

INFORME DE EGRESO DEL SISTEMA DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Programa/Institución: Programa Apoyo a Víctimas
Ministerio: MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA
Servicio: SUBSECRETARIA DE PREVENCIÓN DEL DELITO
Año: 2015
Calificación: Egresado
Fecha Egreso: 30-06-2017

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>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.</p>	<p>Identificar y definir las variables, y los indicadores con que serán medidas, que den cuenta de los resultados intermedios y finales del programa. Difundir los resultados del trabajo mediante documento o talleres de discusión y difusión.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Para los CAVD, se propone una alternativa metodológica de evaluación de impacto sobre la intervención de este servicio, que permita medir resultados intermedios y finales. Como parte de esta propuesta, se construyen indicadores en los ámbitos psicológico, social y legal, y posibilidades de grupos de control (señalando las dificultades técnicas y éticas vinculadas con su selección), una alternativa de aplicación de los instrumentos necesarios para un estudio de estas características y opciones de análisis para controlar el efecto en el tiempo y el efecto de otras variables.</p> <p>Esta propuesta metodológica, fue difundida en el 9º Congreso Chileno de Sociología en Talca, en el GT n° 22 sobre investigación evaluativa, como así también socializada con las unidades del nivel central del Programa Apoyo a Víctimas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe que contiene la propuesta.</p> <p>Verificador sobre difusión en el PAV.</p> <p>Verificador sobre difusión en Congreso</p>

<p>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.</p>	<p>Revisar la Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU) para su aplicación durante el año 2016, considerando: a) la trazabilidad de indicadores clave que se monitorean desde el 2013; b) la factibilidad de incluir preguntas que permitan abordar resultados intermedios o finales de la intervención, siempre y cuando su aplicación resguarde el respeto pleno de los derechos de las personas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2017</p>	<p>Se elabora documento, que muestra las reformulaciones y actual diseño de la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU), dirigida al Servicio de Orientación e Información (SOI) y de Segunda Respuesta (SSR). De manera específica, se indica en qué medida fue posible incorporar preguntas vinculadas con los resultados de la intervención de estos servicios, y cómo estos contribuyen a monitorear el cumplimiento del propósito del Programa.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Oficio 2133</p> <p>Documento de revisión de Encuesta de Satisfacción Usuaría (ESU) para su aplicación durante el año 2016.</p>
<p>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.</p>	<p>Proponer alternativas metodológicas que permitan realizar seguimiento a usuario(as) de los diferentes instrumentos del programa (especialmente del SAR) y que no provoquen victimización secundaria. Difundir los resultados de la investigación mediante documento o talleres de discusión y difusión</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Para los CAVD, se propone una alternativa metodológica de evaluación de impacto sobre la intervención de este servicio, que permita realizar seguimiento a usuarios(as). Como parte de esta propuesta, se construyen indicadores en los ámbitos psicológico, social y legal, y posibilidades de grupos de control (señalando las dificultades técnicas y éticas vinculadas con su selección), una alternativa de aplicación de los instrumentos necesarios para un estudio de estas características y opciones de análisis para controlar el efecto en el tiempo y el efecto de otras variables.</p> <p>Esta propuesta metodológica, fue difundida en el 9º Congreso Chileno de Sociología en Talca, en el GT n° 22 sobre investigación evaluativa, como así también socializada con las unidades del nivel central del Programa Apoyo a Víctimas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p>

		<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con propuesta metodológica.</p> <p>Verificador con difusión en el CAVD.</p> <p>Verificador con difusión en Congreso.</p>
<p>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.</p>	<p>Elaborar una línea de base, útil a los distintos instrumentos del programa, que permita medir las principales variables que deben ser monitoreadas y medidas para dar cuenta de los resultados intermedios y finales del programa. La elaboración de la línea de base debe considerar la identificación de los distintos protocolos que se aplican en los diferentes instrumentos y los resultados que se consiguen con su respectiva aplicación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>En el documento se desarrolla propuesta de línea de base para el Programa Apoyo a Víctimas. Señalar que desde una perspectiva metodológica, una línea de base corresponde a una herramienta de medición en el momento inicial de un programa; no obstante, en la medida que el Programa Apoyo a Víctimas cumplirá una década de implementación, y entre los años 2016/2017 está en proceso de implementación de su modelo de intervención actualizado, se utiliza la estrategia de marco lógico para elaborar una línea de base que establezca los indicadores clave para monitorear el efecto, cumplimiento y resultados de la acción de intervención que el Programa persigue implementar a partir de este nuevo modelo.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con descripción de Línea de base.</p>
<p>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</p>	<p>Identificar y priorizar, a nivel país, los centros (CAV) con mayores probabilidades de ser incorporados a la cobertura del instrumento APV24H, en base a la sistematización de información relacionada con: estadísticas por tipo de delitos y víctimas por fiscalías; estadísticas de delitos violentos contra personas y nivel de prevalencia por fiscalía; parámetro de cobertura de APV24H en Fiscalía Metropolitana Oriente; cobertura geográfica de las fiscalías;</p>	<p>Se elabora informe con criterios para la ampliación del Servicio de Apoyo a Víctimas 24 horas (APV24H) a otras fiscalías en regiones, éstos criterios se postulan, además como elementos base para analizar la futura implementación del servicio en otras regiones del país.</p> <p>En dicho documento, se sistematiza información relacionada con estadísticas a nivel regional, coberturas y soporte de fiscalías para contar con casos de naturaleza contingente. Asimismo, se entrega información, respecto a la oferta institucional de atención y asistencia a víctimas de delito.</p>

<p>disponible, recursos humanos, etc.).</p>	<p>soporte de las fiscalías para contar casos de naturaleza contingente (Fiscalía en flagrancia).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Técnico: Criterios de ampliación del Servicio de Intervención inmediata (Ex Atención a Víctimas 24 Horas).</p>
<p>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).</p>	<p>Analizar el comportamiento de la deserción de los usuarios en el SAR mediante la elaboración de informes anuales que midan los niveles de deserción y analicen sus causas. Proponer medidas para su disminución</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>Se elabora "Informe de análisis del comportamiento de la deserción de los usuarios en el SAR" para los años 2014 ? 2015, en los Centros del programa. Asimismo, se realizan recomendaciones para revisar las tasas de deserción y no asistencia, con el objetivo de mejorar la adhesión de los usuarios a la intervención y de cualificar estas categorías vinculado al proceso de intervención para el registro de motivos de deserción y no asistencia.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe técnico Deserción y No asistencia a Centros de Apoyo a Víctimas.</p>
<p>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).</p>	<p>Analizar el comportamiento de la deserción de los usuarios en el SAR mediante la elaboración de informes semestrales que midan los niveles de deserción y analicen sus causas. Dar cuenta del avance de las medidas propuestas para su disminución. Primer Informe.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Mediante informe, se analiza el comportamiento de la deserción y no asistencia de usuarios en los CAVD para el año 2016 (enero-noviembre), para monitorear medidas sugeridas en informe de junio 2016; se observa, gracias a la implementación de mejoras en el sistema de registro del servicio, que entre los motivos conocidos de deserción se indica la incompatibilidad con horarios laborales y/o familiares, desmotivación para asistir a sesiones y la no necesidad de seguir participando de la intervención. No obstante, considerar que este tipo de deserciones sucede en contexto de un proceso de egreso y finalización de objetivos planteados en la intervención, donde efectivamente hubo un proceso que involucró prestaciones concretas para la víctima.</p> <p>El ejercicio de análisis de la deserción y no</p>

		<p>asistencia, mediando los dos informes anuales del 2016, se ha instalado para el año 2017 como un proceso de monitoreo permanente de este servicio, con el objetivo de trabajar en cambios que faciliten la adherencia de los usuarios a la intervención.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con análisis de la deserción.</p>
<p>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).</p>	<p>Analizar el comportamiento de la deserción de los usuarios en el SAR mediante la elaboración de informes semestrales que midan los niveles de deserción y analicen sus causas. Dar cuenta del avance de las medidas propuestas para su disminución. Segundo Informe.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2017</p>	<p>Se elabora documento, que analiza las estadísticas de deserción de víctimas de delito que asistieron al Servicio de Segunda Respuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV), entre enero y mayo de 2017. Se describe el número de casos desertados en este período, y se desagregan según sexo, edad, vía de ingreso al servicio, tipo de delito, tipo de víctimas y tipo de finalización de la intervención. Estos datos, se comparan con los registrados en el tercer trimestre 2016.</p> <p>Nota: Cabe señalar, que debido al cambio del modelo del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV), el Servicio de Atención Reparatoria (SAR) pasa a llamarse Servicio de Segunda Respuesta (SSR).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2017)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento de análisis de comportamiento de deserción de usuarios.</p>
<p>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.</p>	<p>Dar cuenta del proceso de ampliación del Servicio APV24H de una a cuatro Fiscalías. Explicar el procedimiento realizado, los criterios considerados para la toma de decisión y localización y los recursos involucrados por ítem presupuestario.</p>	<p>Se elabora informe con criterios para la ampliación del Servicio de Apoyo a Víctimas 24 horas (APV24H), que contiene detalle de la instalación del proyecto piloto en Fiscalía Metropolitana Oriente hasta su cobertura en las cuatro Fiscalías de la RM; sumando las Fiscalías Metropolitanas de Occidente, Centro Norte y Sur y, la Fiscalía Regional de la Araucanía, con operación del servicio en Temuco y Padre de</p>

	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>Las Casas. Los criterios de ampliación se resumen de lo general a lo particular, considerando: (1) Número de víctimas ingresadas a estas fiscalías, tomado como año de referencia el 2015, (2) parámetro de atención del servicio, (3) características idóneas de las fiscalías para implementar el servicio, (4) redes de asistencia a víctimas con presencia en la región, (5) dotación involucrada para el establecimiento de turnos 24/7, y (6) recursos financieros involucrados en la implementación del servicio para su ampliación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Técnico Criterios de ampliación del Servicio de Intervención inmediata Ex Atención a Víctimas 24 Horas.</p>
<p>En el enfoque de género se debe explicitar las acciones que el Programa realiza en la práctica. Los aspectos a abordar son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Considerando el rol articulador del Programa en la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) a través de su tercer componente; realizar un levantamiento de toda la Red de Atención de Víctimas. Este levantamiento debe considerar las distintas instituciones participantes, el rol que cumplen dentro de la Red y la problemática que abordan; la identificación presupuestaria de sus respectivas actividades, los recursos asociados a cada actividad, el detalle del recurso humano involucrado, sus gastos de operación, su cobertura respecto de la población afectada y el análisis de una posible duplicación de tareas al interior de la Red. Entrega de Informe de Avance.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2016</p>	<p>Se elabora Primer Informe de Avance, que contiene una síntesis de la información reportada por las instituciones que integran la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), a saber: La existencia de programas de atención a personas víctimas de delitos; descripción de los servicios que brindan las instituciones de la red en torno a la temática y su cobertura; ámbito de la asistencia en que se circunscribe el accionar; presupuesto, recursos humanos y gastos de operación asociados a la ejecución de estas actividades.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Primer informe de avance de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).</p>

<p>En el enfoque de género se debe explicitar las acciones que el Programa realiza en la práctica. Los aspectos a abordar son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>Considerando el rol articulador del Programa en la Red de Asistencia a Víctimas (RAV) a través de su tercer componente; realizar un levantamiento de toda la Red de Atención de Víctimas. Este levantamiento debe considerar las distintas instituciones participantes, el rol que cumplen dentro de la Red y la problemática que abordan; la identificación presupuestaria de sus respectivas actividades, los recursos asociados a cada actividad, el detalle del recurso humano involucrado, sus gastos de operación, su cobertura respecto de la población afectada y el análisis de una posible duplicación de tareas al interior de la Red. Entrega Informe Final</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2016</p>	<p>Se elabora Informe final sobre descripción de la oferta de las instituciones que conforman la RAV. Sobre ellas, está consolidada la siguiente información: La existencia de programas de atención a personas víctimas de delitos, descripción de los servicios que brindan las instituciones de la red en torno a la temática y su cobertura, ámbito de la asistencia en que se circunscribe el accionar, presupuesto, recursos humanos y gastos de operación asociados a la ejecución de estas actividades.</p> <p>Las instituciones que comprende el Informe, son: Poder Judicial, Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Servicio Médico Legal, Servicio Nacional de Menores, Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y Servicio Nacional del Adulto Mayor.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (31-12-2016)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con oferta RAV.</p>
--	---	---