



INFORME DE DISEÑO & SISTEMA DE EVALUACIÓN PROGRAMA DE APOYO A VÍCTIMAS

**Versión Final
Junio, 2020**

Departamento de Evaluación de Políticas Públicas

División de Programas & Estudios
Subsecretaría de Prevención del Delito

Documento Elaborado por: Patricia González Olmedo
Informe Validado por: Cristian Crespo (Jefe de Departamento)

ÍNDICE DE CONTENIDOS

SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	5
INTRODUCCIÓN	6
1. DISEÑO	8
1.1. Antecedentes.....	8
1.1.1. Vinculación con Misión, Objetivos Estratégicos & Productos Estratégicos	8
1.1.2. Vinculación con Políticas Públicas & Programa de Gobierno	8
1.1.3. Síntesis del Marco Normativo que Regula al Programa	8
1.1.4. Síntesis Histórica.....	9
1.2. Diagnóstico	11
1.2.1. Problema Principal que el Programa Busca Resolver	11
1.2.2. Cuantificación, Evolución y Caracterización del Problema	11
1.2.3. Justificación de la Existencia del Problema e Intervención del Estado.....	13
1.2.4. Causas que Originan el Problema.....	14
1.2.5. Efectos del Problema	16
1.2.6. Árbol de Problemas	17
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Fin y Propósito.....	17
1.3.2. Otros Objetivos.....	17
1.4. Población	18
1.4.1. Población Potencial	18
1.4.2. Población Objetivo	18
1.4.3. Criterios de Priorización y Prelación.....	19
1.4.4. Población Beneficiaria	19
1.4.5. Implementación Territorial	20
1.5. Estrategia de Intervención.....	21
1.5.1. Resumen	21
1.5.2. Componentes	21
1.5.3. Ejecutores, Articulaciones y Complementariedades	26
1.5.4. Actividades por Componente.....	27
1.5.5. Duración de la Intervención y Criterios de Egreso	28
1.5.6. Justificación.....	29
1.6. Uso de Recursos.....	32
1.6.1. Fuentes de Financiamiento.....	32
1.6.2. Presupuesto	32
1.6.3. Gasto.....	33
1.6.4. Asignación de Recursos.....	34
1.7. Organización & Gestión	35
1.7.1. Unidades y Encargados Responsables	35
1.7.2. Estructura Organizacional, Funciones y Dotación de Personal	35
1.7.3. Programación para la Producción de las Actividades.....	36
1.7.4. Mecanismos de Coordinación para la Producción de Actividades.....	36
1.7.5. Mecanismos de Transferencia de Recursos, Rendición e Incentivos	37
1.7.6. Sistemas de Información o Instrumentos de Almacenaje de Información.....	37
1.7.7. Mecanismos de Control Interno de la Gestión	38

1.8. Riesgos.....	38
1.9. Enfoques.....	39
1.9.1. Enfoque de Género.....	39
1.9.2. Otros Enfoques o Mecanismos de Participación y Transparencia	39
2. SISTEMA DE EVALUACIÓN	41
2.1. Teoría del Cambio	41
2.2. Indicadores para el Monitoreo	42
2.3. Planificación Institucional para el Monitoreo de Indicadores	52
2.4. Propuestas de Evaluación, Investigación Aplicada o Estudios Complementarios	54
2.5. Retroalimentación.....	57
ANEXOS	58
BIBLIOGRAFÍA	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Indicadores MDS de Objetivos y Componentes.....	7
Tabla 2: Víctimas según Grupo de Delitos Priorizados por el PAV (Frecuencia y Porcentaje).....	11
Tabla 3: Población Potencial PAV.....	18
Tabla 4: Población Objetivo PAV.....	19
Tabla 5: Población Beneficiaria PAV según Sexo.....	20
Tabla 6: Centros de Apoyo a Víctimas y Oficinas de Atención.....	20
Tabla 7: Segundo Componente: Descripción de la Intervención.....	23
Tabla 8: Metas de Producción por Componente.....	24
Tabla 9: Tipo de Finalización del SOI para 2019.....	25
Tabla 10: Tiempo de Ejecución por Componente.....	26
Tabla 11: Ejecutores, Articulaciones y Complementariedades del Programa.....	26
Tabla 12: Presupuesto del Programa de Apoyo a Víctimas (\$ Miles de Pesos).....	33
Tabla 13: Gasto Histórico del PAV Años 2016-2019 (\$ Miles de Pesos).....	33
Tabla 14: Gasto al Cuarto Trimestre del Año 2019 por Componentes (\$ Miles de Pesos).....	33
Tabla 15: Gasto del PAV para el Año 2019 por Subtítulos (\$ Miles de Pesos).....	34
Tabla 16: Distribución Territorial Año 2019 del Presupuesto Ejecutado (\$ Miles de Pesos).....	34
Tabla 17: Unidades y Coordinadores del Nivel Central del PAV.....	35
Tabla 18: Matriz de Riesgo PAV 2019.....	39
Tabla 19: Indicadores de Propósito.....	42
Tabla 20: Otros Indicadores a Nivel de Objetivos.....	43
Tabla 21: Indicadores de Componentes.....	44
Tabla 22: Metas de Producción por Componentes (Víctimas de Delitos Violentos Atendidas).....	46
Tabla 23: Indicadores de Actividades.....	46
Tabla 24: Meta de Población Beneficiaria.....	47
Tabla 25: Indicadores de Población.....	47
Tabla 26: Indicadores de Uso de Recursos.....	48
Tabla 27: Indicadores o Compromisos de Equidad de Género.....	49
Tabla 28: Resumen de Indicadores.....	50
Tabla 29: Sugerencias de Acciones a Desarrollar.....	54

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Grafica 1: Víctimas por Sexo según Grupo de Delitos (Porcentaje).....	12
Ilustración 2: Árbol de Problemas PAV.....	17
Ilustración 3: Organigrama PAV.....	36
Ilustración 4: Enfoque, Principios Orientadores y Elementos Transversales del Modelo.....	40
Ilustración 5: Teoría del Cambio Programa de Apoyo a Víctimas.....	41

SIGLAS Y ACRÓNIMOS

SPD	Subsecretaría de Prevención del Delito
DEPP	Departamento de Evaluación de Políticas Públicas
PDI	Policía de Investigaciones de Chile
AUPOL	Sistema Automatizado Policial
NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
CAVIS	Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos
CAVAS	Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales
CAJ	Corporación de Asistencia Judicial
CENTROS VIF	Centros de Atención Integral y de Prevención de la Violencia Intrafamiliar
RAV	Red de Asistencia a Víctimas
SERNAMEG	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
SML	Servicio Médico Legal
SENAMA	Servicio Nacional del Adulto Mayor
MDS	Ministerio de Desarrollo Social y Familia
DIPRES	Dirección de Presupuestos, Ministerio de Hacienda
TEPT	Trastorno de Estrés Postraumático
PAV	Programa de Apoyo a Víctimas
T1	Intervención de baja complejidad
T2	Intervención de mediana complejidad
T3	Intervención de alta complejidad
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
CDC	Convenio de Desempeño Colectivo
SOI	Servicio de Orientación e Información
SIIN	Servicio de Intervención Inmediata
CCP	Casos de Conmoción Pública
SSR	Servicio de Segunda Respuesta
SAR	Servicio de Atención Reparatoria
ONU	Organización de las Naciones Unidas
ENVIS	Encuesta Nacional de Víctimas
ENUSC	Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana
URAVIT	Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos
UNODC	United Nations Office on Drugs and Crime
COPAVID	Centros de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos, México
PAPSIVI	Programa de Atención Psicosocial y Salud Integral a Víctimas, Colombia
CRAVI	Centro de Asistencia a Víctimas, Brasil
TCC	Terapia Cognitivo Conductual
ONGS	Organizaciones no Gubernamentales
CIF	Circuito Intersectorial de Femicidio
POA	Plan Operativo Anual
CRM	Customer Relationship Manager
MOVILH	Movimiento de Integración y Liberación Homosexual
INJUV	Instituto Nacional de la Juventud
CONADI	Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
INDH	Instituto Nacional de Derechos Humanos

INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Diseño y Sistema de Evaluación (IDSE) se enmarca en la línea de diseño y monitoreo de programas del Departamento de Evaluación de Políticas Públicas (DEPP) de la División de Programas y Estudios de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD). El DEPP contribuye en la formulación y evaluación de los programas de la SPD sobre las metodologías del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDS) y la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda (Dipres).

El IDSE tiene dos objetivos estratégicos, formalizar el diseño de un programa y luego diseñar la evaluación del programa. En consecuencia, el objetivo no es emitir juicios evaluativos del programa.

El fin del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) es contribuir a la restitución de los derechos vulnerados y a la obtención de justicia por parte de las víctimas de delito en Chile y el propósito del programa está orientado a que éstas superen las consecuencias negativas de la victimización a través de una atención en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

Respecto a la población potencial del PAV, según la última Ficha MDS del año 2019, ésta corresponde a las víctimas de un grupo de nueve delitos violentos que no reciben asistencia por otros servicios del Estado, o bien, la oferta pública no logra responder a toda la demanda. Estos delitos son: homicidios, cuasidelitos de homicidio, secuestros, violación de mayores de 14 años, abuso sexual calificado, trata de personas, robos violentos, lesiones graves, y lesiones/muertes por manejo en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol.

La población objetivo es el conjunto de víctimas de delitos del catálogo del programa que han denunciado en el Sistema Automatizado Policial (Aupol), o que, no habiendo denunciado el delito, acceden a los servicios del programa espontáneamente (se acercan a centros o consultan telefónicamente) o que sean derivados por otras instituciones. El año 2019 el programa atendió a 61.579 víctimas de delitos violentos.

El programa declara en el rediseño de su Ficha MDS 2019 tres componentes, los que hacen entrega de orientación y atención especializada para que las personas que han sufrido delitos violentos, por medio del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias negativas de la victimización y no sufran victimización secundaria.

El primer componente, llamado Primera Respuesta, se orienta a evitar el aumento del daño por falta de contención inicial, por desorientación y por el desconocimiento de las víctimas de la forma de ejercer sus derechos frente a un hecho delictivo violento.

El segundo componente, Segunda Respuesta, se orienta a superar la cronicidad del daño provocado por el delito. El programa trabaja acciones tendientes a reducir la desconfianza generada por las instituciones y a rearticular las redes de apoyo de la víctima, a través de la información, el acompañamiento en el proceso judicial y la orientación de la oferta pública existente.

El tercer componente, Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial, es parte de la Ley N° 21.057 que permite la realización de entrevistas investigativas videograbadas y la intermediación judicial con otras instituciones para evitar la victimización secundaria de niñas, niños y adolescentes (NNA) víctimas de delitos violentos.

El programa es ejecutado directamente por la SPD, entregando los componentes por vía telefónica o de forma presencial. No obstante, cuenta con la colaboración de instituciones que se articulan en la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), único espacio intersectorial donde están representadas todas las instituciones del Estado vinculadas con el apoyo y la asistencia a las víctimas del delito.

El objetivo conjunto de estas instituciones es contribuir a generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las personas víctimas del delito, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan. Las instituciones que forman parte de la RAV son las siguientes: Carabineros de Chile, PDI, Senama, Ministerio Público, Ministerio de Salud, Sernameg, Servicio Médico Legal (SML), Sename y Poder Judicial.

Respecto a su evaluación, si bien son monitoreados una serie de indicadores internamente por la SPD, son los indicadores reportados anualmente al Ministerio de Desarrollo Social los sujetos a evaluación programática. Éstos se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 1: Indicadores MDS de Objetivos y Componentes

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador
Propósito 1	Porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de la orientación e información entregada por Primera Respuesta (componente 1).
Propósito 2	Porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de las intervenciones, T1, T2 y T3 ¹ , entregadas por Segunda Respuesta (componente 2).
Componente 1	Porcentaje de víctimas con contacto efectivo de Primera Respuesta del programa.
Componente 2	Porcentaje de víctimas que finalizan intervenciones T2 o T3 en Segunda Respuesta del programa.
Componente 3	Porcentaje de víctimas NNA entrevistadas y/o intermediadas, en función de requerimientos realizados para entrevista y/o intermediación.

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe de Seguimiento de Programas Sociales (2019).

La primera parte de este documento detalla integralmente el diseño del programa. Lo anterior incluye sus antecedentes principales, el diagnóstico que lo sustenta, la definición de sus objetivos, población y estrategia de intervención. Adicionalmente, se describen aspectos relacionados al uso de recursos, organización y gestión, riesgos y enfoques.

La segunda parte del informe ahonda en el diseño de la evaluación del programa y en levantar propuestas en esta línea. Lo anterior implica: i) definir los indicadores que serán monitoreados de forma anual (estos deben contemplar todos aquellos que son parte del proceso de evaluación de desempeño de MDS e indicadores contemplados en otros instrumentos como Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Formulario H, Convenio de Desempeño Colectivo (CDC), Riesgos u otros), ii) identificar y/o diseñar el sistema de evaluación que los soportará y iii) levantar propuestas de evaluaciones en profundidad, iniciativas de investigación aplicada y/o estudios complementarios que faciliten la mejora continua del diseño del programa en cuestión.

¹ T1, T2 y T3 son conceptos que refieren a tipos de intervención en el componente de Segunda Respuesta. Estos conceptos se explican en detalle en la Sección de Estrategia de Intervención del documento.

1. DISEÑO

1.1. Antecedentes

1.1.1. Vinculación con Misión, Objetivos Estratégicos & Productos Estratégicos

Según el Formulario A1 vigente, o Ficha de Definiciones Estratégicas para el período 2019-2022, la misión institucional de la SPD es diseñar, implementar y evaluar políticas públicas destinadas a prevenir delitos, articulando y promoviendo acciones orientadas a la prevención temprana, rehabilitación de los infractores de ley y el apoyo a las víctimas, involucrando a organismos del ámbito público y/o privado a nivel nacional, regional y local, que contribuyan a la disminución de los niveles de victimización, condiciones de violencia y percepción de inseguridad. El objetivo estratégico institucional que se vincula al programa es fortalecer la oferta pública mediante la asesoría técnica y financiera a organismos del ámbito público y/o privado, a nivel nacional, regional y local para la implementación de iniciativas en materias de prevención temprana del delito y apoyo a víctimas. El producto estratégico relacionado con el programa es el número tres, Apoyo a Víctimas de Delitos, señalando que la Subsecretaría de Prevención del Delito ejecuta el Programa de Apoyo a Víctimas, que tiene por objetivo contribuir a la reparación de los daños ocasionados por el delito a través del contacto rápido y oportuno con las víctimas, entregando una atención integral y especializada con profesionales psicólogos, abogados y trabajadores sociales. Se contemplan otras iniciativas que surjan a partir de la detección de problemáticas relevantes en el territorio.

1.1.2. Vinculación con Políticas Públicas & Programa de Gobierno

El Programa de Apoyo a Víctimas se formula como una política pública (Política Nacional de Víctimas de Delito, Resolución Exenta N° 1.166, año 2013) para la atención y asistencia a víctimas de delitos violentos, presente en las distintas estrategias nacionales de seguridad pública de los últimos años en el país. El Programa de Gobierno del presidente Sebastián Piñera busca posicionar en las víctimas, y no en los victimarios, el eje de la actuación de las instituciones asociadas al tema. Con ello, se busca romper un viejo paradigma que no otorga prioridad a las necesidades de las víctimas y sus familias. Contempla las dos siguientes medidas; i) la creación del Servicio Nacional de Víctimas, que otorgue acceso a asistencia jurídica, psicológica y social en el caso de los delitos violentos, con cobertura nacional, y ii) institucionalizar la oferta pública de atención a las víctimas de delitos mediante una ley de apoyo integral a éstas.

Asimismo, el programa forma parte de la Red Clase Media Protegida desde el año 2018², en su eje de apoyo a las víctimas de delitos violentos. Esta iniciativa engloba la participación de diez ministerios y siete reparticiones públicas. Se concibe como un sistema de protección integral para los grupos de ingresos medios. Esta red forma parte del Programa de Gobierno del presidente Sebastián Piñera (pag. 102) y la coordina el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (Programa de Gobierno Sebastián Piñera, 2018).

1.1.3. Síntesis del Marco Normativo que Regula al Programa

² <https://clasemediaprotegida.gob.cl/>

Dentro del ordenamiento jurídico chileno las víctimas de delitos carecen de un estatuto especial ante la ley, que consagre, más allá del proceso penal, el conjunto de los derechos que les asisten y que defina y coordine los servicios que, desde el ámbito público o privado, se les debe prestar.

Dado lo anterior, en materia de derechos, las personas víctimas son titulares de todos los derechos que se le reconocen a la persona humana, por su sola condición de tal y no en atención a su condición particular de víctima. Estos derechos se encuentran dispersos en diversos tratados internacionales de derechos humanos aplicables a todos los individuos en los instrumentos que han sido ratificados por el Estado Chileno.

Cabe señalar que entre los años 2007-2016, el programa estaba por detrás de las principales experiencias y recomendaciones internacionales en materia de asistencia a víctimas; puesto que no contaba con un enfoque de derechos humanos explicitado en su modelo de intervención. Esto se materializa en 2016, fundamentando la acción de intervención con víctimas de delitos desde un enfoque de derechos humanos, donde se incorporan principios orientadores para la intervención directa con víctimas de delito (participación, igualdad y rendición de cuentas). Esta redefinición del modelo de intervención se incorpora en la reformulación del programa, en el año 2017.

Asimismo, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública ha desarrollado acciones concretas que se plasman en la Resolución Exenta N° 1.116 que señala –de modo sintético- los fundamentos, objetivos, ámbitos de aplicación, criterios orientadores y desafíos programáticos de la Política Nacional de Víctimas de Delito. Por su parte, la Resolución Exenta N° 8.088, describe los objetivos y la estrategia de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas, así como la orgánica de funcionamiento de cada una de sus unidades. Mientras que la Resolución Exenta N° 2.531, señala el ámbito de subordinación interna del programa en la Subsecretaría de Prevención del Delito y la Resolución Exenta N° 661 modifica el manual de organización del Programa de Apoyo a Víctimas.

A partir del año 2020 se integra el marco regulatorio de la Ley N° 21.057 que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.

1.1.4. Síntesis Histórica

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

Todas estas iniciativas surgen ya sea por injerencia de tratados internacionales o por necesidades internas de servicios públicos, que se han visto en la obligación de asumir esta responsabilidad para poder cumplir con los objetivos del servicio.

En lo que concierne al programa, la iniciativa de otorgar atención de víctimas tiene su origen en 2006, a partir de un conjunto de acciones impulsadas desde una incipiente Unidad de Atención a Víctimas del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana del Ministerio del Interior, orientada al diseño y ejecución de la atención desde el ámbito público en materia de asistencia a víctimas de delitos violentos. Esta misma Unidad empezó la coordinación con diferentes sectores con el fin de unificar en torno a una política en la materia, las intervenciones en el ámbito de asistencia a víctimas de delito, concretándose posteriormente la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).

El primer objetivo planteado por el PAV fue proporcionar información, orientación y asistencia psicológica, social y jurídica, a aquellas personas que hayan sido víctimas de delito de mayor connotación social, con el propósito de contribuir al proceso de reparación del daño moral y material. El programa como tal, cuenta con financiamiento en la Ley de Presupuestos desde el año 2007 y desde el año 2014 tiene una glosa presupuestaria propia dentro de la SPD (programa 02). Ha formado parte de los sucesivos planes de seguridad del país: “Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006-2010”, “Plan Chile Seguro 2010-2014”, “Plan Seguridad para Todos 2014-2018” y el actual programa de Gobierno del presidente Sebastián Piñera.

En el año 2004, el diagnóstico sobre seguridad en Chile elaborado por un panel de expertos identificó en el ámbito de control acciones orientadas hacia la atención de víctimas, principalmente de delitos violentos, las que se vendrían a materializar en la Estrategia Nacional de Seguridad Pública entre los años 2006-2010. Con ello se realiza la atención a víctimas del delito como una estrategia central de apoyo del Estado, pretendiendo brindar un apoyo humano, psicológico y orientador.

El Plan Chile Seguro 2010-2014 en materia de apoyo a víctimas, establece como desafío la formulación de una Política Nacional de Apoyo a Víctimas, de carácter intersectorial e integral, que articule las instituciones del Estado y la sociedad civil, con el fin de dar una mejor respuesta a las necesidades de las víctimas del delito y que contribuya a reducir la victimización secundaria y el reforzamiento del sistema nacional de atención a víctimas de delitos violentos.

El Plan Nacional Seguridad para Todos 2014-2018, buscó avanzar en la creación de un nuevo Servicio Nacional de Apoyo a Víctimas buscando coordinar los aportes intersectoriales y dirigir los organismos miembros de la Red de Asistencia a Víctimas, con la finalidad de brindar una atención de calidad, procurando evitar procesos de victimización secundaria y poniendo especial énfasis en una atención integral, oportuna y técnicamente competente.

En el año 2019, manteniendo el modelo de intervención de base, se ajusta la focalización sobre determinados delitos, se incorporan nuevas vías de derivación (Red Clase Media Protegida), se amplía el horario de funcionamiento del Servicio de Orientación e Información (SOI) de la Primera Respuesta y se diseña un nuevo componente, Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación, el cual permite operacionalizar la Ley N° 21.057, contribuyendo a la prevención de la victimización secundaria de los NNA en el proceso penal.

Desde su creación el programa ha ingresado a sus servicios a 574.940 víctimas, sean afectados directos o indirectos entre los años 2007-2019, consolidándose a través del tiempo, con servicios de atención integrales y altamente especializados orientados principalmente a superar las consecuencias negativas que experimentan las personas afectadas por delitos violentos y a la restauración de los derechos vulnerados.

El programa ha sido evaluado en dos oportunidades por la Dirección de Presupuestos (2008; 2015). La lectura sistemática de ambos documentos da cuenta de la maduración del programa, el aumento de cobertura en los últimos cinco años y la evaluación positiva respecto a la estrategia de orientar e informar a las víctimas en diferentes ámbitos, así como en brindar un apoyo reparatorio de mayor profundidad. Asimismo, el programa ha cumplido con los compromisos establecidos con Dipres luego de esas evaluaciones.

1.2. Diagnóstico

1.2.1. Problema Principal que el Programa Busca Resolver

Víctimas de delitos violentos sufren consecuencias negativas asociadas a daños en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

1.2.2. Cuantificación, Evolución y Caracterización del Problema

Según las estadísticas de casos policiales de Carabineros de Chile, durante 2018 se registraron 1.146.427 víctimas de delitos y faltas en el país. Respecto de 2017, la cifra permanece estable con una variación de 0,2%.

De acuerdo con las estadísticas de Carabineros de Chile, las víctimas por delitos violentos priorizados por el programa alcanzan, en el año 2018, las 93.545 personas, representando el 8,2% del total de víctimas por delitos y faltas registradas en el país.

De este grupo, la mayor concentración de víctimas se asocia a robos violentos, con 83% (77.231 casos); lesiones graves y gravísimas, con 11% (10.087 casos); abuso sexual calificado, con 1,9% (1.782 casos); lesiones graves, gravísimas y muertes asociadas a accidentes de tránsito, con 1,7% (1.559 casos); violación, con 1,6% (1.502 casos); homicidios, con 0,7% (664 casos); cuasidelitos de homicidio, con 0,4% (378 casos); secuestros, con 0,4% (335 casos); y trata de personas, con 0,01% (7 casos).

Respecto de la evolución de las víctimas asociadas al catálogo priorizado por el programa, éstas se han incrementado en 6,2% respecto de 2017 (de 88.123 a 93.545 personas); y en 8,9% respecto a 2014 (de 85.920 a 93.545 personas).

Tabla 2: Víctimas según Grupo de Delitos Priorizados por el PAV (Frecuencia y Porcentaje)

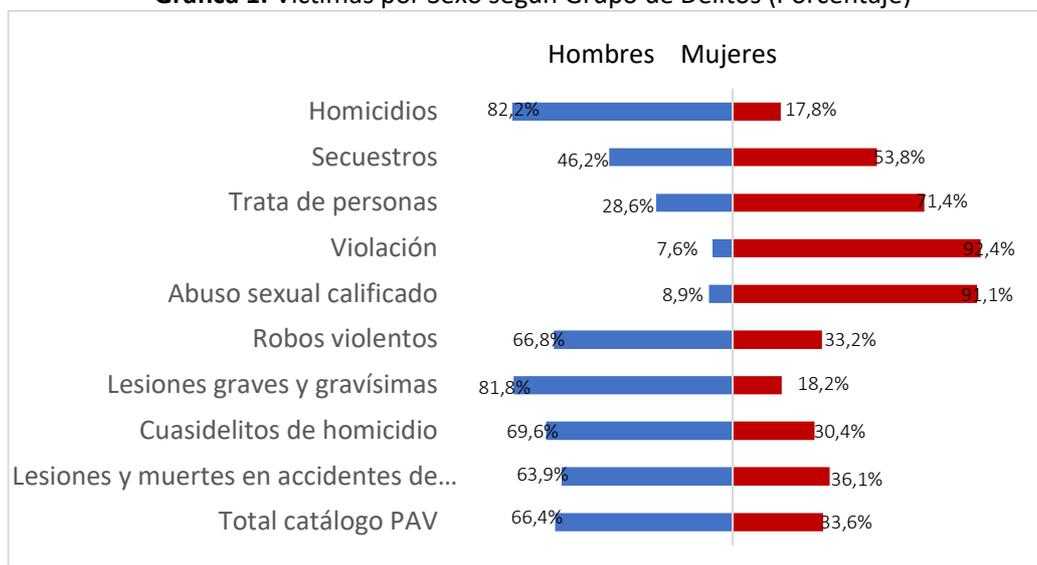
Grupo Delictual /año	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2014	2018/2017
Homicidios	636	616	569	607	664	4,4%	9,4%
Secuestros	341	311	351	354	325	-4,7%	-8,2%
Trata de personas	3	3	0	6	7	133,3%	16,7%
Violación	1.330	1.256	1.236	1.271	1.502	12,9%	18,2%
Abuso sexual calificado	1.470	1.284	1.333	1.399	1.782	21,2%	27,4%
Robos violentos	67.290	70.016	68.083	72.897	77.231	14,8%	5,9%
Lesiones graves y gravísimas	12.089	10.944	10.458	9.640	10.087	-16,6%	4,6%

Cuasidelitos de homicidio lesiones	511	437	394	333	378	-26,0%	13,5%
Muertes en accidentes en tránsito	2.250	2.042	1.683	1.616	1.559	-30,70%	-3,50%
Total catálogo	85.920	86.909	84.107	88.123	93.545	8,9%	6,2%

Fuente: Unidad de Análisis y Estudios PAV, en base a datos Aupol de Carabineros de Chile.

Durante el año 2018, el 66,4% del total de víctimas de los delitos priorizados por el programa fueron hombres (62.046) y el 33,6% restante fueron mujeres (31.448). Las principales concentraciones del sexo masculino se encuentran en los delitos de homicidio 82,2%, lesiones graves y gravísimas 81,8% y cuasidelito de homicidio 69,6%. En contraposición, los delitos donde el sexo femenino tiene la mayor concentración son violación 92,4%, abuso sexual calificado 91,1% y trata de personas 71,4%.

Grafica 1: Víctimas por Sexo según Grupo de Delitos (Porcentaje)



Fuente: Unidad de Análisis y Estudios PAV, en base a datos Aupol de Carabineros de Chile.

Asimismo, el documento de Diagnóstico Nacional de Víctimas de Delito en Chile (2012) señala que la victimización por delitos violentos genera consecuencias negativas que están referidas a los daños que experimenta la persona producto del delito mismo (victimización primaria), como el provocado por las instituciones responsables de investigar y juzgar el delito (victimización secundaria) antecedentes ya expuestos en la Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas (ONU, 1985) y por la Directiva de la Unión Europea (2012). En este sentido, las consecuencias negativas que aborda el PAV serán aquellos daños que sufre la persona en los ámbitos psicológico, social y jurídico (SPD, 2012).

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.

Variada es la evidencia internacional que señala el daño que sufren las víctimas de delitos violentos. Según la *General Social Survey* (Estadísticas de Canadá, 2009), quienes sufren delitos violentos presentan casi el doble de probabilidad de reportar problemas de sueño (31% versus el 17% de quienes no han sido víctimas). Respecto al impacto emocional se mostró que el 32% reportó rabia, el 20% estar molesto, confundido o frustrado y el 18% temeroso.

En 2010, con una Encuesta de Necesidades y Demandas a 442 víctimas de delitos violentos, se identificaron algunas consecuencias negativas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2010). La encuesta indicó que el 97% han afrontado daños emocionales y/o psicológicos, y el 65% problemas en los ámbitos legal, familiar, social y de salud física. Respecto de las demandas, el 27% considera que necesita apoyo jurídico, el 21% reparación terapéutica (principalmente psicológica), y el 47% orientación, información y servicios sociales anexos. En materia de victimización secundaria, se observa que este fenómeno afecta al 30% de las víctimas que transitan en las instituciones de asistencia, siendo un 38% en los adolescentes (ENVIS, 2014). Todas estas cifras muestran que la existencia de al menos un tipo de daño (psicológico, social y/o jurídico) es una característica transversal entre las víctimas de delitos violentos en Chile.

La evidencia existente sugiere que el trabajo con víctimas de delitos violentos debe ser abordado de forma integral, multidisciplinario y especializado, y debe dar respuesta a las demandas de las víctimas, al menos, en los ámbitos psicológico, social y jurídico. Adicionalmente, pareciera relevante avanzar en la generación de instrumentos y mediciones que permitan comprender cabalmente la magnitud del daño material, social y jurídico causado en las víctimas, complementando de esta forma la evidencia desarrollada en el campo del daño psicológico entre quienes sufren estos delitos.

Además, existe una media de 18.561 víctimas NNA por año, de las cuales, alrededor de mil asisten a la instancia de juicio oral (Ministerio Público, 2018). Frente a esto, la Ley N° 21.057 regula la participación de instituciones frente a NNA víctimas de delitos graves, específicamente en las entrevistas investigativas videograbadas y las declaraciones judiciales. En esto, el PAV debe participar proveyendo profesionales idóneos y capacitados para estas actividades.

1.2.3. Justificación de la Existencia del Problema e Intervención del Estado

El Programa de Apoyo a Víctimas surge como consecuencia de una nueva política pública en materia de Seguridad Ciudadana que busca abordar el problema de la criminalidad en Chile desde cinco dimensiones: denuncias, detenidos, sistema penitenciario, victimización y sensación de inseguridad o temor asociados, determinadas a través de un diagnóstico nacional realizado el año 2004.

Asimismo, las estadísticas sobre delitos y victimización son bastante elocuentes, al dar cuenta del aumento de la situación delictual en Chile en los delitos violentos y por lo tanto de las víctimas.

A modo de contexto nacional, la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2018) señala que el 25,4% de los hogares del país fueron víctimas de algún delito, estimando que 1.267.292 hogares fueron afectados. En tanto, los delitos de mayor connotación social han mantenido sus tasas, pero los delitos violentos que afectan a la ciudadanía han ido en incremento, como por ejemplo el robo con violencia o intimidación que tuvo una variación de 6,1% en su tasa entre los años 2018 y 2019 o el delito de violación que aumentó

en un 16,3% en el mismo periodo. Finalmente, los delitos priorizados por el programa han registrado un alza entre los años 2014 y 2018 de 8,9% y 6,2% entre los años 2017 y 2018.

Dado lo anterior la victimización se presenta como un problema real a abordar, siendo un hecho objetivo el aumento de las víctimas de delitos violentos en los últimos años y la insuficiente oferta pública para su atención. Dado que la victimización por delitos violentos implica costos económicos y sociales en las personas afectadas y el entorno familiar y social, además de un daño privado ya que transgrede el derecho a la integridad personal que lleva a causar temor e inseguridad, se requiere una especial atención por parte del Estado.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos a través del Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos (2009) señala la obligación del Estado a brindar atención a las víctimas conforme a los estándares internacionales establecidos por la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder de Naciones Unidas.

Lo anterior consagra la obligación, para los Estados signatarios, de brindar asistencia integral a las víctimas de delito, en las dimensiones en las que identifica consecuencias negativas de la victimización. Tal asistencia no se limita a las formas de participación de las personas víctimas en el sistema penal, sino que se extiende al ámbito global de las políticas públicas, estableciendo orientaciones precisas respecto al acceso a la justicia y el trato digno y respetuoso; resarcimiento a cargo del victimario/a; indemnización supletoria por parte del Estado y asistencia material, médica, psicológica y social para las personas víctimas del delito o la violencia.

Asimismo, la evidencia señala que las consecuencias psicológicas del delito se centran en el trastorno de estrés postraumático (TEPT), así como en otros síntomas como la depresión, ansiedad, abuso de sustancias y culpa o vergüenza (Hanson & Self-Brown, 2010). La Asociación Americana de Psiquiatría describe un conjunto característico de síntomas que se desarrollan después de la exposición de la víctima a un delito violento como agresión sexual, ataque físico, robo, atraco, secuestro, o agresión sexual infantil, así como también al observar una lesión grave o la muerte violenta de otra persona. Las personas que responden a estos estresores sufren un miedo intenso, impotencia u horror, cuyos síntomas persisten durante un periodo de tiempo específico, influyendo en el funcionamiento de las principales áreas de la vida (Wasserman, 2010).

Se señala que estos síntomas son mucho más altos entre quienes han sido víctimas de delitos violentos que entre aquellos que han sido víctimas de otros tipos de eventos traumáticos. Por ejemplo, un estudio encontró que la prevalencia de TEPT a lo largo de la vida fue del 25,8% entre las víctimas de delitos, en comparación con el 9,4% entre las víctimas de otros eventos traumáticos. La evidencia muestra que muchas víctimas de delitos con TEPT no se recuperan espontáneamente sin tratamiento, y algunas víctimas de delitos experimentan TEPT años después de que fueron victimizadas (Wasserman, 2010).

Dado todo lo anterior, el programa se justifica desde la necesidad de orientar e informar a las víctimas en diferentes ámbitos, así como en una segunda etapa brindar apoyo reparatorio de mayor profundidad a las víctimas de delitos violentos que lo requieran, reconociendo adicionalmente otros daños del delito en las personas, por ejemplo, sociales, materiales y jurídicos.

1.2.4. Causas que Originan el Problema

El delito genera daño en la víctima provocado 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 los detonantes del daño, las causas del problema que el programa aborda corresponden a aquellas 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 éstas se encuentran:

- a) 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.
- b) Falta de acceso en el mediano plazo a atención especializada para superar el daño psicológico y social. Un estudio que comparó a víctimas de delitos violentos y personas no victimizadas concluye que, luego de un tiempo de transcurrido el hecho, en el primer grupo existe un mayor temor a ser atacado o asaltado en el futuro y, por más medidas protectoras que se tomen, esto está fuera de su control. Acompañando a esto, en el grupo de víctimas se observaron síntomas que permanecían en el tiempo, tales como nerviosismo, pensamientos negativos, bajo apetito, temor generalizado, dolores estomacales, problemas para dormir, deseo de tomar represalias y necesidad de consumir drogas (Lurigio, 1987). Por lo tanto, 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.
- c) 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). Es por esto, que para respetar los derechos de las víctimas se requiere de un acompañamiento especializado en lo jurídico, que pueda orientar a la víctima y explicar cada paso que conlleva el proceso penal.
- d) Falta de diligencias especializadas con NNA para evitar la victimización secundaria. Además de lo expuesto en el punto anterior, se debe considerar que todas estas consecuencias se incrementan cuando la víctima corresponde a un NNA, debido al hecho de que deben enfrentarse a un sistema de justicia que, además de no dar un espacio a las víctimas, se

encuentra altamente adultizado y difícilmente se adecúa a la edad física y emocional de este grupo.

1.2.5. Efectos del Problema

Las consecuencias negativas por victimización por delitos violentos generan un aumento de problemas psicológicos y trastornos postraumáticos incluyendo depresión, uso y abuso de sustancias y trastornos de ansiedad, así como quiebre de relaciones interpersonales y sociales.

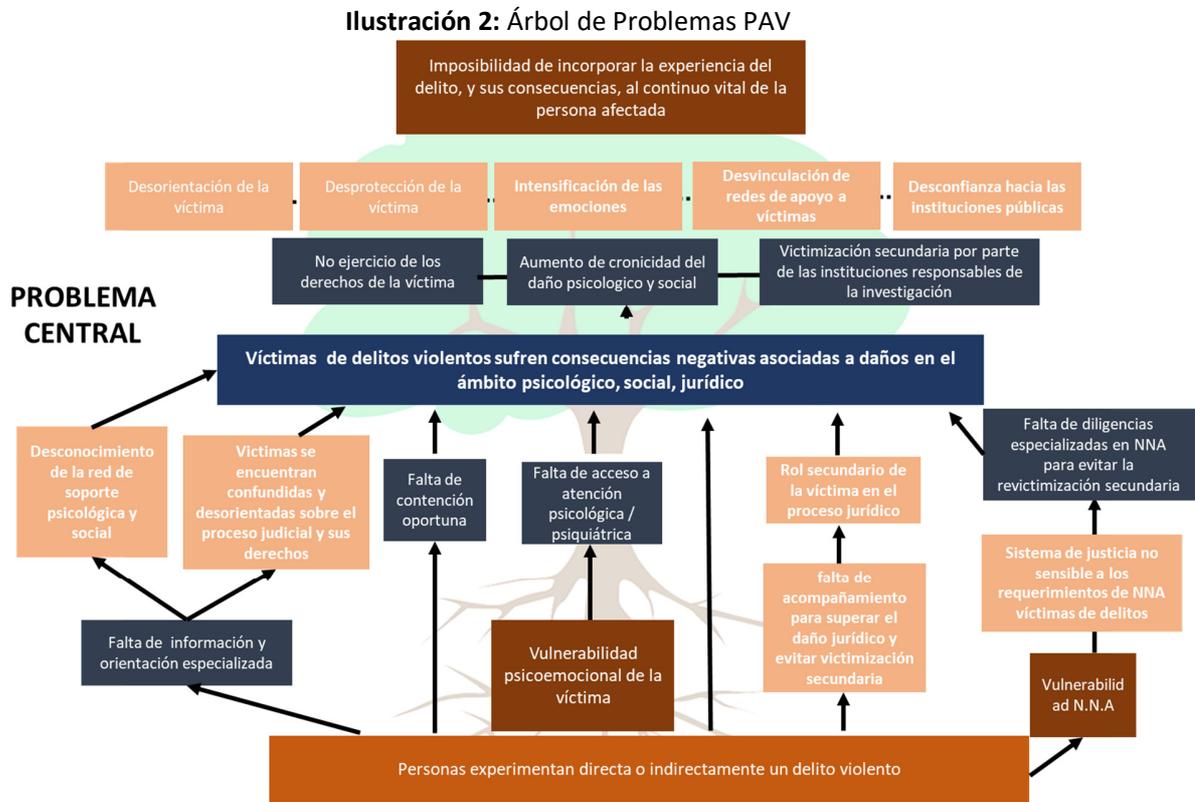
El programa aborda las consecuencias negativas de la victimización asociadas a la imposibilidad de incorporar la experiencia del delito, y sus consecuencias, al continuo vital de la persona afectada del delito. Los efectos abordados son; el no ejercicio de los derechos de la víctima, el aumento de cronicidad del daño psicológico y social y la victimización secundaria por parte de las instituciones responsables de la investigación.

El trauma de la victimización puede tener un profundo y devastador impacto en las víctimas de delitos y sus seres queridos. Éste puede alterar la visión de la víctima del mundo como un lugar justo y dejar a las víctimas con sentimientos y reacciones difíciles de enfrentar. Por lo que, los expertos en victimología señalan como fundamental para las víctimas el acceso a información y orientación especializada. De no ser así, se produce una desorientación y desprotección que dificultan el ejercicio de los derechos de las víctimas tales como; atención, denunciar el delito, ser informada, solicitar protección, obtener reparación, ser escuchada, interponer querrela, participar en el proceso y reclamar.

El aumento de la cronicidad del daño psicológico y social de la víctima está mediado por el aumento de las emociones respecto al hecho sufrido y las circunstancias que lo acompañaron, ya sea la intensidad del delito y percepción del evento, lo inesperado del crimen, el nivel de riesgo sufrido, la vulnerabilidad de la víctima, la posible ocurrencia de otros problemas, el apoyo social recibido y los recursos psicológicos del afrontamiento disponibles. La víctima comienza con los cuestionamientos del propio actuar frente al hecho, un diagnóstico y tratamiento oportuno permitirían la disminución de este aumento.

La victimización secundaria por parte de las instituciones del sistema de justicia criminal es otro de los efectos que el programa se hace cargo y hace referencia a una inadecuada atención por parte de estos organismos y la falta diligencias especializadas en NNA que derivan en una desvinculación de redes de apoyo a víctimas y una desconfianza hacia las instituciones públicas.

1.2.6. Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración propia en base a revisión bibliográfica.

1.3. Objetivos

1.3.1. Fin y Propósito

El fin del programa es contribuir a la restitución de los derechos vulnerados y a la obtención de justicia por parte de las víctimas de delito en Chile.

El propósito del programa es que las víctimas de delitos violentos superen las consecuencias negativas de la victimización a través de una atención en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

1.3.2. Otros Objetivos

Resulta posible identificar un conjunto de objetivos que intermedian entre la entrega de los componentes y el cumplimiento del propósito u otros objetivos en un nivel superior al propósito que no se encuentran capturados al nivel del fin. Entre éstos es posible relevar:

1. Aumentar conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y de orientación especializada disponible para ésta.

2. Aumentar acceso a contención oportuna y/o atención psicológica/psiquiátrica de las víctimas de delitos violentos.
3. Aumentar acceso a atención o diligencias especializadas en el ámbito jurídico para las víctimas de delitos violentos.
4. Reducir la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.
5. Aumentar la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal.
6. Reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal.

Adicionalmente, el programa declara un conjunto de objetivos relevantes a nivel de su estrategia de intervención, entre éstos:

7. Contribuir a la coordinación de la oferta del Estado en materia de atención a víctimas de delito, a través de la Red de Asistencia a Víctimas Nacional y Regional.
8. Aumentar el conocimiento ciudadano de la oferta pública del programa, a nivel territorial.
9. Contribuir a la capacitación permanente de actores institucionales vinculados a la atención de delitos.

1.4. Población

1.4.1. Población Potencial

El PAV se focaliza en las víctimas de un grupo de nueve delitos violentos (señalados anteriormente). Para calcular la población potencial se considera el número total de víctimas que denuncian en Carabineros de Chile estos delitos, con base año 2018 (93.545 personas), proyectada a 2020 (100.243 personas), en base a una tasa de crecimiento anual de 3,5% por año (que es el promedio de crecimiento real observado en los últimos cinco años). Dado que, no todas las víctimas denuncian los hechos que les ocurren, al dato administrativo se le aplica un factor de expansión de tasa tipológica de “no denuncia” formulada por Dipres, igual a 2,21739 (2015). Con ello, se llega a una población potencial estimada equivalente 222.278 personas víctimas.

Tabla 3: Población Potencial PAV

2016	2017	2018	2019	2020 ³
193.490	176.081	207.426	214.723	222.278

Fuente: Unidad de Estudios del PAV.

1.4.2. Población Objetivo

³ Número puede cambiar ya que se está actualizando esta proyección con datos efectivos del 2019. Lo mismo aplica para la estimación del 2020 de la población objetivo y para la estimación del 2019 de los beneficiarios.

La población objetivo del programa es el conjunto de víctimas de delitos del catálogo del programa que: i) han denunciado en el Sistema Automatizado Policial, ii) que, no habiendo denunciado el delito, acceden a los servicios del programa espontáneamente (se acercan a centros o consultan telefónicamente) o iii) que sean derivados por otras instituciones. Es importante considerar los errores de registro propios del Sistema Automatizado de Carabineros de Chile, que se relacionan con el subregistro y la óptima toma de datos de los y las denunciantes.

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

Tabla 4: Población Objetivo PAV

2016	2017	2018	2019	2020
92.262	92.861	89.145	91.371	102.626

Fuente: Unidad de Estudios del PAV.

1.4.3. Criterios de Priorización y Prelación

Los criterios de priorización de la población que presenta el problema son:

1. Los delitos por lo que han sido afectados deben ser parte del listado de delitos para los cuales el programa presenta oferta de atención. Es decir, las víctimas figuran en los registros de denuncia provistos por Carabineros de Chile y PDI, y sus datos de contacto son de tal calidad que permitan contactar efectivamente a las víctimas.
2. La población objetivo debe considerar a aquella población que presenta la demanda de superar el daño causado por la ocurrencia del delito.
3. Los territorios por cubrir de la oferta del programa dependerán de la existencia de centros de atención en los lugares.
4. Víctimas son derivadas desde instituciones, como el Ministerio Público, instituciones de la RAV, instituciones con convenio de derivación y de la Red Clase Media Protegida, a los componentes 1 o 2 del programa.
5. Víctimas NNA en el marco de la Ley N° 21.057 derivadas por el Ministerio Público o Tribunales ingresan al componente 3 del programa.

El programa en la Ficha MDS señala que no cuenta con mecanismos de prelación. No obstante, el modelo de intervención especifica que la población beneficiaria corresponde a un subconjunto de la población objetivo, pues hace referencia a aquellas personas que efectivamente acceden a recibir los servicios que el programa oferta.

1.4.4. Población Beneficiaria

Tabla 5: Población Beneficiaria PAV según Sexo

Ingresos anuales a servicios del PAV	2016	2017	2018	2019
Hombres	33.596	26.732	37.115	33.816
Mujeres	29.205	39.405	32.062	27.739
Desconocido o No Definido	1	15	21	24
Total	62.807	66.152	69.198	61.579

Fuente: Unidad de Estudios PAV.

1.4.5. Implementación Territorial

El programa despliega la oferta territorialmente a nivel nacional a través de su línea telefónica (600 818 1000) (Componente 1) y presencialmente a través de los Centros de Apoyo a Víctimas de Delito en todas las regiones del país (Componente 2). Los equipos en regiones realizan actividades en el territorio, tanto con instituciones como con la ciudadanía en general, difundiendo la oferta para las víctimas de delito que tiene el programa.

El PAV cuenta con 44 Centros de Apoyo a Víctimas y 6 Oficinas de Atención. Estos se presentan a continuación en conjunto con la cantidad de usuarios atendidos en el año 2019.

Tabla 6: Centros de Apoyo a Víctimas y Oficinas de Atención

Centros Apoyo a Víctimas & Oficinas de Atención	Número de usuarios Año 2019	Centros Apoyo a Víctimas & Oficinas de Atención	Número de usuarios Año 2019
Arica	162	San Bernardo	465
Alto Hospicio	219	Puente Alto	679
Iquique	317	Rancagua	591
Antofagasta	428	San Fernando	194
Copiapó	307	Curicó	318
Coquimbo	288	Cauquenes	116
La Serena	280	Talca	311
Ovalle	250	Linares	323
Valparaíso	1.215	Chillán	235
San Felipe	168	Concepción	738
San Antonio	56	Los Ángeles	321
Recoleta	999	Angol	212
Huechuraba	226	Collipulli	80
Lampa	379	Temuco	453
Colina	284	La Unión	75
Tiltil	25	Valdivia	242
Santiago	494	Osorno	241
Pudahuel	536	Purranque	2
Maipú	625	Puerto Montt	298
Padre Hurtado	304	Castro	166
Melipilla	219	Ancud	43
Providencia	923	Quellón	35
Las Condes	84	Aysén	159

Peñalolén	49	Coyhaique	445
La Florida	365	Punta Arenas	302
La Cisterna	962	Puerto Natales	21

Fuente: Programa de Apoyo a Víctimas 2019.

1.5. Estrategia de Intervención

1.5.1. Resumen

La estrategia de intervención del PAV se comprende desde un flujo intra e inter-componentes, ya que la víctima que ingresa a cada servicio sigue un modelo de intervención propio de cada etapa, enfocado en superar las consecuencias negativas del delito, como también puede ser derivada entre un componente y otro según sea la demanda de atención o las necesidades de la víctima. De esta manera, no existe necesariamente un ciclo de intervención en cadena entre los componentes.

Las personas tienden a desenvolverse en ambientes conocidos, el delito implica un quiebre en la vida cotidiana que aumenta la sensación de pérdida de control (Marchiori, 1997). El primer componente del programa, Primera Respuesta, se orienta a evitar el aumento del daño por falta de contención inicial, por desorientación y por el desconocimiento de las víctimas de la forma de ejercer sus derechos frente a un hecho delictivo violento a través de intervención telefónica en crisis e intervención presencial en crisis.

El segundo componente, Segunda Respuesta, se orienta a superar la cronicidad del daño provocado por el delito. Cuando la víctima experimenta síntomas que alteran su funcionamiento habitual, además se intensifican sus emociones respecto de la victimización y comienza un cuestionamiento del propio actuar frente al hecho, es necesario un acompañamiento que facilite el proceso de aceptación de lo ocurrido, que ayude a integrar progresivamente el delito en la vida y disminuirle la carga afectiva (Contreras, 2014). De forma paralela o consecutiva, el programa trabaja acciones tendientes a reducir la desconfianza generada por las instituciones y a rearticular las redes de apoyo de la víctima, a través de la información, el acompañamiento en el proceso judicial y la orientación de la oferta pública existente.

El componente 3, Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial se ejecuta en el marco de la Ley N° 21.057, donde el programa tiene un rol de subsidiar la oferta depositada en las Policías y el Ministerio Público.

1.5.2. Componentes

1.5.2.1. Objetivo y Vinculación con las Causas o Efectos

- **Primera Respuesta:** Brinda apoyo de orientación e información, de carácter contingente y especializado en los ámbitos psicológico, social y legal, con el objetivo de contribuir a la estabilización emocional, conductual y cognitiva. Este componente se vincula con la falta de información y orientación especializada sobre la experiencia victimal, donde se planteó la necesidad de la víctima de encontrar apoyo y opciones de ayuda que le disminuyan el sufrimiento y la conecten con diferentes recursos psicológicos, sociales y jurídicos. Asimismo, el objetivo del componente es promover los derechos de las víctimas para evitar la falta de contención inicial, por desorientación y por el desconocimiento de las víctimas de la forma de ejercer sus derechos frente a un hecho delictivo violento.
- **Segunda Respuesta:** Entrega atención presencial integral, especializada y progresiva, en los ámbitos psicológico, social y jurídico, con foco en la reconstrucción de significados asociados a la experiencia de victimización y de recuperación del bienestar emocional, social y jurídico, dañado por las consecuencias negativas del delito. Otorga respuesta a la falta de acceso en el mediano plazo a atención especializada para superar la cronicidad del año psicológico y social, a la falta de acompañamiento especializado para superar el daño jurídico y a evitar la victimización secundaria a través de planes de intervención según el daño diagnosticado.
- **Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial:** El objetivo es prevenir la victimización secundaria, ejerciendo acciones (entrevista e intermediación) que regulan la interacción, trato, participación y diligencias con NNA víctimas y/o testigos de delitos graves. Aborda la falta de diligencias especializadas en NNA para evitar la victimización secundaria en un sistema de justicia no sensible al requerimiento de dichas víctimas.

1.5.2.2. Bien o Servicio Provisto y Unidad de Producción

Primera Respuesta: Está compuesta por tres servicios que otorgan intervención telefónica en crisis o intervención presencial en crisis. El primero de éstos es el Servicio de Orientación e Información (SOI), el que contacta telefónicamente a todas las víctimas de delito, con denuncia en las policías, buscando favorecer la organización de la persona para afrontar aspectos inmediatos a la ocurrencia del delito. El segundo es el Servicio de Intervención Inmediata (SIIN), el que opera coordinado con Fiscalías Locales del Ministerio Público, para otorgar intervenciones en crisis (24x7) a personas afectadas por delitos. El tercero corresponde a Casos de Conmoción Pública (CCP), intervención realizada con personas afectadas por hechos delictuales de connotación pública.

En el SOI los usuarios ingresan por medio de la articulación con las policías, quienes envían los datos de contacto de las víctimas a través de una base de datos (Carabineros envía tres veces por semana y PDI una vez al mes); derivación de alguna otra institución pública; o bien por demanda espontánea (línea 600 818 1000). Por otro lado, el SIIN es un servicio que se articula con el Ministerio Público para brindar una atención en el sitio del suceso. Entonces, en la medida que los fiscales de turno soliciten la acción del servicio, este equipo asiste para entregar apoyo y acompañamiento a las víctimas. El CCP corresponde a casos, identificados en prensa, que generan alto impacto mediático en la población. Éste es un servicio realizado por duplas psicosociales. Estos tres tipos de servicios entregan un primer apoyo, constituido por una primera acogida; una valoración de factores de

riesgo y protectores; una valoración de la demanda de la persona; y la derivación si es necesario. Así, estos pueden terminar en dos formas: cerrando el caso luego de la intervención entregada, o derivando a la Segunda Respuesta, u otra institución de la Red de Asistencia a Víctimas. En SOI el 10% de los casos son derivados; en SIIN es el 40%.

Segunda Respuesta: Ejecutada por equipos profesionales integrados por equipos interdisciplinarios de psicólogos, trabajadores sociales, abogados y psiquiatras en los Centros de Atención de Víctimas y Puntos de Atención, los cuales pueden recibir una derivación por parte de: a) cada servicio de la Primera Respuesta, b) el Ministerio Público, c) otras instituciones de la RAV, o d) por demanda espontánea. El componente considera tres tipos de intervención, que corresponden a T1: intervención de baja complejidad aplicada a todos los usuarios, que implica una intervención breve; T2: complejidad intermedia, lo que implica una intervención intermedia; T3: alta complejidad, la cual requiere una intervención más integral y posiblemente de mayor tiempo.

Tabla 7: Segundo Componente: Descripción de la Intervención

Intervención	Nivel de complejidad	Definición	Participación interdisciplinaria	Criterios presentes en los equipos para decidir por algún tipo de intervención
T1	+	Basada en prestaciones concretas y acotadas en el tiempo, según la demanda del usuario, en los ámbitos psicológico, social o jurídico.	Cualquiera disciplina puede hacer la/s prestación/es.	Cualquier víctima de un delito, sea o no del catálogo de focalización del PAV.
T2	++	Se construyen objetivos de intervención de mediano plazo, atendiendo la complejidad de la demanda por parte del usuario.	Disciplinas específicas articulan la intervención, requiriendo apoyo de las otras disciplinas para el cumplimiento de los objetivos.	Víctimas del catálogo de focalización del PAV.
T3	+++	Se construyen objetivos de intervención de largo plazo, atendiendo la complejidad de la demanda por parte del usuario.	Si bien disciplinas específicas articulan la intervención, son todas las disciplinas disponibles en el CAVD las que intervienen para el cumplimiento de los objetivos.	Víctimas del catálogo de focalización del PAV.

Fuente: Elaboración Unidad de Estudios PAV.

Por último, el tercer componente corresponde a una entrevista y/o intermediación que regula la interacción, trato, participación y diligencias con NNA víctimas y/o testigos. Son ejecutadas por profesionales capacitados del programa. En específico, por un equipo de entrevistadores formados y certificados, que además cumplen funciones en los primeros dos componentes. Éstos concurren según sean requeridos. Los profesionales se desplazan por el país, para la realización de estas acciones con NNA víctimas y/o testigos de delitos graves. El cierre de las acciones sucede inmediatamente éstas se hayan realizado, y a conformidad de los requirentes institucionales.

1.5.2.3. Producción

Tabla 8: Metas de Producción por Componente

Servicios	Metas de Producción 2020 (según ficha marzo 2020)	Metas de Producción 2020 (según ficha marzo 2020)
SOI	42978	
SIIN	6921	51513
CCP	1614	
CAVD (Segunda Respuesta)	20076	20076
Ley N° 21.057	84	84

Fuente: Unidad de Estudios PAV.

1.5.2.4. Población a la que se Entrega el Servicio y Criterios de Selección

- **Primera Repuesta:** El SOI otorga atención de tipo telefónica a todos los casos derivados por las policías (en su gran mayoría AUPOL Carabineros), del catálogo de atención del PAV, además de los casos que ingresan a la línea 600 (demanda espontánea) y a la Red Clase Media Protegida.

Respecto a la asignación de casos, un coordinador del servicio asignaba los casos de las zonas focalizadas a las operadoras. No obstante, el año 2018-2019 en virtud de mejorar el proceso de asignación se instaló el Sistema SOI, un algoritmo que consistía en la derivación automática de casos a las operadoras cada tres días, los casos no contactados en esos tres días eran cerrados automáticamente y se sacaban de la bandeja de las operadoras. Dicho algoritmo este año fue dado de baja por la cantidad de casos que eran cerrados, y se volvió en la práctica a la asignación manual por parte de los coordinadores, siendo los operadores quienes priorizan los casos más graves como delitos sexuales, homicidios y robos más violentos.

Los contactos efectivos son las víctimas contactadas independiente que quieran o no acceder al servicio otorgado por el programa, el contacto no efectivo son casos que se cierran en un plazo determinado o simplemente no lograron ser contactados. El porcentaje de víctimas en esta segunda condición alcanzó 52% en 2019. El detalle de los tipos de finalización para el SOI durante el año 2019 se muestra en la Tabla 9.

Tabla 9: Tipo de Finalización del SOI para 2019

Tipo de Finalización	Finalizaciones	%
Cierre: término de plazo (no contacto con la víctima)	8053	20%
Contacto con terceros (no contacto con la víctima)	6972	18%
Egreso (orientación entregada)	6703	17%
Rechaza orientación	5739	15%
Dos llamadas fallidas (no contacto con la víctima)	5666	14%
Egreso (difusión)	1683	4%
Derivación interna	1581	4%
Cierre por proceso interrumpido	1359	3%
No adscribe al programa	851	2%
Otro	789	2%
Total	39396	100%

Fuente: Programa de Apoyo a Víctimas.

El SIIN es ejecutado en coordinación con el Ministerio Público, opera en las cuatro fiscalías de la RM, con equipos propios. El SIIN no opera en otras regiones del país. Los casos son enviados por las fiscalías que funcionan en horario de flagrancia.

El servicio CCP identifica casos que generan conmoción pública en la población, en medios de prensa y, en articulación con las policías, recaban datos para el contacto de las víctimas directas e indirectas del hecho delictivo.

- **Segunda Respuesta:** Las vías de ingreso en la mayor parte de la población son a través del Ministerio Público (derivaciones efectuadas generalmente por la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) respectiva), así como también por la derivación de los servicios de la Primera Respuesta, demanda espontánea en la que el usuario/a recurre sin ser derivado formalmente por ninguna entidad, derivación de otra institución pública o privada; protocolo de femicidio suscrito por el programa con Carabineros de Chile y Sernameg en caso de las víctimas indirectas de femicidio consumado o frustrado.
- **Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial:** Se activa por requerimiento del Ministerio Público, para la realización de entrevistas investigativas videograbadas, o por el Poder Judicial, para la realización de la acción de intermediación judicial en juicios orales. Ambas acciones, pueden suceder para NNA víctimas y/o testigos que ya hayan ingresado a la Primera o Segunda Respuesta, como también, para víctimas y/o testigos que no lo hayan hecho.

1.5.2.5. Tiempo o Duración de Ejecución del Componente

Tabla 10: Tiempo de Ejecución por Componente

Componente	Duración del componente
Primera Repuesta	Respecto de los tiempos máximos de duración de la intervención con cada víctima, SIIN es de 15 días máximo, y en el caso de SOI, siete días máximo.
Segunda Repuesta	Para el T1 existe un promedio 31 días de intervención, T2 de 150 días y para el T3 249 días.
Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial	Una entrevista, en promedio, puede durar de 30 a 80 minutos, y la intermediación, lo que dure el juicio oral.

Fuente: Elaboración propia en base a Ficha de Formulación de Programas Sociales MDS.

1.5.3. Ejecutores, Articulaciones y Complementariedades

La información relacionada a ejecutores, articulaciones y complementariedades es presentada en la siguiente tabla:

Tabla 11: Ejecutores, Articulaciones y Complementariedades del Programa

Ejecutores	
Institución	Rol
Subsecretaría de Prevención del Delito	La SPD es el órgano encargado de ejecutar el programa. En términos de su ejecución, el organismo brinda los recursos humanos para la ejecución de los tres componentes.
Articulaciones	
Institución	Rol
Carabineros de Chile	Carabineros envía, tres veces por semana, bases de datos al componente 1 (SOI), con los datos de contacto telefónico de las víctimas que denuncian del catálogo de atención del programa.
PDI	PDI envía, una vez por mes, bases de datos al componente 1 (SOI), con los datos de contacto telefónico de las víctimas que denuncian del catálogo de atención del Programa.
Ministerio Público	Deriva víctimas para la intervención en el componente 1 (en SOI y SIIN). También, el Ministerio Público, a través de las fiscalías locales, deriva al segundo componente víctimas a las unidades de atención distribuidas en el territorio nacional. Por último, el Ministerio Público, a través de los fiscales a cargo de las causas de NNA víctimas de delitos graves contemplados en la Ley N° 21.057, deriva al tercer componente las víctimas para la realización de entrevistas investigativas videograbadas.
Poder Judicial	El Poder Judicial, a través de los jueces responsables de la realización de los juicios orales, deriva al tercer componente los NNA víctimas y/o testigos para la realización de la intermediación judicial.
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	El Ministerio de Desarrollo Social y Familia, por medio de la Red Clase Media Protegida, en su eje de seguridad, deriva víctimas para ser contactadas a través del primer componente.
Complementariedades	

Institución	Rol
Red de Asistencia a Víctimas	<p>La Red de Asistencia a Víctimas (RAV) permite asegurar la existencia de complementariedad, para evitar duplicidad en la intervención que realizan las intervenciones en niveles como: denuncia, investigación, asistencia y juzgamiento de los delitos. De este modo, la RAV es el único espacio intersectorial donde están representadas todas las instituciones del Estado vinculadas con el apoyo y la asistencia a las víctimas de delito, articulados en torno a la prevención de la victimización secundaria, cada una con distintos focos de acción, población objetivo de referencia, planes, proyectos y programas.</p> <p>En efecto, el objetivo conjunto de estas instituciones es contribuir a generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las personas víctimas de delito, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan.</p> <p>Las instituciones que forman parte de la RAV, son las siguientes: Carabineros de Chile, PDI, Senama, Ministerio Público, Ministerio de Salud, SML, Sernameg, Sename y Poder Judicial.</p> <p>El programa coordina la RAV a nivel nacional, y en regiones asesora técnicamente la coordinación de las mesas regionales (ejercida a través de los Coordinadores Regionales de Seguridad Pública de la Subsecretaría de Prevención del Delito), a través de las Coordinaciones de los CAVD. El trabajo de las mesas, nacional y regionales, se desarrolla a través de un plan de trabajo anual, orientada al desarrollo de acciones y productos en el marco del objetivo de la RAV.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a Ficha de Formulación de Programas Sociales de MDS.

1.5.4. Actividades por Componente

1.5.4.1. Actividades, Flujograma y Modalidad de Producción

Primera Respuesta: En el Servicio de Orientación e Información las actividades desarrolladas son; recepción de la base de datos enviada por los coordinadores SOI, identificación de los casos de delitos más violentos, primer apoyo y registros. El responsable del desarrollo de las actividades es el equipo del SOI. Por otro lado, el SIIN es un servicio que se articula con el Ministerio Público para brindar una atención en el sitio del suceso. Entonces, en la medida que los fiscales de turno soliciten la acción del servicio, este equipo asiste para entregar apoyo y acompañamiento a las víctimas.

Segunda Respuesta: Puede recibir una derivación por parte de a) cada servicio de la Primera Respuesta, b) el Ministerio Público, c) otras instituciones de la RAV, o d) por demanda espontánea. Independiente de la forma de ingreso de las víctimas, todas reciben la misma oferta de intervención: comienzan con una valoración inicial, donde se identifica el motivo de la consulta, las expectativas del usuario y se define el tipo de intervención que se desarrollará con la víctima (Tipo I, II o III).

La intervención tipo I corresponde a una orientación general y una derivación en caso de ser necesario, siendo una intervención de corta duración. Las intervenciones II y III conllevan la construcción de un plan de intervención, su ejecución, monitoreo y finalización. Lo que diferencia a estas últimas dos intervenciones, es que el tipo III trabaja con casos más complejos, por lo que desarrolla una valoración integral e interdisciplinaria de manera previa a elaborar el plan de intervención. Según la definición del tipo de intervención, se planifican las sesiones, las cuales se monitorean por el equipo hasta que se determina el cumplimiento de objetivos que dan cuenta de la superación de las consecuencias negativas del delito. Los responsables corresponden a los equipos de Centros y Puntos de Atención del Programa de Apoyo a Víctimas en regiones.

Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial: Tiene un proceso paralelo, pues se activa por requerimiento del Ministerio Público, para la realización de entrevistas investigativas videograbadas, o por el Poder Judicial, para la realización de la acción de intermediación judicial en juicios orales. El cierre de las acciones sucede inmediatamente éstas se hayan realizado, y a conformidad de los requirentes institucionales.

Se adjunta Anexo 2 con cuadro de descripción de actividades, modalidad de producción y equipo responsable y Anexo 3 con un diagrama de flujo de procesos.

1.5.4.2. Orientaciones técnicas/protocolos/material relacionado existente

El modelo de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas (SPD, 2016) es la norma técnica que rige todo el proceso de atención a víctimas. El documento, publicado el año 2016, entrega aspectos de la estrategia de intervención del programa a través de cinco dimensiones; individual, microsocioal, local, macrosocioal y cuidado de equipo. Asimismo, el modelo da cuenta de un marco conceptual que permite delinear el problema abordado por el programa. Sin embargo, es relevante destacar que existe una brecha importante en la estrategia de intervención del modelo y la presentada en el diseño a MDS, principalmente en los componentes relacionados en el modelo con el trabajo comunitario y cuidado de equipos los cuales no se asimilan a ninguno de los componentes actuales.

Cabe mencionar que existen otras orientaciones y lineamientos técnicos del PAV, que regulan la intervención en ámbitos más específicos como: intervención jurídica, componente macrosocioal, componente comunitario, intervención con enfoque de género, orientaciones para la actuación en desastres y emergencias, intervención en violencia extrema hacia las mujeres, orientación frente al riesgo suicida, orientaciones para la intervención con NNA víctimas de delitos sexuales, sistematización de experiencias de intervención y orientaciones técnicas para la intervención en caso de trata de personas.

1.5.5. Duración de la Intervención y Criterios de Egreso

El tiempo de duración de la intervención dependerá de los componentes que haya recibido la víctima. Los criterios de egreso del programa por víctima se determinan a partir de las necesidades y demandas específicas que manifieste la víctima al momento del contacto, y luego, del cumplimiento de los objetivos de intervención fijados entre el profesional y la víctima (vinculados estrictamente a superar las consecuencias en los ámbitos psicológico, social y/o jurídico).

En forma práctica, lo anterior se materializa a través de la declaración expresa por parte de la víctima que sus necesidades y demandas han sido cubiertas por el programa, determinando con ello su

egreso de éste. Respecto a los egresos por componente, para la Primera Respuesta éste puede estar dado por cierre, derivación interna a la Segunda Respuesta o derivación externa. Para la Segunda Respuesta el egreso estará dado por la derivación o referenciación, no asiste, deserción y finalización de la intervención. Para el tercer componente una entrevista, en promedio, puede durar de 30 a 80 minutos y la intermediación, lo que dure el juicio oral.

1.5.6. Justificación

1.5.6.1. Evidencia Nacional e Internacional

La Organización de Naciones Unidas (1985), plantea que las víctimas de delitos violentos deben ser tratadas con compasión y respeto en su dignidad, con derecho a una diligente compensación por el daño sufrido, a través del acceso a la justicia penal y a servicios de asistencia para superar la experiencia. De allí se recomienda, que la forma efectiva de dirigirse a las víctimas de delito es a través de programas que provean apoyo social, psicológico y jurídico, y que efectivamente apoyen a éstas dentro de la justicia penal y las instituciones sociales (UNODC, 1999).

En el contexto de estas recomendaciones, y en base a estudios del PAV que han sistematizado la experiencia internacional (2013; 2018) en materia de apoyo y asistencia a las víctimas de delito, se identifican servicios de apoyo y asistencia en México, Colombia y Brasil. En estas experiencias, predomina un enfoque de promoción de derechos que fundamentan su quehacer en lo programático. En efecto, tal como lo establece el fin del PAV, se apunta hacia la restitución de los derechos vulnerados desde una visión humana e integral, cuestión que el PAV, deja plasmado en su modelo de intervención (Resolución Exenta N° 8.088).

En términos específicos, sobre el estudio de estas experiencias internacionales, el PAV recoge para su segundo componente, por ejemplo, desde los Centros de Orientación, Protección y Apoyo a Víctimas de Delitos (COPAVID), del Estado de Sonora, México, que se debe responder a las demandas de atención de las víctimas del delito, no en base a un patrón de intervención estandarizado y rígido, sino, flexible frente a estas demandas. Esto se traduce, en la Segunda Respuesta, a que los tipos de intervención responden a la complejidad de la demanda de atención de las víctimas (en formas de intervención gradual de tipo 1, 2 y 3). Se evita así, que sea la víctima quien tenga que adecuarse a procesos o esquemas institucionales de atención.

La Unión Europea ha asumido que la institucionalización de normas fundamentales que aseguren derechos a las víctimas de delito es clave para la formulación de políticas y programas que vayan en su asistencia y protección. Así mismo, en el caso de países latinoamericanos que cuentan con este tipo de programas, como el caso de COPAVID en México (Estado de Sonora), PAPSIVI en Colombia y CRAVI de Brasil (ciudad de Sao Paulo), el enfoque de derechos es el marco desde donde estos programas se fundamentan conceptual y programáticamente. Desde allí es posible, formular leyes e institucionalidad que le den soporte a las acciones realizadas en esta materia.

La evidencia internacional se orienta principalmente a medir los daños psicológicos de las víctimas otorgando una perspectiva general de cómo medir el daño correctamente para lograr una mejor reparación. Las evaluaciones de impactos revisadas concuerdan que una evaluación cuidadosa de los daños de la víctima ayuda a identificar los síntomas más angustiantes e incapacitantes de un delito en particular y con ello planificar un tratamiento adecuado (Carlson & Dutton, 2003).

Respecto a programas similares al PAV se desconoce de evidencia de resultados al no contar con programas similares que se hayan sometido a evaluaciones de impacto. Generalmente, los programas que cuentan con evidencia de impacto en una línea similar al PAV corresponden a aquellos que implementan específicamente una intervención en el ámbito psicológico, lo cual podría asimilarse un poco más a la atención psicológica recibida dentro del componente de Segunda Respuesta. Sin embargo, los programas que disponen de evidencia favorable contemplan métodos de tratamiento específicos, como son: la terapia cognitivo conductual (TCC) y la psicoterapia, siendo éstos los únicos que han mostrado evidencia favorable, siendo TCC el único tipo de tratamiento altamente recomendado para casos clínicos de trauma por estrés postraumático (TEPT) por parte de la Asociación Americana de Psicología (2017).

En este sentido, cabe señalar que las principales evaluaciones de impacto realizadas se centran precisamente en el efecto sobre el TEPT producto de haber sufrido un delito violento, generalmente de índole sexual, o algún otro hecho traumático (Foa et al., 2005). En este sentido, se puede apreciar que existe una importante brecha entre la evidencia científica disponible y el tipo de intervención llevada a cabo por el PAV, sobre todo en lo referido a las actividades desarrolladas en el ámbito jurídico y social, las cuales podrían conceptualizarse más como servicios en sí mismos que como tratamientos que apunten a un resultado en específico.

Ahora bien, sobre el componente de la Primera Respuesta no se da cuenta de programas similares que hayan sido evaluados. Sin embargo, podría ser relevante tener en consideración cierta evidencia sobre orientación y tratamiento remoto, llevado a cabo mediante una aplicación online. Si bien este tipo de servicio no es en ningún caso equivalente a la atención dada en Primera Respuesta, puede servir como evidencia anecdótica sobre el uso de medios remotos de contención y tratamiento para las víctimas de delitos violentos. Específicamente Kuhn et al. (2017) en un estudio experimental encuentran que el *coaching* para tratar el trastorno de estrés postraumático implementado a partir de una aplicación móvil podría tener efectos favorables en mejorar los síntomas de esta afección, y en menor medida los problemas de depresión y funcionamiento psicosocial de las víctimas. El *coaching* considera cuatro componentes: aprendizaje sobre el TEPT, autoevaluación, gestión mediante el uso de técnicas cognitivo-conductuales y asesoría sobre servicios de apoyo.

1.5.6.2. Comparación con Diseños Alternativos Para Resolver el Mismo Problema

De acuerdo con lo señalado en el punto anterior, el diseño del PAV se enmarca en un enfoque de derechos humanos asociado a una política de seguridad pública, orientada a la intervención de las consecuencias negativas de la victimización a nivel individual prestando servicios de atención y asistencia a víctimas de delitos violentos.

En América Latina los servicios de asistencia a víctimas se vinculan, principalmente, con los servicios anexos a los Ministerios Públicos/Procuradurías, en funciones de apoyo al proceso penal, asociados a la asistencia psicológica, social o logística de las víctimas para promover una adecuada participación y una efectiva protección. Las funciones de estos servicios son muy similares a las que la Ley N° 19.640 asigna a las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público⁴.

⁴ Su labor fundamental es evaluar el riesgo a que puedan estar expuestas estas personas, como consecuencia del delito o de su participación en el proceso penal, e implementar las medidas de protección que resulten necesarias para su seguridad y para facilitar su participación en el proceso.

En el caso europeo, la asistencia integral a víctimas suele estar radicada en organizaciones no gubernamentales (ONGs), basadas en modelos de voluntariado, con crecientes niveles de profesionalización, que proveen servicios a nivel local y que se financian, principalmente, por medio de fondos públicos.

Los organismos públicos asociados a la asistencia a víctimas dependen, generalmente, de los Tribunales de Justicia y en materia de asistencia, sus principales funciones son la orientación e información y la derivación a las ONGs de asistencia, las que realizan la atención directa.

Un componente fundamental del modelo de asistencia europeo son los fondos de compensación a víctimas, encargados de resarcir el daño y, en muchas ocasiones, de financiar la prestación de servicios que incluyen desde el acceso a atención sanitaria hasta el pago de pensiones.

Los servicios europeos dan especial relevancia a las funciones de capacitación especializada a los actores de la red de atención (incluyendo jueces y actores judiciales) y a la promoción de políticas públicas en favor de las víctimas (incidencia pública).

1.5.6.3. Iniciativas Cercanas/Duplicidades a Nivel de Estado

La Red de Asistencia a Víctimas, identifica como necesidades de las víctimas de delitos violentos: denuncia, apoyo integral, acceso a la justicia, pericias. En Chile al menos ocho instituciones prestan servicios de atención/asistencia a víctimas: Carabineros de Chile, PDI, Corporaciones de Asistencia Judicial, Sename, Sernameg, Servicios de Salud, Ministerio Público y Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Tales servicios son de muy diferentes características y niveles de complejidad, disponibles, en muchos casos, para poblaciones específicas (mujeres, NNA, víctimas de delitos sexuales, etc.).

Los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAVIS) y los Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales, de la Policía de Investigaciones de Chile (CAVAS) son dos programas cuyo propósito se enmarcan en el ejercicio de los derechos y satisfacción de necesidades derivadas de la victimización primaria y reducción de la victimización secundaria, que contribuyen a que el Estado garantice y resguarde los derechos de las víctimas de acciones de carácter delictivo.

Los CAVIS de las Corporaciones de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia, tienen tres componentes: i) Servicio de Orientación e Información donde un profesional especializado informa a los usuarios del centro acerca de sus derechos y la forma de ejercerlos; ii) Servicio de Atención Integral dirigido a víctimas de delitos violentos y de escasos recursos. Este subcomponente consta de dos líneas de servicios: Patrocinio y Representación Judicial e Intervención Reparatoria Psicosocial. La persona afectada puede recibir simultáneamente ambos servicios o sólo uno; y iii) Servicio de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos para la creación y mantención de las redes de apoyo a las víctimas, fomento de las iniciativas de prevención primaria y secundaria, y la sensibilización y capacitación de la comunidad en temas de interés.

Los CAVAS, vigentes desde 1987, consisten en entregar a la víctima y a su grupo familiar, atención psicológica, social, psiquiátrica y legal, de manera integral y gratuita procurando reparar el daño ocasionado por la victimización sexual, abordando también, aquellas problemáticas ligadas a los procesos de victimización secundaria. El programa desarrolló tres servicios: i) apoyo psicosocial

donde las víctimas acceden a terapia reparatoria individual de largo alcance, ii) reparación especializada que se realiza mediante la atención psicosocial integral, que consta de terapia psicológica individual con las víctimas, que se nutre de la intervención social realizada con las familias y/o adultos/as responsables y, iii) acceso a recursos sociales complementarios que consiste en coordinaciones presenciales y no presenciales con redes activas/inactivas que compongan el contexto psicosocial de las víctimas directas e indirectas, en las áreas de salud, educación, vivienda, municipales, redes de infancia y Sename principalmente.

Si bien, ambos programas abordan la falta de acceso en el mediano plazo a atención especializada para superar el daño psicológico y social y falta de acompañamiento para superar el daño jurídico y evitar la victimización secundaria, los CAVIS ponen un mayor énfasis en la representación judicial, complementada con atenciones de reparación, acompañamiento psicosocial y focalizado en las víctimas de escasos recursos. Por otra parte, la estrategia de intervención de los CAVAS se centra en brindar atención especializada a víctimas de delitos sexuales a través de un apoyo psicoterapéutico de mayor complejidad, y de largo plazo. En ambos casos los servicios son provistos directamente a través de sus centros de atención en forma presencial.

El catastro actualizado de la oferta de la RAV 2019 está disponible en <http://www.apoyovictimas.cl/media/2020/06/Informe-Oferta-Pu%CC%81blica-Vi%CC%81ctimas-General.pdf>

1.5.6.4. Iniciativas Complementarias

El programa Lazos implementado por la SPD es un sistema de atención integral a NNAs y sus familias. Se encuentra en ejecución en varias comunas del país y posee su propia metodología y estructura de trabajo. Durante el tratamiento de los casos ya sea en la detección o intervención, surgen necesidades de apoyo para víctimas de delitos que experimentan consecuencias producto de un delito violento o bien son víctimas de violencia intrafamiliar. Frente a esto, los equipos locales del Programa Lazos se coordinan con los Centros de Atención a Víctimas según el territorio.

1.6. Uso de Recursos

1.6.1. Fuentes de Financiamiento

En el año 2012 se crea una partida presupuestaria propia para el programa (partida 05, capítulo 08, programa 01) y a partir del año 2014 se genera el programa presupuestario "Centros Regionales de Atención y Orientación a Víctimas" (partida 05, capítulo 08, programa 02). Actualmente la partida presupuestaria del programa es la número 05, capítulo 08 número de programas 01-02. El Programa de Apoyo a Víctimas no recibe aportes de terceros.

Cabe señalar que el programa 02 ha ido disminuyendo en su monto debido a que los funcionarios contratados en la modalidad de honorarios a suma alzada han sido traspasados a contrata progresivamente desde el año 2017 y cargados, por tanto, al subtítulo 21 del programa 01 de la SPD.

1.6.2. Presupuesto

Tabla 12: Presupuesto del Programa de Apoyo a Víctimas (\$ Miles de Pesos)

	Programa 01 (P01)	Programa 02 (P02)	Total (P01+P02)
Inicial (Ley de Presupuesto 2020)	\$4.420.204	\$2.874.811	\$7.295.015
Final (Vigente al 4to Trimestre Año 2019)	\$2.777.639	\$3.882.064	\$6.659.703

Fuente: Programa de Apoyo Víctimas.

1.6.3. Gasto

Respecto a la relación del gasto del programa 01 y 02, el programa 02 presenta una disminución sustantiva, explicada por una disminución en el gasto de personal de honorarios, dado que la SPD pasa a calidad de contrata a un porcentaje importante de profesionales del programa. El gasto histórico del programa para el periodo 2016-2019 se presenta en la Tabla 13.

En tanto, las Tablas 14 y 15 presentan el gasto desglosado por componentes y por subtítulos, respectivamente. En el año 2019, un 73,9% del gasto del programa correspondió a gasto social asociado a la Segunda Respuesta. En tanto, se puede desprender que aproximadamente un 80% del gasto del programa está relacionado con remuneraciones del personal (abogados, psicólogos, trabajadores sociales) que prestan los servicios del programa.

Tabla 13: Gasto Histórico del PAV Años 2016-2019 (\$ Miles de Pesos)

Programa	2016*	2017*	2018	2019
Programa 01			\$2.777.149	\$2.775.403
Programa 02	6.168.505	5.235.755	\$3.711.287	\$3.838.073
Total Gasto			\$6.488.436	\$6.613.486

Fuente: Información Dipres de gastos establecidos por leyes permanentes.

Tabla 14: Gasto al Cuarto Trimestre del Año 2019 por Componentes (\$ Miles de Pesos)

	Programa 01 (P01)	Programa 02 (P02)	Total (P01+P02)
Componente 1	\$281.395	\$386.149	\$667.544
Componente 2	\$2.051.459	\$2.815.150	\$4.866.609
Componente 3	\$45.386	\$62.282	\$107.669
Gasto Administrativo	\$399.399	\$548.082	\$947.481
Total	\$2.777.639	\$3.811.663	\$6.589.303

Fuente: Programa de Apoyo Víctimas.

Tabla 15: Gasto del PAV para el Año 2019 por Subtítulos⁵ (\$ Miles de Pesos)

Programa	Subtítulo	Ítem	Denominación	Asignación	Gastos
01	21	02	Gastos en personal	\$2.777.639	\$2.777.639
02	21	03	Gastos en personal	\$2.560.561	\$2.490.302
02	22	04-05-06-08-09-11-12	Bienes y servicios de consumo	\$1.242.154	\$1.242.153
02	29	04-05-06-07	Adq. Activos no financieros	\$79.349	\$79.208
Total Gasto					\$6.589.302

Fuente: Información Presupuestaria Ficha MDS 2020.

1.6.4. Asignación de Recursos

Tabla 16: Distribución Territorial Año 2019 del Presupuesto Ejecutado (\$ Miles de Pesos)

Región	Presupuesto Ejecutado
Arica y Parinacota	\$53.642
Tarapacá	\$198.986
Antofagasta	\$70.149
Atacama	\$58.624
Coquimbo	\$245.404
Valparaíso	\$238.213
O'Higgins	\$178.707
Maule	\$337.258
Bio-Bío	\$287.263
Ñuble	\$114.479
La Araucanía	\$372.658
Los Ríos	\$125.671
Los Lagos	\$266.812
Aysén	\$130.995
Magallanes y Antártica Chilena	\$120.911
Metropolitana	\$1.801.393
Nivel Central	\$1.988.138
Total	\$6.589.302

Fuente: Información Presupuestaria Ficha MDS 2020.

⁵ Subtítulo 21: Pago de honorarios y viáticos de profesionales contratados por el programa (psicólogos, trabajadores sociales, abogados, profesionales de administración). Asimismo, corresponde al gasto por pago de sueldos y viáticos del personal a contrata del Programa de Apoyo a Víctimas.

Subtítulo 22: Gastos generados en los Centros de Atención a Víctimas, correspondientes a servicios básicos como arriendos de inmuebles, electricidad, agua potable, gas, telefonía fija, telefonía celular, mantenimiento y/o reparaciones. Asimismo, cubrir gastos de asesores como reembolsos por traslados, servicios de radiotaxi, compra de pasajes aéreos, etc.

Subtítulo 29: Adquisición de equipamiento para la óptima atención en los Centros de Atención a Víctimas como programas computacionales, mobiliario, equipos computacionales, máquinas y equipos de oficina.

1.7. Organización & Gestión

1.7.1. Unidades y Encargados Responsables

El programa se estructura a partir del encargado o coordinador, quien se relaciona con la SPD a través de su Gabinete y está en permanente relación con todas las Divisiones de la Subsecretaría.

Tabla 17: Unidades y Coordinadores del Nivel Central del PAV

Unidad	Coordinador/a
Jefatura Nacional	Paulina Rodríguez
Unidad de Intervención	René Sepúlveda
Unidad de Desarrollo y Control de Gestión	Álvaro Muñoz
Unidad de Análisis y Estudios	Felipe Mallea
Unidad de Administración y Personas	Juan Paulo Garrido
Unidad de Coordinación y Gestión Intersectorial	Pamela Vásquez
Comunicación Interna y Externa	Pamela Maliqueo

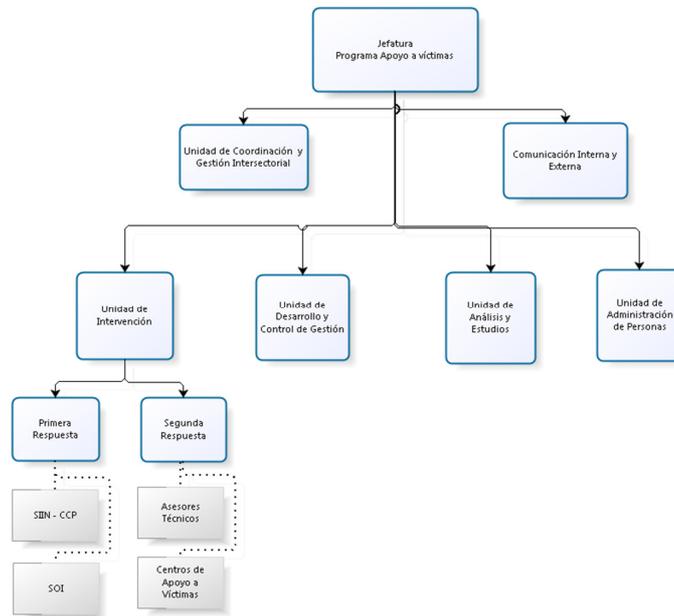
Fuente: Nómina de funcionarios vigentes a la fecha de publicación del informe.

1.7.2. Estructura Organizacional, Funciones y Dotación de Personal

El coordinador del programa lidera cuatro áreas de ejecución (Unidad de Intervención, Unidad de Desarrollo y Control de Gestión, Unidad de Análisis y Estudios, Unidad de Administración y Personas), más dos áreas de apoyo a la gestión (Unidad de Coordinación y Gestión Intersectorial y Comunicaciones Internas y Externas).

La Unidad de Intervención agrupa los servicios de intervención directa del Programa, Primera Respuesta y Segunda Respuesta, mientras que las demás unidades se definen en torno a sus funciones específicas. La estructura organizacional del PAV se presenta en la siguiente ilustración:

Ilustración 3: Organigrama PAV



Fuente: Resolución Exenta N° 661, mayo 2019.

La dotación y perfil de funcionarios del programa se encuentra disponible en el Anexo 4: Cuadro de Dotación y Perfil de Funcionarios PAV.

1.7.3. Programación para la Producción de las Actividades

El programa realiza una planificación anual, que incluye actividades de las unidades de soporte de los componentes, a través de las cuales se busca generar condiciones para proveer los servicios. Cabe consignar que el año 2020 se realizó un Plan Operativo Anual (POA) para el PAV.

1.7.4. Mecanismos de Coordinación para la Producción de Actividades

Los mecanismos de coordinación al interior del programa son reuniones, mesas técnicas, videoconferencias y visitas en terreno. Existen reuniones semanales de coordinación con la encargada del programa y las Unidades, además de reuniones específicas según temática. Además, el programa tiene un encuentro anual, a fin de dar a conocer desafíos estratégicos y ajustar normativamente algunos ámbitos de trabajo para el año.

La Unidad de Coordinación y Gestión Intersectorial implementa tres mesas técnicas, que se reúnen mensualmente. Éstas son la Mesa de Red de Atención a Víctimas, la Mesa Técnica de Trata de Personas, y la Mesa del Circuito Intersectorial de Femicidio. Las mesas técnicas que se reúnen en regiones son dirigidas por el Coordinador Regional de Seguridad Pública, con apoyo técnico del Coordinador CAVD. Este trabajo territorial se desarrolla bajo las orientaciones del componente macrosocial del modelo de intervención.

Asimismo, los servicios de Primera Respuesta tienen mecanismos de coordinación constante. Éstos se reúnen todos los lunes con el objetivo de coordinar, informar y gestionar los casos que sean necesarios, con especial atención en aquellos de alta complejidad y que revisten importancia para las autoridades pertinentes. Con el área de Segunda Respuesta se realizan reuniones mensuales de videoconferencias, y una asesoría anual a través de visitas a terreno a los Centros de Atención a Víctimas y Puntos de Atención.

1.7.5. Mecanismos de Transferencia de Recursos, Rendición e Incentivos

Este programa no cuenta con transferencias de recursos y rendiciones.

1.7.6. Sistemas de Información o Instrumentos de Almacenaje de Información

Toda la información de las intervenciones está guardada en un sistema de información centralizado y en línea (Software PAV). En él, se registra información de caracterización básica de los usuarios (datos demográficos como: sexo, edad, género, nacionalidad, presencia de discapacidades, etc.), del hecho delictual (tipo de delito, fecha de ocurrencia, existencia de denuncia, número de agresores, etc.) y todas las acciones que se desarrollan como parte de la intervención de los componentes.

En el área de desarrollo, se han implementado softwares que han permitido perfeccionar el reporte de los datos desde los diversos componentes del programa, destacando el SOI, sistema que utiliza la Primera Respuesta para el proceso de recepción e ingreso de los casos desde la base AUPOL de Carabineros de Chile. Esto permite tener un control de los casos, gestionar los ingresos e indicadores que permiten saber si se estableció contacto con las víctimas. Mientras que el software para el Servicio de Atención Reparatoria (SAR) que registra la Segunda Respuesta tiene un enfoque clínico donde se obtiene información sistematizada respecto a la valoración, la intervención, los egresos, y cómo se comporta la demanda en temas jurídicos, entre otras.

A continuación, se presenta información respecto a las bases de datos y la información disponible:

Datos de contacto de las víctimas, proporcionados por Carabineros

El programa cuenta con un Convenio de Colaboración con Carabineros de Chile para la entrega de información para el contacto de víctimas de delitos violentos. Carabineros envía antecedentes de denuncias tres veces por semana al programa. Las variables relevantes contenidas en estas bases de datos son: fecha del delito, fecha de la denuncia, fecha del parte policial; Unidad Policial; Juzgado; número de parte; delito; datos de identificación de la víctima incluyendo teléfono de contacto y domicilio; nacionalidad; estudios; estado civil; sexo; edad.

Registro de información del Servicio de Orientación e Información

Una vez recibida la información de Carabineros se genera un proceso de limpieza y carga al sistema informático del SOI, cargando aquellos casos (víctimas) que disponen de información de contacto válida. De acuerdo con los profesionales del programa, esta información se va pisando en las bases de datos, esto quiere decir que el mismo registro (fila en la base de datos) se va actualizando en función de su estado, sin permitir la consulta histórica. Los principales datos que registra este sistema son similares a los datos proporcionados por Carabineros, pero agrega:

- Fecha de recepción; vía de ingreso; tipo de finalización; fecha de finalización.
- Se identifica si el agresor es familiar o no. Sin embargo, este dato cuenta con una muy baja tasa de respuesta (9% de casos con respuestas en este ítem).
- Individualiza al profesional orientador y en caso de ser derivado a un Centro de Atención a Víctimas (Segunda Respuesta) se individualiza al profesional orientador del Centro.

Registro de información de Segunda Respuesta

Para el componente de Segunda Respuesta existe un registro de información que contempla los siguientes datos relevantes:

- Datos de contacto e individualización de las víctimas incluyendo su domicilio.
- Distingue entre víctimas directas e indirectas.
- Distingue entre las vías de ingreso (Fiscalía, Otras Instituciones, SOI).
- Indica el tipo de delito y la fecha de ocurrencia.
- Indica el nivel de logro de la intervención (logrado, no logrado, parcialmente logrado).
- Indica la duración del tratamiento.
- Indica si la persona desertó del programa.

Además, el programa cuenta con el software intersectorial, SRAV, donde se registra la actuación de las instituciones en el marco del Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF) y el Protocolo de Atención de Víctimas de Trata de Personas, información que se da a conocer en informe anuales.

1.7.7. Mecanismos de Control Interno de la Gestión

El programa tiene un sistema de monitoreo que permite hacer seguimiento diario y en línea a los servicios internos, lo que permite llevar un control de los resultados de cada línea de intervención.

Se manejan y desarrollan instrumentos de gestión, gestión de riesgos, competencias e instrumentos de medición. El levantamiento de información se hace de manera periódica y fidedigna, todo ello con un enfoque de procesos que permite ajustar las dinámicas de los servicios a los lineamientos del programa, de modo de ir mejorando: protocolos, procedimientos, y las actividades y acciones de cada componente.

La Unidad de Análisis y Estudios, es la responsable de la evaluación permanente del programa. Esta es encargada de aplicar la “Encuesta de Satisfacción de Usuarios” para el SOI y la Segunda Respuesta, la que se realiza de manera sistemática desde el año 2012 con evaluaciones trimestrales. En 2014 comenzó su aplicación de manera mensual.

1.8. Riesgos

La evaluación de riesgos internos y externos es estimada en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia. Esto se ve reflejado en la matriz de riesgos elaborada en conjunto con el Departamento de Planificación de la SPD. Los principales riesgos analizados son internos con una probabilidad de ocurrencia improbable y de impacto menores. Estos se describen en la Tabla 18.

Tabla 18: Matriz de Riesgo PAV 2019

Descripción del riesgo específico	Probabilidad de Ocurrencia	Medida de Mitigación
Falta de profesionales en los servicios de atención afectan el ingreso oportuno de los usuarios víctimas de delito, debido a la constante rotación del personal, lo que podría impedir dar inicio al proceso de intervención.	Improbable	Sin control
Inconsistencias en la elaboración de objetivos de intervención, causados por los profesionales que omiten las indicaciones del documento técnico de formulación de objetivos, generando que el diseño de la intervención no garantice la superación de las consecuencias negativas de la victimización.	Improbable	Sin control
Que los profesionales cometan errores en la elaboración de los registros de las atenciones realizadas a los usuarios de víctimas de delito, por gestión del tiempo de los profesionales, lo que impediría disponer de la información de las intervenciones en los Servicios de Primera y Segunda Respuesta.	Improbable	Sin control
Que los informes técnicos se elaboren de manera deficiente, producto de una desactualización de los lineamientos técnicos del programa, generando que éstos no puedan ser utilizados como medio de prueba ante el Fiscal o Tribunales de Familia.	Improbable	Sin control
Registros deficientes de los egresos de casos, por problemas de gestión de los profesionales, generan dificultad para identificar con claridad el tipo de egreso y el nivel de cumplimiento de los objetivos y resultados esperados al finalizar la intervención.	Muy improbable	Sin control

Fuente: Matriz de Riesgo 2019 SPD.

1.9. Enfoques

1.9.1. Enfoque de Género

El enfoque de género es transversal a la intervención que realiza el programa, en la medida que la vivencia del delito no afecta del mismo modo a hombres y mujeres. Este enfoque se considera en el diseño y ejecución. Prueba de ello, es que el programa coordina el Protocolo de Atención para Casos de Femicidios Consumados y Frustrados, identificando a las víctimas directas e indirectas de los hechos, y derivándolas de manera preferente a la Segunda Respuesta, para intervención psicológica y social, dejando la representación de las acciones jurídicas bajo la responsabilidad del Sernameg.

Bajo el enfoque de género el programa realiza acciones anuales de capacitación permanente (en el marco de los PMG de Género 2019 y 2020), así como también el desarrollo de orientaciones técnicas específicas en la materia en lo que refiere a la intervención.

1.9.2. Otros Enfoques o Mecanismos de Participación y Transparencia

Desde el año 2016 el Programa de Apoyo a Víctimas utiliza el Enfoque de Derechos Humanos como eje articulador de su modelo de atención, el cual permite identificar los alcances y límites de su accionar, así como definir la posición de los/as participantes (intervenidos e interventores), siendo

de esta forma los principios orientadores del modelo del PAV la igualdad y no discriminación, participación y rendiciones de cuentas.

La igualdad y no discriminación implica tomar medidas para prevenir y revertir eventuales incumplimientos de este propósito, más aún en una sociedad como la actual. En el Programa de Apoyo a Víctimas se consideran cuatro perspectivas para focalizar, desarrollar y profundizar en este principio:

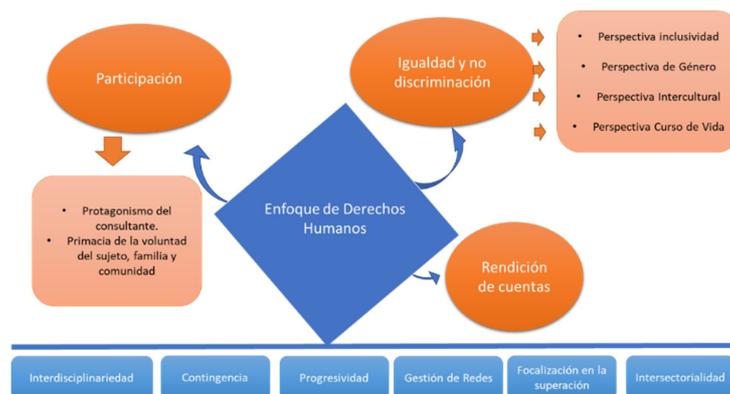
- Perspectiva de Inclusividad: Fomentar las condiciones para lograr la integración y participación de todos quienes necesiten acceder al programa sin importar su condición.
- Perspectiva de Género: Permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre hombres, mujeres y población LGBTI, expresadas en opresión, injusticia, subordinación y discriminación.
- Perspectiva de Curso de Vida: Permite considerar que existen diversas secuencias de transición para los sujetos en su trayectoria vital.
- Perspectiva Intercultural: Permite reconocer que las personas y las comunidades son conocedoras y transmisoras de su constructo cultural y poseen formas de relacionarse y socializar propias.

El principio de participación señala que los/as usuarios/as tendrán derecho a participar en todas las tomas de decisiones relativas a su proceso de superación, esto es, por ejemplo, a orientar decisivamente los objetivos de su plan de intervención, a decidir el tipo de actividades asociadas al plan a realizar, a transmitir permanentemente su nivel de conformidad con el accionar del equipo, entre otros.

El principio de rendición de cuentas considera que es obligación del Estado establecer mecanismos transparentes con roles y responsabilidades definidas que faciliten la información de lo que se realiza y cómo se realiza en las intervenciones sociales. De esta forma se establece una serie de indicadores y sistemas de monitoreo y evaluación, en los cuales participan distintos actores de la intervención, profesionales y usuarios.

Esta redefinición del Modelo de Intervención se incorporó en la reformulación del programa, el año 2017, frente al Ministerio de Desarrollo Social (obteniendo una Recomendación Favorable).

Ilustración 4: Enfoque, Principios Orientadores y Elementos Transversales del Modelo



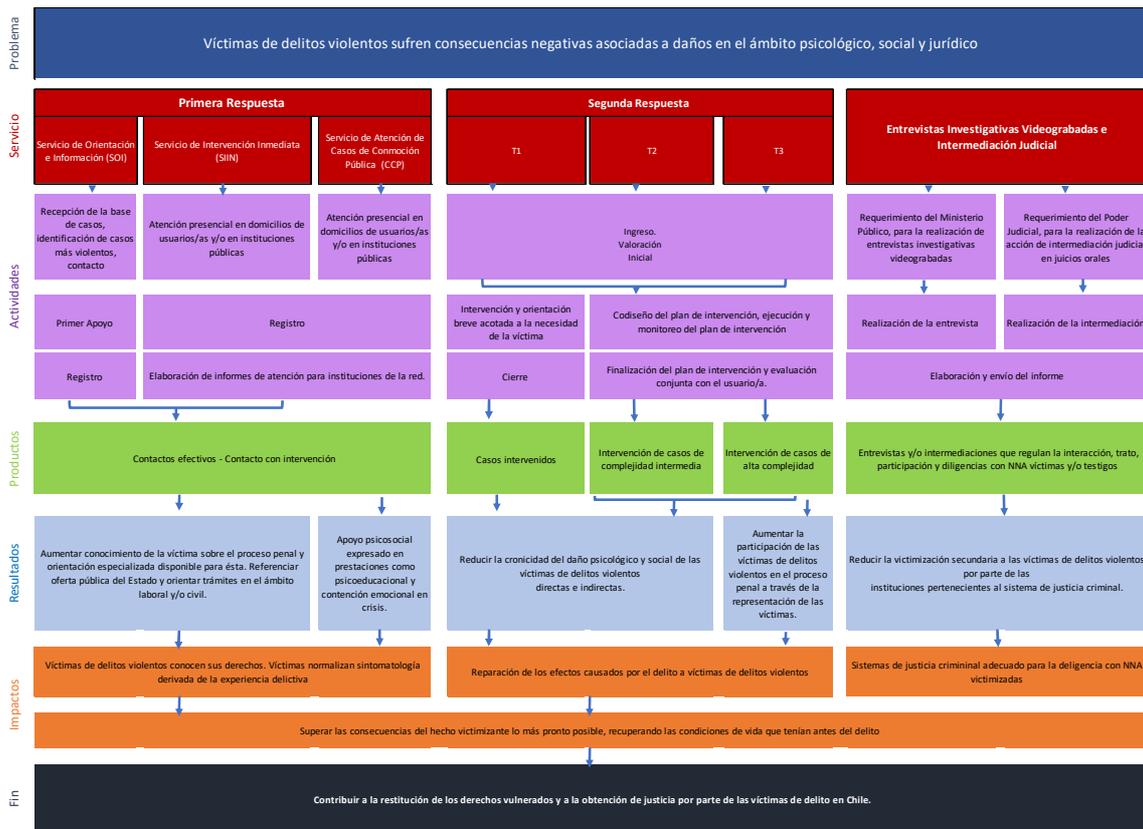
Fuente: Modelo de Intervención PAV.

2. SISTEMA DE EVALUACIÓN

2.1. Teoría del Cambio

A continuación, se presentan gráficamente los productos y resultados que busca alcanzar el Programa de Apoyo a Víctimas a través de las actividades de sus tres componentes de intervención.

Ilustración 5: Teoría del Cambio Programa de Apoyo a Víctimas



Fuente: Elaboración propia.

2.2. Indicadores para el Monitoreo

2.2.1. Indicadores a Nivel de Objetivos

Los dos indicadores de objetivos que han sido declarados por el programa para el Ministerio de Desarrollo y Social y Familia han sido clasificados como indicadores de propósito. Sin embargo, el programa cuenta adicionalmente con otros tres indicadores relacionados a nivel de objetivos.

Tabla 19: Indicadores de Propósito

Nombre	Fórmula de Cálculo	Unidad	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de la orientación e información entregada por Primera Respuesta.	$(\text{N}^\circ \text{ de víctimas egresadas de Primera Respuesta que recibieron orientación e información en el año t}) / (\text{N}^\circ \text{ total de víctimas egresadas de Primera Respuesta} - \text{N}^\circ \text{ total de víctimas derivadas a Segunda Respuesta en el año t}) * 100$	Porcentual	Anual	Eficacia	41%	El indicador considera el número de víctimas que egresaron de Primera Respuesta, superaron las consecuencias negativas del delito declarando expresamente que sus demandas y necesidades fueron cubiertas gracias a la acción directa del profesional de este servicio, sin necesitar de acciones adicionales y sin ser derivadas a la Segunda Respuesta, dado que estas víctimas requieren de un servicio más especializado.
Porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de intervenciones T1, T2 y T3, (Segunda Respuesta).	$(\text{N}^\circ \text{ de víctimas egresadas por T1, T2 y T3 en Segunda Respuesta con objetivos totalmente logrados, en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de víctimas egresadas en Segunda Respuesta en año t}) * 100$	Porcentual	Anual	Eficacia	99%	El indicador considera el número de víctimas atendidas por Segunda Respuesta, que egresaron con los objetivos totalmente logrados, reparando al menos en parte el daño causado, y declarando expresamente que sus demandas y necesidades fueron cubiertas con ellos. Los objetivos totalmente logrados refieren al cumplimiento total del plan de atención diseñado por el/o los profesionales que atienden el caso, a

partir del cual se ejecutan las acciones necesarias para superarlas.

Fuente: Elaboración propia en base al documento de indicadores, medios de verificación y metas PAV DEPP.

Tabla 20: Otros Indicadores a Nivel de Objetivos

Nombre	Fórmula de Cálculo	Unidad	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados del Servicio de Segunda Repuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos, respecto del total de egresos que finalizan las intervenciones (T2 y T3) del SSR del Programa.	$(\text{N}^\circ \text{ de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados de Servicio de Segunda Repuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos} / \text{N}^\circ \text{ total de egresos que finalizan la intervención tipo 2 (T2) e intervención tipo 3 (T3) del SSR del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos}) * 100$	Porcentaje	Anual	Eficacia	98,9%	Este es un indicador de desempeño institucional, el cual se relaciona con aspectos significativos de la gestión de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Se diseña a partir de las definiciones estratégicas presentadas en el Formulario A1.
Porcentaje de casos con términos exitosos en los Servicios de Primera Respuesta y Segunda Respuesta, durante el año 2020, respecto del total de casos con términos realizados en los Servicios de Primera Respuesta y Segunda Respuesta durante el año 2020	$((\text{Número de casos con términos exitosos en los Servicios de Primera Respuesta y Segunda Respuesta durante el año 2020} / \text{Número total de casos con términos realizados en los Servicios de Primera Respuesta y Segunda Respuesta durante el año 2020}) * 100)$	Porcentaje	Anual	Eficacia	75%	Este indicador del Programa de Apoyo a Víctimas se elabora en el marco del Convenio de Desempeño Colectivo, instrumento que tiene por objetivo optimizar la gestión de la institución, incentivando el trabajo colaborativo y en equipo de los funcionarios/as de la

						Subsecretaría de Prevención del Delito
Porcentaje de usuarios/as encuestados que califican con nota igual o superior a 6,0 la atención en los Servicios de Orientación e Información y de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas.	(Número de usuarios(as) encuestados que califican con nota igual o superior a 6,0 la atención en los Servicios de Orientación e Información y de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas / Número total de usuarios/as encuestados de los Servicios de Orientación e Información y de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas)*100	Porcentaje	Anual	Calidad	87,3%	Este es un indicador de desempeño institucional, el cual se relaciona con aspectos significativos de la gestión de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Se diseña a partir de las definiciones estratégicas presentadas en el Formulario A1.

Fuente: Elaboración propia en base al documento de indicadores, medios de verificación y metas PAV.

2.2.2. Indicadores a Nivel de Componentes

Los indicadores de cada componente miden aspectos clave de su correcta implementación.

Tabla 21: Indicadores de Componentes

Nombre	Fórmula de Cálculo	Unidad	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de víctimas con contacto efectivo de Primera	(N° de víctimas con contacto efectivo de Primera Respuesta en el	Porcentual	Anual	Eficacia	78%	En el caso del indicador del componente 1, los "contactos efectivos" refieren a la capacidad del servicio de llegar a las víctimas de manera telefónica o presencial, independientes si éstas aceptan o no la intervención de los servicios del

Respuesta del Programa.	año t / N° total de víctimas identificadas por Primera Respuesta en el año t)*100						componente. Se trata, por tanto, de llegar a ellas con la oferta de orientación e información especializada que permite superar las consecuencias negativas de la victimización a través de cubrir sus necesidades y demandas, sobre el total de víctimas identificadas para ser contactadas por el componente.
Porcentaje de víctimas que finalizan intervenciones T2 o T3 en Segunda Respuesta del Programa.	(N° de víctimas que finalizan intervenciones T2 o T3 en Segunda Respuesta, en el año t / N° total de víctimas ingresadas en Segunda Respuesta, en el año t)*100	Porcentual	Anual	Eficacia	75%		Finalizaciones de intervenciones T2 o T3 en SSR refieren a aquellas víctimas que terminan los procesos de intervención (ingreso, valoración, formulación de un plan con objetivos de intervención y cierre de la intervención), que no desertan, ni son derivadas y que declaran expresamente que sus necesidades y demandas fueron cubiertas por la atención recibida, sobre el total de víctimas que ingresan para la atención en el componente.
Porcentaje de víctimas NNA entrevistadas y/o intermediadas, en función de requerimientos realizados para la entrevista y/o intermediación.	(N° de víctimas NNA entrevistadas y/o intermediadas por el PAV en el año t / N° de víctimas NNA con requerimiento para ser entrevistadas por el PAV en el año t)*100	Porcentual	Anual	Eficacia	75%		En la medida que son instituciones externas las que activan el requerimiento para realizar las entrevistas (Ministerio Público) y/o declaraciones judiciales (Poder Judicial) con NNA víctimas de delitos, y dado que en la realización de estas labores participan también otras instituciones, el objetivo es poder responder a la mayor cantidad de requerimientos de entrevistas y/o declaraciones, en la medida que el programa pueda realizarlos; ya que se tiene que desplazar, con sus profesionales especializados, donde sea requerido a lo largo del país.

Fuente: Elaboración propia en base al documento de indicadores, medios de verificación y metas PAV.

Tabla 22: Metas de Producción por Componentes (Víctimas de Delitos Violentos Atendidas)

Componente	Meta 2020
Primera Respuesta	51.513
Segunda Respuesta	20.076
Entrevistas Investigativas Videograbadas e Intermediación Judicial	84

2.2.3. Indicadores a Nivel de Actividades⁶**Tabla 23:** Indicadores de Actividades

Nombre	Fórmula de Cálculo	Unidad	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de centros de responsabilidad que reciben el documento que contiene la metodología para desarrollar el Plan Operativo Anual durante el año 2020, respecto del total de centros de responsabilidad definidos para la entrega del documento que contiene la metodología para desarrollar el Plan Operativo Anual durante el año 2020.	((N° de centros de responsabilidad que reciben el documento que contiene la metodología para desarrollar el Plan Operativo Anual durante el año 2020/ N° total de centros de responsabilidad definidos para la entrega del documento que contiene la metodología para desarrollar el Plan Operativo Anual durante el año 2020) *100)	Porcentaje	Anual	Eficacia	100%	Se elabora este indicador para evitar que los centros de responsabilidad no definan correctamente las principales estrategias y actividades de gestión, debido a la falta de asesoría técnica en la etapa de diseño, provocando que el POA no se vincule con el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Subsecretaría de Prevención del Delito (riesgo estratégico). Por ello, el Departamento de Planificación, Control y Gestión Institucional elaborará y enviará un documento que contendrá la metodología para la elaboración del POA.

⁶ El Anexo 5 contiene dos nuevos indicadores asociados al PMG de Gobierno Digital.

Porcentaje de actividades del Plan Operativo Anual que se ejecutan dentro de los plazos definidos durante el año 2020, respecto del total de actividades del Plan Operativo Anual planificadas durante el año 2020.	((N° de actividades del Plan Operativo Anual que se ejecutan dentro de los plazos definidos durante el año 2020/ N° Total de actividades del Plan Operativo Anual planificadas durante el año 2020) *100)	Porcentaje	Anual	Eficacia	50%	Se elabora este indicador para evitar que el POA se implemente fuera de los plazos definidos, debido a problemas de gestión por parte de los centros de responsabilidad, afectando el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales comprometidas (riesgo estratégico).
---	---	------------	-------	----------	-----	---

Fuente: Elaboración propia en base al documento POA PAV.

2.2.4. Indicadores de Población

Tabla 24: Meta de Población Beneficiaria

Población Beneficiaria	Meta 2020
Víctimas de delitos violentos que reciben atención por alguno de los componentes del programa	71.673

Tabla 25: Indicadores de Población

Nombre	Fórmula de Cálculo	Unidad	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de beneficiarios del programa respecto a población objetivo	((N° de víctimas beneficiadas del programa año t / N° de población objetivo año t)*100)	Porcentaje	Anual	Eficacia	74%	Medición de la cobertura lograda respecto a la población que el programa declara buscar atender.
Gasto unitario por beneficiario	Presupuesto total del programa / total de ingresos al programa	Numérico	Anual	Eficiencia	\$107.000	Costo promedio por cada unidad de servicio o de atención.

2.2.5. Indicadores de Uso de Recursos

Tabla 26: Indicadores de Uso de Recursos

Nombre	Fórmula de Cálculo	Unidad	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Ejecución presupuestaria final	$(\text{Presupuesto o ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) * 100$	Porcentual	Anual	Economía	100%	El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas a la Ley de Presupuestos. La meta se elabora en función a que porcentaje del presupuesto es ejecutado.
Porcentaje de gasto social directo	$\text{Gasto social directo año } t / \text{presupuesto ejecutado año } t) * 100$	Porcentual	Anual	Economía	98%	Se refiere al porcentaje de gasto traspasado directamente a los beneficiarios a través de los componentes.

2.2.6. Indicadores o Compromisos de Equidad de Género

Tabla 27: Indicadores o Compromisos de Equidad de Género

Nombre	Fórmula de Cálculo	Unidad	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de capacitaciones a los equipos de intervención del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas, en la incorporación del enfoque de género, con el objetivo de entregar una atención diferenciada para víctimas de delitos.	$(\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones a los equipos del Servicio Segunda Respuesta del PAV en la incorporación del enfoque de género, con el objetivo de entregar una atención diferenciada para víctimas de delitos en el año } t) * 100 / \text{N}^\circ \text{ de capacitaciones planificadas a los equipos de intervención del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas, en la incorporación del enfoque de género, con el objetivo de entregar una atención diferenciada para víctimas de delitos.}$	Porcentual	Anual	Eficacia	100%	En el marco de los objetivos del programa, se efectuarán capacitaciones a los equipos de intervención para la incorporación del enfoque de género en las atenciones a víctimas de delitos violentos.

2.2.7. Resumen de Indicadores

Tabla 28: Resumen de Indicadores

Nombre del Indicador	Código	Instrumento Vigente Comprometido	Monitoreo por Depto. Planificación	
			2020	2021
Porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de la orientación e información entregada por Primera Respuesta.	O1	MDS	Si	Si
Porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de intervenciones T1, T2 y T3, entregadas por Segunda Respuesta.	O2	MDS	Si	Si
Porcentaje de usuarios/as encuestados que califican con nota igual o superior a 6,0 la atención en los Servicios de Orientación e Información (SOI) y de Segunda Respuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas.	O3	Formulario H	Si	Si
Porcentaje de egresos con objetivos logrados y parcialmente logrados del Servicio de Segunda Respuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos, respecto del total de egresos que finalizan las intervenciones (T2 y T3) del SSR del Programa.	O4	Formulario H	Si	Si
Porcentaje de casos con términos exitosos en los Servicios de Primera Respuesta y Segunda Respuesta, durante el año 2020, respecto del total de casos con términos realizados en los Servicios de Primera Respuesta y Segunda Respuesta durante el año 2020.	O5	Convenio de Desempeño Colectivo	Si	¿?
Porcentaje de víctimas con contacto efectivo de Primera Respuesta del Programa.	C1a	MDS	Si	Si
Porcentaje de víctimas que finalizan intervenciones T2 o T3 en Segunda Respuesta del Programa.	C2a	MDS	Si	Si
Porcentaje de víctimas NNA entrevistadas y/o intermediadas, en función de requerimientos realizados para entrevista y/o intermediación	C3a	MDS	Si	Si
Víctimas de delitos violentos que reciben una atención en crisis, contingente y especializada.	C1b	MDS	Si	Si

Víctimas de delitos violentos que reciben una atención presencial integral y especializada post crisis.	C2b	MDS	Si	Si
Número de NNA víctimas de delitos violentos, que participan en entrevistas y/o intermediaciones judiciales ejecutadas por el PAV.	C3b	MDS	Si	Si
Porcentaje de centros de responsabilidad que reciben el documento que contiene la metodología para desarrollar el Plan Operativo Anual durante el año 2020, respecto del total de centros de responsabilidad definidos para la entrega del documento que contiene la metodología para desarrollar el Plan Operativo Anual durante el año 2020.	A1	POA Gestión de Riesgo	Si	¿?
Porcentaje de actividades del Plan Operativo Anual que se ejecutan dentro de los plazos definidos durante el año 2020, respecto del total de actividades del Plan Operativo Anual planificadas durante el año 2020	A2	POA Gestión de Riesgo	Si	¿?
Trámite digitalizado del Programa de Apoyo a Víctimas (Servicio de Segunda Respuesta) cumple los requisitos técnicos del PMG Trámites Digitales	A3	PMG Trámites Digitales	Si	¿?
Trámite digitalizado del Programa de Apoyo a Víctimas (Servicio de Orientación e Información) cumple los requisitos técnicos del PMG Trámites Digitales	A4	PMG Trámites Digitales	Si	¿?
Población beneficiaria	P1	MDS	Si	Si
Cobertura: Porcentaje de beneficiarios respecto a población objetivo	P2	MDS	Si	Si
Gasto Unitario por beneficiario	P3	MDS	No	¿?
Ejecución presupuestaria final	R1	MDS	No	¿?
Porcentaje de gasto social directo	R2	MDS	No	¿?
Porcentaje de capacitaciones a los equipos de intervención del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas, en la incorporación del enfoque de género, con los objetivos de entregar una atención diferenciada para víctimas de delitos.	G1	PMG Equidad de Género	Si	¿?

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Planificación Institucional para el Monitoreo de Indicadores

2.3.1. Fuentes de Información Existentes

Toda la información que permite calcular los indicadores de objetivos, componentes, población, se encuentra centralizada en registros de información en línea: software diseñado especialmente para las necesidades de registro de la intervención que realiza el programa.

El registro proviene directamente de los profesionales que intervienen con víctimas de delitos. Ellos registran el detalle de las intervenciones realizadas, en un sistema integrado de información que puede ser consultada según distintos niveles de desagregación (profesional, punto de atención, servicio, componente y programa).

A continuación, se explica por detalle indicador por indicador:

- Para el indicador del porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de la orientación e información entregada por Primera Respuesta, la información es directamente reportada por los/as profesionales de intervención directa de Primera y Segunda Respuesta. Esta información queda consignada, de manera agregada, en los sistemas de registro de información del PAV.
- Para el indicador de porcentaje de víctimas egresadas del programa que superan las consecuencias negativas de la victimización a través de intervenciones T1, T2 y T3, entregadas por Segunda Respuesta, la información es directamente reportada por los/as profesionales de intervención directa de los CAVD. Éstos determinan el tipo de cierre para la intervención (T1, T2 y T3). Esta información queda consignada, de manera agregada, en los sistemas de registro de información del PAV.
- Para el indicador de porcentaje de víctimas con contacto efectivo de Primera Respuesta del Programa, la información es directamente reportada por los/as profesionales de intervención directa de Primera Respuesta. Esta información queda consignada, de manera agregada, en los sistemas de registro de información del PAV.
- Respecto al indicador de porcentaje de víctimas que finalizan intervenciones en SOI y en T2 o T3 en el servicio de Segunda Respuesta del programa, la información es directamente reportada por los/as profesionales de intervención directa de los CAVD. Estos determinan el tipo de cierre para la intervención (T2 o T3). Esta información queda consignada, de manera agregada, en los sistemas de registro de información del PAV.
- Para el indicador de porcentaje de víctimas NNA entrevistadas y/o intermediadas, en función de requerimientos realizados para entrevista y/o intermediación, la información es directamente reportada por los/as profesionales que realizan entrevistas y/o intermediaciones judiciales. Esta información queda consignada, de manera agregada, en los sistemas de registro de información del PAV.
- Para el indicador de víctimas de delitos violentos que reciben una atención en crisis, contingente y especializada, la información es directamente reportada por los/as profesionales de intervención directa de Primera Respuesta. Esta información queda consignada, de manera agregada, en los sistemas de registro de información del PAV.
- Para el indicador de víctimas de delitos violentos que reciben una atención presencial integral y especializada post crisis, la información es directamente reportada por los/as

profesionales de intervención directa de Segunda Respuesta. Esta información queda consignada, de manera agregada, en los sistemas de registro de información del PAV.

- Para el indicador de número de NNA víctimas de delitos violentos que participan en entrevistas y/o intermediaciones judiciales ejecutadas por el PAV, la información es directamente reportada por los/as profesionales que realizan entrevistas y/o intermediaciones judiciales, en los sistemas de registro digitales del PAV. Este sistema de registro está actualmente en desarrollo.
- Para el indicador porcentaje de capacitaciones a los equipos de intervención del Servicio de Segunda Respuesta del Programa de Apoyo a Víctimas, en la incorporación del enfoque de género, con los objetivos de entregar una atención diferenciada para víctimas de delito, la capacitación es realizada para los equipos de intervención directa del PAV, a fin de mantenerlos actualizados en el enfoque de género y es realizada por un equipo especialista en la materia, contratado por la SPD para tales efectos.
- Los indicadores de actividades del Plan Operativo Anual durante el año 2020 son reportados por la Unidad de Control y Desarrollo.
- Los indicadores de trámites digitalizados por el Programa de Apoyo a Víctimas son registrados por Google Analytics y esta información se reporta mensualmente al Departamento de Planificación de la SPD por la Unidad de Control y Desarrollo del PAV
- Para el indicador de porcentaje de usuarios/as encuestados que califican con nota igual o superior a 6,0 la atención en los Servicios de Orientación e Información (SOI) y de Segunda Respuesta (SSR) del Programa de Apoyo a Víctimas, se aplica mensualmente una encuesta a todas las víctimas egresadas del Servicio de Orientación e Información (SOI) y el Servicio de Segunda Respuesta, en base a una muestra estratificada por sexo y zona geográfica, en base a un cuestionario estandarizado. La encuesta es aplicada y reportada por la Unidad de Análisis y Estudios del Programa, de manera trimestral al Depto. de Planificación de la SPD.

La Unidad de Control y Desarrollo del programa está compuesta por cuatro profesionales, un sociólogo y tres ingenieros. Esta unidad es la responsable de monitorear, analizar y reportar los indicadores de gestión interna y externa de los procesos de gestión y desarrollo de los servicios entregados por el programa. Asimismo, diseña y desarrolla el software de soporte que se hace cargo de la mantención evolutiva como correctiva de éstos.

Durante los últimos diez años el software al que se alude ha evolucionado hasta contar con un soporte completo del proceso de los servicios otorgados por el programa, los costos estimados de este desarrollo según el coordinador de la Unidad son 200 mil USD aproximadamente ejecutados a través de compras directas de convenio marco y las compras de horas hombre para mantenciones. El sistema de información señalado permite caracterizar a las víctimas y victimarios, el proceso de intervención psico-socio-jurídico de las víctimas, los desempeños profesionales, la logística y las condiciones de entrada y salida de cada proceso. Esto permite construir una historia de cada proceso y arrojar la información necesaria para el *pull* de indicadores, tanto del cuadro de mando, como para los procesos de gestión institucional, externa, interna y operacional.

Los sistemas son de tipo CRM (Customer Relationship Manager) soportados en arquitectura propia y con administración de bases de datos de la SPD y el PAV. En general la información producida basta para reportes e indicadores. Sin embargo, algunos indicadores son trabajados

complementariamente con otras fuentes de información de la SPD (Gestión de Personas) y otras cualitativas provistas por las áreas de intervención.

Dentro del *pull* de indicadores del cuadro de mando, se encuentran indicadores CDC, H, PMG, de productividad, de rendimiento, MDS, reportes internos, a través de BI (QlikView, Power BI, etc.) tanto de producción por componente como a nivel de detalle de gestión operacional con periodicidad mensual o por demanda.

b) Acciones a Desarrollar

Para poder evaluar los objetivos señalados en el informe y la teoría de cambio, y con ello profundizar en la medición de resultados del programa, se sugiere desarrollar las siguientes acciones:

Tabla 29: Sugerencias de Acciones a Desarrollar

Objetivos	Acciones
1. Reducción de la cronicidad del daño psicológico y social de las víctimas de delitos violentos directas e indirectas.	Diseño de un instrumento de diagnóstico y seguimiento que permita identificar el daño psicológico y social de las víctimas antes y después de la intervención, estimando la reducción del daño (para más información, consultar la siguiente sección).
2. Aumento de la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal.	Desarrollar un análisis con datos administrativos del PAV (y potencialmente con el Banco Unificado de Datos), identificando a las víctimas que accedieron al proceso penal año a año y si éste se ha visto incrementado. Lo anterior complementaría el seguimiento que el programa espera darle a las víctimas que acceden a los tipos de representación jurídica otorgados en la Segunda Respuesta.
3. Víctimas de delitos violentos conocen sus derechos.	Integrar a la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana una pregunta a víctimas de delitos violentos sobre si conocen sus derechos y si conocen el servicio que brinda el programa.
4. Sistema de justicia criminal adecuado para la diligencia con NNA victimizadas.	Generar un instrumento para ser aplicado a padres o adultos responsables respecto a si se consideran adecuadas las diligencias realizadas por los actores del sistema de justicia criminal para la atención de niñas, niños y adolescentes.

Fuente: elaboración propia.

Los recursos y costos estimados de las iniciativas dependerán del diseño metodológico, el que debiera estar formulado por profesionales de la División de Programas y Estudios, no obstante, es posible generar a través de un grupo de trabajo integrado por profesionales de la Unidad de Estudios del PAV y la División señalada, un equipo a cargo del diseño de los instrumentos propuestos.

2.4. Propuestas de Evaluación, Investigación Aplicada o Estudios Complementarios

Existe una debilidad respecto a evaluaciones de los resultados del programa, ya sea por componentes o en su totalidad, a raíz de que existen ciertos elementos ligados a los instrumentos utilizados por el programa que dificultan un diseño y posterior ejecución de estas evaluaciones. En

particular, los instrumentos de registro de las intervenciones, principalmente en la Segunda Respuesta, si bien permiten tener un seguimiento de éstas no permiten recoger resultados finales.

Considerando lo descrito y teniendo en cuenta la misión de la SPD de “diseñar, implementar y evaluar políticas públicas [...]”, es que la presente sección propone la elaboración de evaluaciones, investigaciones o estudios complementarios que permitan aportar evidencia relevante para el Programa de Apoyo a Víctimas⁷.

2.4.1. Evaluación de Diseño

La Evaluación de Diseño se compone de tres grandes criterios: i) atinencia, ligada con la evaluación de la pertinencia del diseño propuesto para resolver la problemática o necesidad que da origen al programa, ii) coherencia, relacionada a la adecuada definición y vinculación entre los objetivos del programa y su estrategia de intervención, y iii) consistencia, la que revisa si existe una adecuada relación entre el diseño de un programa y su posterior ejecución.

Respecto al primer criterio, se estima necesario analizar en profundidad la problemática, en particular profundizar en la comprensión de las consecuencias negativas de ser víctima de un delito. En línea con lo anterior, otro de los aspectos del primer criterio que pudiera ser relevado es la profundización de la construcción del árbol de problemas presentado en este informe. Por ejemplo, se estima factible ahondar en su elaboración para determinados tipos de delitos. Esto podría entregar información de interés para futuras adaptaciones de la estrategia de intervención. Adicionalmente, pareciera relevante analizar si el programa juega un rol subsidiario respecto a otras instituciones del Estado que buscan atender grupos específicos entre la población de víctimas.

Respecto al segundo criterio, pudiera analizarse con detención ciertas definiciones relacionadas a la población objetivo, la cual sufre el problema y que el programa busca atender. En esta línea, ya en el marco de su estrategia de intervención, se sugiere analizar con mayor profundidad como se determina la producción de los componentes y las estimaciones de población beneficiaria. Respecto a estos últimos puntos, pudiera analizarse con detención como se recoge de una forma propicia a las personas que efectivamente se vinculan con las prestaciones otorgadas por el programa.

En lo que concierne al tercer criterio, puede analizarse con mayor detención la selección de algunos indicadores del programa en virtud de su pertinencia para vincularse con ciertos objetivos claves. En este orden de ideas, pareciera existir una oportunidad para plantear indicadores de resultados en distintos niveles, dando cuenta de la superación de consecuencias negativas del delito específicas en los ámbitos social, psicológico y jurídico, según las características del delito y/o la víctima, distribuyendo con ello los indicadores reportados por el programa en distintos niveles de resultados.

En línea con lo expuesto, se recomienda el desarrollo de los siguientes estudios complementarios y evaluaciones:

⁷ Es importante mencionar que el PAV, en la tarea de promover la producción de información válida y confiable en materias de seguridad pública en el eje de asistencia a víctimas, ha apoyado diversas iniciativas en el plano académico. La más relevante, por ejemplo, es el Proyecto FONDECYT N°11160741 “El rol de las necesidades de justicia en el proceso de superación y reparación del daño de víctimas de delitos violentos en Santiago de Chile” (años 2016-2019).

2.4.2. Evaluación de Procesos, Implementación & Organización y Gestión

Como se ha señalado en el informe, el PAV cuenta con un modelo de intervención y múltiples orientaciones técnicas en materias específicas. No obstante, las políticas públicas pueden en ocasiones sufrir brechas en la operacionalización de estos lineamientos. En este orden de ideas, se sugiere considerar una evaluación de procesos, implementación y de organización y gestión.

La evaluación propuesta pudiera en primera instancia, para la Primera Respuesta, considerar las siguientes acciones: i) análisis de los perfiles profesionales requeridos y de los procedimientos de reclutamiento y selección del PAV, y ii) diagnóstico de los procesos presentes en los servicios de la Primera Respuesta, levantando información desde que la víctima sufre el hecho delictual y es asistida por Carabineros hasta que recibe el servicio. Toda esta información pudiera ser de utilidad como paso previo a una medición de resultados vinculada al objetivo de aumentar el conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y la orientación especializada disponible para ésta.

Adicionalmente, es interesante notar que ante la pregunta de cómo se lleva a cabo la intervención en la práctica es complejo definirla, dado su carácter integral y adaptado a las necesidades específicas de las víctimas. En este sentido, en la Segunda Respuesta, resultaría relevante poder diagnosticar la forma en que actualmente se implementa el tratamiento y si se siguen ciertos patrones comunes o disímiles por parte de los profesionales que lo implementan, y conocer en qué medida los tipos de intervención podrían ser clasificados, así como determinar si efectivamente se adhiere en la práctica a los principios o modelos delineados por el programa. Esto resulta relevante, tanto para identificar estrategias de intervención que pudiesen estar siendo respaldadas por la evidencia, así como estrategias que incluso podrían ser contraindicadas. También es importante para el monitoreo que efectivamente lo que se indica como el tratamiento se esté llevando a la práctica, identificando además las condiciones que facilitan o limitan su correcta implementación. Lo anterior podría facilitar avanzar hacia un “sistema de aseguramiento de la calidad” para el PAV.

2.4.3 Evaluación de la Población (Definición y caracterización de la población objetivo y beneficiaria)

En esta propuesta pudiera ser importante distinguir entre la población que efectivamente logra ser contactada por el programa y recibe algún tipo de intervención del resto de la población no necesariamente atendida. En la actualidad, el número de beneficiarios en el SOI se contabiliza sobre el grupo de víctimas llamadas, lo cual, si bien es una medida de productividad importante, sobreestima el número de beneficiarios reales del programa, esto al no corregir por las tasas de no contacto o rechazo. En este sentido, sería relevante poder caracterizar también a la población de acuerdo con su probabilidad de tomar el programa, rechazarlo o incluso de que no sea contactada.

En Segunda Respuesta, resulta especialmente relevante poder recopilar información de las personas que asisten a los tratamientos y en qué medida, algunas características como la distancia al centro del tratamiento podrían impactar en un menor nivel de atención.

Adicionalmente, pudiera revisarse la definición de población objetivo del programa, la cual pudiera estar sobreestimada y analizar mecanismos que favorezcan el conteo de víctimas beneficiarias por sobre el de víctimas ingresadas/egresadas, el cual ha prevalecido hasta el momento en el programa.

2.4.4 Evaluaciones de Resultados

Diseño de un instrumento de diagnóstico y seguimiento para Evaluación de Resultados e Impacto.

Se recomienda desarrollar un instrumento de sistematización de la situación psicológica, social y jurídica que enfrentan las víctimas y validarlo. Esto, tanto con el objetivo de diagnosticar la situación de ingreso como la situación de egreso de las víctimas, así como para poder identificar puntos de cohorte para recibir algún tipo específico de intervención o no recibirla. Cabe señalar que en el plano psicológico clínico existen instrumentos específicos para medir, por ejemplo: el estrés post traumático, la ansiedad o depresión, así como otras alteraciones a la salud mental de las víctimas de delitos violentos, los cuales pudieran ser aplicados por el programa en el futuro. Respecto al daño jurídico y social, esto comprende un área de desarrollo completamente nueva y se requiere por tanto un espacio para la innovación. Lo anterior se considera muy necesario para lograr materializar en concreto y de forma sintética este tipo de necesidad que afecta a las víctimas y su evolución.

Evaluación de la revictimización por delitos violentos. Hasta el momento el programa desconoce la incidencia de la revictimización y las características de las personas que sufren dicha problemática. En este sentido, se pudiera analizar la conveniencia de contar con un estudio que pueda identificar este fenómeno, al menos a partir de los nuevos ingresos a los sistemas de información del programa como consecuencia de una nueva victimización por delito violento. Este estudio permitiría entender la magnitud del problema de la revictimización y las características de las personas o circunstancias que hacen más probable ser víctima nuevamente de algún delito. Esta información pudiera resultar de utilidad para entender si la población revictimizada requeriría de una mayor priorización y un trato diferenciado en la estrategia de intervención del programa.

2.5. Retroalimentación

El procedimiento de monitorear los indicadores presentados en este informe estará a cargo del Departamento de Planificación, Control y Gestión Institucional, mientras que se sugiere que el Departamento de Evaluación de Políticas Públicas colabore técnicamente con el diseño de potenciales nuevos indicadores e instrumentos a la Unidad de Estudios del Programa de Apoyo a Víctimas y con la realización de las propuestas de evaluaciones complementarias aquí señaladas.

ANEXOS

Anexo 1: Convenios de Colaboración Vigente 2020

Nombre del convenio o protocolo	Instituciones	Objetivo
Convenio Marco de Colaboración ENSP-RAV	Ministerio Público, Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.	Establecer procedimientos de coordinación que permitan aunar recursos, capacidades y trabajos para la implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la atención de víctimas de delitos violentos, materia de interés conjunta de las instituciones firmantes que permite que cada una de ellas cumpla de mejor forma los fines que le son propios, con calidad y eficiencia en el cumplimiento de las respectivas metas.
Convenio de Colaboración Fundación Pro Bono	Ministerio del Interior, Carabineros de Chile	Promover el acceso efectivo a la justicia de quienes hayan sido víctimas de delitos violentos, mediante el patrocinio judicial gratuito, en el marco del programa de Seguridad y Participación Ciudadana.
Protocolo de Colaboración Sename	Ministerio del Interior, Servicio Nacional de Menores	Coordinar el trabajo de los CAVD del Ministerio del Interior y de los Programas de Intervención Breve: modalidad de Prevención Focalizada, Programas de Intervención Integral Especializada y en Explotación Sexual Infantil y Adolescente dependiente del Servicio Nacional de Menores a través de sus instituciones colaboradoras, a fin de aunar recursos en orden de fortalecer la oferta pública de asistencia a víctimas de delitos violentos.
Convenio de Colaboración Fiscalía Oriente	Ministerio del Interior, Fiscalía Regional Oriente y Carabineros de Chile.	Establecer un protocolo interinstitucional de actuación para casos de robos con intimidación o violencia ocurridos dentro de la vivienda, con moradores en su interior y otros delitos violentos, con el fin de realizar una intervención interdisciplinaria, oportuna y eficaz, en beneficio de la víctima y de la investigación criminal.
Convenio de Colaboración Fundación Amparo y Justicia y actualización	Ministerio del Interior y Seguridad Pública y Fundación Amparo y Justicia.	Convenio de Colaboración para que el Ministerio del Interior, a través del PAV, y la Fundación Amparo y Justicia, ejecuten una asistencia, referencia y asesorías, psicológica, social y jurídica a aquellas víctimas de delitos violentos a través de los servicios de apoyo a víctimas, por medio de una modalidad presencial.

		Compromiso en la coordinación para abordar casos de violación con homicidio de menores de edad, a través de una intervención legal, psicológica y social en beneficio de los familiares directos de la víctima.
Convenio de Colaboración Senama	Ministerio del Interior y Seguridad Pública y Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama)	Diseñar, desarrollar y participar conjuntamente en políticas e iniciativas de asistencia victimológica, especialmente orientadas a personas mayores de 60 años.
Convenio de Colaboración Movilh	Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (Movilh).	Diseñar, desarrollar y participar conjuntamente en políticas e iniciativas de asistencia victimológica, orientadas a personas naturales cualquiera sea su orientación sexual y/o identidad de género.
Convenio Intersectorial Mesa Trata de Personas	Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Defensa, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (Sernameg), Servicio Nacional de Menores (Sename), Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), Agencia Nacional de Inteligencia (ANI), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Fundación Ciudadano Global, Servicio Jesuita de Migrantes y Refugiados,	Aprobar el Plan de Acción contra la Trata de Personas, y ejecutar las acciones y compromisos descritas en el presente convenio.

		Corporación ONG Raíces; Corporación Humanas y el Instituto Católico Chileno de Migración.
Convenio de Colaboración Policia de Investigaciones de Chile	Ministerio del Interior y Seguridad Pública y Policia de Investigaciones de Chile.	Implementar la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a asistencia de víctimas de delitos violentos. En particular, implementar un trabajo conjunto que contemple procedimientos detallados de coordinación para la atención contingente, información, contención y orientación a personas que han sido víctimas de delitos violentos y, en particular, para el Servicio de Orientación e Información brindado por el Ministerio a dichas personas.
Convenio Colaboración Fundación Emilia	Subsecretaría de Prevención del Delito y Fundación Emilia Silva Figueroa.	Que las instituciones comparecientes se presten la más amplia colaboración y asistencia para el desarrollo de actividades, defensa, asistencia, formación, promoción y difusión de sus objetivos, y de aquellos que sean de interés mutuo, especialmente mediante la implementación de proyectos y programas de formación, análisis y asesoría técnica, implementación de estrategias de intervención, generar mecanismos de derivación de casos, entre otras.
Convenio Colaboración Injuv	Subsecretaría de Prevención del Delito e Instituto Nacional de la Juventud (Injuv).	Que las instituciones comparecientes se presten la más amplia colaboración y asistencia para el desarrollo de las siguientes áreas de interés común: Participación de la SPD en capacitaciones, charlas, o cualquiera otra actividad que realice el Injuv para sus usuarios, a fin de difundir las políticas de seguridad pública que digan relación con los intereses de las agrupaciones juveniles. Desarrollo de proyectos conjuntos en materias de interés común.
Convenio Colaboración Conadi	Subsecretaría de Prevención del Delito y Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (Conadi).	Que los órganos comparecientes se presten la más amplia ayuda y asistencia para el desarrollo de las siguientes áreas temáticas de interés común: 1. Promover la cooperación de las unidades de Estudios de Conadi y la Subsecretaría de Prevención del Delito para la generación y difusión de conocimiento relacionado con los procesos de victimización asociados a población indígena. En particular la inclusión de la variable indígena en estudios y encuestas de victimización y violencia.

			<p>2. Incorporar la dimensión intercultural y elementos de la cosmovisión indígena en los protocolos de asistencia a personas víctimas de delitos.</p> <p>3. Incorporar la dimensión intercultural en instrumentos de planificación, intervención psicosocial y otros.</p> <p>4. Fortalecimiento de las capacidades técnicas para la incorporación de la aplicación del enfoque intercultural en áreas y productos estratégicos.</p>
Convenio Colaboración INDH	Subsecretaría de Prevención del Delito e Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).	de	Que las instituciones comparecientes se presten la más amplia colaboración y asistencia para el desarrollo de actividades que sean de interés mutuo, relativas a la defensa, asistencia, formación, promoción y difusión de los derechos humanos.
Acuerdo de Colaboración y Salud	Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Salud, Colegio Médico de Chile, Asociación Chilena de Municipalidades y Confederación Nacional de la Salud Municipal.	de	Promover que los/as funcionarios/as de la salud pública que, en el ejercicio de sus funciones en consultorios, Centros de Salud Familiar, Servicios de Atención Primaria de Urgencia, hospitales de la red pública, u otros dispositivos de dicha red, hayan sido o sean víctimas de alguno de los delitos violentos comprendidos en el catálogo del Programa de Apoyo a Víctimas puedan acceder a las prestaciones que brinda dicho programa.

Fuente: Unidad de Coordinación Intersectorial PAV 2020.

Anexo 2: Descripción de actividades, modalidad de producción y equipo responsable

Primer Componente; Primera Respuesta				
Productos	Actividades	Descripción breve	Operacionalización	Responsables
Intervención telefónica en crisis	Primer Apoyo	La modalidad de intervención telefónica en crisis busca generar un vínculo entre el programa y la víctima y realizar una primera valoración de la situación actual de la persona.	a) Establecer contacto psicológico (acoger, contener, empatizar, fortalecer)	Equipo SOI - SIIN Equipos de Centros y Oficinas del Programa de Apoyo a Víctimas en regiones.
		El primer apoyo promueve la estabilización emocional, conductual y cognitiva, mediante diferentes técnicas. De esta forma, busca favorecer la organización de la persona, para afrontar los aspectos inmediatos de la crisis, y potenciar sus recursos de ayuda familiar, social y/o comunitaria.	b) Valoración de factores de riesgo y factores protectores (recursos) de las personas afectadas. c) Identificación de los derechos vulnerados por la situación delictual. d) Valorar la demanda de la persona, y desplegar las acciones inmediatas para promover el ejercicio de sus derechos. e) Psicoeducación que favorezca la protección del afectado/a, y disminuya la probabilidad de cualquier otra forma de victimización.	
	Registros	Registrar oportunamente los antecedentes del caso en los sistemas disponibles, incluyendo el motivo por el cual se egresa o deriva, externa o internamente.	a) Registro en sistemas informáticos vigentes	Equipo SOI – SIIN Equipos de Centros y Oficinas del Programa de Apoyo a Víctimas en regiones.

Intervención presencial en crisis	Atención presencial en domicilios de usuarios/as y/o en instituciones públicas (SML, Fiscalías, Servicios de Salud, etc.), u otro tipo de instituciones privadas (ONG, Fundaciones, Empresas, etc.)	Esta decisión es construida con las personas, en base a sus demandas. Brindar primer apoyo psicológico, potenciando la estabilización emocional, conductual y cognitiva.	<ul style="list-style-type: none"> a) Establecer contacto psicológico (acoger, contener, empatizar, fortalecer) b) Valoración de factores de riesgo y factores protectores (recursos) de las personas afectadas. c) Psicoeducación que favorezca la protección del afectado/a, y disminuya la probabilidad de cualquier otra forma de victimización. d) Valorar la demanda de la persona, y desplegar las acciones inmediatas para promover el ejercicio de sus derechos. e) Acompañamiento en trámites judiciales, tales como declaración de las víctimas en Fiscalía u otra instancia investigativa. f) Acompañamiento en el Servicio Médico Legal, y/o en Servicios de Salud para la 	Equipo SOI – SIIN Equipos de Centros y Oficinas del Programa de Apoyo a Víctimas en regiones
--	---	---	---	---

			constatación de lesiones.	
			g) Acompañamiento en entrega de cuerpos de personas fallecidas, en el SML.	
			h) Derivación interna, o a la red, según corresponda.	
			i) Seguimiento presencial o telefónico.	
Registros	Registrar oportunamente los antecedentes del caso en los sistemas disponibles, incluyendo el motivo por el cual se egresa o deriva, externa o internamente. Esta decisión es construida con las personas en base a sus demandas.	a) Registro de sistemas informáticos vigentes b) Minutas de intervenciones realizadas	en	Equipo SOI – SIIN. Equipos de Centros y Oficinas del Programa de Apoyo a Víctimas en regiones.
Elaboración de informes de atención para instituciones de la red.	Registro de informes de atención realizados	Informes de atención		Equipo SIIN (RM y IX Región) de Centros y Oficinas del Programa de Apoyo a Víctimas en regiones.

Segundo Componente; Segunda Respuesta				
Servicios	Actividades	Descripción breve	Operacionalización	Responsables
Trasversal a las tres intervenciones	Ingreso	Comprende la recepción, primera acogida y valoración de la situación actual de la persona en el Centro u Oficina. Estas acciones pueden ser ejecutadas por cualquier miembro del equipo interventor, quien, al finalizar la entrevista, deberá definir la pertinencia y factibilidad del tipo de intervención a realizar, sea ésta de Tipo I, Tipo II o Tipo III, considerando factores contextuales, demandas y expectativas de los/las usuarios/as. En la Intervención de Tipo I no existe una construcción de un plan de intervención, es decir, no se realiza una co-construcción de objetivos de trabajo.	<p>a) Identificar motivo de consulta y expectativas de la persona respecto del proceso de atención.</p> <p>b) Brindar a la persona una contextualización de la atención otorgada en el Programa, las modalidades y alternativas de trabajo, así como toda la información que ésta pueda requerir, vinculada con su demanda.</p> <p>c) Identificar ámbitos de valoración relevantes para comprender adecuadamente los requerimientos de los/as usuarios/as.</p> <p>d) Identificar factores de riesgo y/o factores protectores. Esta información podría motivar el despliegue de acciones de protección en favor de la persona.</p> <p>e) Especificar la/as demanda/s del caso, y definir las primeras intervenciones a realizar.</p>	Equipos CAVD
	Valoración Inicial			
Intervención I	Intervención	Consiste en el despliegue de acciones orientadas a	Una vez identificada la demanda del usuario/a y efectuada la valoración inicial,	Equipos CAVD

		responder los requerimientos y/o demandas específicas planteadas por el/la usuario/a.	los(as) profesionales podrán ejecutar las siguientes acciones: -Derivación Asistida -Brindar Orientación e Información -Referenciación	
	Cierre	Durante el proceso de intervención, las acciones ejecutadas deberán ser consignadas en forma continua y oportuna en los sistemas de registro de información dispuestos por el programa.	Registro en sistemas de información vigentes del Programa.	Equipos CAVD
Intervención tipo II	Co-diseño del plan de intervención.	A partir de la información de la sesión anterior, se diseñan con él o la usuario/a los objetivos del plan de intervención.	Elaboración de Plan de Intervención, definiendo claramente sus objetivos y metodología general de trabajo. Este ejercicio se desarrollará de manera conjunta con él o la usuario/a, a partir de sus demandas y los ajustes de expectativas realizadas por el equipo de trabajo.	Equipos CAVD
	Ejecución del plan de intervención.	Corresponde a la participación activa de la persona en el proceso y al despliegue de las herramientas técnicas del equipo, para desarrollar el plan diseñado y lograr sus objetivos.	a) Ejecución de acciones específicas, orientadas al logro de los objetivos coconstruidos y las variables asociadas a la participación de la persona en su proceso. b) Gestión de redes sociales e institucionales	

		(formales e informales).	
Monitoreo del plan de intervención.	Corresponde al desarrollo de acciones específicas del equipo interventor y el o la usuario/a, que permiten determinar el nivel de avance de los objetivos del plan de intervención diseñado. Además, permite realizar los ajustes y adecuaciones al Plan de Intervención, en pos del cumplimiento de los objetivos propuestos.	<p>a) Sesión de evaluación con él o la usuario/a de los aspectos relevantes de su proceso de intervención.</p> <p>b) Análisis del caso intra-equipo y/o en conjunto con otros centros y oficinas en caso de estimarse pertinente, con el objetivo de realizar una revisión interdisciplinaria del desarrollo de la intervención.</p>	Equipos CAVD
Finalización del plan de intervención y evaluación conjunta con el usuario/a.	Etapa en que la persona afectada y el equipo interventor planifican el cierre del proceso, realizando una evaluación participativa de los resultados alcanzados. La presente etapa contempla una instancia de retroalimentación entre los actores. En ese momento, se podrá promover que la persona deje plasmada su experiencia respecto del proceso, en los	<p>a) Preparación del egreso: usuario/a junto al equipo interventor evalúa cumplimiento del plan de intervención y verifican que no existan tareas o gestiones pendientes. Posteriormente, el equipo define en forma y contenido la/s sesión/es de cierre que se llevarán a cabo.</p> <p>b) Sesión de egreso: sesión de carácter simbólico, con el fin de constituir un hito que permita al usuario/a dar cierre a su proceso.</p>	Equipo CAVD

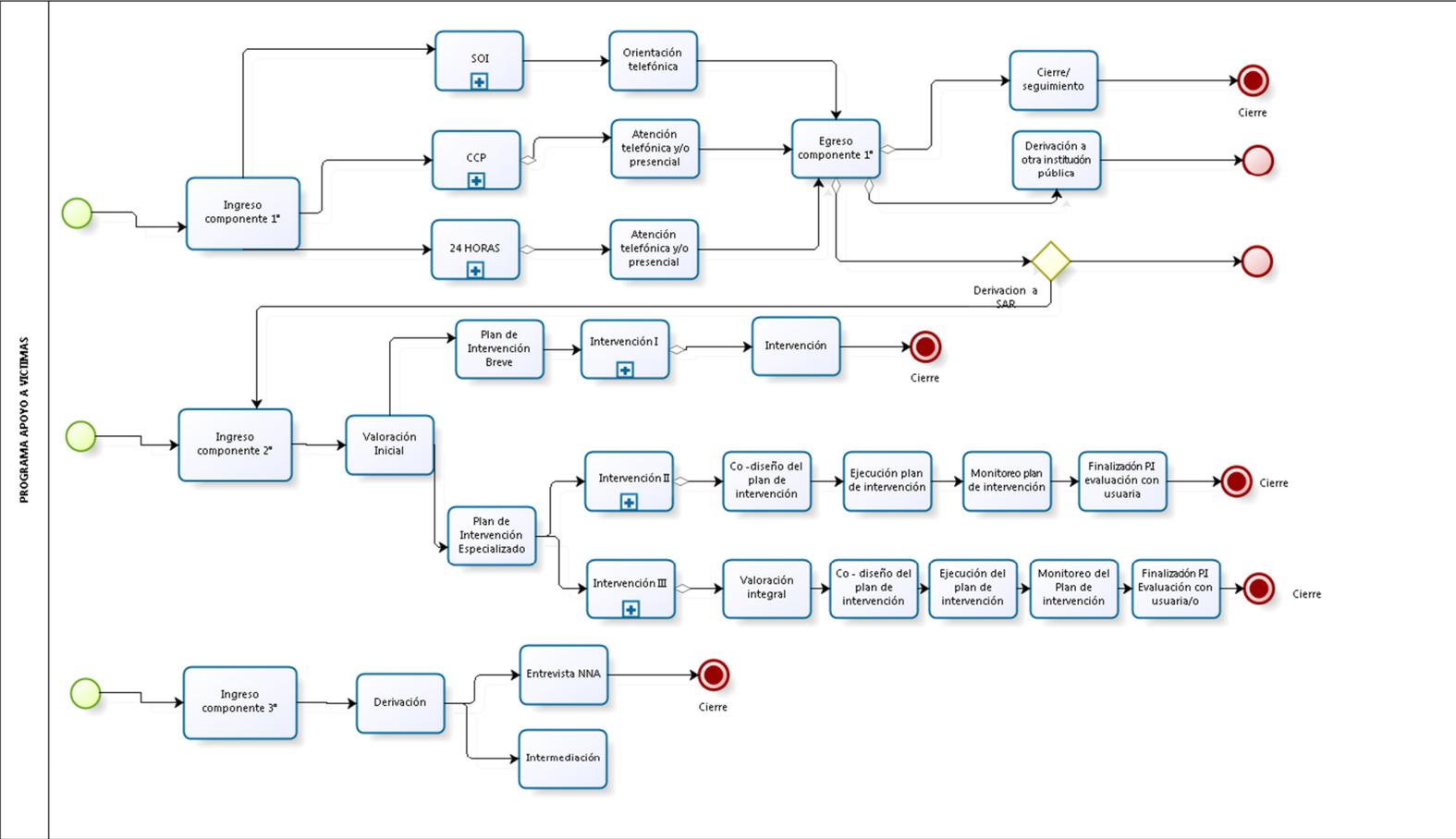
		instrumentos dispuestos para ello.	c) Se evalúa en equipo, el nivel de cumplimiento de los objetivos y/o acciones ejecutadas a lo largo del proceso de atención o intervención.	
Intervención tipo III	Valoración Integral	La valoración integral es un proceso de diagnóstico interdisciplinario, que busca profundizar en las distintas dimensiones de la persona afectada, para comprender sus demandas y expectativas, y así diseñar una propuesta de intervención atingente. En esta etapa también se busca generar un vínculo profesional entre el o la participante y los interventores.	a) Profundizar en las demandas y expectativas de la persona afectada respecto del proceso de intervención. b) Explorar y profundizar en los ámbitos de valoración previamente identificados por el equipo interventor y consensuado con él o la usuaria. c) Efectuar seguimiento de las acciones de protección desplegadas en favor del usuario/a, en los casos que se ha pesquisado riesgo.	Equipos CAVD
	Co-diseño del plan de intervención.	A partir de la información de la sesión anterior, se diseñan con él o la usuaria los objetivos del plan de intervención.	a) Elaboración de Plan de Intervención, definiendo claramente sus objetivos y metodología general de trabajo. Este ejercicio se desarrollará de manera conjunta con él o la usuaria, a partir de sus demandas y los ajustes de	Equipos CAVD

			expectativas realizada por el equipo de trabajo.	
Ejecución del plan de Intervención.	Corresponde a la participación activa de la persona en el proceso y al despliegue de las herramientas técnicas del equipo, para desarrollar el plan diseñado y lograr sus objetivos.	a) Ejecución de acciones específicas, orientadas al logro de los objetivos co-construidos y las variables asociadas a la participación de la persona en su proceso. b) Gestión de redes sociales e institucionales (formales e informales).		Equipos CAVD
Monitoreo del plan de intervención.	Corresponde el desarrollo de acciones específicas del equipo interventor y el o la usuario/a, que permiten determinar el nivel de avance de los objetivos del plan de intervención diseñado. Además, permite realizar los ajustes y adecuaciones al Plan de Intervención, en pos del cumplimiento de los objetivos propuestos.	a) Sesión de evaluación con él o la usuario/a de los aspectos relevantes de su proceso de intervención. b) Análisis del caso intra-equipo y/o en conjunto con otros centros y oficinas en caso de estimarse pertinente, con el objetivo de realizar una revisión interdisciplinaria del desarrollo de la intervención.		Equipos CAVD
Finalización del plan de intervención y evaluación conjunta con el usuario/a.	Etapa en que la persona afectada y el equipo interventor planifican el cierre del proceso, realizando una evaluación participativa de los	a) Preparación del egreso: usuario/a junto al equipo interventor evalúa cumplimiento del plan de intervención y verifican que no existan tareas o		Equipo CAVD

	<p>resultados alcanzados. La presente etapa contempla una instancia de retroalimentación entre los actores. En ese momento, se podrá promover que la persona deje plasmada su experiencia respecto del proceso, en los instrumentos dispuestos para ello.</p>	<p>gestiones pendientes. Posteriormente, el equipo define en forma y contenido la/s sesión/es de cierre que se llevarán a cabo.</p> <p>b) Sesión de egreso: sesión de carácter simbólico, entre la persona y el equipo con el fin de constituir un hito que permita al usuario/a dar cierre a su proceso.</p> <p>c) Se evalúa en equipo, el nivel de cumplimiento de los objetivos y/o acciones ejecutadas a lo largo del proceso de atención o intervención.</p>
Cierre	<p>Durante todo el proceso de intervención, las acciones ejecutadas deberán ser consignadas en forma continua y oportuna en los sistemas de registro de información dispuestos por el programa.</p>	<p>Registro en Equipos CAVD de sistemas de información vigentes del programa.</p>

Fuente: Modelo de Intervención PAV 2016.

Anexo 3: Diagrama flujo de procesos



Anexo 4: Dotación y Perfil de Funcionarios del PAV

Nombre del Nivel Jerárquico	Perfil del Cargo de Coordinador	Perfil de cargos profesionales de la unidad	Funciones	Dotación
Encargado o Coordinador PAV	Profesional del área de las ciencias sociales, con experiencia mínima de cinco años en el sector público	No aplica.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir, organizar, coordinar y supervigilar el funcionamiento del Programa. • Impartir los lineamientos generales para el funcionamiento del Programa. • Coordinar el funcionamiento de las unidades, las funciones de staff y los servicios de atención del programa. • Representar al programa ante otras entidades, servicios e instituciones. 	1 Profesional
Unidad de Intervención	Profesional del área de las ciencias sociales de cualquiera de las áreas definidas en el modelo intervención (psicólogo (a), trabajador (a) social, abogado (a) con experiencia mínima de tres años en el sector público	No Aplica.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la atención de víctimas que ingresan a través del área de Primera Respuesta y son derivadas a Segunda Respuesta, además de otorgar los lineamientos y orientaciones del encargado del PAV. 	7 Profesionales

	y experiencia en procesos de intervención.			
Área de Primera Respuesta	No se requiere, ya que corresponde al mismo profesional que desarrolla Coordinación de la Intervención	Psicólogos/as y/o abogados/as correspondientes a coordinadores de cada uno de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Entregar intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios psicológicos, apoyo contingente a través de: Servicio de atención inmediata SIIN/SOI. 	37 profesionales
Área de Segunda Respuesta	Profesional del área de las ciencias sociales de cualquiera de las áreas definidas en el modelo de intervención (psicólogo (a), trabajador (a) social abogado (a) con experiencia mínima de tres años en el sector público y experiencia en procesos de intervención y trabajo en el territorio	Psicólogos (as) correspondientes a asesores (as) técnicos de los Centros de Apoyo a Víctimas. Abogados (as) correspondientes a Asesores (as) técnicos de los Centros de Apoyo a Víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar intervenciones integrales orientadas a la superación de las consecuencias negativas de la victimización en los Centros de Apoyo a Víctimas y Puntos de Atención. 	261 Profesionales
Unidad de Coordinación y Gestión Intersectorial	Profesional abogado (a) con experiencia mínima de	Abogados Trabajadores sociales Profesional del área de comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> Prestar asesoría permanente al Encargado del PAV y que se debe relacionar 	5 Profesionales

	tres años en el sector público y experiencia en equipo multidisciplinarios	y/o administración pública.	en forma dinámica con todas las unidades de la estructura.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la relación con instituciones del Estado y/o de la sociedad civil que complementen el servicio y desarrollen estrategias y acciones a nivel nacional, internacional y en el territorio con la finalidad de otorgar una respuesta de acuerdo a los lineamientos técnicos del programa. 	
Unidad de Análisis y Estudios	Profesional Sociólogo (a) con experiencia mínima de tres años en el sector público y experiencia en la temática de victimología	Sociólogos (a) científicos políticos, profesionales de otras áreas que mantengan experiencia en victimología.		<ul style="list-style-type: none"> • Generar especificación de los fines y normas del programa, así como la construcción y el uso de la información estadística sobre los servicios del programa y en materia de lineamientos técnicos en intervención. Está a cargo, de manera exclusiva o como soporte 	5 profesionales

				de otras unidades, en el diseño y ejecución de estudios, la definición de metodologías para distintas demandas (estudios, actividades u acciones específicas); el análisis y la interpretación de análisis estadísticos; la evaluación, el desarrollo y la actualización de lineamientos técnicos.
Unidad de Desarrollo y Control de Gestión	Profesional Ingeniero(a) y/o contador y/o administrador público con tres años de experiencia laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Ingenieros (as) o Informáticos (as) y/o Administradores Públicos (os) • Personal Administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y desarrollar iniciativas que contribuyan a los procesos de modernización del programa que permitan automatizar y mejorar los procesos de Unidades y Servicios, así como también otorgar el soporte en el desarrollo de convenios con otras instituciones del Estado. Además, es quien debe controlar supervisar y otorgar las 	4 profesionales

			herramientas a los CAVDs, a través de los asesores técnicos, con el seguimiento y evaluaciones de gestión que permitan mantener eficiencia en los procesos.	
Unidad de Administración y Personas	Profesional Ingeniero(a) y/o administrador público con tres años de experiencia laboral	<ul style="list-style-type: none"> Ingenieros (as) y/o Administradores Públicos (os). Personal Administrativo de apoyo. 	<ul style="list-style-type: none"> Entregar soporte transversal y de apoyo a la gestión administrativa y de personas, en el marco de las normas, estrategias y políticas de la SPD 	8 profesionales
Área de Comunicaciones Interna y Externa	No aplica	Periodista y profesional (es) de apoyo.	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar comunicacionalmente a todos los CAVDS, en la elaboración de un plan de medios de comunicación, con la finalidad de colaborar en la difusión del PAV en cada una de las regiones, que sean acordes a los lineamientos centrales y objetivos estratégicos del mismo. 	2 profesionales

Fuente: Resolución Exenta N °661 Modifica Manual de Organización del PAV 2019.

Anexo 5: Indicadores PMG Trámites Digitales - Gobierno Digital

Instrumentos	Nombre Indicador o Compromiso	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
PMG Trámites Digitales - Gobierno Digital	Trámite digitalizado Programa de Apoyo a Víctimas Servicio de Segunda Respuesta cumple los requisitos técnicos	N° de trámites digitales que cumplen los requisitos	Anual	Calidad	Cumplir requisitos técnicos	Este indicador de desempeño institucional corresponde al objetivo N°3: Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, en el marco del Programa Mejoramiento a la Gestión (PMG). Se espera mejorar el grado de satisfacción usuaria en relación a la digitalización de los trámites.
PMG Trámites Digitales - Gobierno Digital	Trámite digitalizado Programa de Apoyo a Víctimas Servicio de Orientación e Información cumple los requisitos técnicos	N° de trámites digitales que cumplen los requisitos	Anual	Calidad	Cumplir requisitos técnicos	Este indicador de desempeño institucional corresponde al objetivo N°3: Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, en el marco del PMG. Se espera mejorar el grado de satisfacción usuaria en relación a la digitalización de los trámites.

BIBLIOGRAFÍA

- American Psychiatric Association. (2017). PTSD Treatments. Extraído desde <https://www.apa.org/ptsd-guideline/treatments/index>
- Bocanegra, D., Nieto, D. (2010). Modelos de atención a víctimas de delitos. Extraído desde <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v6n2/v6n2a09.pdf>
- Carlson, E., Dutton, M. Assessing Experiences and Responses of Crime Victims. *J Trauma Stress* 16, 133–148 (2003).
- Comisión Internacional de Derechos Humanos. (2009). Informe sobre Seguridad y Derechos Humanos. Extraído desde <https://www.cidh.oas.org/pdf%20files/SEGURIDAD%20CIUDADANA%202009%20ESP.pdf>
- Contreras, L. (2014). Factores de riesgo de homicidio de la mujer en la relación de pareja. *Universitas Psychologica*. Extraído desde <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v13n2/v13n2a23.pdf>
- Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda. (2008). Evaluación de Programas Gubernamentales. Programa de Atención a Víctimas. Extraído desde https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/pdf/otras_eval/2014/EV928_1.pdf
- Dirección de Presupuestos - Ministerio de Hacienda. (2015). Evaluación de Programas Gubernamentales Programa de Apoyo a Víctimas. Chile. Extraído desde https://www.dipres.gob.cl/597/articles-141236_informe_final.pdf
- Estadísticas de Canadá (2009) General Social Survey. Extraído desde <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89f0115x/89f0115x2009001-eng.htm>
- Foa, E., Hembree, E., Cahill, S., Rauch, S., Riggs, D., Feeny, N., Yadin, E. (2005) Randomized trial of prolonged exposure for posttraumatic stress disorder with and without cognitive restructuring: outcome at academic and community clinics. *J Consult Clin Psychol*.
- Gutiérrez, C., Coronel, E., Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. Extraído desde <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3018348>
- Hanson, R., Self-Brown, S. (2010). Screening and Assessment of Crime Victimization. *Journal of Traumatic Stress*.
- Kuhn, E., Kanuri, N., Hoffman, J., Garvert, D., Ruzek, J. (2017). A Randomized Controlled Trial of a Smartphone App for Posttraumatic Stress Disorder Symptoms. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*.
- Ley N° 21.057. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 20 de enero de 2018.
- Lurigio, A. (1987). *Crime & Delinquency*. Extraído desde <https://doi.org/10.1177%2F0011128787033004001>
- Marchiori, H. (1997). *Delito y Seguridad de los Habitantes*. México
- 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>
- Ministerio del Interior (2006). Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006-2010. Extraído desde <https://www.interior.gob.cl/transparencia/doc/VinculosInstitucionales/600/3133.pdf>
- Ministerio del Interior (2010) Plan Chile Seguro 2010-2014. Extraído desde http://www.divin.interior.gob.cl/filesapp/Chile_seguro%20-%20Estrategia%20%20PSP.pdf
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2014) Plan Seguridad para Todos 2014 – 2018. Extraído desde <http://www.seguridadpublica.gov.cl/sitio-2010-2014/filesapp/Libro%20final%20final.pdf>

- Naciones Unidas y Derechos Humanos (1985) Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas. Extraída desde <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx>
- Resick, P., Nishith, P., Weaver, T., Astin, M., & Feuer, C. (2002). A comparison of cognitive-processing therapy with prolonged exposure and a waiting condition for the treatment of chronic posttraumatic stress disorder in female rape victims. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70(4), 867–879.
- Sebastián Piñera (2018) Programa de Gobierno. Extraído desde <http://www.sebastianpinera.cl/images/programa-SP.pdf>
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2016). Política Nacional de Víctimas de Delito. Extraído desde <http://www.apoyovictimas.cl/media/2016/05/Politica-Nacional-de-Victimas.pdf>
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2019). Diagnóstico Nacional de Víctimas de Delito en Chile. Extraído desde http://www.apoyovictimas.cl/media/2016/01/Diagn%C3%B3stico-Nacional-V%C3%ADctimas-2019_v1.1-WEB.pdf
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2015). Estudio de necesidades y demandas de las víctimas. Extraído desde <http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2015/08/02-Estudio-necesidades-y-demandas-de-las-v%C3%ADctimas-de-delitos-violentos.pdf>. (n.d.).
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2014). Encuesta Nacional de Victimización Secundaria. Extraído desde http://www.apoyovictimas.cl/media/2017/02/ENVS-Informe-Encuesta-Nacional-de-Victimizaci%C3%B3n-Secundaria_30.01.2017.pdf
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2019). Informe de Oferta Pública en materias de atención y protección a víctimas de delitos. Extraído desde <http://www.apoyovictimas.cl/media/2020/06/Informe-Oferta-Pu%C8%Blica-Vi%C8%ctimas-General.pdf>
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2016). Operacionalización del enfoque de género desde el modelo de intervención del Programa de Apoyo a Víctimas, dirigido a equipos de atención directa en primera y segunda respuesta. Extraído desde <http://www.apoyovictimas.cl/media/2016/01/OOTT-Operacionalizaci%C3%B3n-del-Enfoque-de-G%C3%A9nero-PAV.pdf>
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2015). Orientaciones técnicas para la atención de víctimas de trata de personas. Extraído desde http://www.apoyovictimas.cl/media/2015/12/OOTT-Trata-Personas-PAV_FINAL.pdf
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2015). Modelo de Intervención Programa de Apoyo a Víctimas. Extraído desde <http://www.apoyovictimas.cl/media/2015/12/Documento-Redise%C3%B1o-Modelo-Intervenci%C3%B3n-PAV-VF2-pdv.pdf>
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2016). Resolución Exenta N°8.088 - Manual de Organizaciones y Modelo de Intervención. Extraído desde <http://www.apoyovictimas.cl/media/2015/12/Resoluci%C3%B3n-Modelo-y-Manual-de-organizaciones-2016.pdf>
- UNODC. (1999) Criminal Justice: The challenge of Prison.
- Wasserman, E. (2010). Impact of Crime On Victims. Extraído desde <https://ce4less.com/Tests/Materials/E075Materials.pdf>