.**

⁹⁰ Por cambios en el sistema de registro el dato corresponde a una estimación basada en homologación de criterios

⁹¹ Tipos de cierre en CCP: cierre total/ derivación externa/ derivación interna/ cierre en etapa seguimiento institucional*/ cierre por carta institucional*/ cierre por falta de antecedentes*. **Los cierres marcados con "*" no se consideran contacto efectivo.**

⁹²Tipos de cierre en AV24hrs: egreso (intervención entregada)/ cierre por proceso interrumpido/ contacto con terceros/ derivación CAVD/ derivación externa/ otro/ rechaza intervención/ cierre por carta*. **Los cierres marcados con "*" no se consideran contacto efectivo.**

⁹³ La encuesta de satisfacción se aplica para SOI y SAR, desde el año 2012 en adelante.

Componente 2 2.- Servicio segunda línea: Víctimas de delitos reciben atención integral especializada (psicosociojurídica)	Eficacia/producto Porcentaje de casos exitosos ⁹⁴ del Servicio de Atención Reparatoria (SAR), respecto del total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) o intervención breve (IB) del SAR	((N° de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados del SAR del Programa de Apoyo a Víctimas /N° total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) e intervención breve (IB) del SAR del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos)*100)	99,07% (2.352/2.374)	98,97% (3.375/3.410)	99,85% (4.688/4.695)	99,90% (5.173/5.178)
	Eficacia/producto Porcentaje de usuarios egresados del SAR que terminan tratamiento ⁹⁵	(Usuarios que finalizan por PIE o intervención breve/total de egresos de SAR)*100	30,88% 2352/7617	36,78% 3485/9476	44,69% 4696/10509	50,5% 5178/10247
	Eficacia/calidad Porcentaje de alta satisfacción en usuarios del Servicio de Atención Reparatoria (SAR).	((Número de usuarios encuestados que califican el SAR en general con notas 6 o 7 / Número de usuarios encuestados que califican el servicio en general)*100)	Sin datos ⁹⁶	87,9% 609/693	89,1% 605/679	89,3% 557/624
3. Coordinación Red de Asistencia a Víctimas (RAV): Víctimas de delito acceden a servicios articulados intersectorialmente	Eficacia/proceso Porcentaje de reuniones de las mesas RAV nacional y regionales ejecutadas.	((Reuniones ejecutadas RAV nacional/reuniones programadas, según planificación anual RAV nacional)*0.5 + (Reuniones ejecutadas RAV regionales ⁹⁷ /reuniones programadas, según planificación anual RAV regionales)*0.5)*100	RAV nacional 9/11 81,8% RAV regionales s/inf	$((10/10)*0.5 + (134/140)*0.5)*100$ 97,8%	$((10/10)*0.5 + (134/140)*0.5)*100$ 97,9%	$((10/10)*0.5 + (109/140)*0.5)*100$ 88,9%

⁹⁴ Por exitosos se comprenderán los casos logrados y parcialmente logrados y quedarán fuera los casos no logrados. La definición de logro es establecida por el profesional tratante en conjunto con el usuario al final del proceso de intervención.

⁹⁵ Tipos de cierre (egresos) SAR: No adscribe al programa/ derivación o referenciación/ no asiste/ deserción/ cierre administrativo/finaliza intervención breve/finaliza PIE

⁹⁶ La encuesta de satisfacción se aplica para SOI y SAR, desde el año 2012 en adelante.

⁹⁷ En el caso de las RAV regionales que hayan desarrollado más sesiones de las programadas, éstas no se cuentan en el indicador para evitar que el número subsidie a las regiones que realizaron menos reuniones de las programadas.

	Eficacia/Producto Porcentaje de cumplimiento de productos según Plan RAV	(productos ejecutados/productos comprometidos plan RAV nacional)*0.5 + (productos ejecutados/productos comprometidos plan RAV regionales)*0.5				61,6% $((4/7)*0.5+(49/75)*0.5)$
--	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	------------------------------------

Anexo 2(c): Análisis de diseño del programa

a. Relaciones de causalidad de los objetivos del programa (Lógica Vertical)

El propósito está correctamente formulado, ya que identifica el cambio que se quiere producir en las personas usuarias del programa como es que las Víctimas de delitos reducen las consecuencias negativas de la victimización y minimizan la victimización secundaria. Se vincula con el problema/necesidad identificado puesto que se sabe que las víctimas son afectadas en su integridad personal provocando secuelas psicológicas, de salud, familiares, sociales y legales. Además, está documentado que la intervención de diferentes entidades que abordan el delito y a las víctimas provocan a menudo nuevos efectos negativos que es lo que se conoce como victimización secundaria. De lo que se trata entonces, es de mitigar estos efectos negativos y en otros restituir una condición que las personas tenían antes de que fueran afectadas por el delito.

El programa Atención a Víctimas de delitos, a través de su propósito contribuye a la solución del problema planteado en el Fin, puesto que al momento que las Víctimas ejerzan su derecho a recibir una reparación integral especializada, se está contribuyendo junto con otros – por ejemplo, los integrantes de la red de atención a víctimas – a garantizar el respeto o el cumplimiento de sus derechos.

Respecto de dos de los tres componentes – Componente 1 y Componente 2 estos responden a momentos secuenciales en el tiempo y de profundización de los servicios que entrega el programa a sus usuarios. Estos corresponden al ámbito psicosocial para abordar el efecto emocional y/o de vulnerabilidad producto de la ocurrencia del delito; Orientación Jurídica que informa respecto de los procedimientos judiciales, derechos de la víctima e información proteccional.

El Componente N° 1 que es un servicio denominado de primera línea, entrega orientación e información inmediatamente después de la vivencia victimal para prevenir la victimización secundaria y eventualmente permitir su acceso a otro tipo de atenciones de más larga duración, sea dentro del programa (Derivación interna) o en otras instituciones (Derivación externa).. El Componente 2 de segunda línea entrega una atención integral especializada de los servicios ya identificados que son de mayor duración que el componente anterior.

En cuanto a sus características, ambos componentes se consideran bienes meritorios, en el entendido que se está en el campo de los derechos de las víctimas y que la sociedad debe proveer estos servicios para aminorar, reparar y superar las secuelas del delito.

El componente 1 ofrece tres tipos de servicios que son variantes según el contexto, por así decirlo, de la urgencia que tienen las víctimas: **Servicio de Orientación e Información** propiamente tal que se hace de forma telefónica y busca identificar las necesidades del usuario. **Casos de conmoción pública** que agrupa las intervenciones iniciales y de urgencia de aquellos casos que provocan impacto en la comunidad producto de un delito violento. **Apoyo a víctimas las 24 Horas** que trata la atención de los delitos violentos en contexto de flagrancias que son informados por algunas Fiscalías de la RM y de la Región de la Araucanía cuya modalidad de intervención es primordialmente presencial.

El Componente 2 considera dos tipos de planes de intervención: Plan de Intervención Breve o centrado en la crisis, la cual es una modalidad única de intervención en que la víctima generalmente no requiere de una intervención de más largo plazo (máximo 4 a 6 meses con intervenciones semanales o quincenales). Plan de Intervención Especializado o centrado en la resignificación de la experiencia delictiva. Es una intervención de más largo plazo (entre 10 a 12 meses) para víctimas especialmente de delitos contra las personas, la libertad, la seguridad y la integridad sexual. Promueve acciones destinadas a generar condiciones de seguridad e integridad, propiciando estrategias de autoprotección respecto del delito y potenciando la elaboración e integración de la experiencia sufrida en su vida cotidiana, de forma adaptativa.

El Componente 3 Coordinación Red de Asistencia a Víctimas (RAV), entrega un bien o servicio indirectamente a los beneficiarios. La coordinación es una actividad indispensable para potenciar los servicios que se entregan en el Componente 1 y 2 y en otras instituciones vinculadas a la Red, y para generar insumos para su funcionamiento. De ahí que entre las tareas que asume la Coordinación RAV es capacitar a sus funcionarios, elaborar Protocolos, etc. Es decir, son servicios que se entregan a niveles intermedios que se vincularán con los beneficiarios a través de los otros Componentes.

En síntesis, se puede afirmar los Componentes 1 y 2 colaboran con el cumplimiento del propósito definido y se considera que son los necesarios y suficientes para esta tarea.

En cuanto a las actividades para la producción de los componentes éstas son similares puesto que la diferencia entre ambos, son los plazos relacionados con la profundidad de la intervención. De todos modos, deberían diferenciarse las actividades por cada subcomponente en el caso del componente 1. Se detallan la acciones desde el diseño (planificación estratégica y formulación del presupuesto); implementación (Contratación y capacitación de los recursos humanos) y; ejecución de la intervención (ingreso, diseño y provisión de la intervención, egreso y seguimiento). Cabe hacer la observación que debido a que existen otras entidades que atienden a víctimas y que el programa está radicado en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por lo tanto, está más relacionado con la seguridad y las consecuencias del delito, se hace muy relevante agregar en la implementación una o dos actividades que realiza el programa en la red de Asistencia a Víctimas (RAV) que debiera complementar y optimizar las alternativas de atención especializada que entregan otras entidades. Con la agregación de estas actividades, se considera que son las necesarias y suficientes para el logro de los componentes.

Respecto de los supuestos tiene dos formulados a nivel de Fin. Uno señala que “el Programa Apoyo a Víctimas funciona con todos sus centros”, que más bien debiera estar situado como supuesto de propósito. Con todo, no es un riesgo externo puesto que es parte de la tarea del Programa que estos funcionen. Además, si no todos funcionan eso no quita que los existentes contribuyan al logro del Fin.

El otro supuesto es: “se aprueba el proyecto del Servicio Nacional de Víctimas orientado a garantizar el ejercicio de derechos alcanzando una cobertura total de la Población potencial y asegurando la eficacia y calidad de las intervenciones”. Por supuesto, que la existencia de tal entidad ampliaría garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito. Sin embargo, hoy día no existe tal entidad y se asume que el objetivo de Fin sigue siendo válido. Se sugiere que el riesgo esté vinculado con la existencia de recursos

humanos suficientes a nivel país para asegurar la sostenibilidad de las garantías de derechos de todas las víctimas.

A nivel de objetivo de Propósito se plantea el supuesto que “el nivel de adherencia al servicio por parte de los usuarios que ingresan se mantiene constante o aumenta”. El problema de este riesgo es que es difícil determinar cuánto de la no adherencia se refiere a la inconstancia del usuario por características personales y cuánto es atribuible a una deficiente atención del programa. Además, es un supuesto que debiera estar a nivel de Componente por lo que debiera bajarse a este nivel.

Los supuestos de Componente más bien son de actividades para cumplir los Componentes.

En conclusión, con algunos ajustes menores el diseño es apropiado para abordar la necesidad y problema identificado, como es que las víctimas ejerzan su derecho a recibir reparación integral especializada, apuntando a minimizar la victimización secundaria.

b. Sistema de indicadores del programa (Lógica Horizontal)

Fin: Contribuir a garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito	
Indicador	Comentario
No tiene formulado indicadores	
Propósito: Víctimas de delito reducen las consecuencias negativas de la victimización y minimizan victimización secundaria	
Indicador	Comentario
	No tiene indicadores a este nivel. Este es un desafío para el programa intentar medir impacto, considerando los riesgos que significaría victimización secundaria con la aplicación del mismo instrumento de medición. Una alternativa sería buscar la medición de resultados intermedios utilizando metodologías cualitativas tales como entrevistas en profundidad.
Economía/resultado Porcentaje de ejecución presupuestaria del Programa	Indicador apropiado para medir qué tan bien se están usando los recursos.
Eficacia/producto Tasa de cobertura por población objetivo	Indicador apropiado puesto que mide cobertura, aunque no mide el cambio que se obtuvo en la población beneficiaria. Por razones, visuales se colocó este indicador a este nivel de objetivos
Calidad/producto Porcentaje de alta satisfacción en usuarios de los servicios del Programa. ⁹⁸	No suele colocarse indicadores de satisfacción a nivel de Propósito y en este caso en particular debe estar situado a nivel de los componentes.
Otras observaciones Deben un indicador de eficiencia que mida el costo del servicio por beneficiario y desglosado por componente.	

Componente 1: Contribuir a garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de

⁹⁸ La encuesta de Satisfacción a Usuarios solo se aplica sobre los usuarios de los servicios SAR y SOI

delito	
Indicador	Comentario
Eficacia/producto Porcentaje de contactos efectivos en el Servicio de Orientación e Información (SOI), respecto del total de usuarios que reciben cierre.	Indicador apropiado puesto que mide los contactos efectivos que tuvieron los usuarios contactados por SOI
Eficacia/producto Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención de Casos de Conmoción Pública (CCP), respecto del total de usuarios que reciben cierre.	Idem anterior
Eficacia/producto Porcentaje de ingresos efectivos del Servicio Atención 24 horas, respecto del total de usuarios que reciben cierre.	Idem anterior
Eficacia/calidad Satisfacción de usuarios del SOI	Indicador que permite medir la evaluación de los usuarios de los servicios recibidos
Componente 2: Servicio segunda línea: Víctimas de delitos reciben atención integral especializada (psicosociojurídica)	
Indicador	Comentario
Eficacia Producto Porcentaje de casos exitosos del Servicio de Atención Reparatoria (SAR), respecto del total de egresos que finaliza plan de intervención especializada (PIE) del SAR.	El indicador formulado mide los casos exitosos teniendo como denominador aquellos que egresan de los Planes de intervención. Sería necesario también medir el porcentaje de exitosos en relación al total de usuarios que egresan de los SAR. De este modo se tendrá evidencia cuál es el destino del total de usuarios.
Eficacia/producto Porcentaje de usuarios egresados del SAR que terminan tratamiento	Indicador apropiado para medir la eficacia respecto de los que ingresan al SAR
Eficacia/calidad Porcentaje de alta satisfacción en usuarios del Servicio de Atención Reparatoria (SAR).	Indicador que permite medir la evaluación de los usuarios de los servicios recibidos
Otras observaciones: Debiera incluirse un indicador de calidad referido al tiempo de demora promedio desde que un usuario ingresa al servicio y cierra el proceso. Esto permitiría entregar elementos de análisis sobre la complejidad de los casos que ingresan, las decisiones técnicas del programa para aceptar ciertos casos, etc.	
Componente 3: Coordinación Red de Asistencia a Víctimas (RAV): Víctimas de delito acceden a servicios articulados intersectorialmente	
Eficacia Proceso Porcentaje de reuniones de las	No es un indicador que mida el Componente formulado. Se puede sugerir Porcentaje de Usuarios

mesas RAV nacional y regionales ejecutadas.	del Programa que son Derivados a Centros Externos respecto del total de beneficiarios.
---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------

La lógica horizontal de la matriz de marco lógico se valida a la que deben incluirse algunos indicadores y realizar algunos pequeños ajustes a otros. Se evalúa positivamente la existencia de indicadores de calidad. El Programa tiene un sistema de registros que permiten calcular todos los indicadores. La parte más compleja es la medición de los indicadores de eficiencia para los primeros años, los que están asignadas en distintas partidas lo que obliga a hacer imputaciones de gastos en que incurrió el Programa. Así para el año 2011 el programa presupuestario era administrado por la División de Seguridad Pública y dependía presupuestariamente de la Secretaría de Administración General del Ministerio del Interior. Para los años 2012 y 2013 estaba dentro del Presupuesto de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Solo a partir del año 2014 el Programa de Apoyo a Víctimas tiene una asignación presupuestaria claramente discernible como "Centros Regionales de Atención y Orientación a Víctimas".

Anexo 3: Procesos de Producción y Organización y Gestión del Programa

1. Proceso de producción de cada uno de los bienes y/o servicios (componentes) que entrega el programa.

COMPONENTES

Componente 1 Primera Línea⁹⁹

La primera línea de atención tiene por objetivo entregar orientación, información y primeros auxilios psicológicos a las víctimas, de la manera más rápida posible (contingente), por medio de modalidades de intervenciones flexibles y adaptadas a las necesidades de las víctimas. Es descrita por los profesionales del Programa, como una línea de emergencia, que se desarrolla de manera telefónica (diversas modalidades, telefónica, presencial, virtual y es la puerta de entrada al sistema de atención.

Con estos servicios, el Programa previene el desarrollo de consecuencias psicológicas profundas y de largo plazo, producidas por el evento traumático y permite que los casos de mayor complejidad reciban terapia en la segunda línea de atención (componente 2).

Esta primera línea está compuesta por tres servicios: Servicio de Orientación e Intervención (SOI), Servicio de Atención en Casos de Conmoción Pública (CCP) y Servicio de Apoyo a Víctimas las 24 Horas (APV24H). Estos tres servicios tienen una coordinación nacional, encargada de velar por su funcionamiento, con responsabilidades administrativas y técnicas dentro de la Subsecretaría (por ejemplo las reuniones de coordinación semanales con todos los jefes de unidad) y su representación externa con otras instituciones públicas (por ejemplo, las fiscalías en que funciona el Servicio 24 horas). A la vez, cada uno de estos servicios cuenta con un coordinador(a) técnico(a); quienes realizan un trabajo directo con los equipos de trabajo (reuniones de coordinación, contacto y asesoría permanente con los equipos en el caso a caso).

La primera línea tiene mecanismo de coordinación constante, se reúnen todos los lunes con el objetivo de coordinar, informar y gestionar los casos que sean necesarios, con principal atención en aquellos de alta complejidad y que revisten importancia para las autoridades pertinentes.

Servicio de Orientación e Información (SOI):

Su función es proveer orientación e información telefónica a personas que han sido víctimas de delito, por medio de un equipo que conforma un centro de contacto. Este equipo interviene de manera integral y derivando activamente a la oferta pública de atención especializada, incluyendo a otras instituciones cuando corresponde.

Los casos ingresan a través de la base de denuncias de Carabineros de Chile (Base de datos AUPOL), la cual es informada al Programa los días lunes, miércoles y viernes. El Programa cuenta con una dotación de 13 personas – orientadores- quienes se hacen cargo de, al menos, 30 casos por día de ingreso de la base (el plazo máximo de

⁹⁹ En base a información entregada por el Programa Asistencia a Víctimas al panel de evaluación y entrevistas realizadas a informantes claves.

intervención es de 48 horas para dar respuesta); este equipo es multidisciplinario integrado principalmente por psicólogos, asistentes sociales y abogados.

El servicio SOI es una intervención en sí misma, ya que no necesariamente los casos que ingresen en esta línea serán derivados a la línea de atención 2; es decir muchos de ellos terminan su intervención en esta línea. El procedimiento de contacto es llamar telefónicamente a cada uno de los casos recibidos en la base, la que es distribuida mediante un software creado para ello.

Las prestaciones que se otorgan son: a) primer Contacto que se origina una vez producida la comunicación telefónica con la víctima o denunciante del delito, en que se contextualiza el motivo del llamado y se ofrecen los servicios del Programa; b) orientación psicosocial que entrega información para identificar y/o entregar herramientas para superar las consecuencias post-delictuales; ya sea la afectación emocional de la víctima, como a la vulnerabilidad social generada por la ocurrencia del delito; c) orientación jurídica que transfiere información respecto del proceso judicial, derechos de la víctima e información proteccional; d) prevención de la revictimización consistente en entregar al usuario herramientas que puedan serle de utilidad para prevenir la futura ocurrencia de éste y otros delitos afines contra su persona o familiares.; e) seguimiento al usuario para evaluar o reforzar diversos aspectos relativos a necesidades de información de la víctima, evaluación de sintomatología existente o entrega de información adicional que en el contacto telefónico inicial no fue satisfecha íntegramente; f) derivación de usuarios en el caso que se requiera a la red de apoyo institucional, interna (Componente 2) o externa para satisfacer las necesidades específicas del usuario.

Existe una segunda vía de ingreso al SOI a través de la línea 600 818 1000, es una línea abierta a la comunidad, donde las personas que han sido víctimas de algún delito pueden llamar para pedir orientación. En esta vía de ingreso los casos se someten a un filtro que identifica si el caso puede ser tratado por medio del Programa. Son los mismos profesionales quienes realizan este filtro en el momento de la atención, considerando el catálogo de delitos previamente definido. Sin embargo, el equipo se encuentra preparado para entregar información y/o hacer una derivación lo más adecuada posible, comprendiendo que la mayoría de quienes acceden al Programa por esta vía, se encuentran en algún caso de vulneración de derechos.

El panel evalúa positivamente la secuencia desde la primera atención a la segunda, ya que muchos de los casos atendidos pueden entregar orientación en una primera atención y no necesitan un proceso posterior.

Servicio de Atención en Casos de Conmoción Pública (CCP):

Servicio de atención que agrupa las intervenciones y gestiones iniciales y contingentes, realizadas en relación a víctimas de delitos, cuyos casos corresponden a aquellos que causan conmoción pública. El servicio es entregado por un equipo especializado en la RM y por parte del equipo de intervención de los Centros de Atención en regiones. El encargado del equipo y coordinador de este servicio se encuentra en la región Metropolitana, y se encarga de los casos que ingresan en esta región, y a la vez gestiona y supervisa lo que hacen los centros en este servicio en el resto del país. El servicio implica la entrega de asistencia psicosocial directa a las víctimas en su residencia, en el sitio del suceso o en otros lugares ad-hoc.

Las etapas consideradas son:

- a) Seguimiento institucional en que luego que el programa selecciona el caso aparecido en la prensa, se procede a recabar información relativa a la identificación de las víctimas y datos de contacto, y presentación dentro de las primeras 24 horas reportada la noticia en los medios de comunicación masivos, o bien su ajuste a la modalidad de intervención por delito.
- a) Contacto Telefónico con las víctimas identificadas, con el objetivo de presentar los centros y los recursos profesionales que se ponen a disposición de los afectados, privilegiando para ello la comunicación con la víctima directa, en los casos en que esto sea posible. La intervención se abocará a la contención emocional y la orientación psicológica con elementos jurídicos, realizándose una intervención diferenciada de acuerdo a las consecuencias de la crisis en las áreas cognitiva y emocional. De no contarse con datos para el contacto telefónico y de disponerse de antecedentes del domicilio residencial, se realiza una visita domiciliaria;
- b) Entrevista presencial con usuarios en que la intervención se ajusta a las necesidades prioritarias del caso, pudiendo corresponder en un inicio a una intervención psicológica centrada en la contención de la crisis más que en la orientación respecto a los aspectos jurídicos del caso;
- c) Seguimiento usuario, derivación y/o cierre que después de haber realizado una primera intervención, es posible que se requiera efectuar un segundo, inclusive un tercer contacto telefónico de seguimiento con los afectados;
- d) Apoyo de representación judicial después de las anteriores intervenciones, de acuerdo a las necesidades detectadas, por lo que la derivación a Servicios de Apoyo Reparatorio (Interno o externo) puede ser total o parcial de acuerdo a las necesidades particulares lo cual marcará el foco o énfasis de la atención.

Servicio de Apoyo a Víctimas las 24 Horas (APV24H):

El servicio consiste en un equipo de intervención especializado que atiende a víctimas de delito en el sitio del suceso, para prestar primeros auxilios psicológicos, lo que realiza en coordinación con los fiscales del Ministerio Público. Este servicio se desarrolla en la Fiscalía Oriente, Occidente, Centro Norte y Temuco. Trabajan 12 profesionales especializados, quienes en modalidad de turnos cubren las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

El Programa ha firmado un convenio con las cuatro fiscalías por medio del cual se ha establecido que cuando sucede un delito violento y el fiscal lo estima pertinente, se pone en contacto directo con los profesionales del equipo que se encuentran de turno. La modalidad es una notificación al correo electrónico y una llamada telefónica. En ese momento el profesional se dirige donde se requiera, que generalmente es el sitio del suceso, la Fiscalía o el Servicio Médico Legal. El objetivo principal es apoyar a la víctima y cualquier proceso necesario para ello, que evite la victimización secundaria y favorezca el ejercicio de los derechos de la misma. La víctima cuenta con el apoyo de un (a) profesional que maneja herramientas de primeros auxilios psicológicos, dispone de información de lo que puede suceder en el proceso penal, que activa redes desde el ámbito social. Los profesionales son altamente calificados y actualmente se encuentra conformado por 8 psicólogos y 3 trabajadores sociales.

Un ejemplo de actuación del Programa con buenos resultados¹⁰⁰ a nivel de percepción de los usuarios, es el acompañamiento en la toma de declaraciones de las víctimas,

¹⁰⁰ Información destacada en base a entrevista a coordinadora primera línea.

facilitando y mejorando el proceso judicial. Se hace acompañamiento en caso de delitos sexuales de niños, niñas y adolescentes, para lo cual se cuenta con un *maletín de trabajo*¹⁰¹ con material didáctico para contribuir a mejorar los acompañamientos y los tiempos de espera en estos casos.

El panel ha visto falta de antecedentes para comprender por qué el APV 24 horas se encuentra focalizado solamente en la Región Metropolitana y en Temuco. Se evalúa este componente positivamente, por lo completo del servicio y lo importante del acompañamiento profesional de la víctima en un momento de emergencia. Este acompañamiento puede cambiar la percepción respecto a la justicia e incluso facilitar procesos psicológicos y avanzar rápidamente en la restitución de derechos. Tiene que ver con el derecho a la justicia y el derecho de las víctimas en el proceso penal: estar informadas, ser asesoradas, estar seguras, ayuda inmediata y en crisis, vivir un trato digno, entre otras.

Procesos en Primera Línea



Fuente: Programa Atención a Víctimas, 2015

Componente 2: Segunda línea ¹⁰²

El componente 2 corresponde al Servicio de Atención Reparatoria (SAR), el cual se encuentra disponible en todo el país, a través de 47 centros y oficinas de atención.

El objetivo del componente es brindar terapia reparatoria integral y de mayor plazo a víctimas de delitos que enfrentan necesidades de mayor complejidad. El proceso de intervención reparatoria es un proceso de intervención progresiva¹⁰³, focalizada en la temática victimal del consultante y focalizada en las necesidades individuales, así mismo tiene una orientación hacia el desarrollo de competencias y recursos en las personas para enfrentar las situaciones de crisis y restablecer el equilibrio psicosocial afectado por la violencia sufrida. El modelo de intervención está estructurado en niveles sucesivos en tiempo y profundidad, cobrando fuerza el principio de intervención progresiva el cual orienta el trabajo de los centros. El modelo busca incorporar objetivos y estrategias de

¹⁰¹ El maletín de trabajo es una herramienta que ha sido incorporada como sugerencia de los y las profesionales del equipo. La idea es contar con material didáctico que facilite los tiempos de espera de los niños y niñas en algún procedimiento en las instituciones de justicia.

¹⁰² En base a información entregada por el Programa Asistencia a Víctimas al panel de evaluación y entrevistas realizadas a informantes claves.

¹⁰³ El principio de intervención progresiva establece que los casos deben resolverse con el menor nivel de intervención posible, fomentando el desarrollo de competencias en el sujeto de atención).

intervención acorde a las necesidades de la víctima diferenciadas por el tipo de delito, con características de intervenciones en formatos de orientación breve, más flexibles y pertinentes a la realidad nacional¹⁰⁴.

Los equipos profesionales están integrados por equipos interdisciplinarios de psicólogos, trabajadores sociales, abogados y psiquiatras.

Centros de Atención Reparatoria en el país (SAR)

XV Arica	I Tarapacá	II Antofagasta	III Atacama	IV Coquimbo	V Valparaíso	VI O'Higgins
Arica	Iquique Alto Hospicio	Antofagasta	Copiapó	Coquimbo Ovalle	Valparaíso San Antonio San Felipe	Rancagua San Fernando
VII Maule	VIII Bío Bío	IX Araucanía	XIV Los Ríos	X Los Lagos	XI Aysén	XII Magallanes
Talca Curicó Linares Cauquenes	Concepción Chillan Los Ángeles	Temuco Angol Collipulli	Valdivia La Unión	Puerto Montt Osorno Castro Ancud Quellón	Aysén	Punta Arenas Puerto Natales

Fuente: Programa Atención a Víctimas

Centro de Atención Reparatoria en la Región Metropolitana (SAR)

RM Centro –Norte	RM Occidente	RM Oriente	RM Sur
Recoleta Huechuraba Lampa Colina Santiago	Pudahuel Maipú Padre Hurtado	Providencia Las Condes Peñalolén	La Cisterna La Florida San Bernardo Puente Alto

Fuente: Programa Asistencia Víctimas, 2015.

Los criterios de ingreso al centro son:

- Atención a víctimas directas e indirectas de delitos violentos. Esto incorpora familiares o dependientes inmediatos de este, así como cualquier persona que haya sufrido algún daño al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir su victimización.
- Se brindará atención a víctimas de los siguientes delitos: homicidio, parricidio, femicidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, delitos sexuales (extra familiares), lesiones, secuestro, sustracción de menores, trata de personas¹⁰⁵.

¹⁰⁴ Circular N°29. Circular N°5 que “Determina los procedimientos para la Creación, Revisión, Aprobación y Difusión de las Circulares. Memorandum N°378/2013 de la jefa de División de Programas y Estudios. Mat Instruye sobre normas del “Modelo de Gestión del Programa de Apoyo a Víctimas” Santiago, 31 de Diciembre 2013.

¹⁰⁵ Por “trata de personas” se entenderá el que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación

- No existen criterios de selección, ni priorización de víctimas por sobre otras, solamente estar en el catálogo de delitos atendidos por el Programa.
- No es condición haber interpuesto una denuncia por el delito vivido, ni tampoco que este haya sido probado ante un tribunal del país, ni que el ofensor haya sido identificado, aprehendido, enjuiciado o condenado. De igual manera pueden hacer ingreso al Programa aquellas víctimas que sus casos hayan prescrito.

El ingreso a SAR puede ser vía contacto o como requerimiento espontáneo. Se comienza con una entrevista personal; donde la modalidad en el caso de niños, niñas y adolescentes se realiza la entrevista en dupla psicosocial; que permitan identificar de mejor manera la problemática y ante un caso de vulneración de derechos, tomar las medidas necesarias y hacer las derivaciones pertinentes. Y en el caso de los adultos es una entrevista personal que permita mirar a la víctima de manera integral. Importa que los usuarios manifiesten deseo de asistir, motivación por el proceso y afectación; y los profesionales comienzan el proceso de "valoración" del caso. El ingreso se resume en los siguientes puntos:

- Se debe identificar el motivo de la consulta y las expectativas de la víctima respecto al proceso de atención.
- Contextualizar a la víctima de la atención otorgada en el Programa, las modalidades y posibilidades de trabajo, así como la información necesaria.
- Indagar situaciones y factores de riesgo al momento del ingreso y que pueden hacer necesarias medidas de protección.
Desarrollar una buena acogida y establecer un vínculo favorable a la continuidad de la intervención.
- Determinar las necesidades de un caso, jerarquizarlas y definir las primeras intervenciones a realizar.
- Según la situación de crisis y desorganización presente en la víctima, efectuar encuadre y contención emocional.

Al comenzar un plan de intervención es fundamental valorar el funcionamiento global del usuario. Esto debe desarrollarse en los distintos ámbitos del consultante, es decir psicológico, sociales, jurídicos y en algunos casos psiquiátricos. En estas primeras etapas (ingreso y valoración) los equipos profesionales despliegan recursos orientados a lograr la contención, estabilización, emocional de los (as) usuarios(as) promover su protección, movilizar sus recursos personales, familiares y comunitarios para la satisfacción de sus necesidades, así como entregar información y orientación.

Comienza la intervención de acuerdo al diagnóstico y la aplicación del Plan de Intervención y/o las derivaciones totales y parciales respecto de un caso a otros organismos de la red. El Plan de intervención puede ser de dos tipos. Plan de Intervención Breve (PIB) o centrado en las crisis y Plan de Intervención Especializado (PIE).

a. Plan de Intervención Breve (PIB) o centrado en las crisis

sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.(Artículo 411 quáter). Para mayor detalle ver anexo 6.

La intervención PIB se aplica a la totalidad de usuarios que ingresan al Servicio de Atención Reparatoria luego de finalizado el proceso de valoración focalizado en las necesidades del caso. En el caso de los robos con violencia e intimidación se constituye la intervención única primordial, ya que la víctima no requiere una intervención de largo plazo.

El objetivo de la intervención es brindar apoyo psicológico, social y jurídico a él o a la usuario/a en la fase más aguda de la crisis, ayudándolo a sortear con éxito las demandas que genera la situación que atraviesa.

Los plazos de intervención son de 4 a 6 meses como máximo en sesiones semanales o quincenales.

b. Plan de Intervención Especializado (PIE)

Esta intervención es más larga y se encuentra enfocada en aquellos/as usuarios/as que hayan sido víctimas de delitos contra las personas, la libertad, la seguridad y la integridad sexual. El objetivo es promover acciones y medidas destinadas a generar condiciones de seguridad e integridad para el/la usuario/a, propiciando el desarrollo de estrategias de autoprotección respecto al delito y potenciando la elaboración e integración de la experiencia sufrida en su vida cotidiana, de forma adaptativa

Los plazos de intervención se proyectan entre los 10 y 12 meses. En los casos necesarios (especialmente en el ámbito jurídico) se realiza un seguimiento hasta el egreso definitivo.

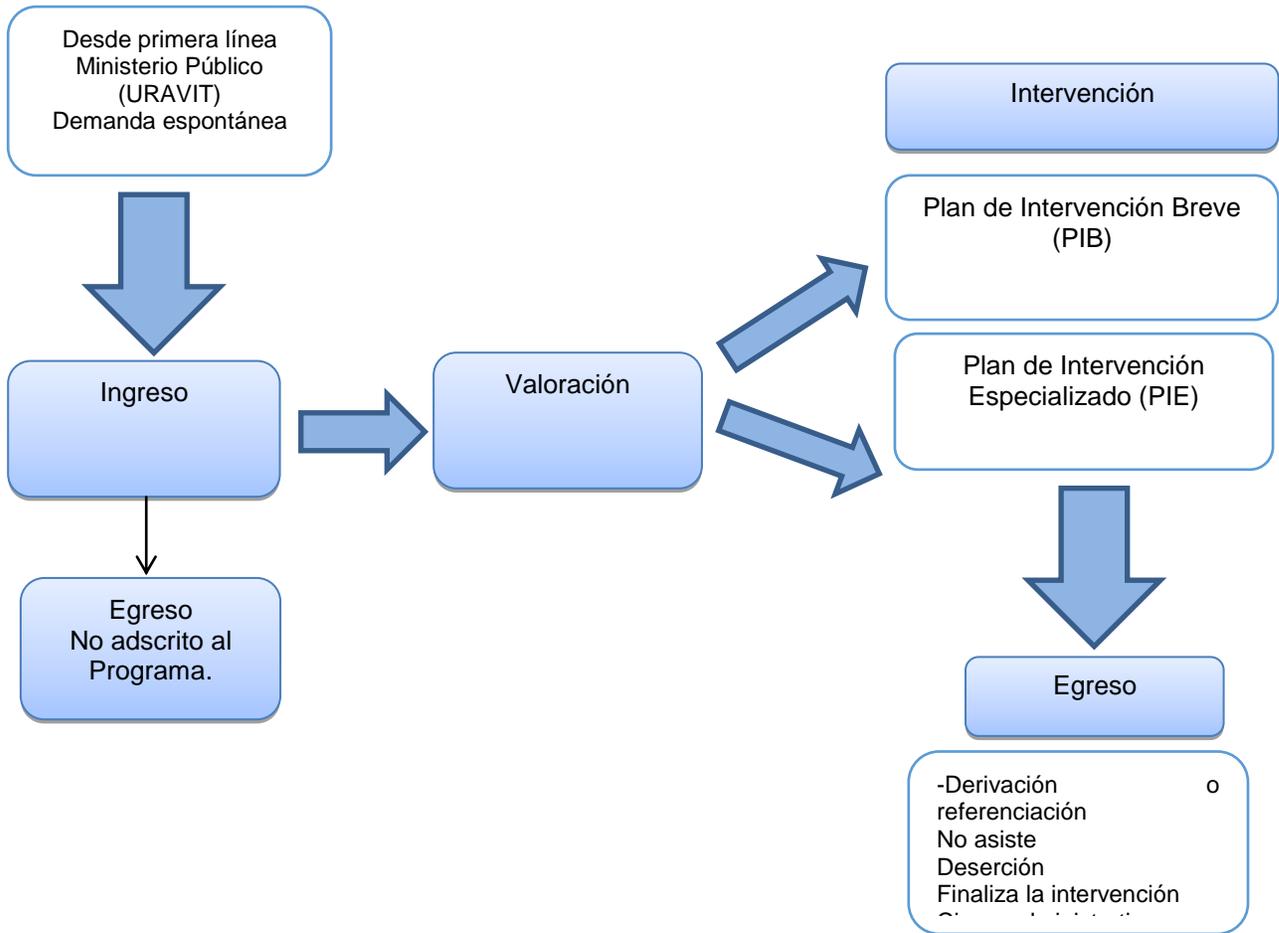
Etapa de egreso y seguimiento:

En esta etapa los profesionales a cargo deben:

- Analizar las variables y definir estrategias para preparar el fin de la intervención y por ende, el egreso del caso.
- Establecer mecanismos para evaluar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención desde la perspectiva del equipo profesional.
- Recoger la valoración y evaluación que realiza el/la usuario(a) acerca de la atención brindada por el equipo y el proceso reparatorio vivido en el Centro.
- Fijar lineamientos y acciones concretas para el posterior seguimiento del caso.
- Concretar el cierre del proceso y egreso del caso del centro u oficina.

Sin embargo, existen otras causas de egreso: a primera de ellas es que en la entrevista el equipo profesional se dé cuenta que no están adscritos al Programa, es decir el tipo de delito, el perfil de usuario u alguna otra variables, indiquen que el caso no puede ser atendido en el Centro. Una segunda, dice relación con los casos que en la primera entrevista y valoración del caso, se conviene la derivación a otros organismos y centros. La tercera, que el/la usuario/a no asista al centro; la cuarta es la deserción del proceso de intervención y por último el cierre administrativo.

Flujograma Proceso Centros de Atención Reparatoria.



Fuente: Elaboración propia, en base a información entregada por Programa Atención a Víctimas, 2015.

Es claro para este panel, la relevancia de este Componente para reparar situaciones más graves que afectan a las víctimas. No se ha constatado un seguimiento posterior al egreso de las víctimas, aunque sea muestral, para verificar el éxito de la intervención.

Componente 3. Red de Asistencia a Víctimas (RAV)

La Red de Asistencia a Víctimas (RAV) que tiene 8 años de funcionamiento. Está integrada por el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile (PDI), Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), Ministerio de Justicia a través del Servicio Médico Legal y Sename. En los últimos años se ha integrado al trabajo de la red el Poder Judicial y el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).

Es un modelo de trabajo intersectorial con dos instancias: una mesa nacional coordinada a nivel central desde la Subsecretaría de Prevención del Delito y una expresión regional con representantes regionales de las mismas instituciones. Quien ejerce la coordinación de las mesas regionales es el Coordinador Regional de Seguridad Pública, el cual es un funcionario de la Subsecretaría y que se encuentra a cargo de estas materias en cada una de las regiones.

El liderazgo ha sido asumido por el Programa y una de las fortalezas del espacio, a opinión del equipo, es que la RAV ha logrado tener el compromiso de los y las profesionales que participan, logrado así la consolidación de su trabajo; construyendo objetivos comunes, donde cada institución aporte desde su gestión; sin estar asociado necesariamente a recursos económicos adicionales.

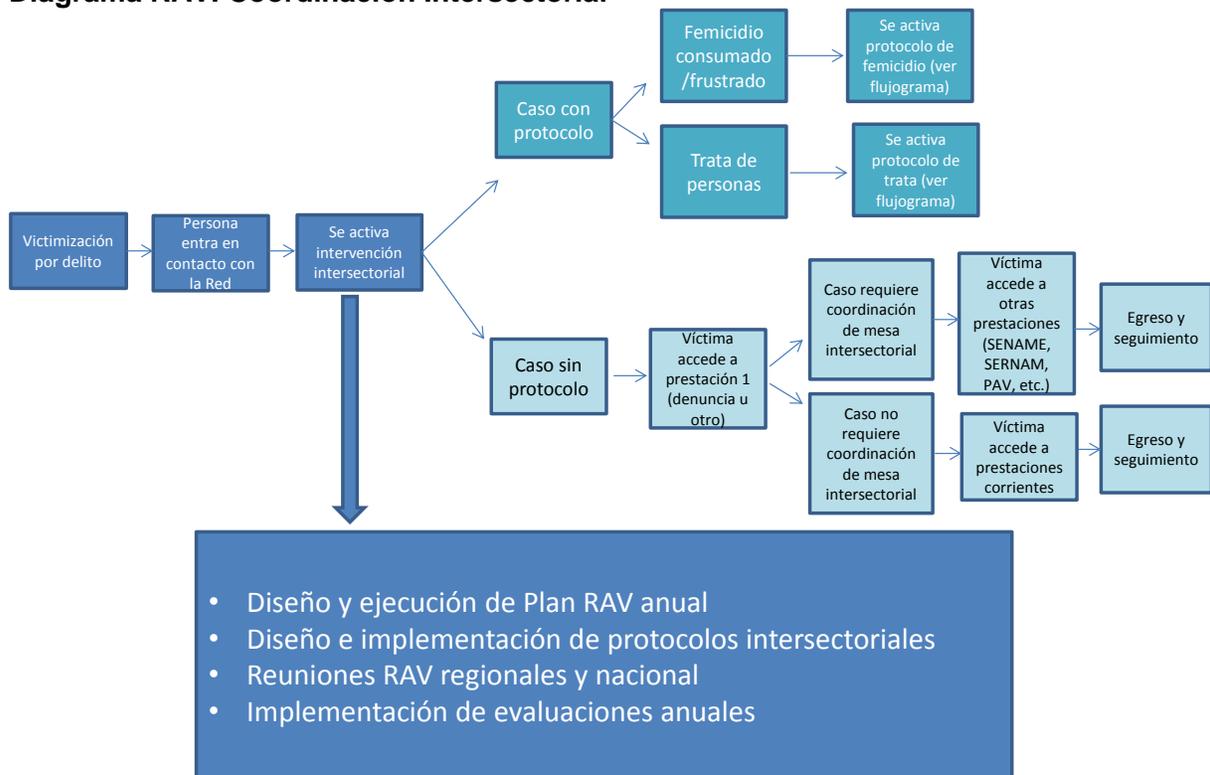
La mesa sesiona una vez al mes, tanto la nacional como la regional. Pero también se citan a actividades extraordinarias. Al menos son 10 sesiones al año.

Dentro de los principales productos de la RAV se pueden mencionar:

- Plan de trabajo de la RAV anual nacional y regional.
- Generación del Circuito de Femicidio: Carabineros de Chile, Sename y Sernam. Tiene un protocolo (2000) de articulación y coordinación intersectorial ante cualquier caso de femicidio en el país. SRAV, es el software de registro de información construida para este producto. También se han desarrollado orientaciones técnicas operativas para la solución de casos complejos, que guían y orientan técnicamente a las instituciones y a los y las profesionales respecto a cómo deben responder, actuar e intervenir.
- Diseño del protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas en el país.
- Seminarios y actividades de extensión en la temática.

La RAV tiene un sistema de evaluación anual que permite monitorear la realización de productos asociados a los planes nacionales y regionales.

Diagrama RAV. Coordinación Intersectorial

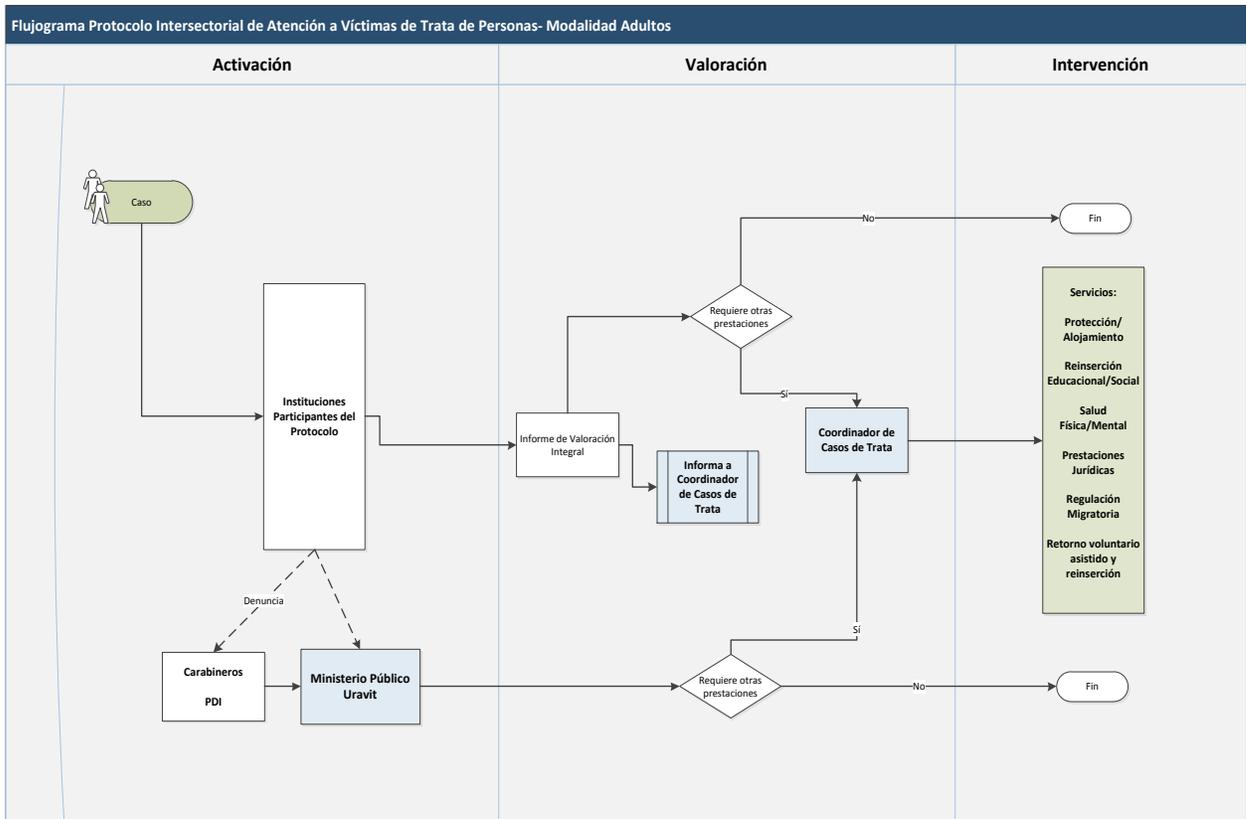


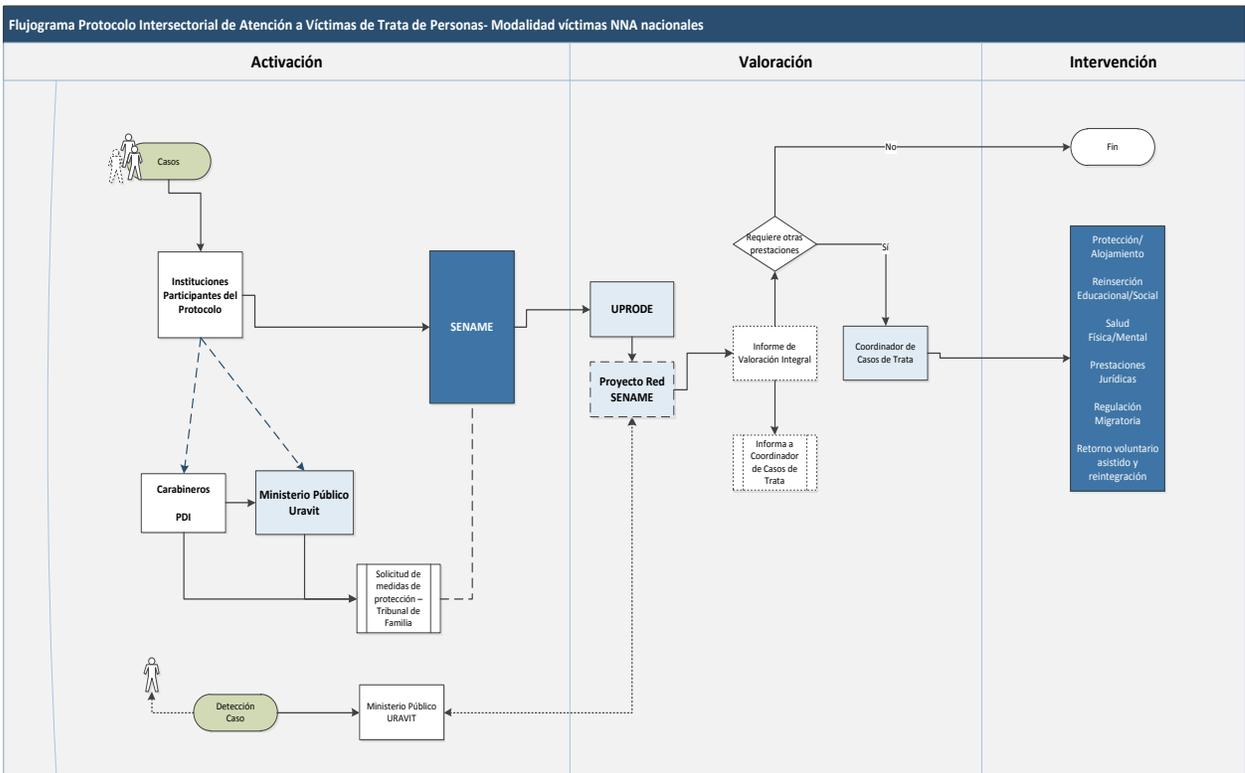
Fuente: Programa Atención a Víctimas, 2015.

Flujograma de atención Protocolo Intersectorial de atención a víctimas de femicidio



Flujogramas de atención Protocolo Intersectorial de atención a víctimas de trata de personas





Las etapas de su producción son: Diseño y ejecución de Plan RAV anual, Diseño e implementación de protocolos intersectoriales, Reuniones RAV regionales y nacional e Implementación de evaluaciones anuales.

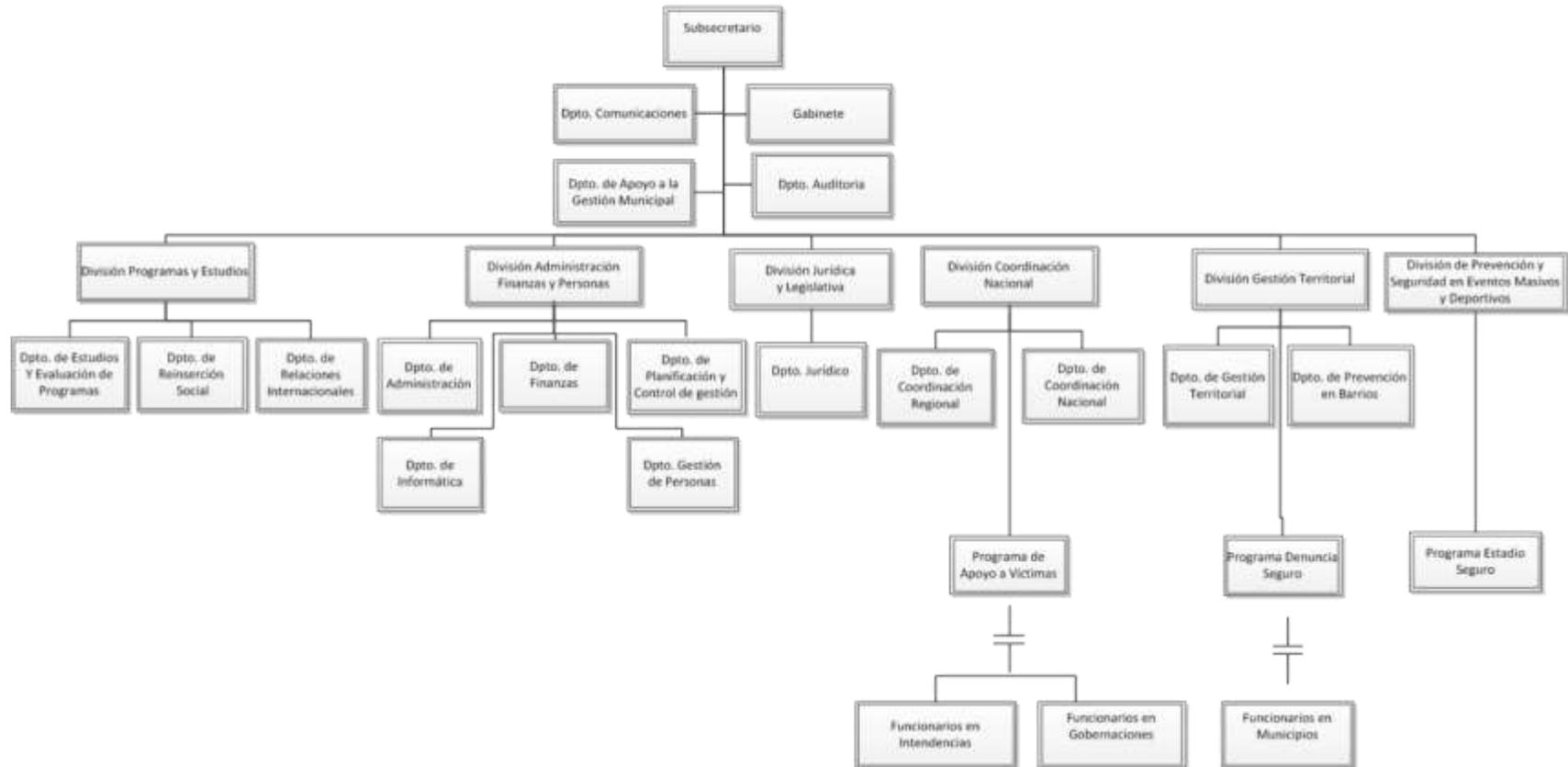
Esta instancia RAV y el liderazgo asumido por el Programa es bien evaluada por el Panel, sobre todo considerando que en la evaluación DIPRES del 2008 uno de los problemas detectados fue la falta de coordinación entre las distintas instancias dedicadas al tema de la Atención a Víctimas¹⁰⁶. Por cierto, el ideal es tener un Servicio Nacional de Apoyo a Víctimas que unifique todos estos esfuerzos y que, por ejemplo, mantenga una base de datos unificada y en línea, cuestión que hoy día no se tiene entre las distintas entidades.

2. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación al interior de la institución responsable y con otras instituciones.

La Subsecretaría de Prevención del Delito se organiza en 6 divisiones. El programa de Atención a Víctimas se vincula con la Subsecretaría de Prevención del Delito a través de la División de Coordinación Nacional del cual depende. Este departamento tiene por objetivo gestionar y supervisar a nivel nacional, regional, provincial y local, las acciones y programas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, además de promover la interlocución de la autoridad con los diversos actores públicos, privados y la comunidad en general.

¹⁰⁶ DIPRES. 2008. Op. cit

Organigrama Subsecretaría de Prevención del Delito



Está constituida por:

- Departamento de Coordinación Nacional

- Departamento de Coordinación Regional

- Programa de Apoyo a Víctimas

Sobre la jefatura, se puede señalar que de acuerdo con la resolución exenta N°136 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, sus funciones son:

- a) Dirigir, organizar, coordinar y supervigilar el funcionamiento del Programa.
- b) Impartir los lineamientos generales para el funcionamiento del Programa.
- c) Coordinar el funcionamiento de las unidades, funciones de staff y servicios de atención del Programa.
- d) Velar por el cumplimiento de las normas aplicables al Programa y adoptar las medidas necesarias para asegurar su adecuado funcionamiento.
- e) Representar al Programa ante otras entidades, servicios e instituciones.
- f) Delegar sus facultades en las Unidades y funcionarios del Programa, según corresponda.

La Dotación actual del Programa es de 339 personas con la siguiente composición según modalidad de contrato:

Número de Personas	Tipo de Contrato
1	Contrata (Jefa del Programa)
338	Honorarios a Suma Alzada

Fuente: Programa Atención a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito.

Para este panel de evaluación la dotación de personal es uno de los asuntos más complejos del Programa y que se evalúa negativamente. Por una parte, la responsabilidad pública y administrativa recae solamente en una persona – la Jefa del Programa-, lo que complica la administración dada la magnitud del Programa. Dentro de las limitaciones se encuentra, por ejemplo, la imposibilidad de ampliar la Línea de Atención 24 horas a otras Fiscalías y Regiones del país, ya que no pueden tener más profesionales en modalidad de honorarios dado que la dotación ha llegado al límite de lo permitido en la administración pública. Otra consecuencia, tiene que ver con los aspectos técnicos de funcionamiento del Programa, la inseguridad y precariedad laboral de los equipos de trabajo; comprendiendo el nivel de especialización que se requiere para que estos puedan cumplir los objetivos propuestos en las distintas líneas de intervención.

Respecto a los mecanismos de coordinación es la Unidad programática la que está a cargo de los servicios de atención del Programa y es la instancia responsable de su coordinación y gestión, así como del monitoreo de aquellos procesos que se relacionan con los aspectos de intervención y administrativos que afecten el adecuado funcionamiento de los servicios.

La Unidad de Gestión Intersectorial tiene a su cargo relacionarse con instituciones y entidades externas. Adicionalmente coordina la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) a nivel nacional.

La Unidad de Análisis y Estudios tiene a su cargo la especificación de las normas del Programa, así como de la construcción y uso de información. En el cumplimiento de esta función está a cargo, de manera exclusiva, de la realización o aplicación de estudios, de la definición de metodologías, del diseño organizacional, análisis e interpretación de datos, evaluación y desarrollo y actualización de lineamientos técnicos.

La Unidad de Administración y Control presupuestario es el área de soporte transversal y de apoyo a la gestión administrativa, de personas y presupuestaria del Programa, en el marco de las normas, estrategias y políticas de la Subsecretaría de Prevención del delito.

La Unidad de Control de Gestión y Desarrollo, tiene por función administrar la planificación estratégica del programa, formular, gestionar y reportar instrumentos de mejoramiento de gestión, dirigir el diseño y administrar procedimientos y flujos de información, dirigir el desarrollo de sistemas de comunicación, información, registro y control y asesorar al Programa en materias de planificación y formulación de planes.

Los mecanismos de coordinación y asignación de responsabilidades recaen en el nivel central en la figura de la Jefa de Programa. Cada uno de los responsables de unidad son los encargados de informar a la jefatura, al igual que los servicios de primera y segunda línea. Estos últimos, generan reportes diarios y semanales sobre los casos atendidos y se ponen en contacto directo vía telefónica o en reunión semanal respecto a aquellos casos que revisten un tratamiento especial o son de gran interés público. El panel tiene una buena percepción respecto a la coordinación programática; es fluida, los canales de comunicación son expeditos y existe sistematicidad en los informes y tiempos de respuesta; todo ello apoyado por muy buenos sistemas de registros y seguimiento al trabajo técnico.

Dentro de los nudos críticos detectados en la conversación con los equipos profesionales, aparecen las demoras en los procesos de gestión y administración para la resolución de problemáticas en los Centros de Atención; o bien para resolver alguna temática laboral (licencias, permisos especiales); ya que si bien existe un área de administración del Programa, todo debe pasar por la Subsecretaría de Prevención del Delito, dificultando el tiempo de respuesta y manejo desde las coordinaciones y la jefatura.

Complementariedades, focalización y duplicidad

Oferta Programática	Tipo de oferta	Tipo de violencia o delito que atienden	Complementariedad y diferencia con el PAV
Programa Chile Acoge SERNAM	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención - Centros de Atención a nivel nacional - Fono Ayuda - Educación. 	Violencia contra las mujeres	<p>Focalización:</p> <p>Atienden todas las manifestaciones de la violencia contra las mujeres a diferencias del Programa.</p> <p>Existe complementariedad entre ambos Programas.</p> <p>Mecanismos de derivación.</p>

Proyectos PRM, PRJ y PEE del Servicio Nacional de Menores.	-Programa Reparación Maltrato de -Programa de Representación Jurídica -Protección Especializada en Explotación Sexual Comercial Infantil.	Vulneración de Derechos niños, niña y adolescentes.	Focalización en tramo etario y nivel socioeconómico Complementariedad
Centro de Atención Integral de Víctimas de Delitos de la CAJ	- Servicio de atención e información - Atención Integral -Intervención Reparatoria Psicosocial -Prevención conflicto.	Delitos violentos, delitos sexuales y otros	Focalización en nivel socioeconómico a diferencia del Programa. Focalización en el ámbito jurídico proceso jurídico.
Servicio Médico Legal (SML)	- Peritajes	Delitos Sexuales	Diferencia: realizan peritaje. Complementariedad
Cavas (PDI)	-Intervención psicosocial -Reparación, formación -Colaboración administración de Justicia.	Delitos Sexuales	Diferencia: especialización en Delitos Sexuales. Complementariedad

3. Criterios de asignación de recursos, mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

Para la elaboración de presupuestos y planificación de la ejecución del Programa se considera la estructura de gastos vigente del Programa, particularmente los gastos en personal subtítulo 21 (ST21), que concentran el 70% del gasto.

Para fines de planificación presupuestaria se considera que más del 90% del personal presta servicios directamente a los usuarios –en los servicios de atención- y que se encuentra localizados en unidades con una configuración base o mínima de personal (equipo que cuenta con coordinador(a), psicólogo(a), trabajador(a) social y eventualmente abogado(a)). Esta configuración no varía según el nivel de beneficiarios, a menos que estos sobrepasen sobremanera el nivel de atención base o esperado.

Por todo lo anterior la mayoría del presupuesto en personal (que a su vez constituye la mayoría del presupuesto) corresponde a un concepto relativamente fijo, que no depende de la demanda de atención a menos que esta aumente de manera muy marcada y que se formula sobre la base de la continuidad de la operación de servicios (sin perjuicio de los cambios de las personas que ejercen los cargos en función, por ejemplo, de la evaluación).

A su vez, la mayoría del ST22 corresponde a presupuesto de operación destinado al pago de servicios básicos, arriendos y mantenciones de infraestructura, por lo que su asignación, lejos de ser discrecional, responde a las necesidades que deben ser cubiertas para la provisión del servicio.

Considerando lo anterior, la política de planificación o programación del gasto responde, principalmente a la mantención de las condiciones de personal y servicios básicos para la prestación de la atención, es decir, la operación del servicio¹⁰⁷.

4. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

El Programa de Atención a Víctimas cuenta con una Unidad de Control y Desarrollo, así como una Unidad de Estudios que dan seguimiento y evaluación a la unidad responsable.

La Unidad de Control y Desarrollo entrega información a los servicios internos, la que se va produciendo diariamente y que permite llevar un control de como los procesos en cada una de las líneas de intervención se van traduciendo en resultados. Recoge información general: volumen de ingresos y caracterización, oportunidades, vigencia de los casos, entre otras. Así como, indicadores que permiten retroalimentar al Programa y sus equipos de trabajo.

Hacia el exterior del Programa entrega información relevante para la Subsecretaría de Prevención del Delito en temas solicitados.

Manejan y desarrollan instrumentos de gestión (SIP), gestión de riesgos, competencias e instrumentos de medición. El levantamiento de información lo hacen de manera periódica y fidedigna, todo ello con un enfoque de procesos que permite ajustar las dinámicas de los servicios a los lineamientos del Programa, de modo de ir mejorando: protocolos, procedimientos, y las actividades y acciones de cada componente.

En el área de desarrollo, se han implementado softwares que han permitido perfeccionar el reporte de los datos desde los diversos componentes del Programa. Destacando el SOI, sistema que utiliza la primera línea para el proceso de recepción e ingreso de los casos desde la base AUPOL de Carabineros de Chile de manera automatizada. Este sistema permite tener un control de los casos, la gestión de ingresos e indicadores que permiten saber si se estableció contacto con las víctimas.

Actualmente se está implementando un nuevo software para trabajo desarrollado en la segunda línea de atención SAR. Se encuentra en período de marcha blanca y tiene un enfoque clínico, donde se podrá obtener información sistematizada respecto a la valoración, la intervención, los egresos, y cómo se comporta la demanda en temas jurídicos, entre otras.

Existe también, una plataforma que permite la relación entre el nivel central y los centros en nivel nacional, mediante esta plataforma los profesionales pueden hacer preguntas técnicas o de orientación general al nivel central; quienes tienen un tiempo estimado (48 horas) para responder las solicitudes con visibilidad para todos los equipos de trabajo. La idea es contar con un sistema de formación constante. Además, la plataforma sirve para entregar información a los equipos de trabajo: comunicados, documentos, etc.

La unidad responsable de la evaluación permanente del programa es la Unidad de Análisis y Estudios. Es la encargada de aplicar la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios

¹⁰⁷ Información recogida del documento: Documento aclaratorio sobre el informe n°2 de abril, epg 2015, programa de apoyo a víctimas.

para los servicios SAR y SOI” –ESU-. Esta se realiza de manera sistemática desde el año 2012 con evaluaciones trimestrales, en el Servicio de Orientación e Información (SOI) y en el Servicio de Atención Reparatoria (SAR). En 2014 comenzó su aplicación de manera mensual.

La Unidad de análisis y estudios entrega un informe de monitoreo a los centros y oficinas que versa sobre desempeño en: recursos profesionales, condiciones normativas del modelo, nivel de atención a usuarios, funcionamiento del equipo, uso de recursos (tiempo y presupuesto) y gestión intersectorial. Así como también, ha aplicado el cuestionario de Burnout entre sus profesionales.

Actualmente, la Unidad de Análisis y Estudios está re-elaborando el Plan de Monitoreo y Evaluación para ser aplicado desde 2015. En resumen, puede decirse que el Programa tiene un buen sistema de monitoreo que permite hacer seguimiento en línea de sus intervenciones.

Cabe consignar que el programa no cuenta con una línea de base establecida, aunque tiene una amplia información en sus sistemas informáticos. En cualquier caso, dada las características de sus usuarios el cambio que se quiere producir en ellos, dice relación con la reparación de su equilibrio previo a la situación de victimización. Por lo tanto, se manejan antecedentes de las personas y que de hecho constituyen uno de sus compromisos de desempeño ante DIPRES como es Porcentaje de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados del Servicio de Atención Reparatoria (SAR).

Durante el año 2014 la consultora Asesorías para el Desarrollo realizó la consultoría “Rediseño del Modelo de Atención de los servicios del Programa Apoyo a Víctimas”¹⁰⁸. Previo a ellos se realizó un primer diagnóstico, como metodología durante cuyos resultados arrojaron que:

- La visión de la reparación que tiene el PAV se orienta a cubrir las dimensiones individuales de la afeción que produce el delito.
- El programa parece responder a las necesidades de las víctimas que cuentan con ciertos recursos personales, ya sea cognitivos, culturales o de otro tipo, que les permiten aprovechar el espacio del PAV como una plataforma para la superación de su situación de victimización.
- En la práctica, el eje del PAV es primero, psicológico; luego, jurídico y en último lugar, social.

Una de las carencias detectadas y que se evalúa negativamente, es la no existencia de estudios sobre la gestión del personal en varios ámbitos: composición de los equipos, perfiles de cada especialidad, condiciones laborales, capacitación y prevención del desgaste, comunicaciones internas y participación de los profesionales.

¹⁰⁸ En función de tal diagnóstico, se reelaboró el Modelo de atención para ampliar el ámbito de intervención más allá de lo clínico, favorecer la inclusión de usuarios con diferentes niveles y formas de capital social y cultural y, en general, favorecer el ejercicio transversal de derechos en comunidades y territorios incluyendo enfoques diferenciales.

Anexo 4: Análisis de Género de programas Evaluados.

a. Identificación del problema

No se hace mención especial al tema de género en la identificación del Problema. Sin embargo, por las características de los delitos del catálogo se encuentra implícito un componente de género por el tipo de delitos y el tipo de trabajo e intervención que se realiza. (Ver en el apartado de provisión de bienes y servicios)

b. Definición de población objetivo;

No existe una definición de la población objetivo con perspectiva de género. Sin embargo, al definir el tipo de delitos que serán foco de atención en el programa, se encuentra implícita la incorporación de un componente asociado al análisis con perspectiva de género, entendido como la incorporación de los delitos de femicidio y violencia sexual; en este último caso la mayor cantidad de víctimas son mujeres, con una tasa de 104.7 por cada 100.000 habitantes en 2013 en comparación a una tasa de 20 para el caso de los hombres. Por su parte, al mirar el total de víctimas del catálogo de atención, el 69,3% corresponde a hombres y el 30,7% a mujeres (Fuente: Denuncias en Base AUPOL).

Si bien el modelo de intervención en sus inicios no incorporó perspectiva de género, la implementación del Programa ha conducido a un proceso reflexivo importante sobre la temática, ya que en la práctica el modelo ha requerido de la incorporación de prácticas para abordar las diferencias entre los y las usuarios del Programa. A opinión del panel de evaluación es necesario que estas prácticas concretas sean sistematizadas y documentadas.

c. Definición del propósito y componentes

Uno de los componentes del Programa es la Coordinación Intersectorial, instancia que coordina y articula la Red de Atención a Víctimas (RAV) y donde se gestó el Protocolo de Femicidio que se aplica en el marco del Programa. En este sentido, los estudios internacionales han dado cuenta de la poca claridad que existe en cuanto a la atención a víctimas de violencia de género. Uno de los principales nudos críticos del sistema es el trato que reciben las mujeres víctimas al interponer una denuncia, sobre todo porque no existe claridad de los diversos organismos en la derivación adecuada para cada uno de los casos¹⁰⁹. En este sentido la RAV representa un esfuerzo institucional para la articular y coordinar la atención a víctimas. A opinión del panel, es importante la visibilización pública y avanzar en la institucionalización de los protocolos de atención a víctimas con un componente especial para la violencia de género.

d. Provisión de los bienes y servicios

Si bien el modelo de intervención en sus inicios no incorporó perspectiva de género, la implementación del Programa ha llevado a un proceso reflexivo importante sobre la temática, ya que en la práctica el modelo ha requerido de la incorporación de prácticas concretas para abordar las diferencias entre los y las usuarios del Programa. Entre las percepciones que se tienen para incorporar el enfoque de género al modelo se pueden mencionar las siguientes:¹¹⁰

- El nombre del Programa “Atención a Víctimas” es una barrera de acceso para los hombres, quienes no se identifican con el espacio o presentan resistencias.

¹⁰⁹ Centro Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC). *Guía de Asistencia Integrada Violencia de Género en Contexto Doméstico*. 2011

¹¹⁰ Entrevista a Directora del Programa Priscilla Carrasco, 2015

- En materia de implementación del servicio “los hombres prefieren recibir atención jurídica por sobre espacios de reparación más terapéutica y psicológica”. A pesar que la mayor parte de las víctimas de delitos violentos son hombres.

En este sentido, el rediseño del modelo de intervención ha incorporado diferenciación en el trabajo directo con las víctimas, tanto a nivel de diagnóstico, evaluación, intervención y reparación. Estas estrategias diferenciadas para víctimas hombres y mujeres, no necesariamente se encuentran documentadas o plasmadas en los protocolos, ni indicadores de atención.

A nivel de la producción de información del Programa, los sistemas de monitoreo y registro, contemplan entre sus variables: sexo, edad y tipo de delito. Es precisamente el análisis sistemático de la información lo que ha permitido visibilizar la necesidad de profundizar en incorporar perspectiva de género.

El Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas del Femicidio (2009) es la única oferta pública en esta materia. Esta iniciativa nace a partir de la insuficiente oferta específica para la atención reparatoria de niños, niñas y adolescentes, así como de sus familias, todos víctimas indirectas del de Femicidio. Es “un mecanismo de coordinación interinstitucional, que tiene por objetivo garantizar la protección y atención integral (psicológica, social y legal) de los niños, niñas y adolescentes víctimas indirectas de femicidio, así como también de sus familiares y otras víctimas adultas”¹¹¹. El convenio intersectorial ha sido suscrito por: Carabineros de Chile (Dirección de Protección a la Familia, DIPROFAM), Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), Servicio Nacional de Menores (SENAME). El protocolo se activa cuando ocurre un femicidio consumado o frustrado.

De igual manera, el Programa ha incorporado en sus líneas de trabajo la atención de víctimas de Trata de Personas en 2013, tanto en materia de explotación laboral, como sexual; lo que constituye un trabajo específico en la temática. Cabe señalar que el reporte “*Trafficking in persons report* (June 2012) señala que Chile cuenta con un abordaje insuficiente para la complejidad del fenómeno de la Trata de Personas, ni siquiera cumpliendo con las normas mínimas para su erradicación, a saber: carencia de servicios especializados para víctimas, mecanismos formales de identificación y remisión de víctimas, falta de coordinación institucional, falta de protocolos de acción ante la detección de víctima¹¹². El Programa Atención a Víctimas da respuesta a esta carencia institucional identificada por instancias internacionales.

Un servicio a destacar del Programa es el Apoyo a Víctimas las 24 Horas (APV24H) que aporta a la atención de la violencia contra las mujeres con perspectiva de género. Los casos de violencia intrafamiliar que son informados han tenido un aumento considerable en los últimos 10 años¹¹³, sin embargo, esta visibilización de la problemática de la violencia de género, no significa un tratamiento positivo en los sistemas de justicia. La última Encuesta Nacional de Victimización por Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales (2013) da cuenta de la baja disposición de las mujeres a participar en un proceso judicial ante un caso de violencia intrafamiliar. Además, de aquellas mujeres que denunciaron un episodio de violencia intrafamiliar en los últimos 12 meses, más del 40% decidió no

¹¹¹ Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas del Femicidio, 2009.

¹¹² USA State Department. *Trafficking in persons report*. June 2012.

¹¹³ Ver cifras en <http://www.seguridadpublica.gov.cl/estadisticas/>

continuar con la denuncia. En este sentido, el APV24H representa una respuesta institucional que contribuye a mejorar la percepción y la experiencia de las mujeres que han sufrido violencia en el sistema de justicia, situación que impacta positivamente en la calidad de vida y en el inicio de la restitución de sus derechos.

En la experiencia del Programa¹¹⁴, las Fiscalías que cuentan con este servicio, que en mayor medida reportan delitos sexuales. Situación que se explica por el aporte de la atención a las particularidad de este tipo de delito, donde el acompañamiento en las primeras horas, la calidad de la información entregada a la víctima, la orientación y la contención es fundamental por una parte, para el éxito de la investigación judicial y por otra, para la experiencia de la persona que ha sido víctima. Se estima que la primera acogida, se encuentra estrechamente relacionada con el nivel de retractación de las víctimas; ya que previene la re victimización y posiciona a las personas en mejor situación para enfrentar el proceso judicial.

El Programa ha iniciado coordinaciones con el Servicio Nacional de la Mujer – SERNAM- en este línea, con la idea de establecer un trabajo conjunto, que permita que contar con un acompañamiento en la primera acogida a las víctimas de violencia de género que sea permanente. De igual manera, los equipos profesionales del APV24H, realizan trabajo especializado, referido al análisis y diagnóstico de los factores de riesgo de las víctimas de violencia intrafamiliar, entregando información a la Fiscalía para que tome medidas de protección y la posible derivación a las Casas de Acogida de SERNAM.

Los Centros de Atención han incorporado ludotecas a los largo del país, como fruto de compromisos adquiridos por la Subsecretaría en el marco del PMG de Género. Estos espacios facilitan el acceso de mujeres a la atención reparatoria, ya que pueden asistir con sus hijos e hijas.

e. Formulación de indicadores.

No existe enfoque de género en la formulación de indicadores de Programa. El panel propone la incorporación de indicadores que den cuenta del trabajo especializado realizado en esta línea.

El Programa de Atención a Víctimas ha informado sobre a los indicadores comprometidos en el PMG de Género del Ministerio de Interior. Los compromisos han sido proporcionar información estadística respecto a las atenciones del Programa para hombres y mujeres. Así como la incorporación de ludotecas en los Centro de Atención a nivel nacional, estos espacios han sido dispuestos para que las mujeres que acceden a atenciones reparatorias puedan hacerlo en compañía de sus hijas e hijos.

¹¹⁴ Entrevista a Priscilla Carrasco, 2015

CUADRO ANÁLISIS DE GÉNERO								
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA			EVALUACIÓN DEL PROGRAMA				RECOMENDACIONES	
Nombre Programa	Producto Estratégico Asociado ¿Aplicación a Enfoque de Género? (PMG)	Objetivo del Programa	¿Corresponde incorporación Enfoque de Género en el Programa según Evaluación? ¿Por qué?	¿Se debió incorporar en definición de población objetivo? Si/No	¿Se debió incorporar en definición de propósito o componente? Si/No	¿Se debió incorporar en provisión del servicio? Si/No	¿Se debió incorporar en la formulación de indicadores? Si/No	-Documentar las estrategias implementadas en la atención diferenciada a víctimas con perspectiva de género. -Establecer indicadores específicos que den cuenta de la perspectiva de género. (tipo de atención, sexo) -Explicitar los protocolos establecidos para la atención con perspectiva de género -Fortalecer y ampliar la cobertura del Servicio de Atención 24 horas. -Fortalecer el trabajo de la RAV en la socialización, articulación y compromisos de las distintas instituciones vinculadas al sistema de justicia en la atención de las víctimas de la violencia de género. Incorporar a la totalidad de instituciones vinculadas.
			¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No	¿Se incorpora? Si/No		
Programa Atención a Víctimas	Si		El Programa tiene claramente un componente de género asociado a la población potencial y objetivo a la que se encuentra dirigida y los tipos de delito en los que atiende. Así como la atención especializada para delitos específicos con un alto contenido en materia de género.	si	Si	Si	Si	
				No, explícitamente	No, explícitamente	No	No	
				Insatisfactoriamente.	Insatisfactoriamente	Insatisfactoriamente	Insatisfactoriamente	

Anexo 5: Ficha de Presentación de Antecedentes Presupuestarios y de Gastos.

Cuadro N°1

Presupuesto Inicial y Gasto Devengado de la Institución Responsable del Programa

(en miles de pesos año 2015)

AÑO 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 2.817.132	\$ 3.211.332	114%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 4.936.311	\$ 3.578.609	72%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!
Transferencias	\$ 18.511.255	\$ 21.502.423	116%
Otros (Identificar)	\$ 1.858.998	\$ 1.824.424	98%
TOTAL	\$ 28.123.696	\$ 30.116.788	107%

Fuente: Los recursos del año 2011, corresponden al presupuesto del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana (partida 05.01.05) que financiaba el funcionamiento de la División de Seguridad Pública, de la Secretaría de Administración General del Ministerio del Interior. En dicho presupuesto, específicamente en el Subtítulo 24.03.016 se disponían los recursos para el funcionamiento del Programa de Asistencia a Víctimas bajo la denominación "Centros Regionales de Atención y Orientación a Víctimas". Cabe señalar que el año 2011 el presupuesto inicial experimentó una reducción de M\$4.362.956, las modificaciones se efectuaron por los siguientes decretos: N°416 del 8/04/2011; N°488 del 19/04/2011; N°749 del 6/06/2011; N°871 del 23/06/2011; N°893 del 28/06/2011; N°1080 del 29/07/2011; N°1376 del 6/10/2011 y N°1697 del 5/12/2011. Se adjuntó la planilla que detalla los movimientos de cada Decreto por subítem presupuestario

AÑO 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 4.641.232	\$ 4.397.384	95%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 3.259.233	\$ 3.696.814	113%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!
Transferencias	\$ 24.586.662	\$ 26.096.824	106%
Otros (Identificar)	\$ 437.867	\$ 2.734.041	624%
TOTAL	\$ 32.924.994	\$ 36.925.063	112%

Cabe señalar que la sobrejecucion registrada corresponde a modificaciones presupuestarias realizadas durante el ejercicio

AÑO 2013	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 4.786.393	\$ 4.836.252	101%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 4.322.504	\$ 3.341.287	77%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!
Transferencias	\$ 26.502.748	\$ 28.292.662	107%
Otros (Identificar)	\$ 775.804	\$ 3.968.978	512%
TOTAL	\$ 36.387.449	\$ 40.439.179	111%

Cabe señalar que se alcanza una ejecución de 111% en virtud de que el presupuesto inicial no contempla las modificaciones presupuestarias del período, éstas se establecen por medio de los decretos N°212 del 12/02/2013; N°550 del 02/05/2013; N°701 del 31/05/2013; N°837 del 20/06/2013; N°864 del 28/06/2013; N°1289 del 02/10/2013; N°1451 del 17/10/2013 y N°1645 del 06/11/2013.

AÑO 2014	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado	
		Monto	%
Personal	\$ 9.160.919	\$ 9.275.766	101%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 4.169.389	\$ 4.063.364	97%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!

Transferencias	\$ 22.200.587	\$ 30.072.760	135%
Otros (Identificar)	\$ 712.060	\$ 6.004.484	843%
TOTAL	\$ 36.242.955	\$ 49.416.374	136%

Fuente: Se consolidó el presupuesto de los programas 01 y 02 de la Subsecretaría de Prevención del Delito, el segundo de los cuales se refiere al Programa de Apoyo a Víctimas, que se constituyó en programa presupuestario para el ejercicio fiscal 2014.

AÑO 2015	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 9.406.843
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 4.101.346
Inversión	
Transferencias	\$ 42.156.327
Otros (Identificar)	\$ 605.755
TOTAL	\$ 56.270.271

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cuadro N° 2: Fuentes de financiamiento del Programa (en miles de pesos año 2015).

Fuentes de Financiamiento	2011		2012		2013		2014		2015		Variación 2011-2015
	Monto	%									
1. Presupuestarias	\$ 5.878.545	100%	\$ 4.960.567	100%	\$ 5.926.212	100%	\$ 5.838.415	100%	\$ 5.861.743	100%	0%
1.1. Asignación específica al Programa	\$ 5.815.259	99%	\$ 4.894.537	99%	\$ 5.858.894	99%	\$ 5.768.828	99%	\$ 5.861.743	100%	1%
1.2. Asignación institución responsable (ítem 21, 22 y 29, entre otros)	\$ 63.286	1%	\$ 66.030	1%	\$ 67.318	1%	\$ 69.587	1%	\$ 0	0%	-100%
1.3. Aportes en presupuesto de otras instituciones públicas	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	#¡DIV/0!
2. Extrapresupuestarias	\$ 0	0%	#¡DIV/0!								
2.1 Otras fuentes, sector privado, aportes de beneficiarios, organismos internacionales, etc.	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	\$ 0	0%	#¡DIV/0!
Total	\$ 5.878.545		\$ 4.960.567		\$ 5.926.212		\$ 5.838.415		\$ 5.861.743		0%

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cuadro N° 3: Presupuesto del Programa respecto del Presupuesto de la Institución Responsable

Año	Presupuesto inicial de la Institución responsable	Presupuesto Inicial del Programa	% Respecto del presupuesto inicial de la institución responsable
2011	\$ 28.123.696	\$ 5.878.545	21%
2012	\$ 32.924.994	\$ 4.960.567	15%
2013	\$ 36.387.449	\$ 5.926.212	16%
2014	\$ 36.242.955	\$ 5.838.415	16%
2015	\$ 56.270.271	\$ 5.861.743	10%

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cuadro N° 4: Presupuesto Inicial y Gasto Devengado del Programa.

AÑO 2011	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 3.896.638	\$ 3.478.855	89,28%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.981.907	\$ 1.917.542	96,75%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 0	\$ 78.361	#¡DIV/0!
Total	\$ 5.878.545	\$ 5.474.758	93,13%

La información agregada sobre gasto devengado corresponde a la informada oficialmente en los informes de operación al 4to. Trimestre de la Dirección de presupuesto. La desagregación según Subtítulo corresponde a la registrada por el Departamento de Finanzas de la Subsecretaría de Prevención del delito, toda vez que bajo la Ley de presupuesto y los informes de operaciones, el presupuesto y gasto del Programa se engloban en el Subtítulo 24 de Transferencias hasta el año 2013 inclusive. Desde el año 2014 la información corresponde a la desagregación de la Ley y del informe de operaciones.

AÑO 2012	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 3.888.771	\$ 3.606.046	92,73%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.071.796	\$ 1.447.524	135,06%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 0	\$ 139.909	#¡DIV/0!
Total	\$ 4.960.567	\$ 5.193.479	104,70%

AÑO 2013	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 4.359.865	\$ 4.061.754	93,16%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.421.851	\$ 1.740.845	122,44%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 144.496	\$ 160.085	111%
Total	\$ 5.926.212	\$ 5.962.684	100,62%

AÑO 2014	Presupuesto Inicial	Gasto Devengado del Presupuesto	
		Monto	%
Personal	\$ 4.370.985	\$ 3.950.437	90,38%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.317.047	\$ 1.544.791	117,29%
Inversión	\$ 0	\$ 0	#¡DIV/0!
Otros (Identificar)	\$ 150.383	\$ 186.733	124,17%
Total	\$ 5.838.415	\$ 5.681.961	97,32%

AÑO 2015	Presupuesto Inicial
Personal	\$ 4.452.963
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.317.046
Inversión	\$ 0
Otros (Identificar)	\$ 91.734
Total	\$ 5.861.743

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cuadro N° 5: Gasto Total del Programa.

AÑO	Gasto Devengado del Presupuesto	Otros Gastos	Total Gasto del Programa
2011	\$ 5.474.758	\$ 0	5474758
2012	\$ 5.193.479	\$ 0	5193479
2013	\$ 5.962.684	\$ 0	5962684
2014	\$ 5.681.961	\$ 0	5681961

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cuadro N° 6: Gasto Total del Programa, desagregado por Subtítulo.

AÑO 2011	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.478.855	64%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.917.542	35%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 78.361	1%
Total	\$ 5.474.758	100%

Registro de la desagregación del gasto según Subtítulo informada por el Departamento de Finanzas de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

AÑO 2012	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.606.046	69%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.447.524	28%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 139.909	3%
Total	\$ 5.193.479	100%

AÑO 2013	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 4.061.754	68%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.740.845	29%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 160.085	3%
Total	\$ 5.962.684	100%

AÑO 2014	Gasto Total del Programa	%
Personal	\$ 3.950.437	70%
Bienes y Servicios de Consumo	\$ 1.544.791	27%
Inversión	\$ 0	0%
Otros (Identificar)	\$ 186.733	3%
Total	\$ 5.681.961	100%

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cuadro N° 7: Gasto de producción de los Componentes del Programa.

AÑO 2011	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins
Componente 1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Componente 2	\$ 0	\$ 181.036	\$ 0	\$ 0	\$ 253.421	\$ 244.016	\$ 232.152
Componente ...	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Componente N	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total	\$ 0	\$ 181.036	\$ 0	\$ 0	\$ 253.421	\$ 244.016	\$ 232.152

Maule	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 217.371	\$ 217.371
\$ 256.117	\$ 289.196	\$ 254.604	\$ 150.322	\$ 312.742	\$ 0	\$ 103.998	\$ 2.010.964	\$ 4.288.568
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 22.588	\$ 22.588
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
\$ 256.117	\$ 289.196	\$ 254.604	\$ 150.322	\$ 312.742	\$ 0	\$ 103.998	\$ 2.250.923	\$ 4.528.527

AÑO 2012	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso
Componente 1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Componente 2	\$ 0	\$ 180.518	\$ 65.627	\$ 0	\$ 258.464	\$ 262.762
Componente ...	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Componente N	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total	\$ 0	\$ 180.518	\$ 65.627	\$ 0	\$ 258.464	\$ 262.762

O'Higgins	Maule	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 198.500	\$ 198.500
\$ 249.988	\$ 275.794	\$ 298.018	\$ 174.354	\$ 161.872	\$ 336.769	\$ 0	\$ 94.470	\$ 2.199.843	\$ 4.558.479
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 1.702	\$ 1.702
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
\$ 249.988	\$ 275.794	\$ 298.018	\$ 174.354	\$ 161.872	\$ 336.769	\$ 0	\$ 94.470	\$ 2.201.545	\$ 4.758.681

AÑO 2013	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins
Componente 1	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Componente 2	\$ 78.653	\$ 167.893	\$ 137.493	\$ 0	\$ 236.889	\$ 285.941	\$ 213.403
Componente ...	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Componente N	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Total	\$ 78.653	\$ 167.893	\$ 137.493	\$ 0	\$ 236.889	\$ 285.941	\$ 213.403

Maule	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 381.239	\$ 381.239
\$ 294.437	\$ 352.386	\$ 347.492	\$ 185.807	\$ 297.524	\$ 35.320	\$ 99.151	\$ 2.258.630	\$ 4.991.019
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 39.949	\$ 39.949
\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
\$ 294.437	\$ 352.386	\$ 347.492	\$ 185.807	\$ 297.524	\$ 35.320	\$ 99.151	\$ 2.679.818	\$ 5.412.207

AÑO 2014	Arica y Parinacota	Tarapacá	Antofagasta	Atacama	Coquimbo	Valparaíso	O'Higgins
Componente 1							
Componente 2	\$ 68.234	\$ 156.857	\$ 96.341	\$ 1.767	\$ 253.160	\$ 280.570	\$ 181.692
Componente ...							
Componente N							
Total	\$ 68.234	\$ 156.857	\$ 96.341	\$ 1.767	\$ 253.160	\$ 280.570	\$ 181.692

Maule	Bío Bío	Araucanía	Los Ríos	Los Lagos	Aysén	Magallanes	Región Metropolitana	Total
							\$ 396.611	\$ 396.611
\$ 298.480	\$ 331.589	\$ 344.625	\$ 158.044	\$ 313.808	\$ 29.893	\$ 100.131	\$ 2.022.198	\$ 4.637.389
							\$ 82.492	\$ 82.492
								\$ 0
\$ 298.480	\$ 331.589	\$ 344.625	\$ 158.044	\$ 313.808	\$ 29.893	\$ 100.131	\$ 2.501.301	\$ 5.116.492

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

Cuadro N° 8: Gastos de administración y gastos de producción de los Componentes del Programa.

AÑO	Gastos de administración	Gastos de producción de los Componentes	Total Gasto del Programa
2011	\$ 946.231	\$ 4.528.527	\$ 5.474.758
2012	\$ 434.798	\$ 4.758.681	\$ 5.193.479
2013	\$ 550.477	\$ 5.412.207	\$ 5.962.684
2014	\$ 565.469	\$ 5.116.492	\$ 5.681.961

Fuente: Subsecretaría de Prevención del Delito.

METODOLOGÍA DE CÁLCULO DEL GASTO POR ÍTEM Y ADMINISTRATIVOS

La metodología utilizada para el cálculo del gasto por ítem asignable a las regiones, como los gastos administrativos se describe a continuación.

GASTOS EN PERSONAL

Dado que el Programa de Atención a Víctimas opera Centros Regionales de Atención, más las dependencias del Nivel Central, y se mantienen registros de la pertenencia de cada asesor en esta estructura de dependencias físicas, es posible identificar estas con la Región en la que se ubican y así obtener el gasto desagregado geográficamente.

GASTOS EN BIENES Y SERVICIOS DE COSUMO

A partir de la distribución del Gasto en Personal, que representa aproximadamente el 75% del gasto total del Programa, se emplea la proporción del gasto regional sobre el gasto total del Sub Título 21, para aplicarlo al gasto en este Sub Título, distribuyéndolo completamente en términos geográficos.

Anexo 6: Catálogo de delitos. Definición

Delitos contemplados en la Ley del Tránsito N° 18.290. - Cuando éstos tienen resultado de lesiones o muerte, a saber:

- a) Conducción bajo la influencia del alcohol, en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancias estupefacientes o sicotrópicas, con resultado de lesiones (leves, menos graves, graves y gravísimas) o muerte.
- b) Atentar contra un vehículo motorizado en circulación, apedreándolo o arrojándole otros objetos contundentes o inflamables o por cualquier otro medio semejante, con resultado de lesiones (leves, menos graves, graves y gravísimas) o muerte.

Delitos Sexuales. Se tipifican diferentes delitos:
Estupro y otros delitos.

A)¹¹⁵ Acceder carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal, a una persona menor de edad pero mayor de catorce años, concurriendo cualquiera de las circunstancias siguientes:

1º. Cuando se abusa de una anomalía o perturbación mental, aun transitoria, de la víctima, que por su menor entidad no sea constitutiva de enajenación o trastorno.

2º. Cuando se abusa de una relación de dependencia de la víctima, como en los casos en que el agresor está encargado de su custodia, educación o cuidado, o tiene con ella una relación laboral.

3º. Cuando se abusa del grave desamparo en que se encuentra la víctima.

4º. Cuando se engaña a la víctima abusando de su inexperiencia o ignorancia sexual. (CP Artículo 363.

B) El que accediere carnalmente a un menor de dieciocho años de su mismo sexo, sin que medien las circunstancias de los delitos de violación o estupro (CP Artículo 365)

C) Acción sexual que consistiere en la introducción de objetos de cualquier índole, por vía vaginal, anal o bucal, o se utilizaren animales en ello (Artículo 365 bis.)

D) El que abusivamente realizare una acción sexual distinta del acceso carnal con una persona (CP Artículo 366). Esta acción sexual se refiere a cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado los genitales, el ano o la boca de la víctima, aun cuando no hubiere contacto corporal con ella (CP Artículo 366 ter)

E) El que, sin realizar una acción sexual en los términos anteriores, para procurar su excitación sexual o la excitación sexual de otro, realizare acciones de significación sexual ante una persona menor de edad, la hiciere ver o escuchar material pornográfico o presenciar espectáculos del mismo carácter. Lo anterior se aplica también cuando los delitos descritos en él sean cometidos a distancia, mediante cualquier medio electrónico. (CP Artículo. 366 quáter.)

F) El que participare en la producción de material pornográfico, cualquiera sea su soporte, en cuya elaboración hubieren sido utilizados menores de dieciocho años. Se entenderá por material pornográfico en cuya elaboración hubieren sido utilizados menores de

¹¹⁵ Las letras mayúsculas corresponden a un ordenamiento para este concepto dado por el Panel y que no aparecen en el Código Penal

dieciocho años, toda representación de éstos dedicados a actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, o toda representación de sus partes genitales con fines primordialmente sexuales o toda representación de dichos menores en que se emplee su voz o imagen, con los mismos fines. (CP Artículo.366 quinquies)

G) El que promoviere o facilitare la prostitución de menores de edad para satisfacer los deseos de otro. (CP Artículo 367)

H) El que, a cambio de dinero u otras prestaciones de cualquier naturaleza, obtuviere servicios sexuales por parte de personas mayores de catorce pero menores de dieciocho años de edad, sin que medien las circunstancias de los delitos de violación o estupro.(CP Artículo 367 ter)

I) Incesto. El que, conociendo las relaciones que lo ligan, cometiere incesto con un ascendiente o descendiente por consanguinidad o con un hermano consanguíneo (CP Artículo 375.)

Femicidio. El que conociendo las relaciones que los ligan, mate el que ha sido o es su conyugue o la conviviente.(CP Artículo 390)

Homicidio. El que mata a otro.

Lesiones. El que hiriere, golpeare o maltratare de obra a otro (CP Artículo 397). Incluye lesiones corporales como mutilaciones de miembros menos importantes como un dedo y una oreja (CP Artículo 396), castración (CP artículo 395), cualquiera otra mutilación de un miembro importante que deje al paciente en la imposibilidad de valerse por sí mismo o de ejecutar las funciones naturales que antes ejecutaba (CP artículo 397), lesiones que provocan en el ofendido demencia, inutilidad para el trabajo, impotencia, impedimento de algún miembro importante o notablemente deforme, enfermedad o incapacidad para el trabajo por más de treinta días (CP artículo 397). Cuando se trate de víctimas de este tipo de lesiones cometidas en contexto de VIF y que sean mujeres, niños, niñas o adolescentes, el caso deberá ser derivado de manera asistida a la oferta programática vigente de SERNAM y SENAME, respectivamente

Parricidio. El que, conociendo las relaciones que los ligan, mate a su padre, madre o hijo, a cualquier otro de sus ascendientes o descendientes (Art. 390 Código Penal)

Robo con homicidio. Se considerará como robo la apropiación de dinero, alhajas, ropas u otros objetos que los ofendidos lleven consigo, cuando se procede por sorpresa o aparentando riñas en lugares de concurrencia o haciendo otras maniobras, dirigidas a causar agolpamiento y confusión (ley 11625. Artículo 43). El homicidio es una agravante del delito de Robo. El delito de Homicidio comprende al que mata a otro.

Robo con violencia o intimidación de las personas. Referido a la violencia o intimidación tenga lugar antes del robo para facilitar su ejecución, en el acto de cometerlo o después de cometido para favorecer su impunidad. (CP Artículo 433).

Robo con violación. Comete violación el que accede carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal, a una persona mayor de catorce y años, en alguno de los casos siguientes:
1º Cuando se usa de fuerza o intimidación.

2º Cuando la víctima se halla privada de sentido, o cuando se aprovecha su incapacidad para oponerse.

3º Cuando se abusa de la enajenación o trastorno mental de la víctima. (CP Artículo 461)

Secuestro. El que sin derecho encerrare o detuviere a otro privándole de su libertad. (CP Artículo 141).

Sustracción de un menor. Aplica la figura del secuestro cuando este afecte a un menor de 18 años. (CP Artículo 142).

Tráfico ilícito de migrantes y trata de personas. El que con ánimo de lucro facilite o promueva la entrada ilegal al país de una persona que no sea nacional o residente. Incluye si el hecho fuere ejecutado, aun sin ánimo de lucro, por un funcionario público en el desempeño de su cargo o abusando de él(Artículo 411 bis).

El que promoviere o facilitare la entrada o salida del país de personas para que ejerzan la prostitución en el territorio nacional o en el extranjero (Artículo 411 ter.)
El que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos.(Artículo 411 quáter).