



# **ORIENTACIONES TÉCNICAS PREVENCIÓN SOCIAL**

## **APOYO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS**

**Enero, 2021**

División de Programas & Estudios  
División de Gestión Territorial  
Programa de Apoyo a Víctimas

Subsecretaría de Prevención del Delito

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	DIAGNÓSTICO.....	4
2.1.	Introducción .....	4
2.2.	Problemas de Seguridad y/o de Victimización por Delitos .....	6
2.2.1.	Identificación de Problemas de Victimización por Delitos.....	7
2.2.2.	Justificación y Caracterización de Problemas de Victimización por Delitos .....	7
2.3.	Causas o Factores de Riesgo .....	8
2.4.	Vinculación con Definiciones Estratégicas de la Subsecretaría .....	9
2.5.	Evidencia .....	10
2.6.	Resumen con Sugerencias para Aprobar el Criterio de Atingencia .....	11
3.	FOCALIZACIÓN Y ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN .....	12
3.1.	Introducción .....	12
3.2.	Focalización .....	12
3.3.	Componentes .....	13
3.4.	Actividades, Cronograma y Tiempo de Ejecución del Proyecto.....	17
3.5.	Metodología de Intervención para Proyectos de Asistencia y Apoyo a Víctimas.....	19
3.6.	Resumen con Sugerencias para Aprobar el Criterio de Coherencia .....	19
4.	SUSTENTABILIDAD, EQUIPO EJECUTOR Y PRESUPUESTO .....	22
4.1.	Introducción .....	22
4.2.	Coordinación de Redes.....	22
4.3.	Plan de Gestión .....	24
4.4.	Equipo Ejecutor .....	24
4.5.	Presupuesto General.....	25
4.6.	Resumen con Sugerencias para Aprobar el Criterio de Consistencia .....	25
5.	DOCUMENTOS PARA ADMISIBILIDAD .....	26
6.	ANEXOS .....	28
6.1.	Enfoque de Derechos .....	28
6.2.	Enfoque de Inclusividad .....	28
6.3.	Enfoque de Género .....	29
6.4.	Enfoque Intercultural .....	29
6.5.	Enfoque de Redes Sociales.....	30
	REFERENCIAS.....	31

## 1. INTRODUCCIÓN

La concentración de factores de riesgo delictual en determinados grupos de la población permite justificar la pertinencia de implementar líneas de intervención focalizadas, a fin de disminuir tanto las oportunidades como los detonantes de la comisión de delitos, incivildades o violencia, y con ello, reducir la percepción de inseguridad de la sociedad en su conjunto.

En este sentido, se han identificado tipologías de proyectos de carácter social que se enfocan en individuos y comunidades prioritarias con el objetivo de prevenir su involucramiento en infracciones a la ley, así como disminuir el efecto de los fenómenos delictuales sobre sus víctimas directas e indirectas.

La tipología de prevención y apoyo a víctimas se caracteriza por la implementación de servicios orientados **a reducir las consecuencias negativas de la victimización a través de la promoción del ejercicio de derechos de las víctimas de delito.**

La victimización por delitos y sus consecuencias negativas asociadas a esta experiencia implica un impacto en la dimensión personal, familiar y comunitaria. De allí que la implementación de servicios, programas y proyectos orientados a la asistencia y el apoyo a las víctimas de delito requiere de una atención integral que, traducidos en política pública, atiende a la dimensión personal de cada sujeto y su historia, la dimensión psicosocial, referida a la trama sociocultural que sostiene valores y recursos familiares y comunitarios desde donde se significa el evento violento y delictivo, la dimensión territorial y la trama institucional disponible, que determina el acceso y la forma en que las personas pueden ser intervenidas a fin de superar las consecuencias negativas de la victimización

El presente documento de Orientaciones Técnicas (OOTT) está dirigido a formuladores de proyectos de atención y asistencia a víctimas, y tiene como foco exclusivo facilitar el buen diseño de toda iniciativa de esta tipología que sea financiada por la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD). En este sentido, las OOTT buscan orientar al formulador con la información necesaria para que un proyecto de apoyo y asistencia a víctimas apruebe su evaluación ex ante de diseño, al mismo tiempo que constituyan un elemento útil para su planificación y ejecución. En consecuencia, al inicio de cada capítulo se explicitarán los ámbitos de la evaluación ex ante de diseño vinculados con cada parte de la formulación del proyecto.

Para facilitar los objetivos explicitados, la estructura de las OOTT es similar a la del Formulario de Proyectos de Prevención Social del Delito y su respectiva Pauta de Evaluación. Adicionalmente, la estructura del documento se encuentra alineada a la metodología de formulación de programas sociales empleada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la que reconoce ciertos elementos estructurales que permiten formular un buen programa social, tales como; diagnóstico, población, estrategia de intervención y presupuesto.

El segundo capítulo de las OOTT se relaciona con la entrega de lineamientos para formular adecuadamente el diagnóstico que sustenta la necesidad del proyecto. El diagnóstico corresponde al proceso de análisis para identificar necesidades o problemas específicos que experimenta una población, con el objetivo de obtener los antecedentes necesarios para luego planificar y orientar la acción. En él se apunta a la identificación adecuada de la situación de apoyo y asistencia a víctimas, procurando justificar e identificar las principales causas o factores de riesgo que la producen.

El tercer capítulo de las OOTT se vincula con la focalización del proyecto, y por ende con su población objetivo. La población objetivo corresponde al grupo específico de la población, por ejemplo, personas que se espera que el proyecto beneficie, la que siempre deberá estar vinculada con un territorio específico, pero fundamentalmente con la problemática planteada en el diagnóstico.

Adicionalmente, el tercer capítulo entrega lineamientos para la formulación de la estrategia de intervención. Ésta hace referencia a los aspectos que definen la forma en que un proyecto se implementará, estableciendo la manera en que se buscará solucionar el problema o necesidad identificada en el diagnóstico. Para lo anterior, resulta necesario identificar los componentes, bienes o servicios que el proyecto entrega a la población, así como las actividades necesarias para su producción.

El cuarto capítulo de las OOTT provee orientación en aspectos claves que permiten llevar la estrategia de intervención a la práctica y sustentarla exitosamente en el tiempo. Aquí se relevan aspectos como el equipo ejecutor, presupuesto, plan de gestión y coordinación de redes.

Cada uno de estos capítulos se vincula, respectivamente, con un criterio de evaluación de diseño. Estos criterios corresponden a la atingencia, la coherencia y la consistencia, los que se describen brevemente a continuación:

- **Atingencia:** Destaca en este criterio que el proyecto identifique, justifique y caracterice adecuadamente problemas de seguridad, o en este caso de apoyo a víctimas, que toman lugar en el barrio, comuna, sector a intervenir o comunidad donde el proyecto será implementado e identifique adecuadamente causas o factores de riesgo que explican estos problemas y buscan ser intervenidos.
- **Coherencia:** Destaca en este criterio un diseño adecuado del proyecto a partir del vínculo establecido entre sus objetivos, estrategia de intervención y población focalizada. Debe ser especialmente relevante constatar en este criterio una relación lógica entre las actividades, componentes, factores de riesgo y el problema de seguridad (o apoyo a víctimas) que se busca impactar.
- **Consistencia:** Adecuada relación entre el diseño planteado y su posterior ejecución, analizada, entre otras variables, a partir del equipo ejecutor, presupuesto y la coordinación de redes.

El quinto capítulo alude a la documentación que resulta indispensable para la admisibilidad de la iniciativa. Finalmente, el sexto capítulo, de anexos, profundiza en materias de los capítulos anteriores.

## 2. DIAGNÓSTICO

### 2.1. Introducción

El criterio de atingencia en la evaluación ex ante de diseño se evalúa a partir de cuatro aseveraciones en los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas. Éstas son las siguientes:

- Se identifica, justifica y caracteriza adecuadamente uno o más problemas de seguridad y/o victimización por delitos.

- Los factores de riesgo identificados son pertinentes al o los problemas de seguridad y/o victimización por delitos planteados.
- El proyecto se encuentra vinculado a definiciones estratégicas de la Subsecretaría.
- Se justifica apropiadamente la efectividad del proyecto a partir de evidencia.

En consecuencia, este capítulo busca orientar al formulador con la información necesaria para que éste complete adecuadamente la sección de Diagnóstico y con ello el proyecto de apoyo y asistencia a víctimas formulado apruebe en su evaluación de atingencia. Para ello, a continuación, se provee un breve resumen del marco teórico que sustenta a esta tipología.

En base a las experiencias obtenidas tras la ocurrencia de acontecimientos catastróficos y/o de crisis, se ha logrado sistematizar pautas de acción y respuesta frente a estas situaciones. Una de estas sistematizaciones corresponde al **modelo de intervención en crisis de Karl Slakeu (1996)**, quien refiere que el proceso de intervención en crisis se divide en dos momentos:

1. **Primer orden (primer apoyo/primeras horas):** definido como primeros auxilios psicológicos, los objetivos son restablecer el enfrentamiento inmediato de un evento, otorgar apoyo, realizar el primer acompañamiento, derivar a instituciones correspondientes y reducir el peligro en situaciones de riesgo. Las etapas de la intervención de primer orden son:
  - a. Establecer contacto psicológico: la idea es acoger, contener y empatizar con el otro, reconociendo y validando los sentimientos de rabia, tristeza e impotencia.
  - b. Dar apoyo y comprensión: acoger el impacto de la crisis escuchando con empatía y evitando enjuiciar a la persona.
  - c. Evaluar consecuencias del evento crítico: detectar las necesidades inmediatas derivadas de la ocurrencia del evento crítico.
  - d. Evaluar circunstancias de vida: contextualizar el impacto a partir de las circunstancias de vida de las personas.
  - e. Determinar acciones inmediatas y favorecer conductas adaptativas: chequear si la persona ha recobrado cierto control sobre sí misma y está en condiciones de proteger su integridad física.
  - f. Proporcionar información acerca de las reacciones habituales ante la crisis: transmitir a la persona que sus reacciones son esperables de acuerdo al evento crítico, con precaución de no trivializar la situación.
  - g. Derivación y seguimiento: vincular a la persona con recursos de ayuda a más largo plazo.
  - h. Cierre: explicitar a la persona cuál es la próxima acción a realizar, de acuerdo a su decisión.
2. **Segundo orden (o de segunda respuesta):** se refiere a la intervención una vez que la crisis inmediata ha pasado. En este momento no hay riesgo de vida y la persona se encuentra en condiciones de comenzar una resolución de la crisis. Esto puede ocurrir en semanas o meses, y la intervención se implementa en base a un plan de intervención con objetivos de mediano y largo alcance.

Basándose en este modelo de intervención en crisis, los proyectos podrán otorgar un primer apoyo psicológico a las personas (o grupos de personas) víctimas de delitos. Esto con el objetivo de amortiguar el impacto psicológico generado por la victimización, y realizar una vinculación con la oferta del Programa de Apoyo a Víctimas o las

instituciones de la Red de Asistencia a Víctimas presentes en el territorio, cuando sea pertinente.

A partir las referencias presentadas sobre la intervención en crisis, es posible reconocer algunos factores de riesgo relevantes que los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas buscan impactar a través de su intervención. Entre estos se encuentran los siguientes:

- Que víctimas de delitos que requieren orientación e información sobre los derechos que le asisten como víctima, no la obtengan.
- Que víctimas de delitos en situación de riesgo no obtengan medidas de protección en el momento adecuado.
- Que las víctimas de delitos más violentos no accedan a intervención reparatoria especializada.
- Que las diligencias investigadas por parte del sistema de administración de justicia se realicen sin la participación activa de la víctima.
- Que la oferta especializada para superar las consecuencias negativas de la victimización produzca victimización secundaria.

Luego, el objetivo general de un proyecto de apoyo y asistencia a víctimas corresponde a reducir las consecuencias negativas de la victimización a través de la promoción del ejercicio de derechos de las personas víctimas de delitos. Para ello, la tipología provee de intervenciones de carácter individual y comunitaria.

En línea con el marco teórico presentado, los proyectos de prevención y atención a víctimas buscan adicionalmente:

- Brindar atención psicosocial de primera acogida a personas que han sido víctimas de delitos violentos.
- Facilitar el acceso de la persona a la red de servicios locales y de asesoría jurídica, específicamente en materia de atención y reparación de las consecuencias negativas de delito.
- Fortalecer las competencias y el capital social a nivel comunitario, como factor protector de la violencia y el delito, a través de estrategias de capacitación y promoción de los liderazgos.

Para alcanzar atingencia en la formulación de un proyecto es necesario definir con precisión los problemas de seguridad y/o de victimización por delitos a resolver, los factores de riesgo que los determinan, así como otros elementos relevantes. Las siguientes secciones del capítulo abordan estos desafíos.

## **2.2. Problemas de Seguridad y/o de Victimización por Delitos**

Para identificar la problemática a intervenir es preciso realizar un diagnóstico que permita entregar un orden de magnitud del o los problemas de seguridad y de victimización que se presentan en el territorio y caracterizarlos. En el caso de los proyectos de asistencia a víctimas, se espera la descripción de al menos dos sujetos de intervención diferenciados y no excluyentes:

- **Comunidad:** grupo social dinámico y culturalmente construido que comparte intereses, objetivos y problemas en un espacio y tiempo determinado, que puede o no generar, o estar dotados de una identidad colectiva (Montero, 2004).

- **Individuo:** miembros de la comunidad, afectados en forma directa o indirecta por un delito y las consecuencias negativas que se derivan de éste.

### **2.2.1. Identificación de Problemas de Victimización por Delitos**

Los formuladores de proyectos deben identificar con claridad la problemática que abordará la iniciativa, considerando que la **problemática central de esta tipología son las consecuencias negativas que tiene el delito en las personas afectadas.**

La victimización por delitos genera consecuencias negativas que están referidas a los daños que experimenta la persona producto del delito mismo (victimización primaria), por lo que los proyectos de esta tipología abordarán aquellos daños que sufre la persona en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

Se entenderá por: i) daño psicológico: como las alteraciones psíquicas que sufre la persona como consecuencia de un hecho delictual violento, que acarrea trastornos y efectos patógenos, como por ejemplo: stress, ansiedad y trastornos del ánimo; ii) daño social: como la desorientación, aislamiento, desconexión de las redes de apoyo y la desconfianza hacia las instituciones; y iii) daño jurídico: como la confusión por la falta de información sobre los tiempos procesales y tecnicismos jurídicos, la frustración por las altas expectativas respecto a la condena y la revictimización que puede generar el proceso penal.

En base a los aspectos revisados, es posible indicar que los delitos que prioritariamente pudieran ser vinculados con la tipología de apoyo y asistencia a víctimas corresponde a delitos violentos, considerados, para efectos de la presente orientación técnica, los siguientes: homicidios, femicidios, robo con violencia o intimidación, lesiones graves y gravísimas y delitos sexuales.

Si bien no existe un consenso respecto de qué tipos de delitos son los que pueden considerarse como violentos (pues esto implica cuestiones crimi-victimológicas, que van desde cómo se tipifican conductas delictivas; cómo se penalizan; y cómo, cultural y socialmente, se sancionan), existe evidencia internacional que indica que el daño que sufren las víctimas de delitos violentos se expresan en: trastornos y problemas de sueño (General Social Survey, 2009), 31% versus el 17% de quienes no han sido víctimas; reporte de rabia sobre el hecho ocurrido (32%); sentirse molesto, confundido o frustrado (20%); y sentirse temeroso (18%). Este tipo de sintomatología y sensaciones puede verse amplificadas frente a delitos que afectan la vida y la indemnidad sexual, como los homicidios (Avendaño, 2020) y los delitos sexuales (Echeburúa, 2002).

### **2.2.2. Justificación y Caracterización de Problemas de Victimización por Delitos**

Independiente de la cantidad de problemáticas identificadas por el formulador, cada problema de seguridad y/o de victimización por delitos declarado siempre debe estar debidamente justificado y caracterizado. Para ello, el formulador deberá presentar, de forma concisa, información que permita:

- Demostrar cuáles son los delitos violentos de mayor relevancia en el territorio (considerando, por ejemplo, magnitud, tendencia a través del tiempo, tasas regionales/nacionales/comunales, etc.) que el proyecto busca atender.
- Analizar el perfil de las víctimas; por ejemplo, si en un determinado delito las víctimas son hombres, mujeres, niños, niñas y/o jóvenes.

- Analizar el contexto de victimización en que se producen estos delitos: espacio público, violencia doméstica, delitos de odio, entre otros.
- Demostrar la existencia de estudios específicos sobre victimización y/o seguridad ciudadana existentes en el territorio a intervenir.

Sólo luego de lo anterior, dada la naturaleza de la tipología, el proyecto de atención y asistencia a víctimas deberá:

- Demostrar conocimiento de la red local presente en la zona en que se quiere intervenir con el proyecto; cuál es la oferta del estado en materia de atención y asistencia a víctimas de delito.

El acompañamiento y asistencia a las víctimas de delitos en forma contingente es determinante para que éstas puedan ejercer adecuadamente sus derechos. Sin embargo, en muchos territorios de nuestro país, el acceso a una intervención oportuna se ve impedida por la inexistencia de oferta o aislamiento geográfico. Debido a lo anterior, es relevante que los proyectos de esta tipología puedan subsanar este déficit a través de la implementación de dispositivos de intervención en crisis y/o entrega de herramientas técnicas de primeros auxilios psicológicos a la comunidad. En consecuencia, será pertinente indagar en la red de servicios locales y de asesoría jurídica, específicamente en materia de atención y reparación de las víctimas del delito.

*Ejemplo de Justificación y Caracterización de Problemas de Seguridad para un Proyecto:*

*Respecto de la existencia del problema, en la comuna se registró un total de 85 casos policiales de robo con violencia o intimidación en 2020 (Fuente: SIED Territorial SPD, 2020). En términos de su caracterización, un 75% de los delitos fueron cometidos a hombres, mientras que un 25% fue cometido a mujeres (Fuente: SIED Territorial SPD, 2020). La mayoría de estos delitos ocurrieron en el espacio público en un horario nocturno.*

*Según la Red de Asistencia a Víctimas, en la comuna existe un déficit de oferta para víctimas adultas de delitos, en la medida que la oferta de atención y asistencia se concentra en población NNA (Fuente: Informe Oferta Pública Víctimas, 2019). Por otra parte, según la Fiscalía Local de la comuna, las víctimas ingresadas a la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos son por otros delitos, entre los cuales no se registran los robos con violencia o intimidación (Fuente: URAVIT, Fiscalía Local, 2020).*

*En virtud de los antecedentes expuestos, es posible sostener que en la comuna no existe una adecuada cobertura para las víctimas adultas de robos violentos o con intimidación, quedando sus necesidades y demandas de atención al margen de una oferta especializada en el ámbito victimológico.*

### **2.3. Causas o Factores de Riesgo**

Una vez identificado al menos un problema de seguridad y/o de victimización que el proyecto busca abordar, los formuladores deben identificar los factores de riesgo o causas asociadas al desarrollo de dichos problemas. Los formuladores de un proyecto de atención y asistencia a víctimas deben seleccionar o identificar, según corresponda, aquellos factores de riesgo que presenta la población objetivo a la cual se encuentra destinado el proyecto, **identificando**



**aquellos más pertinentes para contribuir a la disminución de los problemas que fueron identificados en el diagnóstico y que se vinculan directamente con la intervención.**

El delito genera daños en la víctima provocados por la conducta violenta a la que fue sometida la persona, lo que produce una fractura en su vida y sus relaciones sociales (Marchiori, 2006). Estas consecuencias negativas aumentan cuando existe un sistema de justicia penal que no las considera ni asiste; y, por el contrario, somete a la víctima a procesos que reviven su victimización.

Si bien el delito y el sistema de justicia son detonantes del daño, los proyectos que se pretenden financiar deben abordar las causas que magnifican y mantienen este daño en las víctimas, que apuntan a la falta de acciones públicas integrales y especializadas enfocadas a superar las consecuencias negativas en los ámbitos psicológico, social y jurídico. Entre los posibles factores de riesgo que inciden en los problemas de atención y apoyo a víctimas encontramos:

- **Falta de información y orientación especializada sobre la experiencia victimal:** luego de ser víctima de un delito violento, se experimentan emociones negativas, sentimientos de desamparo, confusión, vergüenza, entre otros. La víctima requiere de un espacio donde encontrar apoyo y opciones de ayuda que le disminuyan el sufrimiento y la conecten con diferentes recursos psicológicos, sociales y jurídicos (Bocanegra & Nieto, 2010) e informen sobre los derechos que les asisten.
- **Falta de acceso en el mediano plazo a atención especializada para superar el daño psicológico y social:** para las víctimas que no cuentan con un profesional especializado que comprenda el proceso por el cual están pasando, la responsabilidad de restituir su confianza y seguridad recae solamente en ellas, haciendo más difícil este acto.
- **Falta de acompañamiento especializado para superar el daño jurídico y evitar la victimización secundaria:** el sistema de justicia penal considera a la víctima como un testigo, un vehículo para acceder a la verdad y la trata, principalmente, como un sujeto pasivo. De esta manera, la poca atención que recibe la víctima y sus necesidades, donde incluso puede llegar a ser culpada de los actos o bien quedar sometida al olvido, incrementan los daños generados en primera instancia por el delito. Estos daños se materializan en la falta de información sobre los tiempos procesales (lo que es más complicado cuando el victimario no es conocido o detenido); en la frustración respecto a las expectativas que se generan en torno a la condena; la poca preparación a la víctima para dar su declaración y sobre todo cuando debe hacerla frente a su agresor, los excesivos tecnicismos jurídicos, entre otros (Gutiérrez, Pérez & Coronel, 2009).

Para identificar los factores de riesgo del problema vinculados al proyecto, se requiere realizar un análisis de aquellas situaciones locales que potencian y perpetúan las consecuencias negativas de victimización por delitos violentos en la población de víctimas presente en el territorio de la implementación.

#### **2.4. Vinculación con Definiciones Estratégicas de la Subsecretaría**

Todo proyecto financiado por la Subsecretaría de Prevención del Delito debe vincularse con ciertas definiciones estratégicas adoptadas por la institución, en particular con las siguientes:

- **Misión institucional:** todo proyecto financiado por la Subsecretaría siempre debe estar alineado con su misión de implementar políticas públicas que contribuyen a disminuir los niveles de victimización o las condiciones de violencia o la percepción de inseguridad (o en su defecto apoyar a víctimas del delito).
- **Objetivos de la oferta programática:** todo proyecto se inserta en un programa o iniciativa que recibe recursos anualmente según la Ley de Presupuestos. Los proyectos componen la estrategia de intervención de dichos programas e iniciativas y como tales cada uno debe contribuir a alcanzar el propósito que estas políticas públicas declaran.
- **Coherencia externa:** ningún proyecto debe duplicar intervenciones en el territorio que son o serán provistas por programas de la SPD y entregan una intervención equivalente, o en su defecto por articulaciones equivalentes a cargo de programas de la SPD. En este sentido, todo proyecto debe ser complementario a la oferta programática. Sin perjuicio de lo anterior, en el caso específico de la presente tipología, se debe analizar con detención si la demanda por servicios de apoyo y asistencia es mayor a la actual oferta existente por parte del Estado. Para esto resulta clave reconocer minuciosamente la oferta disponible en el territorio, a fin de propiciar la complementariedad en miras del uso eficiente de los recursos, así como las necesidades y brechas presentes.

## 2.5. Evidencia

Los formuladores deben proporcionar evidencia que respalde la efectividad del tipo de proyecto planteado. Por evidencia, en el mejor de los casos, se debe entender evaluaciones de impacto específicas, literatura que sintetice evaluaciones de impacto o al menos prácticas que hayan sido destacadas. Por otra parte, si no hubiera evidencia de impacto, es posible presentar evidencia asociada a experiencias rigurosamente sistematizadas donde se exhiban resultados consistentes respecto de la intervención desarrollada en el ámbito de apoyo y asistencia a víctimas de delito.

Para lo anterior se recomienda considerar fuentes diversas, tales como estudios sobre la eficacia de proyectos similares implementados por un municipio u organizaciones en el país que cuenten con evaluación de resultados, o proyectos similares implementados fuera del país que cuenten con dichas evaluaciones y/o sistematización de experiencias. Se debe señalar las fuentes de la información y sus respectivas fechas.

Algunas de las fuentes sugeridas a consultar refieren a:

- **Crime Solutions del Instituto de Justicia de Estados Unidos:** sistematiza programas y prácticas que han sido evaluadas y clasifica tal evaluación a partir de la rigurosidad y amplitud de la evidencia disponible. <https://crimesolutions.ojp.gov/rated-programs>.
- **Blueprints del Instituto de Ciencia del Comportamiento de la Universidad de Colorado, Boulder:** esta plataforma presenta programas e iniciativas evaluadas, orientadas a la intervención individual, familiar o comunitaria y en jóvenes. También clasifica los programas de acuerdo con la evidencia disponible. <https://www.blueprintsprograms.org/>
- **Centro de Policía Orientado a la Solución de Problemas de la Universidad Estatal de Arizona:** este archivo pone su foco en el accionar policial, sin embargo, también aborda intervenciones que van más allá de las policías. Puede constituir una fuente más bien de

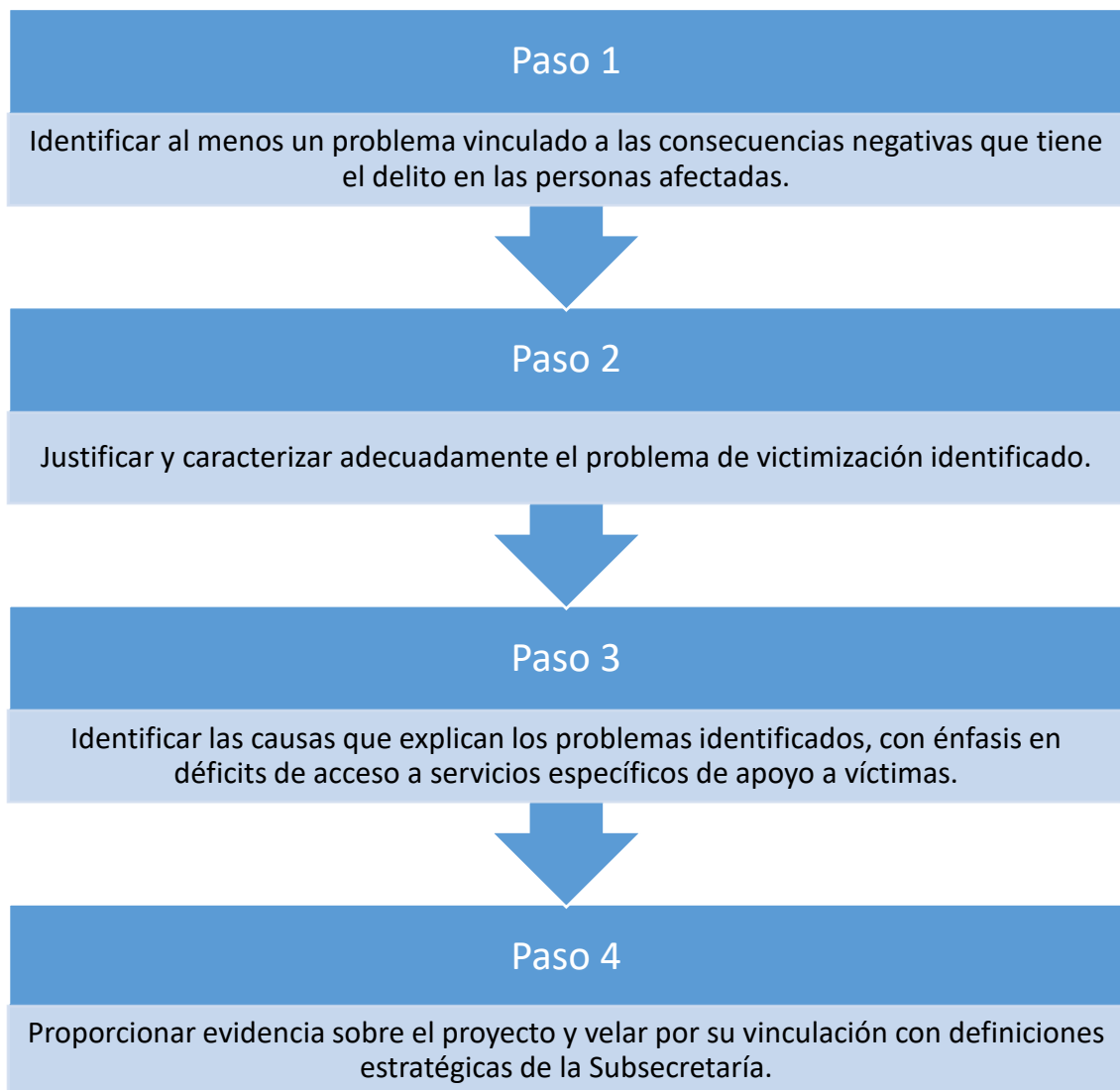
buenas prácticas que cuentan con una buena revisión de antecedentes y evaluaciones. <https://popcenter.asu.edu/>.

- **Banco Interamericano de Desarrollo (BID):** sitio que ofrece una serie de investigaciones relacionadas con políticas públicas, con financiamiento del BID y/o en colaboración con otros organismos públicos y privados. Se pueden aplicar filtros por tipo, tema, país, etc. <https://publications.iadb.org/es/publicaciones?keys=delitos>.
- **Victim Support Europe:** Organización de la sociedad civil que otorga acompañamiento y asesoría especializada a víctimas de delitos violentos, y establece criterios de calidad para los servicios de víctimas. <https://victimsupport.eu/>.

## 2.6. Resumen con Sugerencias para Aprobar el Criterio de Atingencia

La siguiente figura resume un conjunto de sugerencias para los formuladores para aprobar el criterio de atingencia en la evaluación de diseño de proyectos de apoyo y asistencia a víctimas:

**Figura 1:** Resumen con sugerencias para aprobar el criterio de atingencia



### **3. FOCALIZACIÓN Y ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN**

#### **3.1. Introducción**

El criterio de coherencia en la evaluación ex ante de diseño se evalúa a partir de cuatro aseveraciones en los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas. Éstas son las siguientes:

- Se describe y selecciona apropiadamente la población objetivo.
- Se describen apropiadamente los componentes.
- Se describen apropiadamente las actividades.
- Se constata una relación lógica entre actividades, componentes, población objetivo, factores de riesgo y problemas de seguridad o victimización a impactar.

En consecuencia, este capítulo busca orientar al formulador con la información necesaria para que éste complete adecuadamente la sección de Focalización y casi íntegramente la sección de Estrategia de Intervención y con ello el proyecto formulado apruebe el criterio de coherencia.

#### **3.2. Focalización**

En términos generales, y en consecuencia con el capítulo anterior, un proyecto de apoyo y asistencia a víctimas debe vincularse con la red e instituciones que forman parte de la oferta del Estado en materia de asistencia a víctimas, presente en el territorio, con especial énfasis en aquellas comunas donde el Programa de Apoyo a Víctimas tiene sede.

El formulador debe describir de manera general el sector a intervenir por el proyecto considerando información relativa a la problemática dentro de sus límites físicos. Una vez habiendo considerado dichos límites será posible estimar quiénes serán los beneficiarios del proyecto, en la medida de que cumplan los criterios establecidos para la población objetivo.

##### **Población Objetivo**

La descripción de la población objetivo debe dar cuenta del conjunto de víctimas de delitos violentos que se ajusten a los delitos violentos presentados en la presente orientación técnica.

Es importante considerar, que las víctimas de estos grupos de delitos pueden haber denunciado formalmente el delito, como no. En los casos que las víctimas identificadas, deseen seguir un proceso formal de representación jurídica vía querrela, es indispensable que el delito haya sido denunciado. Para la tipología de apoyo y asistencia a víctimas, la descripción de la población objetivo debe dar cuenta del tipo de delito, por lo que la caracterización es relevante atendiendo que la población objetivo debe ser medible y verificable, además de considerar que el número debe ser acotado especialmente considerando el tiempo de ejecución del proyecto.

Sumado a ello, para la determinación de la población objetivo se recomienda considerar subconjuntos de población y/o contextos de victimización, considerando especificidades que requieren una mirada y tratamiento diferenciados, por ejemplo: hombres jóvenes, mujeres, personas LGBTIQ+, personas en situación de discapacidad, entre otros.

Los formuladores deben señalar el número de beneficiarios(as) esperados(as) que comprometerá el proyecto, el cual debe ser coherente con el alcance de la intervención, es decir, considerando el plazo de ejecución, número de profesionales que integrarán el equipo ejecutor

y presupuesto. Es relevante tener en consideración que la población objetivo debe ser medible y verificable, por tanto, el número a comprometer debe ser acotado. Tal número de beneficiarios deberá cuantificar diferenciadamente según sexo y rango etario.

En específico para esta tipología, la intervención debe incorporar población objetivo que cumpla con las siguientes características: población adulta que hayan sido victimizadas por delitos violentos.

**Debe priorizarse:**

- Población mayor a 18 años.
- Población que haya sido víctima de algún delito violento (el delito puede haber ocurrido cuando la persona era menor de edad).
- Población que presente la demanda de superar el daño causado por la ocurrencia de un delito.
- Población que habite en territorios donde no exista oferta de apoyo o asistencia a víctimas.

*Ejemplo de Descripción de la Población Objetivo*

*El territorio de intervención concentra una población de 3.500 habitantes, de los cuales 1.450 corresponden a hombres de 18 o más años de edad. Los antecedentes consultados informan que al menos 500 personas por año denuncian delitos violentos, de los cuales el 40% son mujeres y el 60% son hombres. El rango etario predominante, entre todas las víctimas de delitos violentos que denuncian, corresponde principalmente a personas entre 24-39 años.*

*Según los datos entregados por el Centro de Apoyo a Víctimas de Delito (CAVD) en la comuna, indican que durante el último año han tenido tres meses de lista de espera permanente, lo que no les ha permitido ingresar nuevos casos, pese a que demandan atención, siendo la mayoría de las víctimas que no han podido ingresar, víctimas de robos violentos o con intimidación.*

*En este contexto, el proyecto tiene como principal vía de ingreso aquellos casos que no son abordados por el CAVD (por encontrarse con lista de espera), los cuales, se estima, alcanzan en un año, a al menos 200 víctimas de delito por robos violentos o intimidación. Por otra parte, el proyecto, dados los recursos previstos, tiene capacidad para ingresar a 150 víctimas para los servicios de orientación e información de primera acogida.*

### **3.3. Componentes**

Los formuladores deben identificar o seleccionar según corresponda el o los componentes del proyecto en conjunto con su unidad de producción. Los componentes corresponden a los bienes o servicios a entregar a los beneficiarios directos del proyecto a fin de dar abordaje a los factores de riesgo reconocidos. Adicionalmente, se debe indicar la meta de producción esperada para cada componente.

**Para la tipología de apoyo y asistencia a víctimas se plantean dos componentes básicos y obligatorios: intervención psicosocial de primera acogida y derivación de casos e intervención comunitaria<sup>1</sup>.**

---

<sup>1</sup> Entendida como promoción del ejercicio de derechos de las personas víctimas de delito.

En términos generales, considerando ambos componentes, se espera que tanto la intervención directa con la persona para abordar las consecuencias negativas de la victimización como el trabajo de promoción del ejercicio de derechos de las personas víctimas de delito contribuyan a la superación de las consecuencias negativas asociadas al delito.

Asimismo, se espera que toda persona atendida por proyectos de esta tipología cuente con sesiones de apoyo para superar las principales consecuencias de la victimización por delitos violentos, donde se exprese una síntesis diagnóstica, además de sus principales factores de riesgo y protectores asociados a la superación de estos episodios. Es indispensable que la construcción de estos proyectos considere estos elementos.

Es importante que el componente de apoyo psicosocial tenga plazos de implementación, con etapas y metas a trabajar, que no superen el plazo de ejecución del proyecto. En este sentido, ningún plan de intervención deberá quedar abierto, para ello, si hay aspectos de la intervención que no logran ser abordados, el equipo executor deberá hacer las gestiones de derivación a una institución pertinente y que tenga la disponibilidad o cupos para el ingreso, además de ser cercano en términos de movilidad de la persona. Para ello, el equipo deberá hacer una derivación asistida del caso.

El proyecto deberá fijar una fecha tope para el ingreso de casos, para no ingresar a personas que no alcanzarán a concluir de manera correcta el proceso de acompañamiento. Los proyectos que postulen a esta tipología deberán fundamentar de manera adecuada la capacidad de éste para perfilar la población objetivo e intervenir a aquellos casos que puedan beneficiarse efectivamente de esta iniciativa.

**El primer componente de esta tipología corresponde a la intervención psicosocial de primera acogida y derivación de casos.** La **unidad de producción** podrá corresponder a atenciones psicosociales de primera acogida. La **meta de producción** corresponde al número de atenciones a realizar a personas victimizadas por delitos violentos en el periodo de medición establecido.

En este componente se propone otorgar a las víctimas de delitos un primer apoyo psicosocial, con la finalidad de fortalecer sus capacidades emocionales y sociales para afrontar la experiencia de victimización. En caso de demandarlo y/o requerirlo, se debe realizar la vinculación de la persona con la institución o red pertinente, por lo que los proyectos vinculados a este componente deben incluir una coordinación con la red local existente para la atención y apoyo de víctimas de delitos violentos.

Este componente implica que la intervención deberá, en todos los casos, considerar el desarrollo de las siguientes acciones por parte del equipo executor:

- **Primer apoyo psicosocial** para promover en la persona un adecuado afrontamiento de las consecuencias negativas de la victimización.
- Identificación y evaluación de **factores de riesgo y protectores** de las personas afectadas por un delito.
- Coordinación de las **principales instituciones en el territorio que prestan atención y apoyo a víctimas de delitos violentos**, junto con sus mecanismos de articulación y coordinación con la comunidad y entre ellas.
- Diseñar **protocolos o mecanismos de articulación y coordinación** de la comunidad con las instituciones que conforman la Red de Asistencia a Víctimas del territorio.

- **Derivación asistida al Programa de Apoyo a Víctimas**, o a instituciones de la Red de Asistencia a Víctimas, con la finalidad de responder adecuadamente a las demandas de las personas.
- **Sistematizar la experiencia** por medio del análisis del proceso de implementación del proyecto y sus resultados.

En relación con la descripción de resultados o sistematización de la experiencia, se apunta a la generación de información necesaria para evaluar el logro de los objetivos de la intervención (en cada caso y del proyecto en general), la mantención de los resultados en el tiempo y el impacto de esta sobre las consecuencias negativas que trae la victimización por delitos violentos en la persona. Para satisfacer este objetivo se requiere:

- **Registrar los ingresos de las personas:** el ingreso de las personas beneficiarias debe quedar registrado en carpetas individuales, donde se incorpore información relativa al diagnóstico y seguimiento del apoyo realizado.
- **Planificación de las atenciones:** entendiendo que las intervenciones que entrega el proyecto son concretas y acotadas en el tiempo, se deben construir objetivos de intervención de mediano plazo, atendiendo la complejidad de la demanda por parte del usuario, que deben quedar registradas en una planificación de atenciones.
- **Informe de análisis de casos y estrategias de intervención en crisis:** se debe elaborar un informe que incorpore un análisis de los casos y las estrategias de intervención en crisis desarrolladas por el equipo, ya sea de aquellas propuestas en esta orientación técnica, o bien incluyendo prácticas innovadoras que hayan utilizado los equipos de intervención.
- **Fichas de derivación (según corresponda):** se debe registrar las derivaciones realizadas en una hoja de derivación de seguimiento, la cual contenga un respaldo de ingreso en la institución de la red local para la atención reparatoria.

Para abordar los desafíos que implica el registro administrativo, la descripción de resultados y sistematización de la experiencia de intervención del proyecto, el equipo executor contará con apoyo técnico por parte de profesionales de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

El **segundo componente refiere a la intervención comunitaria**. La **unidad de producción** en este caso corresponderá a capacitaciones dirigidas a la comunidad, u otra unidad similar como actividades de entrega de orientación e información, y la **meta de producción** aludirá al número de acciones de capacitación o sensibilización implementadas por el proyecto en la comunidad.

Este componente está orientado a que tanto la comunidad como los individuos que la componen tengan conocimiento de los derechos de las personas víctimas de delitos, así como también para lograr una mayor cohesión y fortalecimiento de los vínculos de la comunidad con el fin de lograr en conjunto estrategias que permitan un adecuado afrontamiento de las consecuencias de la victimización, junto con la prevención de otras formas de victimización.

Este componente implica que la intervención deberá, en todos los casos, considerar el desarrollo de al menos una de las siguientes acciones por parte del equipo executor:

- **Entrega de orientación e información asociada a la experiencia de victimización**, con la finalidad de informar y educar a las personas acerca del adecuado ejercicio de sus derechos.

- **Ejecución de talleres y/o capacitaciones de intervención en crisis**, para instalar competencias y capacidades en la comunidad.

La modalidad de producción de ambos componentes, con sus respectivas actividades, podrá adaptarse al contexto en el cual se desarrolle el proyecto. Por ejemplo, ante escenarios de fuerza mayor, dichas actividades pudieran realizarse por vía remota si esto resultara factible.

En relación con la descripción de resultados o sistematización de la experiencia, se apunta a la generación de información necesaria para evaluar el logro de objetivos de la intervención y la mantención de los resultados en el tiempo. Para satisfacer este objetivo se requiere:

- **Planificación de las actividades de capacitación:** elaborar una agenda de trabajo con la comunidad, donde se establezca previamente con cada una de las contrapartes representantes de la comunidad los temas a ser abordados y los insumos requeridos para su ejecución.
- **Registro de asistentes de los talleres y/o capacitación:** elaborar una lista pormenorizada de los asistentes a los talleres, donde se identifique con claridad el tema abordado.
- **Registro audiovisual de los talleres y/o capacitaciones:** como medio de verificación y registro que sirva para el ejercicio de sistematización, es indispensable contar con registros fotográficos o audiovisuales. En los casos en que los talleres y/o capacitaciones se realicen de modo telemático, es importante contar con el asentimiento de los asistentes para grabar.
- **Evaluaciones de la satisfacción usuaria:** cada taller y/o capacitación debe contar con la aplicación de una breve encuesta de satisfacción con las respuestas agregadas de los asistentes.

En concordancia con las aseveraciones utilizadas en el criterio de coherencia, los proyectos deberán no sólo describir apropiadamente los componentes, sino que adicionalmente, los componentes declarados deben estar vinculados lógicamente con el diagnóstico planteado, es decir con los factores de riesgo identificados y por ende con los problemas de seguridad y/o de victimización por delitos.

Independiente de la cantidad de componentes declarados, los formuladores deben indicar la forma en que cada componente del proyecto se vincula con los factores de riesgo explicitados en el diagnóstico, así como con el o los problemas de seguridad identificados en el diagnóstico.

Luego, se espera que la intervención para el apoyo y asistencia a víctimas se traduzca en ciertos logros sobre la población beneficiaria, entre tales cabe señalar los siguientes:

- Se evita el aumento del daño por falta de contención inicial tras la ocurrencia de una victimización por delitos violentos.
- Se aumenta el conocimiento de las víctimas de la forma de ejercer sus derechos frente a un hecho delictivo violento.
- Se aumenta el acceso a atención y/o diligencias especializadas en el ámbito jurídico para las víctimas de delitos violentos.
- Se reduce la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos.



**Tabla 1:** Ejemplo de formulación de componentes y vinculación con factores de riesgo y problemas

Componente	Unidad de Producción	Meta de Producción	Factores de riesgo identificados que el componente aborda	Problemas relacionados con los factores de riesgo identificados
<b>Intervención psicosocial de primera acogida y derivación de casos</b>	Atenciones psicosociales de primera acogida	Número de atenciones a definir por cada proyecto	Falta de orientación e información sobre los derechos que asisten a las víctimas. Falta de intervención reparatoria especializada para víctimas de delitos violentos. Medidas de protección inoportunas.	Consecuencias negativas de la victimización por delitos violentos
<b>Intervención comunitaria</b>	Capacitaciones implementadas en la comunidad	Número de capacitaciones a definir por cada proyecto	Victimización secundaria por parte de la oferta especializada. Ausencia de participación activa de la víctima en diligencias.	Consecuencias negativas de la victimización por delitos violentos

### 3.4. Actividades, Cronograma y Tiempo de Ejecución del Proyecto

Los formuladores deben identificar las actividades que serán ejecutadas a lo largo de la implementación del proyecto para cada uno de los componentes. Las actividades deben ser necesarias y suficientes para la producción de los respectivos componentes.

En términos puntuales, y en concordancia con lo presentado en la sección anterior, la tipología exige la presencia de las siguientes actividades para el componente de intervención psicosocial de primera acogida y derivación de casos:

- Ingreso de casos.
- Aplicación de instrumentos diagnósticos.
- Diseño de plan de intervención.
- Ejecución de plan de intervención.
- Coordinación con la oferta estatal de asistencia y apoyo a víctimas a nivel local.
- Derivación de casos a servicios de la oferta pública.
- Sistematización.
- Cierre de casos.

En tanto, y según lo desarrollado en la sección anterior, para el componente de intervención comunitaria se sugiere considerar alguna de las siguientes actividades:

- Elaboración de caracterización del territorio a intervenir.
- Elaboración de plan de trabajo comunitario.
- Ejecución de plan de intervención comunitario.
- Coordinación con oferta estatal de asistencia y apoyo a víctimas a nivel local.
- Actividades de entrega de orientación o información asociada a la experiencia de victimización.
- Ejecución de talleres o capacitaciones de intervención en crisis.
- Evaluación de plan de trabajo comunitario.

Cabe aclarar que el proyecto debe contemplar obligatoriamente en el componente de intervención comunitaria actividades de entrega de orientación o información asociada a la experiencia de victimización o, en su defecto, talleres o capacitaciones de intervención en crisis.

A las actividades anteriores deben sumarse aquellas actividades que los formuladores han de implementar en el marco del proyecto para abordar factores de riesgo específicos y relevantes.

**Tabla 2:** Ejemplo de actividades por componente

Componente	Actividades por Componente
<b>Intervención psicosocial de primera acogida y derivación de casos</b>	Ingreso de casos
	Aplicación de instrumentos diagnósticos
	Diseño de plan de intervención
	Ejecución de plan de intervención
	Coordinación con la oferta estatal de asistencia y apoyo a víctimas a nivel local
	Derivación de casos a servicios de la oferta pública
	Sistematización
	Cierre de casos
<b>Intervención comunitaria</b>	Elaboración de caracterización del territorio a intervenir
	Elaboración de plan de trabajo comunitario
	Coordinación con la oferta estatal de asistencia y apoyo a víctimas a nivel local
	Actividades de entrega de orientación o información asociada a la experiencia de victimización
	Evaluación de plan de trabajo comunitario

En conjunto con el listado de actividades, los formuladores requieren ingresar el responsable de cada actividad, según los perfiles determinados por el Instructivo de Equipo Ejecutor.

Los formuladores deben establecer el tiempo de ejecución del proyecto, en meses, a partir de un rango proporcionado por la Subsecretaría. El tiempo total de ejecución de un proyecto de apoyo y asistencia a víctimas deberá considerar como mínimo 13 meses y podrá alcanzar hasta 25 meses.

El tiempo de ejecución del proyecto, los componentes y las actividades planteadas determinan casi en su integridad el cronograma del proyecto. El formulador debe estructurar el cronograma

según el tiempo de ejecución declarado para el proyecto. **Este debe incluir todos los componentes y actividades previamente formuladas.**

Para efectos prácticos, se debe agregar al inicio del cronograma un componente de “instalación e inserción comunitaria” con sus respectivas actividades “recepción de fondos”, “validación del equipo ejecutor”, “recepción comunicacional SPD”, “inicio del proyecto (acta de inicio)” y “actividades de inserción comunitaria”. Las primeras cuatro actividades deben contemplarse en el primer mes de ejecución, en tanto la última debe enmarcarse en el segundo mes de ejecución.

Adicionalmente, al final del cronograma se debe incluir un componente de “cierre” con actividades de “cierre técnico del proyecto (acta de cierre)”, “presentación de informe de sistematización”<sup>2</sup> y “presentación de registro o listado de inventario”.

El formulador deberá señalar con una “X” el periodo planificado para cada actividad contemplada. La Tabla 3 entrega un ejemplo de cronograma para un proyecto de 25 meses.

En concordancia con las aseveraciones utilizadas en el criterio de coherencia, todo proyecto no sólo debe describir apropiadamente sus actividades, sino que adicionalmente, éstas deben estar vinculadas lógicamente con los componentes que han sido definidos por el proyecto. La planificación y ejecución de las actividades, considerando tanto el orden de éstas como su duración, debe permitir alcanzar la meta de producción para los componentes en el tiempo de ejecución del proyecto declarado.

### **3.5. Metodología de Intervención para Proyectos de Asistencia y Apoyo a Víctimas**

Los formuladores deben referirse a cómo el diseño del proyecto incorpora los principios que se plantean a continuación. En particular deben referirse a cómo las características o atributos de los componentes (por ejemplo, el enfoque de las sesiones) y la combinación de éstos permiten impactar eficazmente en los factores de riesgo y, por medio de éstos, en los problemas de seguridad y/o de victimización por delitos identificados por el proyecto.

El enfoque de derechos, de inclusividad, de género, intercultural y de redes sociales resulta relevante para un proyecto de apoyo y asistencia a víctimas. Para más información sobre estas temáticas, se sugiere consultar los anexos del documento.

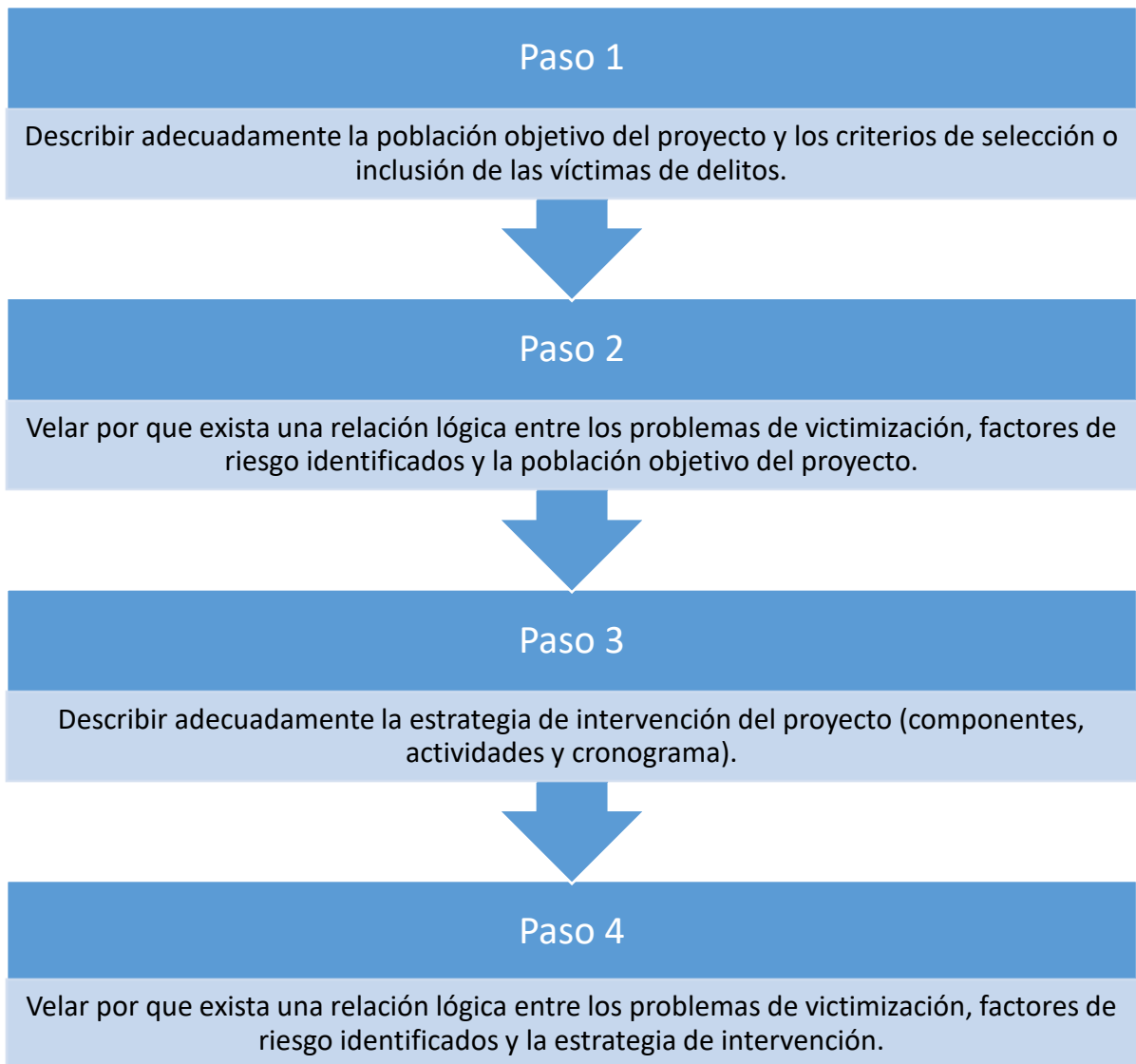
### **3.6. Resumen con Sugerencias para Aprobar el Criterio de Coherencia**

La siguiente figura resume un conjunto de sugerencias para los formuladores para aprobar el criterio de coherencia en la evaluación de diseño de proyectos de apoyo y asistencia a víctimas:

---

<sup>2</sup> Una vez terminada la ejecución del proyecto se debe realizar una sistematización. El eje central de la sistematización radica en la vinculación entre una mirada retrospectiva de los problemas, las interrogantes, los desafíos, las necesidades y contradicciones que se tienen durante el desarrollo de la experiencia, y una visión prospectiva que permita la mejora de futuras intervenciones. Si bien la entrega del informe de sistematización se plantea al final, las acciones de sistematización se deben realizar de manera permanente.

**Figura 2:** Resumen con sugerencias para aprobar el criterio de coherencia





## **4. SUSTENTABILIDAD, EQUIPO EJECUTOR Y PRESUPUESTO**

### **4.1. Introducción**

El criterio de consistencia en la evaluación ex ante de diseño se evalúa a partir de cuatro aseveraciones en los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas del delito. Éstas son las siguientes:

- Las coordinaciones son pertinentes para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- El plan de gestión presentado permite inferir que el proyecto será sostenible en el tiempo.
- El equipo ejecutor es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.
- El presupuesto es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

Respecto a los objetivos de cada proyecto, si bien éstos no se declaran explícitamente en el formulario, si se encuentran implícitos a partir de la formulación del proyecto, destacando:

- Reducir el o los problemas de victimización por delitos declarados en el diagnóstico.
- Reducir los factores de riesgo declarados en el diagnóstico.
- Proveer los componentes propuestos en la estrategia de intervención.
- Ejecutar las actividades según lo planificado en la estrategia de intervención.
- Alcanzar la población objetivo del proyecto con los componentes propuestos.

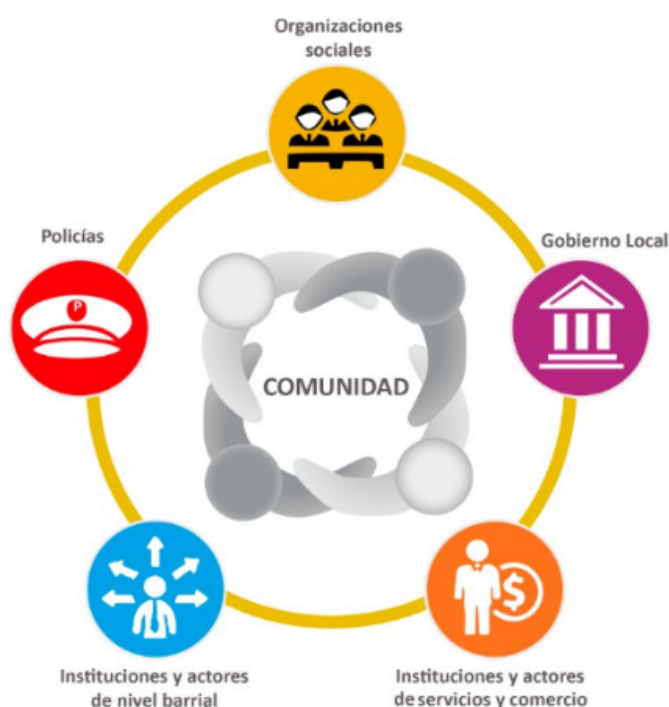
En consecuencia, este capítulo busca orientar a quienes formulan los proyectos con la información necesaria para completar adecuadamente las secciones de Sustentabilidad, Equipo Ejecutor y Presupuesto, entendiendo estos aspectos como esenciales para cumplir los objetivos del proyecto y darle sustentabilidad al mismo. Con ello, se busca que el proyecto apruebe el criterio de consistencia. La sección de Sustentabilidad se asocia tanto con la coordinación de redes como con el plan de gestión del proyecto.

### **4.2. Coordinación de Redes**

La intervención con redes locales constituye un factor clave para los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas. Debido a que las distintas instituciones y servicios tienen objetivos de intervención y alcance distintos en el ámbito de apoyo y asistencia a las víctimas, se espera que a través de una eficaz coordinación con equipos locales se generen derivaciones y monitoreo que propicien un abordaje multidimensional de los factores de riesgo de las víctimas de delitos violentos.

Los actores involucrados pueden ser diversos, según el entorno donde se sitúe la intervención o las actividades a realizar, encontrándose:

**Figura 3:** Ejemplo de posibles redes locales relevantes para un proyecto



Los formuladores deben describir la estrategia de trabajo en redes que subyace al proyecto. Para lo anterior, deben identificar las instituciones públicas o privadas, sociales, comunitarias o de otra índole que participarán en la ejecución del proyecto. Se recomienda que el proyecto considere:

- La coordinación con las contrapartes técnicas municipales (direcciones o departamentos).
- La coordinación con los actores sociales o comunitarios relevantes para la intervención (ejemplo: juntas de vecinos, ONGs, grupos organizados, etc.).
- La definición de alianzas estratégicas con instituciones públicas para la implementación, seguimiento y sostenibilidad del proyecto (Ejemplo: instituciones de la Red de Asistencia a Víctimas).

Para cada una de las coordinaciones señaladas, los formuladores deben identificar al responsable, el objetivo de la coordinación con la institución u organización aludida y las actividades o funciones que serán realizadas por éstas últimas. Debe existir coherencia entre la propuesta de coordinación de redes y el cumplimiento de objetivos del proyecto, especialmente la ejecución de las actividades.

Para la tipología de apoyo y asistencia a víctimas es requisito obligatorio contar con una Carta de Compromiso que apoye la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial, la cual debe ser firmada por la Jefatura del Programa de Apoyo a Víctimas. Las cartas deben señalar explícitamente a qué acciones se compromete la entidad firmante para el desarrollo del proyecto en particular. Mayores detalles respecto a los antecedentes solicitados para esta tipología se encuentran en el capítulo quinto, relativo a documentos para la admisibilidad.

Dada la ostensible relevancia de las redes en los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas, se sugiere que se establezcan protocolos de derivación e información con las instituciones consideradas como red de apoyo al proyecto. Toda intervención en esta tipología deberá considerar, como mínimo, la vinculación y el trabajo en redes con las siguientes instituciones-organizaciones:

**Tabla 4:** Ejemplo de instituciones y roles o funciones generales de vinculación con el proyecto

Institución-organización	Rol o función de la vinculación
<b>Programa de Apoyo a Víctimas</b>	Establecer contacto permanente con el Centro de Apoyo a Víctimas de Delito, a fin de recibir casos que no pueden ser ingresados al CAVD por encontrarse con lista de espera.
<b>Unidad de Atención y Testigos, Fiscalía Local</b>	Movilizar medidas de protección autónomas para la víctima, emanadas por parte del Ministerio Público. Recibir casos para intervención psicosocial, que no dispongan de oferta institucional.
<b>Organizaciones civiles</b>	Sensibilizar y promover derechos de las personas víctimas de delito. Identificar contextos de victimización y personas afectadas por delitos, que requieran intervención psicosocial.

### 4.3. Plan de Gestión

Tal como se ha mencionado previamente, los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas pueden abarcar un periodo que considera como mínimo 13 meses y máximo 25 meses. La extensión máxima del periodo considerado para esta tipología refiere a la comprensión base de que intervenciones sociales complejas, como aquella relativa al apoyo y asistencia de víctimas de delitos violentos, requiere una mirada a largo plazo para poder superar las consecuencias negativas que esta victimización genera en la persona.

En este sentido, el plan de gestión que se solicita a quienes formulan los proyectos de esta línea apunta a la consideración de dos puntos centrales, a saber:

- Análisis de redes (municipales, regionales, gubernamentales) que podrían actuar como sostenedores/contribuir al sostenimiento de la iniciativa una vez terminados los 25 meses máximos de intervención y, con ello, el presupuesto otorgado por la SPD.
- Sistematización de la intervención que permita una constante observación, reflexión, análisis y retroalimentación durante las prácticas efectuadas mediante el trabajo directo con las víctimas, así como con las redes locales de colaboración, en el marco de las experiencias registradas a lo largo de la ejecución. En este sentido, se espera que fruto de este trabajo, la sistematización llevada a cabo por el proyecto genere aprendizajes tanto para el curso inicial de la iniciativa, así como para un posible nuevo periodo de ejecución. Cabe señalar que, en caso de postular nuevamente a recursos de la SPD, el proyecto deberá presentar productos asociados a este ítem que dé cuenta de los logros y aprendizajes obtenidos en la ejecución de la iniciativa.

### 4.4. Equipo Ejecutor



Los proyectos de prevención social, cualquiera sea la tipología abordada, deben contar con un equipo ejecutor para llevar a cabo la ejecución del proyecto. El tipo de financiamiento de este equipo ejecutor es materia de definición del Instructivo de Equipo Ejecutor de cada programa.

Los formuladores deben identificar las funciones vinculadas a cada perfil profesional del equipo. Para proyectos de prevención social, el Instructivo de Equipo Ejecutor de cada programa identifica distintos tipos de perfiles profesionales que colaboran con la ejecución de un proyecto.

La composición del equipo ejecutor de un proyecto estará determinada por el respectivo Instructivo de Equipo Ejecutor y las necesidades del proyecto que se desprenden a partir de su estrategia de intervención. La evaluación de consistencia profundizará en que los perfiles propuestos sean propicios para cada una de las actividades comprometidas, ajustándose a lo dispuesto en el Instructivo de Equipo Ejecutor, y que exista una consistencia general entre la composición del equipo y el conjunto de las actividades comprometidas, por ejemplo, velando que no queden actividades sin responsables o que miembros del equipo ejecutor no tengan actividades.

Adicionalmente, los formuladores deben aclarar la carga horaria semanal y meses de participación en el proyecto por miembro del equipo ejecutor. La evaluación de consistencia velará porque el tiempo de participación de los miembros del equipo ejecutor en el proyecto sea consistente con la estrategia de intervención propuesta. Los formuladores deberán identificar si los miembros del equipo ejecutor serán cargados al presupuesto otorgado por la SPD, serán financiados con aportes propios o de terceros. Sin embargo, esta última materia no será objeto de evaluación de diseño.

#### **4.5. Presupuesto General**

El presupuesto general presentado para el proyecto debe ser pertinente para el cumplimiento de sus objetivos. Específicamente éste debe ser consistente con la estrategia de intervención propuesta, permitiendo sustentar en la práctica las actividades comprometidas. Luego, la evaluación de consistencia en esta dimensión se enfoca en la alineación entre los ítems presupuestarios presentados y las actividades comprometidas en la estrategia de intervención.

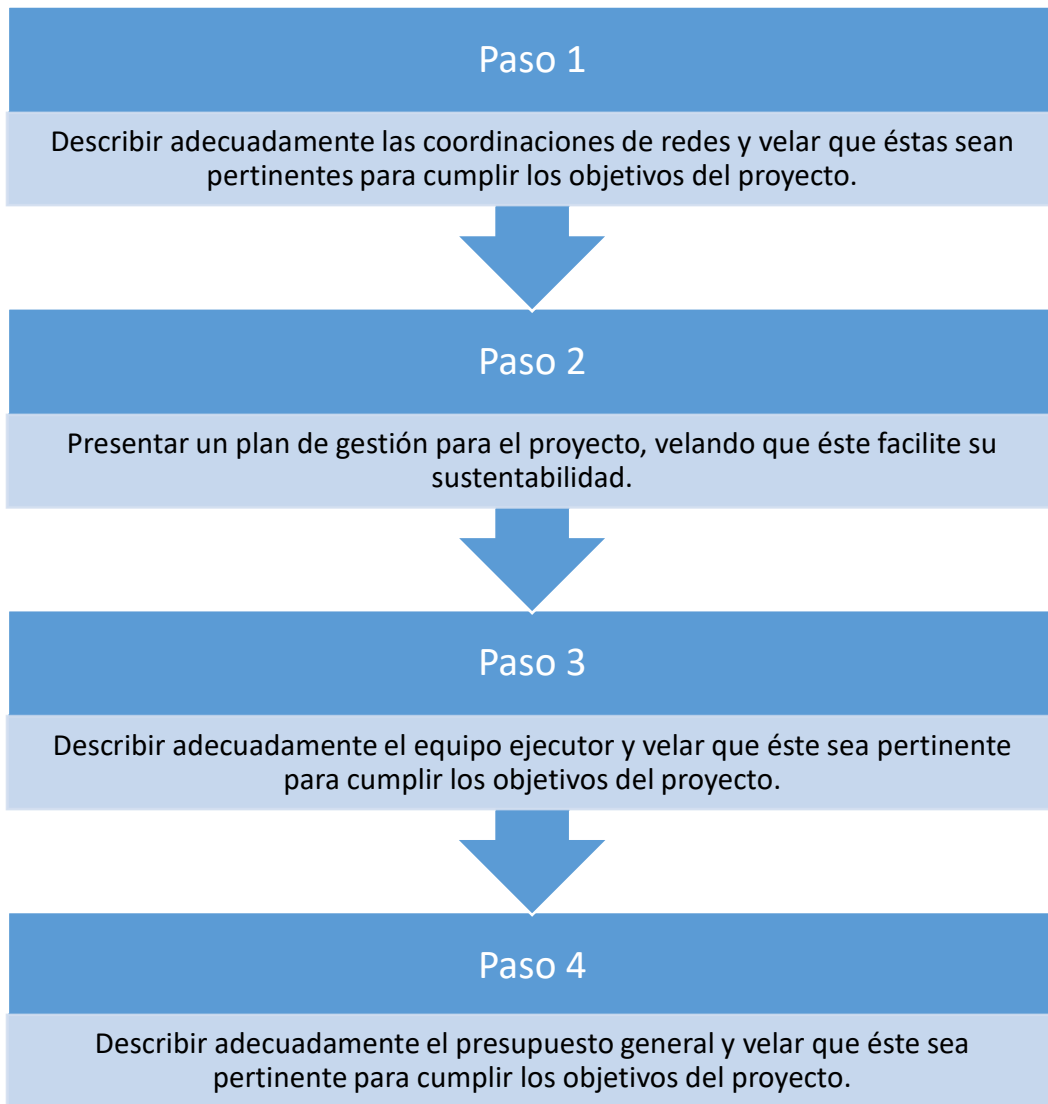
Al momento de presentar el presupuesto general del proyecto, se debe considerar el límite máximo de presupuesto por proyecto establecido por la Subsecretaría según el programa respectivo.

El presupuesto general se compone de trece ítems presupuestarios, destacando entre éstos, para proyectos de prevención social los honorarios, en tanto los profesionales ejecutores constituyen un elemento fundamental para este tipo de proyectos.

#### **4.6. Resumen con Sugerencias para Aprobar el Criterio de Consistencia**

La siguiente figura resume un conjunto de sugerencias para los formuladores para aprobar el criterio de consistencia en la evaluación de diseño de apoyo y asistencia a víctimas:

**Figura 4:** Resumen con sugerencias para aprobar el criterio de consistencia



## 5. DOCUMENTOS PARA ADMISIBILIDAD

Todos los equipos formuladores que postulan a la tipología deben presentar la siguiente documentación:

- **Cartas de compromiso de apoyo** a la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial firmadas por las contrapartes (instituciones públicas o privadas, comunitarias o de otra índole que participarán en la ejecución del proyecto) establecidas en la Sección de Coordinación de Redes. Tales documentos deberán estar firmados por la/el responsable que se establezca en el cuadro aludido.

Dada la naturaleza de la tipología, que considera como elemento clave el trabajo en red, la presentación de estos antecedentes es insoslayable:

- **Declaración jurada de no estar sujeta a inhabilidades** (Notarial): consiste en un documento firmado por el o los representantes legales de la entidad que postula, en el cual declaran que la entidad que representan no se encuentra afectada a ninguna de las causales de inhabilidad contempladas en los instructivos relevantes.
- **Declaración jurada de “Aportes Propios” (cuando corresponda)**: deberá ser autorizada por un Notario Público o por el Secretario Municipal correspondiente y será firmada por el o los representantes legales de la entidad que postula el proyecto.
- **Declaración jurada de “Aportes de Terceros” (cuando corresponda)**: deberá ser autorizada por un Notario Público o por el Secretario Municipal correspondiente. La declaración será firmada por el o los representantes legales de la entidad que aporta recursos al proyecto que se postula.

Adicionalmente a lo anterior, las **entidades privadas sin fines de lucro** deberán agregar los siguientes antecedentes:

- **Certificado de personalidad jurídica vigente (certificado de vigencia)**: debe ser emitido por el organismo que corresponda según la naturaleza jurídica del postulante y no debe haberse emitido más allá de tres meses contados desde la fecha de postulación hacia atrás.
- **Certificado de directorio vigente**: debe ser emitido por el organismo que corresponda según la naturaleza jurídica del postulante y no debe haberse emitido más allá de tres meses contados desde la fecha de postulación hacia atrás.
- **Certificado de inscripción en el Registro Único de Personas Jurídicas Receptoras de Fondos Públicos**: el certificado se puede obtener en [www.registros19862.cl](http://www.registros19862.cl).
- **Fotocopia simple de la cédula de identidad vigente, de el o los representantes legales de la entidad postulante**: debe ser un documento vigente a la fecha de postulación.
- **Fotocopia simple del Rol Único Tributario de la entidad**: debe encontrarse vigente a la fecha de postulación.
- **Documento que certifique el domicilio de la entidad**: a través de cualquier documento oficial que se haya emitido dentro de los 90 días corridos anteriores a la postulación.

## 6. ANEXOS

### 6.1. Enfoque de Derechos

El enfoque de derechos implica que a través de la ratificación y entrada en vigencia de diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos –tanto del sistema universal como interamericano, en el caso del Estado chileno–, se establece que “(...) la responsabilidad política, jurídica y ética del Estado para hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de derechos por parte de todos los ciudadanos (...) y, por otra, exhortar a los titulares de éstos, a exigir y reclamar sus derechos por las vías legales y políticas que tengan a su alcance (...)” (Valverde Mosquera, 2004). Así, desde el enfoque de derechos se reconoce a las personas víctimas de delito como sujetos de derechos y agentes de cambio con capacidades de transformación de sus propios proyectos de vida, así como de sus contextos sociales y culturales.

Este enfoque se construye comúnmente por oposición al enfoque de necesidades, dado que sus fundamentos e implicancias son distintos. El enfoque de derechos implica una concepción de los participantes de los proyectos, distinta del concepto de beneficiarios del enfoque de necesidades, siendo las personas, sujetos de derechos y no objetos pasivos de asistencia.

De esta manera, es relevante que los proyectos puedan promover espacios de participación, para sintonizar los intereses de la ciudadanía con las de los ejecutores de los proyectos y, por otro lado, promover la coordinación de las iniciativas, en la medida que se establezcan lazos de retroalimentación entre las instituciones y la sociedad civil. Por lo tanto, proyectos con enfoque participativo deben apuntar a cumplir con, al menos uno de los siguientes niveles de participación:

- Información: el proyecto genera espacios para mantener informada a la ciudadanía con respecto a las actividades que se realizarán.
- Consulta y/o decisión: la ciudadanía es consultada y/o participa activamente en la elaboración del proyecto, proponiendo temáticas de interés, según la situación local.
- Control social y/o *accountability*: los ejecutores rinden cuentas a la ciudadanía con respecto a los compromisos establecidos en el proyecto, tanto técnicos como de presupuesto.

Además, los proyectos presentados debiesen apuntar a las demandas locales, con un enfoque integral sobre el desarrollo del territorio, en consonancia con otras iniciativas en la región o en la comuna. Por lo tanto, es fundamental que los proyectos se presenten como complemento a la oferta pública existente y no como iniciativas particulares y/o aisladas del resto de la estrategia local en seguridad pública.

### 6.2. Enfoque de Inclusividad

Como se indicó anteriormente, uno de los derechos fundamentales de las personas es el derecho a la no discriminación. El ejercicio de este derecho implica construir espacios y mediaciones institucionales de apoyo a las capacidades de todas las personas.

La inclusividad, como perspectiva dentro las políticas públicas, se hace necesaria en contextos de alta desigualdad, a fin de asegurar condiciones mínimas para el desarrollo de las capacidades que poseen todos sus miembros. Con ello, la desigual distribución del bienestar subjetivo puede

enfrentarse de mejor manera, considerando particularmente las capacidades y necesidades de grupos sociales prioritarios, como los niños/as, las mujeres, los/as adultos mayores y los pueblos originarios, entre otros.

Conforme a ello, los proyectos en esta tipología debiesen focalizarse en aquellos sujetos que presentan mayor grado de vulnerabilidad, y también adoptar distintas perspectivas que permiten la inclusión, tales como la perspectiva de género y perspectiva intercultural.

### **6.3. Enfoque de Género**

La perspectiva de género es una “forma de observar la realidad con base en las variables “sexo” y “género” y sus manifestaciones en un contexto geográfico, ético e histórico determinado. Este enfoque permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre hombres y mujeres expresadas en opresión, injusticia, subordinación y discriminación, mayoritariamente hacia las mujeres (Batres, 1996).

No obstante, estas consideraciones no buscan una discriminación positiva, exclusivamente a favor de las mujeres, sino que dan cabida a la revisión de construcciones sociales de otros géneros. De esta forma, son relevantes los estudios de masculinidades y las nuevas teorías de género asociadas a la identidad y a la orientación sexual, las cuales visibilizan la desigualdad y discriminación social que experimenta la población LGBTI (Lésbica, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex).

La transversalización del enfoque de género puede incorporarse de diferentes formas en los proyectos. Algunas de ellas son:

- Desde la problematización, presentada en el diagnóstico y antecedentes que sustentan el proyecto.
- La identificación de intereses diferenciados entre géneros.
- Posibles soluciones diferenciadas.

Con este propósito, la Subsecretaría de Prevención del Delito ha desarrollado la operacionalización del enfoque de género desde el modelo de intervención del Programa Apoyo a Víctimas, dirigido a equipos de atención directa en primera y segunda respuesta, como un aporte complementario a los lineamientos metodológicos que se plantean en las Orientaciones Técnicas para proyectos psicosociales que se ejecutan en los territorios. Ese documento, presenta un conjunto de herramientas teóricas y prácticas para que los equipos ejecutores, incorporen el enfoque de equidad de género en las intervenciones que éstos realizan, pudiendo seleccionar aquellos ejercicios o técnicas más apropiadas para la población objetivo que contemplan sus proyectos.

### **6.4. Enfoque Intercultural**

El enfoque intercultural implica reconocer y asumir que cada persona o comunidad es conocedora y transmisora de su constructo cultural, y que por tanto posee formas propias de relacionarse y socializar. El objetivo de este enfoque es lograr la interculturalidad, es decir, el fomento de convivencias cooperativas con el resto de las culturas con las cuales se comparte, superando la exacerbación de las diferencias. La interculturalidad busca la integración desde la inclusión, buscando evitar toda forma de discriminación.

Estas diferencias culturales pueden provenir ya sea por la pertenencia a pueblos originarios nacionales o internacionales, ya sea por tratarse de personas de diferentes nacionalidades, así como también pueden considerarse los entornos diferenciados culturalmente entre los territorios urbano y rural.

Por otra parte, siempre será relevante considerar que generalmente las comunidades son sistemas con una historia preexistente a la intervención, que contienen un mapa mental, así como discursos de la problemática que se intenta abordar, e intentos de resolución de la misma. Por consiguiente, el equipo interventor se adhiere transitoriamente al proceso social preexistente a la intervención, lo cual constituye un encuentro entre los interventores y la comunidad, en base a una comunicación flexible.

### **6.5. Enfoque de Redes Sociales**

La oferta pública de atención para víctimas de delitos en Chile es variada y presenta objetivos diversos, por lo tanto, los proyectos y programas deben actuar en forma coordinada para otorgar respuestas coherentes a las demandas de las personas y comunidades afectadas por delitos.

El enfoque de redes sociales define a la red como “un sistema de vínculos entre nodos orientado hacia el intercambio de apoyo social” (Martínez, 2004). Supone que las redes sociales en combinación con otros factores, se constituyen como un recurso o una vía de acceso a otros recursos para las personas y las comunidades. Arón identifica los siguientes tipos de redes:

- Redes sociales personales o focales: están constituidas por todas aquellas relaciones significativas que una persona establece en su trayectoria vital. Es decir, es el mapa de relaciones sociales de su entorno más próximo.
- Redes sociales abiertas o redes temáticas: son el tejido de relaciones que se organizan en torno a una temática, y se constituyen por una serie de instituciones cuyo foco es un determinado problema. Considera el establecimiento de mecanismos de derivación, seguimiento y acuerdos para el acceso a servicios y ofertas institucionales que permitan cubrir las demandas de la persona afectada en cuanto a beneficios sociales, salud, psicoeducación y justicia.
- Redes comunitarias: corresponden al tejido formado por todas las instituciones y organizaciones que forman parte de una comunidad territorial.

Uno de los objetivos relevantes de la intervención en red es la coordinación, la cual supone convocar a personas, comunidades y organizaciones, proponiendo un marco de encuentro, seguimiento y asesoría. En esta tipología se espera que se diseñen e implementen distintas estrategias de intervención en red, las cuales pueden ir desde la creación de una red o potenciar una red ya existente.

## REFERENCIAS

- Avendaño, A. & Cáceres, S. & Gómez, A. (2020) Proceso de tratamiento a víctimas del crimen organizado: Un estudio cualitativo centrado en la experiencia de psicólogos clínicos. *Interdisciplinaria. Revista de Psicología y Ciencias Afines*. Vol. 37, No 1, 2020. DOI: <https://doi.org/10.16888/interd.2020.37.1.14>
- Batres G. (1996). *La perspectiva de género como modelo de análisis de la violencia familiar y el consumo de alcohol y otras drogas*. Ponencia, p.8, Montevideo.
- Bocanegra, D., Nieto, D. (2010). Modelos de atención a víctimas de delitos. Extraído desde <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v6n2/v6n2a09.pdf>
- Echeburúa, E. & Corral, P. & Amor, P.J. (2002). Assessment of psychological harm in violent crime-victims. *Psicothema*. 14. 139-146.
- Gutiérrez, C., Coronel, E., Perez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. Extraído desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3018348>
- Marchiori, H. (2006). Los Procesos de Victimización. Avances en la Asistencia a Víctimas. Extraído desde <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2506/10.pdf>
- Martínez V. (2004). *El enfoque comunitario: El desafío de incorporar a las comunidades en las intervenciones sociales*. Documento de trabajo, Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Chile.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Editorial Paidós, Buenos Aires.
- Slakeu K. (1996). *Intervención en Crisis: Manual para práctica e intervención*. Ed. Manual Moderno.
- Valverde Mosquera, Francis (2004). Apuntes sobre enfoque de derechos. Asociación Chilena Pro Naciones Unidas (ACHNU), Documento de trabajo. Recuperado en: [http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2011/xxxvii\\_escuela\\_de\\_capacitacion\\_chile/pto\\_montt/PPT01.pdf](http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2011/xxxvii_escuela_de_capacitacion_chile/pto_montt/PPT01.pdf)