

INFORME DE DISEÑO & SISTEMA DE EVALUACIÓN

Programa Denuncia Seguro

VERSIÓN FINAL

Departamento de Evaluación de Políticas Públicas

División de Programas y Estudios

DICIEMBRE, 2019

Informe elaborado por: Julio Rojas (Analista)
Informe validado por: Cristian Crespo (Jefe de Departamento)

ÍNDICE DE CONTENIDOS

l.	I	INTRODUCCIÓN	5		
II.	١	DISEÑO	7		
	1.	Antecedentes	7		
	2.	Diagnóstico	9		
	3.	Objetivos	14		
	4.	Población	15		
	5.	Estrategia de Intervención	17		
	6.	Uso de Recursos	27		
	7.	Organización & Gestión	29		
	8.	Riesgos	33		
	9.	Enfoques	34		
	10.	. Cambios Planificados o en Curso	35		
Ш	•	SISTEMA DE EVALUACIÓN	36		
	1.	Teoría del Cambio	36		
	2.	Indicadores para el Monitoreo			
	3.	Planificación Institucional para el Monitoreo de Indicadores			
	4.	Propuestas de Evaluación, Investigación Aplicada o Estudios Complementarios			
	5.	Planificación Institucional para Propuestas de Evaluación, Investigación & Estudios	52		
	6.	Retroalimentación	55		
Αſ		(OS			
		exo 1. Presentación Denuncia Seguro para Actividades y Charlas			
		exo 2. Flujograma de Componente Sistema de Tratamiento de Información Delictual			
		exo 3. Organigrama del Programa			
	Anexo 4. Interfaz del Sistema de Registro de Información, Programa Denuncia Seguro 60				
	Anexo 5. Matriz de Riesgos Internos del Programa				
		exo 6. Compromiso PMG Gobierno Digital			
ВΙ	BLI	OGRAFÍA	66		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población beneficiaria por año	5
Tabla 2: Indicadores de objetivos y componentes	6
Tabla 3: Porcentaje de delitos denunciados por países y áreas geográficas	11
Tabla 4: Población potencial	15
Tabla 5: Uso de la línea Denuncia Seguro por región y número de actividades por región	17
Tabla 6: Servicio y unidad de producción	. 20
Tabla 7: Instituciones ejecutoras, articulaciones y complementariedades por componente	22
Tabla 8: Componentes y flujo de actividades	23
Tabla 9: Participación del programa Denuncia Seguro en el presupuesto de la SPD	27
Tabla 10: Presupuesto inicial, final y ejecutado por año	28
Tabla 11: Gastos por componentes	28
Tabla 12: Matriz de riesgos externos del programa Denuncia Seguro	. 34
Tabla 13: Enfoques aplicados por el programa Denuncia Seguro	. 35
Tabla 14: Indicadores de propósito	37
Tabla 15: Indicadores de resultados intermedios	38
Tabla 16: Indicadores de componentes	. 40
Tabla 17: Metas de producción por componentes	
Tabla 18: Indicadores de actividades	42
Tabla 19: Metas de población beneficiaria	43
Tabla 20: Indicadores de población	43
Tabla 21: Indicadores de uso de recursos	. 44
Tabla 22: Indicadores o compromisos de equidad de género	
Tabla 23: Tabla resumen de indicadores e instrumentos comprometidos	. 46
ÍNDICE DE IMÁGENES	
Imagen 1: Árbol de problemas	14
Imagen 2: Árbol de problemas y causas que Denuncia Seguro aborda	. 20
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
Gráfico 1: Porcentaje de denuncia por delito, año 2015-2018	10
Gráfico 2: Población beneficiaria histórica	16
Gráfico 3 : Producción componente 1 (Sistema de Tratamiento de Información Delictual) Gráfico 4: Producción componente 2 (Promoción y participación ciudadana para la entrega de	21
información delictual)	21

LISTA DE ACRÓNIMOS

CCH: Carabineros de Chile

CDC: Convenio de Desempeño Colectivo

CRAID: Centro de Recepción y Análisis de Información Delictual **ENUSC**: Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana

EPG: Evaluaciones de Programas Gubernamentales **IDSE**: Informe de Diseño y Sistema de Evaluación

INE: Instituto Nacional de Estadísticas

MDS: Ministerio de Desarrollo Social y Familia

PAV: Programa de Apoyo a Víctimas

PCSP: Planes Comunales de Seguridad Pública

PDI: Policía de Investigaciones

PMG: Programas de Mejoramiento de la Gestión ROS: Reportes de Operaciones Sospechosas SENAME: Servicio Nacional de Menores SERNAM: Servicio Nacional de la Mujer

SIIGSA: Servicios Integrados en Información Geográfica

SPD: Subsecretaría de Prevención del Delito **SRI**: Sistema de Registro de Información **UAF**: Unidad de Análisis Financiero

I. INTRODUCCIÓN

El Informe de Diseño y Sistema de Evaluación (IDSE) tiene dos objetivos. El primero de ellos es formalizar el diseño de un programa, profundizando en ciertas dimensiones (por ejemplo, la estrategia de intervención) respecto a lo requerido por la Ficha del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDS). El segundo objetivo del Informe es diseñar la evaluación del programa. En consecuencia, el IDSE no tiene como objetivo emitir juicios evaluativos del programa.

Respecto a los objetivos del programa, Denuncia Seguro tiene como fin mejorar las condiciones de seguridad pública del país, a través de información válida y confiable respecto a los delitos de acción penal pública que ocurren en el país. Su propósito es que personas que tienen conocimiento de antecedentes delictuales los informen a través de la plataforma de atención telefónica anónima del programa, para ser incorporados al sistema de persecución penal.

Respecto a la población del programa, según la última Ficha MDS, la población objetivo está definida como personas que informan antecedentes delictuales (incidentes). El programa no entrega acceso preferente ni prioriza personas respecto a determinadas características (grupo socioeconómico, etnia, discapacidad, etc.). Para adquirir la calidad de beneficiario, la persona debe comunicarse telefónicamente con el número 600 400 0101 y entregar los antecedentes delictuales que conoce mediante una entrevista guiada. La cuantificación de la población beneficiaria se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1: Población beneficiaria por año

	2016	2017	2018	2019
Población	7.970	8.787	11.424	_
beneficiaria	7.570	0.767	11.424	·

Fuente: elaboración propia con datos del Informe de Seguimiento de Programas Sociales (2018).

Respecto a la estrategia de intervención, el programa consta de dos componentes: el primero se denomina Sistema de Tratamiento de Información Delictual, el cual ofrece una línea de atención telefónica con funcionamiento ininterrumpido, permitiendo a las personas entregar información delictual en forma anónima. Toda la información obtenida es analizada por un equipo especializado de analistas, quienes filtran la información y realizan consultas a fuentes abiertas para complementar los antecedentes, para posteriormente derivarlas al equipo jurídico el cual determina si dichos antecedentes proceden para su configuración en denuncia ante el Ministerio Público. Para dar a conocer el servicio ofrecido, el programa dispone de un segundo componente el cual consiste en un sistema de difusión (charlas, aparición en medios, entrega de folletos) orientado a fomentar la denuncia de hechos delictuales

El programa cuenta con la colaboración de instituciones constituyentes del proceso de denuncia: Ministerio Público, el cual recibe las denuncias e inician investigación de los hechos constitutivos de delito. Por otro lado, se encuentran la Policía de Investigaciones (PDI) y Carabineros de Chile (CCH), quienes son los destinatarios de las órdenes de investigar emanadas por el Ministerio Público, al que pueden aportar con nuevos antecedentes durante el proceso de pesquisa. Finalmente, el programa gestiona su oferta territorial en todo Chile gracias a las Coordinaciones Regionales de Seguridad Pública, en conjunto con los Planes Comunales de Seguridad Pública (PCSP).

El programa inicia el año 2010 y, por el momento, no cuenta con fecha de término. Respecto a su evaluación, los principales indicadores monitoreados anualmente se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2: Indicadores de objetivos y componentes

Tipo de indicador	Nombre del indicador
Propósito 1	Porcentaje de antecedentes delictuales (incidentes) informados por la población son proporcionados al sistema de persecución penal, respecto del total de antecedentes delictuales (incidentes) informados
	por la población.
Propósito 2	Tasa de variación de llamadas registradas por el Programa Denuncia
1100031102	Seguro.
	Porcentaje de incidentes denunciados en un plazo no superior a diez
Componente 1	días hábiles siguientes a la fecha de su ingreso durante el año, respecto
	del total de incidentes denunciados durante el año.
	Porcentaje de charlas a la comunidad realizadas en el año, respecto
Componente 2	del total de charlas a la comunidad del Programa Denuncia Seguro
	contempladas en plan anual de difusión.

Fuente: elaboración propia con datos del Informe de Seguimiento de Programas Sociales (2018).

El segundo capítulo del Informe detalla integralmente el diseño del programa. Lo anterior incluye sus principales antecedentes, el diagnóstico sobre el cual se sustenta, la definición de sus objetivos, población y estrategia de intervención. Adicionalmente, se describen aspectos relacionados al uso de recursos, organización y gestión, riesgos, enfoques y futuras modificaciones al diseño.

El tercer capítulo 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.

II. DISEÑO

1. Antecedentes

a. 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 Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) corresponde a 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, contribuyendo a la disminución de los niveles de victimización, condiciones de violencia y percepción de inseguridad. El objetivo estratégico institucional al cual se vincula el programa es gestionar información válida y confiable para el análisis delictual para la programación, seguimiento y evaluación de planes, programas y acciones a nivel nacional, regional y local. El producto estratégico institucional al cual se vincula el programa es sistemas de información, tecnología y transferencia de capacidades técnicas.

b. Vinculación con Políticas Públicas & Programa de Gobierno

El Programa Denuncia Seguro se enmarcó dentro del Plan Nacional de Seguridad Pública 2014-2018 "Seguridad Para Todos". Este se fundó en los pilares de "Información", "Participación Ciudadana" y "Coordinación", mientras que a su vez se relaciona con los ámbitos de "Control y Sanción" e "Información y Evaluación". Dada la naturaleza del servicio, el Programa Denuncia Seguro se vincula necesariamente al sistema de persecución penal, integrado por el Ministerio Público, CCH y la PDI.

Dentro del Programa Gobierno 2018-2022 "Construyamos Tiempos Mejores para Chile", en tanto, Denuncia Seguro se enmarca en el "Eje III: Un Chile seguro y en paz para progresar y vivir tranquilos", el cual lo define como una herramienta que aporte al diagnóstico y focalización de la acción preventiva de los delitos.

c. Síntesis del Marco Normativo que Regula al Programa

El marco normativo vigente fija el anexo con organigrama y establece el objetivo, funciones y dependencia orgánica del Programa Denuncia Seguro al interior de la SPD. En dichos apartados se especifica a la División de Coordinación Nacional como organismo encargado de supervisar la ejecución del programa. Por otra parte, se aprueba el Convenio de Colaboración, Operación y Procedimiento entre el Ministerio Público y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, con el objeto de canalizar, regular, denunciar, analizar y estandarizar la información recibida por el Programa Denuncia Seguro hacia el Ministerio Público.¹

d. Síntesis Histórica

Según el boletín Denuncia Seguro. Plan de Seguridad Pública 10/14 (SPD, 2010:16), Denuncia Seguro "nace el año 2010 por iniciativa del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, basándose en la

¹ Decreto Exento N°1748 con fecha 14 de mayo de 2015 de la SPD.

exitosa experiencia brasileña llamada *Disque-Denuncia*, concebida en Río de Janeiro, Brasil, en el año 1995".

En su fecha de nacimiento, el Programa sólo funcionaba como un *call center*, con horario entre 9 y 18 horas, y con un software de recopilación de información catalogado como básico y de difícil lectura (SPD, 2010). Sin embargo, en 2011 se da inicio a las funciones a nivel territorial y de comunicaciones, con el fin de dar a conocer el programa a la comunidad, mediante la labor de las coordinaciones regionales. En el mismo año, se implementa el nuevo horario de *call center*, de lunes a domingo, de 8 a 24 horas, lo cual aproxima al programa a ser una línea 24/7. Ya en 2012 se registran cambios importantes en su estructura, mediante la creación del Área Jurídica y de Gestión, a fin de ordenar las causas que se arrastraban desde el Centro Jurídico Antidrogas, y almacenar los datos de registro de distintas áreas de trabajo interno, respectivamente. Asimismo, el Área Jurídica instauró el procedimiento de presentar querellas en aquellas causas que dicen relación con infracción de ley de drogas en la Región Metropolitana, las cuales se realizaban con mandato judicial del Intendente. En 2013, por su parte, se crea el CRAID, el cual buscaba posicionar al programa como referente en materia delictiva y de seguridad a través del análisis de información y confección de estudios.

El procedimiento judicial destacado sufre modificaciones con el acercamiento del programa y el Ministerio Público. Así, la firma del Convenio de Colaboración, Operación y Procedimiento entre el Ministerio Público y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en 2015, tuvo el objeto de canalizar, analizar y estandarizar la información recibida por el programa Denuncia Seguro hacia el Ministerio Público, lo cual se traduce en traspasar la responsabilidad de investigar los casos desde las Policías hacia el Ministerio Público. Con este acontecimiento, a su vez, se reformula la definición de las llamadas que aportan información delictual. Anterior al año 2015 estas llamadas eran denominadas "casos", ya que toda la información recibida por Denuncia Seguro se derivaba a las Policías quienes iniciaban la investigación. Posterior a la firma del convenio, aquellos "casos" fueron denominados "incidentes" que comenzaron a servir de insumo para la posterior redacción de la denuncia —de parte del Área Jurídica- derivada al Ministerio Público.

En el año 2017 se gestó un cambio elemental para la estructura del programa. En dicho año se formaliza el componente de difusión, el cual complementaría al componente de análisis de incidentes. Con esto se da lugar a presupuesto específico para crear estas instancias exclusivamente en la Región Metropolitana (toda actividad desarrollada en otras regiones no recibe recursos de parte de esta cuenta). De esta forma la difusión en regiones dispone sólo con la colaboración y traspaso de lineamientos definidos a nivel central que el área encargada puede entregar.

Al año siguiente la Resolución Exenta N°1230 redefine el orden interno de la SPD y oficializa la dependencia administrativa del programa Denuncia Seguro. Aquel acto administrativo aprueba el estatuto interno de la SPD, otorgando a la División de Coordinación Nacional la responsabilidad de administrar el Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) y Denuncia Seguro. Con esto, a su vez, se determinan las labores que esta unidad se compromete a ejecutar. Entre ellas se incluye el organizar y programar la agenda de la Subsecretaría con actividades asociadas al programa, gestionar a nivel nacional, regional y local sus acciones, y promover instancias de coordinación intersectorial para abordar territorios focalizados en el país, entre otras.

Para el año 2019 el programa plantea modernizar y extender los servicios de la línea Denuncia Seguro. Lo anterior, mediante el diseño del formulario Denuncia Seguro web que propenderá a

captar una mayor cantidad de antecedentes delictuales que asista en la labor de disminuir la cifra de no-denuncia. Lo anterior se encuentra destacado como compromiso de gestión y enmarcado en el indicador del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) a concretarse el presente año.

Finalmente, cabe señalar que el programa no ha sido sujeto de Evaluaciones de Programas Gubernamentales (EPG) ex – post de la Dirección de Presupuestos.

2. Diagnóstico

a. Problema Principal o Necesidad que el Programa Busca Resolver

La población no denuncia la totalidad de los hechos delictuales que conoce, dificultando que el sistema de persecución penal conozca estos antecedentes, impidiendo la prevención, investigación y sanción de los delitos.

b. Cuantificación, Evolución y Caracterización del Problema

El índice de denuncia de delitos en Chile ha disminuido sistemáticamente en el tiempo. La Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) (SPD, 2018) concluye que el porcentaje de hogares que denunciaron al menos un delito ha decrecido de un 43,5% en el 2015 a un 35,1% en el 2018, siendo esta última una variación estadísticamente significativa. Pese a esta disminución, el índice de victimización en el país se ha mantenido estable. Si bien hubo una baja significativa entre los años 2017 y 2018, (28% y 25,5% respectivamente), esta cifra no ha variado más de dos puntos porcentuales en los últimos seis años, hecho que da cuenta de que mientras la delincuencia persiste en el espacio temporal, la denuncia de los actos delictivos tiende a la baja.

La no-denuncia, asimismo, presenta rasgos divergentes referente al tipo de delito que se analice. De acuerdo al Gráfico 1, elaborado en base a los datos de la encuesta ENUSC periodo 2015-2018, es posible categorizar grupos de delitos según su nivel de no-denuncia. Entre los delitos con mayores niveles de no-denuncia se encuentran el robo de accesorio de vehículo, hurto y robo por sorpresa; dentro de los delitos con niveles moderados de no-denuncia se encuentran el de lesiones, robo con fuerza a la vivienda y robo con violencia e intimidación Mientras que el delito con niveles de no-denuncia más bajo es el de robo de vehículo. Éste último en particular supera en frecuencia por más de 30 puntos porcentuales al delito que le sucede, situación que puede ser explicada por el alto costo del bien sustraído y por el requisito de presentar una denuncia a CCH para hacer válido el seguro automotriz.

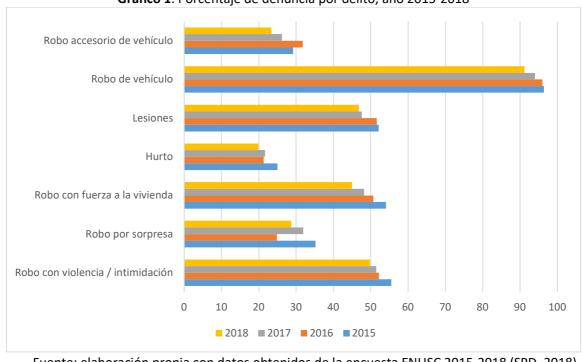


Gráfico 1: Porcentaje de denuncia por delito, año 2015-2018

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la encuesta ENUSC 2015-2018 (SPD, 2018).

En paralelo a la ENUSC, la Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar 2017 (SPD, 2017) ha aportado evidencia en cuanto a la violencia al interior de los hogares. Dicho estudio reveló que el porcentaje de personas víctimas que no denuncia este tipo de violencia asciende a más 77%, lo cual encasillaría a este delito dentro del grupo con altos niveles de no-denuncia.

De los ocho delitos descritos hasta aquí, se ha demostrado que cuatro poseen niveles altos de nodenuncia (mayores al 60%) y tres bordean niveles medios. Por ende, es posible sostener que la nodenuncia ha adquirido rasgos problemáticos en varios de los delitos que aquejan a los chilenos, cuya tendencia, por lo demás, se encuentra en aumento.

Ciertamente la situación descrita presenta múltiples efectos negativos que perjudican al Estado y la sociedad. Entre los más relevantes se encuentra la privación al sistema de un conjunto importante de antecedentes para la prevención, control y sanción de la actividad criminal, además de la sensación de impunidad de parte de los delincuentes, lo cual repercutiría en el aumento de la victimización. Estos efectos serán detallados en el apartado 2.e.

c. Justificación de la Existencia del Problema y de la Intervención del Estado

El bajo nivel de delitos reportados en términos comparados constituye una problemática en los distintos países, dada las consecuencias que esto apareja. Mediante un examen de las distintas encuestas nacionales de victimización realizadas en diversos países, es posible hallar que el dato del nivel de denuncias agregadas no logra superar el 50% en los países aquí analizados (ver Tabla 3). El único país que alcanza esta cifra es Australia. Para el país-continente no se encontraron cifras de denuncia agregada, por lo cual se procedió a promediar los resultados finales de cada familia de delitos estimados en esa medición, cuyo resultado arroja que cuatro de cada diez delitos no son denunciados. Si se aplica el mismo método para Chile, la cifra correspondería a 42,7%, lo que en consecuencia significaría que, de cada diez delitos aproximadamente seis no son denunciados ante las autoridades.

La situación descrita toma ribetes problemáticos al considerar los costos que la no denuncia genera. Si bien es significativo considerar el costo económico del delito para el país (2,06% del PIB según Olavarría & Contreras, 2005), es necesario contemplar el costo "escondido" de estas acciones figurado en la potencial sensación de impunidad de los delincuentes y la ineficiencia de las políticas públicas de prevención y reparación de víctimas, ante la insuficiente información al respecto. Dicho punto será abordado en la sección de efectos que intenta evitar el programa.

Tabla 3: Porcentaje de delitos denunciados por países y áreas geográficas

País/Área	Porcentaje de denuncia agregada y promedio
Chile	35% (42,7% promedio)
Canadá ²	34%
Caribe ³	47%
Latinoamérica (capitales) ⁴	35%
Inglaterra y Gales ⁵	40%
Australia ⁶	60% (promedio)
Estados Unidos ⁷	46 % delitos violentos; 56 % delitos violentos
Stados Officios	"serios"8; 37% delitos contra la propiedad

Fuente: elaboración propia en base a Ficha de Evaluación Desempeño de Programas Sociales 2019 (MDS, 2019).

d. Causas que Originan el Problema

Las causas de la decisión de no-denunciar (sub-reporte) han sido abordadas desde diferentes perspectivas en la literatura. Entre las principales se encuentra la óptica que considera a la decisión individual como un acto puramente racional (costo-beneficio). Otras plantean que dicha elección se explica por la desconfianza ciudadana sobre los órganos encargados de impartir justicia, mientras que otros estudios sugieren que dicha decisión es determinada por aspectos socioeconómicos, dando cuenta que la vulnerabilidad de las personas y los lugares donde viven podrían originar ciertos sesgos hacia la no-denuncia.

Por un lado, el enfoque costo-beneficio plantea que los individuos utilizan un cálculo racional antes de denunciar. Esto es, una herramienta cognitiva que las víctimas usan para sopesar los posibles beneficios (devolución de artículos perdidos) y costos (tiempo) de informar a la policía (Cohen, 2005;

² Canadian Centre for Justice Statistics, 2015. Disponible en: https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/85-002-x/2015001/article/14241-eng.pdf

³ IDB Crime Victimization Survey, 2017. Disponible en: https://blogs.iadb.org/caribbean-dev-trends/en/what-is-missing-from-police-crime-statistics/ ⁴ Ídem.

⁵ https://www.crimesurvey.co.uk/en/AboutTheSurvey.html

⁶Australian Bureau of Statistics, 2018. Disponible en: https://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/Lookup/4530.0Main+Features12016-17?OpenDocument

⁷ Bureau of Justice Statistics, 2015. Disponible en: https://www.bjs.gov/content/pub/press/cv14pr.cfm

⁸ Además de la violación, el robo y el asalto agravado, el NCVS incluye asalto sexual.

Bowles, Reyes, & Garoupa, 2009). Autores como Benavente & Cortés (2006), en su trabajo basado en Chile, identifican algunos posibles costos y beneficios que los individuos examinan a la hora de denunciar. Entre los costos considerados se mencionan la gravedad del delito, el valor del bien sustraído, relación con el agresor (Kääriäinen & Sirén, 2011), la lejanía de las comisarías respecto del lugar del hecho delictual, catalogarse o identificarse como víctima (Wemmers, 2012), costos de transporte, entre otros. Como consecuencia, existe menor probabilidad que los individuos reporten los crímenes ya que, generalmente, todas las dificultades que surgen al denunciar un hecho delictivo (sin considerar el delicado contexto que vive una víctima luego de sufrir un agravio) son mayores a los beneficios de aquel acto.

Desde la óptica institucional, autores sugieren que la legitimidad social de los organismos de justicia y de control policial son un determinante de la denuncia (Tyler & Fagan, 2008; Singh, 2011; Mosher, Miethe, & Phillips, 2002). Esta corriente concluye que los lazos entre la ciudadanía y estos actores son establecidos en base al desempeño respectivo, lo cual debe traducirse en un adecuado trabajo comunitario de las policías, junto con la educación y consciencia ciudadana respecto del estado de los procesos judiciales (saber que los casos atraviesan un proceso judicial, independientemente de la favorabilidad del resultado).

Otras corrientes proponen que ciertas variables sociodemográficas impactan en la probabilidad de denuncia. Estos estudios incluyen en el análisis aspectos tales como lugar de residencia, edad, sexo, nivel socioeconómico individual y del barrio, con lo cual ha sido posible determinar segmentos de la sociedad más propensos a sufrir delitos y aquellos con mayores probabilidades de denunciar (Fohring, 2014). Un ejemplo de este tipo de estudios fue realizado en Escocia (Scottish Government , 2014) en el cual se develó el tipo de persona que tiene menor inclinación a denunciar. En este caso, se encontró una relación entre las personas que viven en contextos vulnerables, victimización y nodenuncia, determinando asimismo que los grupos etarios más jóvenes tienden a denunciar menos (caso similar al de Chile).

Algunas de las causas descritas anteriormente han sido cuantificadas en la literatura e informes que permiten contemplar la situación en Chile.

Respecto de los estudios costo-beneficio, Guajardo (2012) confirma algunas de las hipótesis planteadas por esta corriente para el caso nacional. Si bien, no fue posible medir el impacto de cada costo mencionado, existen algunos patrones que dan cuenta de un comportamiento particular referente a la denuncia. El autor identifica que delitos con un mayor nivel de pérdida para los individuos son más propensos a ser denunciados, tal como el de robo de vehículo el cual es hasta tres veces más denunciado que el robo desde vivienda, y hasta seis veces más que los delitos donde existió cierto grado de violencia. Al mismo tiempo, se demuestra que los delitos ligados a robos con bajo valor tienden a ser menos denunciados.

Para el tipo de causas institucionales, existen dos indicadores que podrían dar cuenta de la coyuntura del país. El mismo Guajardo (2012) aporta un dato sugerente: en la medida que una víctima sufre un delito más de tres veces, el nivel de denuncia baja ostensiblemente, aludiendo que, dado un cierto nivel de delitos sufridos, la víctima pierde la confianza en el sistema y disminuye la probabilidad de realizar la denuncia.

Esto último podría ser respaldado por cifras del estudio de Encuestas Comunales realizado por la SPD (2016). A nivel de instituciones policiales y de justicia, los datos demuestran que, a nivel

nacional, sólo la mitad de los chilenos evalúa de forma "buena" o "muy buena" la labor de Carabineros, mientras que la opinión del desempeño del Ministerio Público es aún peor, ni siquiera alcanzando el 20%. Aquello podría ser relacionado con lo mencionado en las causas costo-beneficio, según la información provista por la ENUSC (SPD, 2018). De acuerdo a ésta, tres de los principales motivos para no denunciar delitos en hogares victimizados refieren a lo intricado que parecer ser el trámite procesal: la policía no hubiera hecho nada (15,6%), el trámite demanda mucho tiempo (13,4%) y la justicia (tribunales) no hubiera hecho nada (12,5%). Agregar estos porcentajes revela que más de un 40% de los no-denunciantes no efectúa el trámite respectivo debido a que la acción de denunciar compromete esfuerzos que no serán compensados por las instituciones responsables.

Igualmente, en el estudio de Benavente & Cortés (2006) se ha demostrado la relación entre variables sociodemográficas con la tendencia a denunciar en Chile. Sus resultados indican que víctimas con mayor escolaridad e ingreso, poseen una mayor inclinación por denunciar delitos, aspecto similar en aquellas personas de mayor edad. Si el dato es controlado por género, los resultados muestran que las mujeres denuncian más que los hombres.

e. Efectos que se Espera Evitar con el Programa

Una de las principales consecuencias de este fenómeno sería que el Ministerio Público posea cada vez menos antecedentes para una investigación efectiva. El sistema de justicia penal podría verse en la incapacidad de no ofrecer la asistencia necesaria como resultado de no conocer el tipo de delitos que se están cometiendo (Doorewaard, 2012) lo cual, a la postre, generaría problemas en términos de asignación eficiente de recursos (Fohring, 2014). Desde esa perspectiva, si la denuncia es sobre o sub-representada en diferentes puntos del país, es altamente probable que existan intervenciones en territorios que no lo necesiten y, por el contrario, víctimas que necesariamente las requieran no podrán acceder a los beneficios del Estado.

De este círculo vicioso pudiese surgir una consecuencia aún mayor. Ésta hace referencia a la sensación de impunidad de parte de los delincuentes (Akers & Sellers, 2009; Siegel, 2010), dada la falta de control social mediante la denuncia y de la capacidad de las policías para detenerlos. Eventualmente este hecho generaría un perfeccionamiento de los *modus operandis* con que los criminales operan. Estudios demuestran que las personas que comienzan con delitos menores no sólo continúan cometiendo más delitos, sino que persisten en cometer delitos más graves (Bartol & Bartol, 2011). Por tanto, la no-denuncia estaría generando un contexto propicio para el delito que, en un corto o mediano plazo, incrementaría las tasas de victimización (Tarling & Morris, 2010). Lo anterior, sin considerar el daño que esto provocaría en los mismos victimarios. Al no poseer un Estado que detecte quienes caen en un entorno delictual, el delincuente permanece en un estado constante de desatención lo cual, en último término, prolonga la trayectoria del delito hasta un punto incierto.

Académicamente existe cierto consenso respecto a las dificultades que el sistema de persecución penal chileno atraviesa (García & Leturia, 2006; Leturia & Caviedes, 2012; Matus, 2018). Si bien es complejo verificar el mal desempeño del sistema penal en materia de investigación, existen algunos indicadores que manifiestan una evaluación crítica hacia el Ministerio Público y sus implicancias sobre la sensación de impunidad general.

De acuerdo a la Séptima Encuesta sobre Participación de Jóvenes UDP – Feedback (2015), hecha en el marco de las investigaciones judiciales sobre los casos Caval, Penta, SQM y la colusión del papel

higiénico, el 88% de los encuestados señaló que no confía en que la justicia sancionará a las personas implicadas en aquellas irregularidades. Dicha situación, extrapolado en la totalidad de los delitos ocurridos en Chile, permite inferir un descontento general de la población con el sistema penal, pudiendo ocasionar consecuencias nocivas para la sociedad. Si se observa lo relevado por la encuesta UDP 2015 respecto al tema, ésta indica que dos de cada tres chilenos justifica el uso de la violencia como represalia a quienes son sorprendidos cometiendo un delito, ante la incompetencia de los Tribunales en su labor de impartir justicia. Aquello concuerda con lo postulado por distintos expertos en la materia (El País, 2017) quienes explican que, en situaciones donde la pena judicial es considerada desproporcionadamente baja por la víctima, existe una tendencia a tomar acciones "punitivas" o "redistributivas" por parte de los afectados, lo que en consecuencia generaría más violencia.

Imagen 1: Árbol de problemas Simbología: parte de criminales Relación Causalidad líticas públicas / Asignación con antecedentes penales de recursos ineficiente limitados La población no denuncia la totalidad de los hechos delictuales PROBLEMA CENTRAL aue conoce Baja propensión a enunciar egativa relación Costo / beneficio Desconfianza instituciona posibles represalias poi

f. Árbol de Problemas

Fuente: elaboración propia en base a revisión bibliográfica.

3. Objetivos

a. Fin & Propósito

Falta de dotación y

Denuncia Seguro tiene como fin mejorar las condiciones de seguridad pública del país, a través de información válida y confiable respecto a los delitos que ocurren en el país. Su propósito es que personas que tienen conocimiento de antecedentes delictuales los informen a través la plataforma de atención telefónica anónima del programa, para ser incorporados al sistema de persecución penal.

b. Otros Objetivos

Adicionalmente, para lograr cumplir con su propósito Denuncia Seguro busca: i) aumentar los niveles de conocimiento sobre el uso de la línea Denuncia Seguro, ii) disminuir los tiempos que toma la entrega de antecedentes delictuales, iii) Disminuir el temor al momento de entregar antecedentes delictivos.

4. Población

a. Población Potencial

La población potencial se encuentra definida como personas que se encuentren en el país y que tengan información sobre la ocurrencia de hechos delictuales (MDS, 2018)⁹. A partir de 2017, la población potencial se cuantifica en base al número histórico de llamadas por año que recibe el Programa Denuncia Seguro. Esta información se presenta en la Tabla 4.

Tabla 4: Población potencial

	2017	2018	2019
Población potencial	23.791	25.924	36.324

Fuente: elaboración propia con datos del Informe de Seguimiento de Programas Sociales 2018 (MDS, 2018).

b. Población Objetivo

La población objetivo se encuentra definida como personas que informan antecedentes delictuales (incidentes), esto es, todo aquel que utiliza la línea telefónica para aportar antecedentes, pese a que el producto final de este proceso (la denuncia) sea rechazado. Todo quien llame para realizar consultas de servicios (solicitar alguna dirección, N° de teléfonos, etc.) no son considerados como población objetivo. La caracterización de la población objetivo resulta compleja al no conocer información de ésta. No obstante, existe espacio para determinar una población objetivo de acuerdo a lo señalado por la bibliografía especializada.

c. Criterios de Priorización & Prelación

El programa no entrega acceso preferente o prioriza a algún grupo específico de la población. Por tanto, para recibir el servicio otorgado por el programa, cualquier persona puede obtener el atributo de beneficiario mediante sólo comunicarse telefónicamente con el número 600 400 0101 del Programa Denuncia Seguro, entregando los antecedentes delictuales que conoce.

Obsérvese, no obstante, que ante el escenario en que la totalidad de los operadores y analistas telefónicos estuviesen ocupados, las llamadas entrantes serán mantenidas en espera mientras una grabación informa sobre las funciones del programa, por lo cual tendrá que esperar hasta que una de las líneas se desocupe. De esta manera, lo anterior podría corresponder a un criterio de prelación basado en la capacidad del equipo del programa y la demanda espontánea generada por los usuarios.

d. Población Beneficiaria

⁹ Informe de Seguimiento de Programas Sociales (cierre al 31 de diciembre del año 2017).

Se califica como población beneficiaria a todo aquel que utiliza la línea telefónica para aportar antecedentes, pese a que el producto final de este proceso (la denuncia) sea rechazado. Todo quien llame para realizar consultas de servicios (solicitar alguna dirección, número de teléfonos, etc.) no son considerados como población beneficiaria.

La situación de anonimato de la llamada dificulta describirla en términos de nivel socioeconómico, género o edad. No obstante, sí es posible cuantificarla e identificar el tipo de delito más reportado. De acuerdo al Gráfico 2, la población beneficiaria histórica del programa a 2018 suma 65.521 personas, donde poco menos de la mitad de sus antecedentes presentados se configuraron como denuncia (31.191).

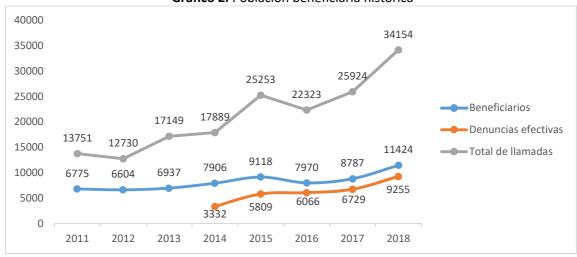


Gráfico 2: Población beneficiaria histórica

Fuente: elaboración propia, datos obtenidos del Informe Programa Denuncia Seguro Total País (SPD, 2019).

De aquellas denuncias, considerando solamente las del año 2018, casi nueve de cada diez reportaron casos contra la ley de drogas (85,5%), seguidas muy abajo por casos de violencia intrafamiliar (4,5%), delitos contra la propiedad (3,3%), armas (1,2), sexuales (1,1%) y otros (3,6%).

e. Implementación Territorial

El programa Denuncia Seguro recibe información delictual de todo el territorio nacional. La conexión del programa con los ciudadanos de todo el país se realiza a través del segundo componente del programa, a saber, actividades de difusión diseñadas para dar a conocer el servicio.

El programa consta de dos instancias de difusión. La primera de ellas consiste en charlas y actividades realizadas a nivel central, donde se busca no sólo dar a conocer el programa a los vecinos de la Región Metropolitana, sino que también educar sobre su uso correcto y responder dudas de los vecinos. La segunda se encarga del nivel regional, donde se trabaja de forma alineada con los coordinadores y gestores, los cuáles se encargan de hacer difusión y capacitación en todas las regiones del territorio nacional. Ambas instancias se generan potenciando la vinculación con unidades territoriales variadas, pudiendo ser aplicadas en comunas y juntas de vecinos.

Las difusiones se llevan a cabo con apoyo de material de difusión (folletería, imanes, entre otros) y con una presentación de *PowerPoint* que cuenta con la información clave del programa.

Otra instancia de difusión se refiere a las entrevistas. Éstas se refieren a apariciones en medios por parte del coordinador nacional del programa, quien da a conocer el programa y responde a preguntas claves para entender los objetivos de la iniciativa.

El producto de estas actividades de difusión son la cantidad de llamadas a nivel nacional. De acuerdo a la Tabla 5, los llamados con información delictual alcanzan la suma de 7.283, siendo la RM la región con mayor tasa de uso de la línea Denuncia Seguro, seguido por la región de Coquimbo, Atacama y Valparaíso respectivamente. Asimismo, la tabla muestra el número de actividades en las mismas regiones, demostrando que las regiones que concentran el mayor número de iniciativas de difusión por cada 100 mil habitantes son las regiones de O'Higgins y Valparaíso.

Tabla 5: Uso de la línea Denuncia Seguro por región y número de actividades por región

Región	Número de llamadas con info. delictual (Ene-Jul 2019)	Tasa de llamadas por cada 100 mil habitantes	Número de actividades	% de actividades del total
I - Tarapacá	88	26,6	21	4,8
II - Antofagasta	207	34,1	37	8,4
III - Atacama	129	45,1	20	4,5
IV - Coquimbo	346	45,7	10	2,3
V - Valparaíso	813	44,8	68	15,4
VI - O'Higgins	341	37,3	89	20,1
VII - Maule	334	32,0	22	5,0
VIII - Biobío	565	36,3	42	9,5
IX - La Araucanía	164	17,1	22	5,0
X - Los Lagos	192	23,2	23	5,2
XI - Aysén	19	18,4	36	8,1
XII - Magallanes	29	17,4	14	3,2
XIII Metropolitana	3.766	52,9	24	5,4
XIV - Los Ríos	92	23,9	10	2,3
XV - Arica y Parinacota	77	34,1	4	0,9
Total	7.283	No aplica	442	100%

Fuente: elaboración propia, datos obtenidos del Informe Programa Denuncia Seguro Total País (SPD, 2019).

5. Estrategia de Intervención

a. Resumen

En función de cumplir el propósito del programa, es requerido disponer de bienes y/ servicios constituyentes del proceso de denuncia (componentes), junto con su estrategia de implementación.

En primer lugar, y en pos de que las personas comprendan la importancia de entregar información delictual, conozcan y utilicen el servicio ofrecido, el programa gestiona charlas, entrevistas y promociones a lo largo del país, vinculado con el segundo componente. Considerando las limitaciones para abarcar las diversas áreas geográficas (al encontrarse el equipo de trabajo sólo a nivel central), se ejecuta una estrategia que integra a distintos programas de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Por otro lado, para el primer componente se constituye el Sistema de Tratamiento de Información Delictual. Éste ofrece una línea de atención telefónica (600 400 0101) con funcionamiento ininterrumpido, permitiendo a la comunidad entregar información delictual en forma anónima.

Con este canal, el servicio da inicio al momento en que una persona se comunica mediante la línea Denuncia Seguro, la cual debe brindar la información correspondiente a un hecho delictual para que sea recibida por los analistas del Centro de Recepción y Análisis de Información Delictual (CRAID). Estos funcionarios, a través de una entrevista guiada, dirigen la conversación para obtener la mayor cantidad de datos delictuales. Posterior a ello, el incidente (esto es, una llamada que aporta información delictual) es sometido a un análisis de contenido, verificándose la existencia de elementos suficientes que justifiquen la presentación de la denuncia a la Fiscalía Local competente.

Para la consecución de estos fines, se presta especial atención al registro de los elementos esenciales que sirven a la investigación, esto es, descripción del lugar, personas y modo de operar del eventual ilícito. Una vez aprobado el incidente éste es derivado al Área Jurídica, instancia que procede a la redacción y presentación de la denuncia respectiva, de acuerdo a lo dispuesto en el Convenio de Colaboración, Operación y Procedimiento suscrito por el Ministerio del Interior y Seguridad Publica y el Ministerio Público, quienes eventualmente desarrollarían acciones conducentes al esclarecimiento de los hechos y persecución de la actividad delictiva. En los casos de violencia intrafamiliar, y considerando la necesidad de colaborar rápidamente con la víctima, el programa trabaja directamente con Carabineros de Chile quienes acuden prontamente al lugar para corroborar los hechos e informarlos al Juzgado de Familia o Fiscalía correspondiente. Excepcionalmente, cuando la información recibida hace referencia a una infracción a ley de drogas, violencia intrafamiliar y/o delitos sexuales que estarían ocurriendo en un tiempo inmediato, se coordina directamente con las Policías para su pronto esclarecimiento de los hechos (esto último se detalla en el punto d) de esta sección).

La persona beneficiaria está facultada para llamar a la línea Denuncia Seguro con el objeto de conocer el estado de trámite en que se encuentra su requerimiento inicial.

Paralelo a la denuncia, el CRAID junto con el Área de Gestión proceden a la generación de conocimiento. Los datos del programa son sistematizados y analizados en conjunto, considerando información de las llamadas, las características de los incidentes, número de casos denunciados, resultados policiales, judiciales y otras fuentes que puedan colaborar en el análisis. Como resultado, se elaboran reportes que den cuenta de estadísticas delictuales, georreferenciación de delitos, análisis de casos por contenido, territorio y/o delito.

b. Componentes

Objetivos y Vinculación con Causas o Efectos del Problema

Los componentes ofrecidos por el programa otorgan la capacidad de abordar sólo las causas relacionadas a i) la falta de un medio inmediato para denunciar un hecho delictivo, ii) al temor ante posibles represalias por parte de los infractores y al iii) desconocimiento sobre la existencia y usos de medios de denuncia.

Por un lado, el componente 1 (Sistema de Tratamiento de Información Delictual) tiene dos objetivos: i) disminuir los costos de transacción (tiempos, transporte) que implica entregar información presencial respecto a los delitos de acción penal pública, junto con ii) reducir el temor de represalia al brindar antecedentes delictuales. Lo primero aplica frente al escenario en que las personas consideren como más costoso el hecho de entregar presencialmente antecedentes en las instituciones (las comisarías se encuentran distantes, el costo del transporte es alto, el beneficio de denunciar es exiguo, el trámite demora mucho, etc.), lo cual involucra el acto de entregar datos personales que pudiesen disuadir el acto de denuncia. De acuerdo a ello, el segundo objetivo se cumple al garantizar el completo anonimato de los beneficiarios, generando mayor propensión a entregar antecedentes al asegurar que ningún implicado sabrá exactamente quién denunció.

En tanto, el componente 2 tiene como objetivo i) aumentar el conocimiento sobre el servicio que ofrece el programa y los usos de la línea Denuncia Seguro. Esto a través de la gestión de charlas, entrevistas y promociones que brinden información de manera directa y personalizada a todas las personas del país acerca de la alternativa para denunciar delitos, del método de denuncia y del carácter anónimo que el tratamiento de información posee. Estos elementos favorecerían el hecho de que personas se sientan capacitadas para, primero, realizar una llamada atingente respecto de los delitos que cubre el programa; segundo, entregar todos los antecedentes oportunos para que el caso sea configurado como denuncia ante el Ministerio Público; tercero, relevar el total resguardo de los datos personales del denunciante; y cuarto, reconocer la función principal de la línea Denuncia Seguro frente a las diversas líneas telefónicas de denuncia existentes en el país.

El conjunto de acciones que provienen de estos componentes se orientan en torno a aumentar las probabilidades de entregar antecedentes delictuales, conducentes a una denuncia, en caso de sufrir o ser testigo de un hecho delictual.

La información anterior se grafica en la Imagen 2 en que se demuestra las partes del árbol de problemas que son abordadas por el programa.

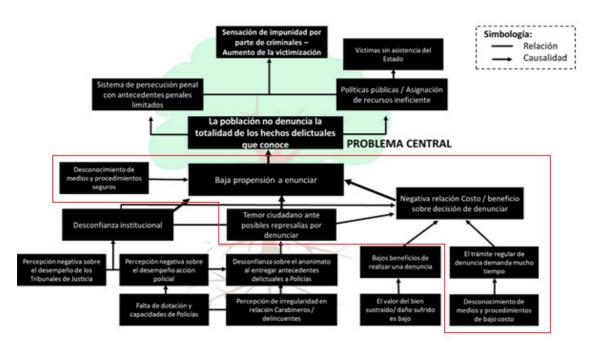


Imagen 2: Árbol de problemas y causas que Denuncia Seguro aborda

Fuente: elaboración propia en base a revisión bibliográfica.

Bien o Servicio Provisto & Unidad de Producción

Tabla 6: Servicio y unidad de producción

Componente	Unidad de Producción
Sistema de Tratamiento de Información Delictual, el cual ofrece una línea de atención telefónica con funcionamiento ininterrumpido, permitiendo a la	Incidentes atendidos
comunidad entregar información anónimamente. Luego el sistema analiza los	aterialads
antecedentes a fin de corroborar que éstos son constituyentes de delitos, los cuales una vez verificados, son utilizados para presentar la denuncia ante el	
Ministerio Público.	
Promoción y participación ciudadana para la entrega de información delictual	Actividades
dirigido a la comunidad en general, instituciones u organizaciones interesadas en	
temas de seguridad pública, que busca orientar a la comunidad sobre la	
importancia de la participación ciudadana para enfrentar las problemáticas de	
seguridad, promoviendo la entrega de información delictual. ¹⁰	

Fuente: elaboración propia, datos extraídos de Informe de Seguimiento de Programas Sociales 2018 (MDS, 2018).

¹⁰ Existe disonancia entre la meta de producción del indicador del segundo componente (460 actividades) señalado en el Informe de Seguimiento Trimestral Denuncia Seguro (Dpto. de Planificación, 2019), con la meta del indicador del referido componente (210 charlas). Mientras que la meta de producción se refiere a todas las actividades de difusión (charlas, promociones y entrevistas), el indicador sólo mide charlas.

Producción por componente

Gráfico 3: Producción componente 1 (Sistema de Tratamiento de Información Delictual)

Número de antecedentes delictuales proporcionados al sistema de persecución penal.

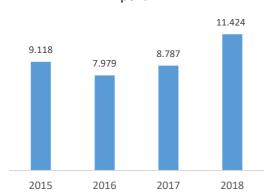
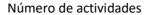
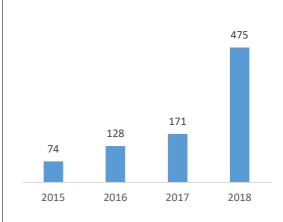


Gráfico 4: Producción componente 2 (Promoción y participación ciudadana para la entrega de información delictual)





Fuente: elaboración propia, datos extraídos de Informe de Seguimiento de Programas Sociales 2018 (MDS, 2018).

Población a la que se Entrega el Bien & Criterios de Selección

Componente 1: La población beneficiaria de este componente se homologa con la población objetivo (personas que informan antecedentes delictuales (incidentes)).

El programa no entrega acceso preferente o prioriza a algún grupo específico de la población. Por tanto, para recibir el servicio otorgado por el programa, cualquier persona puede obtener el atributo de beneficiario mediante sólo comunicarse telefónicamente con el número 600 400 0101 del Programa Denuncia Seguro, entregando los antecedentes delictuales de algún suceso que conoce.

Componente 2: La población beneficiaria de este componente es definida como la comunidad en general, instituciones u organizaciones interesadas en temas de seguridad pública.

El criterio de selección para estos grupos se vincula con la oferta programática de otros programas en el territorio, lo cual facilita la captación de público que participa en ellos. Específicamente se destaca que el programa Denuncia Seguro trabaja coordinadamente con la oferta de la Subsecretaría y con las Coordinaciones Regionales de Seguridad Pública. Tal como se mencionó previamente, la selección de los territorios a beneficiar con las difusiones responde a diversas coyunturas identificadas por las Coordinaciones Regionales junto con las Gobernaciones.

Tiempo o Duración de Ejecución del Componente

Componente 1: El componente inicia desde que el beneficiario se comunica con la línea telefónica, transitando a través del análisis de contenido generado por los mismos operadores y luego por el Área Jurídica del programa, la cual redacta y presenta la denuncia en caso favorable. Por el contrario, si los antecedentes fueren categorizados como insuficientes en alguno de los filtros señalados, el caso es cerrado inmediatamente (aunque la persona sigue siendo considerada como beneficiario).

El primer componente comienza su ejecución el primer día del año calendario, funcionando de forma permanente y 24/7 a lo largo de este período.

Componente 2: El componente de charlas y difusión posee una calendarización de ejecución anual hasta diciembre del año calendario, la cual se distribuye en todas las regiones del país. Cada una de las actividades contenidas en este componente duran alrededor de una hora y tratan fundamentalmente de una presentación general del programa en *PowerPoint* (ver <u>Anexo 1</u>), en que se explican los delitos cubiertos por Denuncia Seguro, la información que se requiere entregar por parte del beneficiario y el método de análisis de información.

c. Ejecutores, Articulaciones & Complementariedades

Tabla 7: Instituciones ejecutoras, articulaciones y complementariedades por componente

	Componente 1	Componente 2	
Ejecutores	La SPD es el órgano encargado de ejecutar el programa. En términos de ejecución, el organismo brinda el recurso humano para el Sistema Tratamiento de Información Delictual y para las Áreas de Difusión y Estudios		
Articula- ciones	Externa: Ministerio Público Tal como lo dispone el Convenio de Colaboración, Operación y Procedimiento, celebrado en noviembre del año 2015, el programa debe denunciar la información delictual obtenida a nivel nacional ante el Ministerio Público. Hecho esto, las Fiscalías gestionan los números de identificación de las denuncias y el estado judicial de las mismas, con el objeto de conocer los resultados obtenidos. Por otro lado, se trabaja con sus unidades especializadas para dar un mejor tratamiento de la información registrada. Externa: PDI y CCH	Interna: Coordinaciones Regionales de Seguridad Pública y Oferta SPD Dada la imposibilidad del programa para dar a conocer el servicio en la totalidad del país, se trabaja con esta expresión territorial de la política de prevención del delito. A través suyo, se ejecuta en parte el plan destinado a la promoción del servicio, estableciéndose metas de cumplimiento regional.	

Componente 1	Componente 2
Como destinatarios de las órdenes de investigar emanadas por el Ministerio Público, se trabaja coordinadamente para complementar información en los procesos investigativos desarrollados por esta institución.	
Asimismo, y en forma excepcional, se coordinan acciones operativas para dar respuesta a delitos que ocurren en el momento u ocurrirán en tiempo próximo.	

Fuente: elaboración propia según Informe de Seguimiento de Programas Sociales 2018 (MDS, 2018).

d. Actividades por Componente

Descripción de Actividades, Flujograma & Modalidad de Producción

Tabla 8: Componentes y flujo de actividades

Componente	Flujo de actividades
Componente 1	Ver Anexo 2
Componente 2	No existe flujograma para este componente.

Fuente: elaboración propia, datos obtenidos de documentos internos Denuncia Seguro.

Orientaciones Técnicas/Protocolos/Material Relacionado Existente

Componente 1: Para los casos de violencia intrafamiliar, el equipo del programa elaboró una Guía de Orientaciones y Procedimientos para estandarizar conocimientos y acciones que corresponda aplicar. En síntesis, su cuerpo tiene fundamento en la Ley de Violencia Intrafamiliar N°20.066 y establece criterios de ejecución para diferentes situaciones, tales como flagrancia y no flagrancia. Si bien los elementos de la entrevista por parte del operador varían según el caso, el procedimiento estándar para el primero de ellos corresponde a comunicarse de forma inmediata con las líneas de atención telefónica 147 o 149 de Carabineros, identificándose como operador del programa Denuncia Seguro, procediendo con la narración de los hechos. Para hechos no flagrantes, terminada la entrevista telefónica, el operador procede a registrar la llamada como "incidente nuevo" en el Sistema de Registro de Información (SRI), donde luego procede a enviar mediante correo electrónico copia del incidente al Coordinador del Área de Recepción y Análisis de Información Delictual, en un plazo no superior al término de su turno, debiendo ser tratado en forma prioritaria.

Del mismo modo, el programa elaboró un protocolo para abordar delitos sexuales denominado "Protocolo de Atención a Delitos de Violencia Sexual". Principalmente, sus orientaciones pretenden identificar características de los delitos de violencia sexual en personas con limitaciones para realizar una denuncia (menores de edad, personas con discapacidad física, etc.). Cabe destacar, sin embargo, que este protocolo no se encuentra focalizado fundamentalmente en casos de flagrancia

o en situaciones donde la víctima es la que se comunica directamente con la línea telefónica, debido a que el programa no tiene la facultad de perseguir a los victimarios de estos delitos. Para estos casos, los operadores recomiendan inmediatamente comunicarse con los teléfonos de Carabineros de Chile o de Policía de Investigaciones.

Si la llamada corresponde a un llamado con información sobre un supuesto delito sexual, entregada por un tercero, se procede a detectar si el hecho se identifica con algunas de las instancias donde el programa interviene (menores de edad o personas con limitaciones para realizar denuncias) y se procede a continuar con la indagación telefónica. Una vez que se recibe la información delictual y el analista califica la información como suficiente, el incidente es calificado como "incidente crítico" para otorgarle urgencia a la redacción de la denuncia (en casos críticos, los antecedentes son presentados en Fiscalía a más tardar el día siguiente de la recepción de los antecedentes, a la vez que también es remitida a las policías para que realicen las actuaciones correspondientes).

En todos los casos donde Carabineros interviene, las llamadas son registradas como incidente nuevo en el SRI, pero no como denuncia.

e. Duración de la Intervención & Criterios de Egreso

En caso que el expediente del caso sea aprobado por el CRAID, dicha información se deriva al Área Jurídica para la redacción de la denuncia y su posterior envío al Ministerio Público, en un plazo estimado de diez días hábiles promedio. En ese intertanto el beneficiario puede mantener su calidad como tal al ejercer su derecho de consultar por el estado del caso, frente a la imposibilidad de recibir un llamado de parte del equipo de Denuncia Seguro, al respetar el criterio de anonimato. Una vez que la denuncia procede a los registros del Ministerio Público, el beneficiario egresa del programa, otorgándole al proceso completa correspondencia con el Ministerio Público. Si por el contrario el incidente es rechazado, tanto por el CRAID como por el Área Jurídica, ya sea por falta de antecedentes o incoherencia en la información, se da cierre al caso y se produce el egreso. Esto también es informado solamente si el usuario acude a la línea Denuncia Seguro.

Obsérvese, no obstante, que usuarios egresados con expedientes aprobados por el CRAID continuarán posibilitados de consultar sobre el curso de la denuncia presentada (llamando al programa y presentando el código de caso).

f. Justificación

Evidencia Nacional e Internacional

Existen variados programas/iniciativas estatales y provenientes de la sociedad civil que abordan la problemática con medios similares a los de Denuncia Seguro. Países como México, Perú, Argentina y Estados Unidos poseen canales de denuncia anónimos que afrontan diferentes delitos, cuyos orígenes se fundamentan en la tasa de prevalencia de éstos en las realidades nacionales respectivas. Así el gobierno mexicano, por ejemplo, implementó una línea telefónica y un sitio web para denunciar diferentes delitos, entre ellos los relacionados a estafas, extorsión, así como hurtos y delitos informáticos. Existe recopilación de datos tanto del denunciante (en caso de que no sea anónimo) como de las características de los hechos delictuales que acontecieron.

24

A diferencia del caso anterior, el procedimiento de denuncia en Perú se caracteriza por sólo utilizar una línea telefónica, dando la opción de anonimato si así las personas lo requieren. Caso similar se presenta en Argentina, especialmente en la provincia de Córdoba, donde se puso en práctica una línea de denuncias anónimas, cuya unidad recibe, procesa y deriva los llamados tanto al Ministerio Público como a las unidades operativas. Canadá aporta a la discusión mediante mecanismos similares, los cuales se encuentran englobados dentro de la página web de los gobiernos locales, en que se recomiendan los pasos a seguir en caso de necesitar reportar un crimen o aportar antecedentes.

A los esfuerzos realizados por países del continente se suma la labor de la organización internacional *Crime Stoppers International*. Dicha institución se caracteriza por ser una fundación independiente y sin fines de lucro, registrada en los Países Bajos y cuya misión establece movilizar al mundo para proporcionar información sobre el crimen de forma anónima, propósito que se ha expandido a sus diferentes oficinas regionales (Latinoamérica, Europa, África y Australia). Su modelo de gestión, colaborativo con diferentes gobiernos nacionales tiene como primer componente brindar un marco de difusión e información para educar a la ciudadanía en términos de comprender una situación delictiva, las fases del proceso judicial, así como los antecedentes a presentar en una denuncia. Además, ofrece programas locales de cooperación técnica y financiera para diferentes organizaciones para movilizar a las comunidades a denunciar delitos de forma anónima.

Uno de los socios estratégicos de esta organización es *Disque Denuncia* de Brasil, central de llamadas especializada en servir a la población que experimenta o presencia acciones criminales, mediante la derivación de informes elaborados en base a llamadas anónimas recibidas, las cuales son transmitidas a las autoridades correspondientes. Actualmente *Disque Denuncia* complementa la recolección de datos de llamadas mediante una aplicación informática, cuyos datos son compartidos a cada uno de los gobiernos estaduales del país.

Pese a la existencia de diferentes iniciativas que estimulan la denuncia, se ha encontrado escasa información respecto a estudios de impacto de estas medidas sobre la cifra negra. Por una parte, *Crime Stoppers* ha señalado que aún no existen estudios que demuestren la efectividad de los programas en la disminución del sub-reporte de delitos, mientras que *Disque Denuncia* sólo publica el número de denuncias registradas al presente año. Esto podría ser el preludio para posteriores investigaciones de costo-efectividad que identifiquen en qué medida programas como éstos impactan en la generación de antecedentes delictuales.

Comparación con Diseños Alternativos Para Resolver el Mismo Problema

De acuerdo a lo señalado en el punto anterior, puede apreciarse que las iniciativas y/o proyectos en que propenden el aumento de la denuncia lo realizan fundamentalmente a través de componentes sustentados en medios tecnológicos para realizar denuncias. Sin embargo, existe poca evidencia de iniciativas que traten la problemática de la no-denuncia con otros medios (componentes) o que apunten a otras causas que explican el problema.

Una de las causas no abordadas por gobiernos y/o instituciones para aumentar la información de hechos delictuales es la desconfianza general en las instituciones. Lo anterior, pese a que estudios realizados en países de Latinoamérica enfatizan acerca de la causalidad de la confianza en instituciones policiales sobre la decisión de denunciar (Bergman & Flom, 2012; Cruz, 2010). Con todo, algunas experiencias en la región y en Estados Unidos han sido ejecutadas con el propósito de

incrementar la confianza en las policías, sin tener a la vista el impacto de estas medidas sobre la probabilidad de denunciar. Este es el caso de las Policías Comunitarias, cuyo accionar policial se basaba en un diálogo entre ciudadanos y policía, complementado con una mayor delegación de autoridad hacia los responsables territoriales de la policía de modo que éstos desarrollaran soluciones locales para problemas que emergen a ese nivel (Frühling, 2011). La literatura ha demostrado buenas evaluaciones respecto al nivel de confianza que adquieren estos policías territoriales. Experiencias en Brasil y Colombia dieron ciertos signos positivos al respecto, mientras que experimentos realizados en pequeños barrios en Carolina del Sur también generaron beneficios inequívocos en términos de confianza en las policías barriales (Hawdon & Ryan, 2003).

Sin embargo, dichas prácticas nunca alcanzaron a ser ejecutados como un programa a largo plazo. Dado el alto costo de capacitar policías para tales contextos y las complejidades logísticas que implicaban estas iniciativas, las policías comunitarias sólo consiguieron situarse en el ámbito de planes piloto, generando en consecuencia que su impacto a largo plazo sea cuestionable.

En cuanto a la desconfianza generalizada en el sistema penal y sus efectos sobre la denuncia, ha habido un casi nulo aporte de iniciativas o proyectos gubernamentales que aborden esta coyuntura. Si bien existen trabajos académicos que abordan dicha relación (Boston Bar Association, 2009), la temática carece de estudios que examinen el impacto de poseer sistemas judiciales distantes con el ciudadano en Chile.

Existencia de Iniciativas Cercanas a nivel del Estado

A nivel nacional existen iniciativas de denuncia similares a Denuncia Seguro. En primer lugar, se encuentra la Unidad de Análisis Financiero (UAF), organismo que busca prevenir e impedir que se cometan los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo en Chile. Para ello la institución dispone del Portal de Entidades Reportantes con el cual es posible enviar reportes de irregularidades en línea y acceder a las actividades de difusión y capacitación de la UAF. La Unidad de Análisis Financiero está legalmente impedida de iniciar investigaciones de oficio. Por tanto, para poder realizar inteligencia financiera, necesita que los sujetos inscritos en el Portal de Entidades Reportantes les envíen los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) a través de este sitio web.

Cabe mencionar adicionalmente que existen diversas líneas que abordan distintos tipos de delitos en el país (149 Fono Familia CCH, 800 730 800 Servicio Nacional de Menores (SENAME), 800 220 040 Programa de Violencia Intrafamiliar y de Maltrato Infantil de la Corporación de Asistencia Judicial, 800 104 008 Fono Violencia Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), etc.).

Por otro lado, se encuentra la aplicación informática SOSAFE, la cual es un aplicativo descargable formulado por una empresa desarrolladora que permite a un usuario realizar un requerimiento o reporte de situaciones delictivas o de seguridad que ocurren en el barrio, para que dichas solicitudes sean recibidas por las autoridades competentes. El proceso de uso de la aplicación inicia mediante un reporte hecho por cualquier usuario de la red, el cual es atendido por un funcionario de Carabineros, Municipalidad o Bomberos (según sea el caso), quien puede ser complementado con mayores antecedentes por otros usuarios de la aplicación que se encuentren en los alrededores del suceso (actualización constante de parte de usuarios y Carabineros a través de breves *tweets*). Desde el momento en que se recibe el reporte, los funcionarios de los organismos mencionados analizan la información y deciden si amerita atender en terreno la solicitud, caso que finalmente concluye una vez que el personal receptor despacha un último *tweet* con el que comunica a la red

que el caso ha sido resuelto o no. Si bien es una herramienta que trabaja con instituciones policiales, el reporte realizado vía aplicación no es equivalente a una denuncia formal.

Dentro de la misma lógica de SOSAFE, en países como México, Estados Unidos y Australia se han desarrollado diversas aplicaciones para levantar reportes de problemáticas se seguridad. Por un lado, se encuentra DENCI (México) cuya función es altamente similar a la del caso chileno y parecida a la aplicación estadounidense Torch. Por otro, está Escudo Ciudadano (México), aplicativo abocado en reportar casos de corrupción, punto profusamente vinculado con los altos índices de esta infracción en dicho país. *Crime Stopper South Australia*, por su parte, posee una mayor relación con la base de datos de la policía del estado australiano de *South Australia*, lo cual podría ser novedoso dentro del espectro de aplicaciones al incluir reportes directamente como potenciales denuncias.

Potenciales Iniciativas Complementarias

El programa Denuncia Seguro tiene la oportunidad de brindar apoyo a las víctimas de delito mediante la derivación al Programa Apoyo a Víctimas de Delito. Esta iniciativa está destinada a contribuir a la reparación de los daños ocasionados por la vivencia de un delito, a través del contacto rápido, gratuito, y oportuno con las personas afectadas, entregando atención integral y especializada con profesionales de diversas áreas: abogados/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, y médicos psiquiatras.

Esto obtiene sentido considerando el potencial efecto positivo que el apoyo a víctimas pudiese tener en el aumento de la denuncia. En la medida que las víctimas se sientan respaldadas por las políticas del Estado, pudiese haber mayor propensión a denunciar, tomando en cuenta la presencia de delitos que no son denunciados ante el bajo beneficio que el acto de reportar genera en la víctima.

6. Uso de Recursos

a. Fuentes de Financiamiento & Participación en Presupuesto Institucional

El presupuesto del Programa Denuncia Seguro proviene en su totalidad de la Ley de Presupuesto del año 2019, clasificándose en el sub-ítem 015¹¹ que proporciona recursos para Programas de Prevención del Delito y Seguridad Ciudadana. La participación del programa en el presupuesto de la SPD se presenta en la Tabla 9.

Tabla 9: Participación del programa Denuncia Seguro en el presupuesto de la SPD

Presupuesto SPD del Delito año 2019	Participación del Programa en presupuesto SPD año 2019
40.253.070.000	342.767.458 (0.85%)

Fuente: elaboración propia, datos obtenidos del Informe de Planilla de Presupuesto Vigente, Comprometido y Ejecutado (Devengado) - Depto. de Finanzas 2019 (SPD, 2019).

b. Presupuesto

¹¹ Imputación 01-24-03-015-005: 01: programas para la prevención del delito; 24: subtítulo trasferencias; corrientes; 03: ítem de transferencias a otras entidades públicas; 015: sub ítem; 005: asignación a programa Denuncia Seguro.

Tabla 10: Presupuesto inicial, final y ejecutado por año

PRESUPUESTO (M\$ de cada año)								
	2015	2016	2017	2018	2019			
Presupuesto Inicial	-	330.235	340.841	327.289	342.767			
Presupuesto Final	330.235	322.241	340.887	327.289	-			
Presupuesto Ejecutado	325.937	320.337	339.609	318.696	-			

Fuente: elaboración propia, datos obtenidos del Informe de MDS (2019) Ficha de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales 2019, Programa Denuncia Seguro.

c. Gasto

Tabla 11: Gastos por componentes

GASTOS PRESUPUESTADOS (M\$ de cada año)						
	2015	2016	2017	2018	2019	
Componente 1	-	-	-	305.735	326.745	
Componente 1 (Gasto por incidente)				34,739	28,60	
Componente 2	ı	ı	-	21.553	16.221	
Componente 2 (Gasto por actividad)	-	-	-	48,63	35,263	
SUBTÍTULOS Y GASTO ADMINISTRATIVO12						
Subtítulo 21	2.000	1.574	1.645	95	581	
Subtítulo 22	53.767	10.585	14.071	2.562	5.468	
Subtítulo 24	274.468	310.084	325.171	324.633	336.719	
PRESUPUESTO TOTAL (TOTAL SUBTÍTULOS + OTRAS PARTIDAS)						
Total subtítulos	330.235	322.241	340.887	327.289	342.767	
Otras partidas ¹³ 01-21-02 Imputación de contratas				101.800	129.519	
Presupuesto total				429.089	472.286	

Fuente: elaboración propia, datos obtenidos de la Ficha de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (2019), Programa Denuncia Seguro e Informe de Planilla de Presupuesto Vigente, Comprometido y Ejecutado (Devengado) - Departamento de Finanzas (2019).

d. Asignación de Recursos

El programa no cuenta con asignación de recursos a nivel territorial. Esto ya que el primer componente es un servicio centralizado en la Región Metropolitana y que es provisto a toda la ciudadanía, mientras que el segundo componente sólo posee presupuesto para actividades de

¹² 21. Gastos en personal (comisiones de servicio); 22. Bienes y servicios de consumo; 24. Transferencias corrientes.

¹³ Gastos de "otras partidas" del programa se refieren a los gastos imputados a la cuenta 01-21-02 "Gastos en personal", correspondiente a la misma cuenta que remunera a los funcionarios en calidad contrata de la SPD.

difusión dentro de la Región Metropolitana. Por esta razón es que el segundo componente no transfiere recursos ni insumos físicos a comunas fuera del Gran Santiago, aunque efectivamente entrega los lineamientos para que estas actividades se efectúen (modelos de material informativo, presentaciones PowerPoint, etc.).

7. Organización & Gestión

a. Unidad y Encargado Responsable

Coordinación Nacional del Programa – Sebastián Delmás Florimo

b. Estructura Organizacional, Funciones & Dotación del Personal

El organigrama del programa se encuentra disponible en el Anexo 3.

El personal del equipo se encuentra distribuido en cuatro áreas: Área de Difusión, Área de Gestión, Área Jurídica y el CRAID, dirigidos por el Área de Coordinación Nacional.

El CRAID cuenta con personal calificado en estudios delictuales y tipificación de delitos, cuya labor se resume en atender los llamados realizados por el público y entregar el primer análisis de los casos presentados al Área Jurídica. Para ello, la ejecución considera personal a contrata y honorarios para labores de dirección, control de gestión y de difusión de las actividades.

El Área Jurídica examina con mayor detenimiento las causas presentadas, conforme a verificar el cumplimiento de ciertos criterios jurídicos suficientes para que el incidente pueda ser presentado como una denuncia ante Tribunales. Posterior a ello, existe un proceso liderado por el Área de Gestión en el que se recopila toda aquella información referente a denuncias, a fin de utilizarla en función de mejorar ciertos elementos del programa y cumplir con las metas propuestas.

En paralelo a las gestiones mencionadas, el Área de Difusión trabaja con la función de coordinar las distintas instancias de extensión y publicidad del programa. Esto en favor de incorporar un mayor número de beneficiarios capaces de brindar una entrega de antecedentes exitosa, otorgando así mayores posibilidades que el incidente se configure como denuncia (identificación del victimario, lugar y fecha).

La dotación del programa se encuentra disponible en el Anexo 3.

c. Programación para la Producción de las Actividades

Coordinación Nacional

El área de Coordinación Nacional tiene como objetivo velar por el correcto cumplimiento de los componentes del programa. Su mecanismo de producción de actividades consiste en supervisar el trabajo de las unidades a través de reuniones semanales con los equipos, especialmente con el Área de Gestión, la cual provee de información sobre datos relevantes para las distintas actividades en la que Coordinación Nacional participa. Entre ellas se encuentra fundamentalmente la asistencia a actividades de difusión tanto en la Región Metropolitana como a lo largo de todo el país. Todo aquello es coordinado por la encargada de difusión con quien, en base a lo requerido por las

Coordinaciones Regionales y prioridades del programa, organizan el tipo de presencia en el territorio, destacando las entrevistas en radios y programas locales de televisión. Dichas actividades, sin embargo, no cuentan con una planificación.

Esta área se compone de una Coordinación con dotación de una persona en calidad de contrata.

Área de Difusión

El Área de Difusión se encuentra encargada de dar cumplimiento al segundo componente. Esto se realiza mediante la programación de todas las actividades de difusión y charlas a lo largo del país, la cual tiene lugar entre enero y febrero; sucedido de su ejecución entre febrero y diciembre del mismo año; tareas que son reportadas formalmente mediante un informe semestral de avance comprometido para el mes de julio, y otro a entregar en diciembre del mismo año.

Esta área se compone de una Coordinación con dotación de una persona (en calidad de contrata), aspecto que compromete coordinar las actividades que se realizan a lo largo del país en conjunto con las Coordinaciones, Gobernaciones Regionales y programas que pudiesen brindar el recurso humano para aquello. La jornada laboral pactada corresponde a 44 horas.

No existe formalmente una planificación de reuniones y coordinaciones con las contrapartes regionales. La provisión de material de difusión, así como la decisión de realizar charlas en determinados lugares son organizadas mediante la demanda de los equipos regionales, o bien, aplicando el criterio de comunas que posean altos índices de delitos. Esto último es reportado por el Área de Gestión.

Área de Gestión

El Área de Gestión se encuentra encargada de brindar asesoría técnica a las demás unidades para dar cumplimiento a la entrega de los componentes. Lo anterior se lleva a cabo a través de la realización de los compromisos de gestión, los cuales incluyen la elaboración de protocolos de atención para los diversos delitos que el programa aborda; la redacción de informes semestrales de análisis de delitos según variables estratégicas, conforme a colaborar en la toma de decisión respecto de los territorios que requieren mayor intervención de charlas y difusión; el seguimiento y control de gestión de los informes realizados por el Área Jurídica y el CRAID para cumplir con los plazos que otorga el primer indicador de propósito; sumado a la elaboración de minutas informativas requeridas por distintos órganos de la administración del Estado.

Esta área se compone de una Coordinación y dos profesionales, donde uno es profesional de apoyo mientras que el otro es Encargado de Sistemas. Todos ellos se encuentran contratados en calidad de honorarios, imputados a la cuenta del programa. La jornada laboral pactada corresponde a 44 horas.

No existe formalmente una planificación de reuniones y coordinaciones entre sí, no obstante, el contacto profesional en el equipo y con otros estamentos se concibe constantemente en base a las necesidades.

Área Jurídica

El Área Jurídica se encuentra encargada de dar cumplimiento al primer componente. La principal responsabilidad de esta unidad corresponde a la redacción y presentación de la denuncia respectiva a través de correo electrónico al Ministerio Público (quienes eventualmente desarrollarían acciones conducentes al esclarecimiento de los hechos y persecución de la actividad delictiva), luego del análisis de contenido brindado por el CRAID

Esta área se compone de una Coordinación y cuatro asesores jurídicos con formación o especialidad en derecho penal. Todos quienes componen esta unidad están contratados en calidad de honorarios, imputados a la cuenta del programa, salvo un asesor/a jurídico/a quien se encuentra bajo modalidad contrata. La jornada laboral pactada corresponde a 44 horas.

No existe formalmente una planificación de reuniones y coordinaciones entre sí, no obstante, el contacto profesional en el equipo y con otros estamentos se concibe constantemente en base a las necesidades.

Centro de Recepción y Análisis de Información Delictual (CRAID)

El CRAID se encuentra encargado de dar cumplimiento al primer componente. Sus funciones inician al momento en que una persona se comunica con la línea Denuncia Seguro, quienes a través de una entrevista guiada dirigen la conversación para obtener la mayor cantidad de datos delictuales. Posteriormente el incidente (llamada que aporta información delictual) es sometido a un análisis de contenido, verificándose la existencia de elementos suficientes que justifiquen la presentación de la denuncia a la Fiscalía Local competente. Para la consecución de estos fines, se presta especial atención al registro de los elementos esenciales que sirven a la investigación, esto es, descripción del lugar, personas y modo de operar del eventual ilícito. Una vez aprobado el incidente es derivado al Área Jurídica.

Esta área se compone de una Coordinación y 16 funcionarios con perfil vinculado a las ciencias criminalísticas y sociales, capacitados en análisis delictual. Todos quienes componen esta unidad están contratados en calidad de honorarios, imputados a la cuenta del programa, salvo la Coordinación del Área. Los 16 analistas de información se encuentran distribuidos en turnos de día (8am – 5pm / 11am-8pm) y noche (20pm – 8am), mientras que la Coordinación posee una jornada laboral de 44 horas

d. Mecanismos de Coordinación para la Producción de las Actividades

Todas las áreas del programa junto con su Coordinación señalan que los mecanismos de coordinación más utilizados son las reuniones y los correos electrónicos, no existiendo una programación de su frecuencia, sino que actuando según necesidad. Si bien cada instancia tiene definidas sus funciones y fechas clave, no se describen mecanismos explícitos de coordinación.

Dichas coordinaciones se llevan a cabo en función de las actividades de cada Unidad, teniendo a la Ficha de Compromisos de Gestión como referencia. Este documento delimita a los responsables de las actividades vinculadas con los objetivos del programa y el cumplimiento de indicadores PMG y CDC conforme a su ejecución a lo largo de un período determinado. Estos compromisos son elaborados al inicio de cada año y cuentan con una planificación estimada de los hitos relevantes de cada iniciativa, producto final que es firmado por la jefatura y el gestor del indicador.

Por otra parte, el programa sostiene constantes coordinaciones con las Policías y Ministerio Público. Con los primeros existe una permanente comunicación vía teléfono cuando los casos presentados por los usuarios así lo requieren (violencia intrafamiliar, delitos sexuales). Además, y especialmente con Carabineros de Chile, hay un contacto más directo vía reuniones para revisar técnicamente los protocolos elaborados por el programa para abordar los delitos mencionados, lo cual se presenta como una instancia provechosa para ambas instituciones.

Las coordinaciones con el Ministerio Público quedaron establecidas conforme al Decreto Exento N°1.748 con fecha 14 de mayo de 2015 de la Subsecretaría de Prevención del Delito. Aquel texto establece la aprobación del Convenio de Colaboración, Operación y Procedimiento entre el Ministerio Público y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, con el objeto de canalizar, denunciar y estandarizar la información recibida por el Programa Denuncia Seguro hacia el Ministerio Público. Por tanto, la organización de tareas entre el programa y la Fiscalía se suscita en base a la necesidad y entregas de información pactadas, tales como reportes mensuales sobre el estado de los casos, pero que no incluyen una planificación de reuniones con este organismo.

e. Mecanismos de Transferencia de Recursos, Rendición & Incentivos

A diferencia de otros programas, Denuncia Seguro no realiza transferencias a los beneficiarios en ninguna de las fases del flujo de actividades, por lo que no utiliza mecanismos de rendición de cuentas respecto a insumos entregados a beneficiarios tal como lo realizan otros programas sociales (que entregan libros, transferencias corrientes, insumos generales, etc.).

Pese a aquello, el programa obedece al seguimiento del Manual de Rendiciones de Cuentas para Transferencias Corrientes (Res. Ex. 1024/2018), mediante el cual es posible generar procesos de rendición de insumos del programa. Dentro de los más utilizados se encuentran las compras realizadas a través de Mercado Público, el pago de taxis y el actual desarrollo de la aplicación web Denuncia Seguro a implementarse durante el año 2019. Todos estos gastos en personal y bienes para la ejecución de actividades son registrados y rendidos mediante boleta ante el Departamento de Contabilidad, imputados finalmente a las cuentas indicadas en la sección 6, letra c.

f. Sistemas de Información o Instrumentos de Almacenaje de la Información

El Programa Denuncia Seguro cuenta con el servicio de la empresa SIIGSA (Servicios Integrados en Información Geográfica), la cual provee el Sistema de Registro de Información para las llamadas recibidas por el programa. Este sistema permite que los analistas del CRAID completen la descripción del contenido correspondiente al Módulo de Llamadas (si ésta corresponde a la entrega de antecedentes nuevos de un caso anterior, consulta del estado de un caso anterior, derivación a otro servicio, felicitaciones, incidentes nuevos, otros), al Módulo Incidente Nuevo (descripción detallada de datos del incidente, si hubo vehículos asociados, lugar del incidente, involucrados, etc.), al Módulo Lugar Nuevo (descripción del lugar, si en éste ha habido actividades delictuales anteriores, modus operandi, etc.) y al Módulo Persona Nuevo (en donde se describe a la persona identificada como victimario).

Posterior a la recolección de los datos mencionados, el sistema automáticamente los almacena con el propósito principal de mantener registro de cada uno de los casos, así como realizar reportes semi automatizados. A ello se le suma el proceso manual de respaldar todas las llamadas con información delictual del sistema en una "Base Espejo" Excel, con la que es posible realizar análisis estadísticos

más específicos –y que el sistema no realiza por defecto - en función de alguna variable en particular, como tipo de delito o región.

Este sistema es retroalimentado con la información del Área Jurídica y del Ministerio Público, cuyos reportes dan cuenta del estado en que se encuentra cada caso denunciado, frente a la necesidad del usuario de consultar acerca del curso en que se encuentra el proceso (presentando el ID del caso).

Una muestra de las etapas con las que funciona el software de recolección de datos es presentada en el Anexo 4.

g. Mecanismos de Control Interno de la Gestión

El sistema de registro señalado cumple un rol fundamental como instrumento de gestión interna del programa. Aquello puesto que otorga a la Coordinación del Programa y al Área de Gestión la capacidad de controlar el estado de avance en los casos encomendados al CRAID y al Área Jurídica, a través de la consulta sistemática sobre el nivel de atrasos que se podría generar, a fin de cumplir con el indicador de componente 1 (porcentaje de incidentes denunciados en un plazo no superior a diez días hábiles siguientes a la fecha de su ingreso durante el año).

Con respecto a las actividades de difusión, en tanto, el programa no posee mecanismos formales internos de control de gestión. Estas iniciativas, no obstante, son controladas por la Encargada del Área de Difusión, quien, en función de la Ficha de Programación de Compromisos de Gestión elaborada por el Dpto. de Planificación, Control y Gestión Institucional, coordina actividades de difusión en la medida que el avance progresivo declarado en dicho documento se cumpla.

Un insumo que posibilita identificar el curso de ejecución de las charlas corresponde al Informe de Avance del Plan de Difusión, comprometido para julio de cada año. Este instrumento concede información para programar las posibles actividades pendientes con las Coordinaciones Regionales.

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 por el Departamento de Planificación, Control y Gestión Institucional de la SPD (2018). Los principales riesgos para el programa son externos. Estos se describen en la Tabla 12. En tanto los riesgos internos se encuentran disponible en detalle en el Anexo 5.

Tabla 12: Matriz de riesgos externos del programa Denuncia Seguro

Tabla 12: Matriz de riesgos externos del programa Denuncia Seguro					
DESCRIPCIÓN RIESGO ESPECÍFICO	RIESGO (Probabilidad + Impacto)	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			
Interrupción en la comunicación entre el operador telefónico y quien llama, por falencias en la red telefónica y/o en la conexión a internet (entidad contratada externa)	3,5	El Encargado del CRAID del programa o quien éste delegue, informa al encargado de turno del Departamento de Informática de la SPD, respecto al inconveniente presentado en la red telefónica y/o conexión a internet, con el propósito de subsanar los problemas detectados, a través de telefonía móvil. Esta actividad se desarrolla cada vez que existan problemas de ésta índole. Cuando esto ocurre, y sólo si el Encargado del Área de Recepción y Análisis Delictual no se encuentra en la oficina, el operador telefónico le informa por correo electrónico.			
Saturación o colapso del sistema de recepción de llamadas, por un inesperado aumento en el número de llamadas.	3	El encargado del sistema informático del programa, reporta al Coordinador del Programa Denuncia Seguro y al Jefe de División de Coordinación Nacional, respecto al número de llamadas que se recibieron por día, con el propósito de monitorear el número de llamadas y reestructurar los turnos de los operadores telefónicos en caso de ser necesario, a través de correo electrónico. Esta actividad se desarrolla semanalmente.			

Fuente: Matriz de Riesgo Programa Denuncia Seguro, Depto. Planificación (2018).

9. Enfoques

A diferencia de lo señalado en el enfoque de género (presentado en la Tabla 13), el programa declara no incluir otros enfoques (pueblos indígenas, pertinencia territorial, niños, niñas y adolescentes, discapacidad, inmigrantes) dado el carácter anónimo del servicio.

Tabla 13: Enfoques aplicados por el programa Denuncia Seguro

Enfoques	Descripción		
Enfoque de Género	La condición de género se incorpora en distintas etapas del programa. Primero, en la promoción del servicio al considerar la alta tasa de nodenuncia en casos de violencia intrafamiliar en mujeres. Segundo, este enfoque es incluido al momento del análisis de la información, a través de la elaboración semestral de informes llamados "Análisis de Delitos según sexo del usuario/a del programa Denuncia Seguro", comprometido en el indicador PMG de Equidad de Género para el año 2019. Tercero, y para efectos del cumplimiento de otro indicador de Equidad de Género del mismo año, el programa se comprometió a elaborar un protocolo de atención para casos que aborden delitos sexuales, a fin de mejorar el servicio. Este documento determina las acciones especiales para atender estos casos, entre las cuales se cuenta la categorización de caso crítico y evaluación inmediata para que la denuncia se envíe con la mayor prontitud, junto con el contacto vía correo electrónico con la Brigada de Delitos Sexuales de la PDI.		

Fuente: elaboración propia, datos obtenidos del Informe de Detalle de Programas Sociales (MDS, 2018)

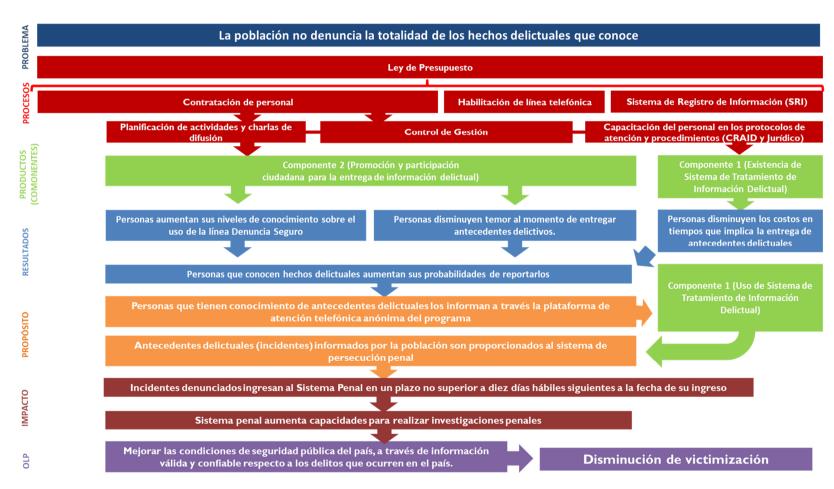
10. Cambios Planificados o en Curso

De acuerdo a los indicadores PMG de Gobierno Digital para el año 2019, el programa tiene programado implementar la plataforma web Denuncia Seguro. Este instrumento será complemento de la línea telefónica y tendrá como propósito generar reportes sobre hechos delictuales vía internet. Además, tendrá la posibilidad de poseer una base de datos que respalde el registro de transacciones, contabilizando campos valiosos para la caracterización de los casos tales como ID del trámite, fecha de inicio y término, estado del trámite, entre otros.

Como un potencial complemento, es relevante tener en consideración que el Gobierno de Chile se encuentra diseñando la aplicación denominada Comisaría Virtual. Este elemento consistiría en un aplicativo web cuyo fin es facilitar la realización de algunos trámites que actualmente deben efectuarse presencialmente en comisarías de CCH, cuya primera fase consistiría en poner en práctica funciones que permitan generar constancias y denuncias sobre algunos tipos de faltas y delitos. Del mismo modo, la actual administración se encuentra en fase de evaluación para el diseño de una App Ciudadana, aplicativo que busca reportar hechos delictivos y que, en una fase posterior, pretende anexar funciones para la comunicación con Denuncia Seguro.

III. SISTEMA DE EVALUACIÓN

1. Teoría del Cambio



Fuente: elaboración propia

2. Indicadores para el Monitoreo

a. Indicadores a Nivel de Objetivos

Los dos indicadores de objetivos que han sido declarados por el programa han sido clasificados como indicadores de propósito. Luego el programa no declara otro tipo de indicadores a nivel de objetivos en un nivel distinto al propósito. No obstante, se proponen tres nuevos indicadores a nivel de resultados (que intermedian entre los componentes y el propósito) que pudieran complementar el monitoreo de los objetivos del programa.

Tabla 14: Indicadores de propósito

Indicadores de Propósito							
Nombre	Fórmula de cálculo		Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de antecedentes delictuales (incidentes) informados por la población son proporcionados al sistema de persecución penal, respecto del total de antecedentes delictuales (incidentes) informados por la población.	informados población, proporcionado sistema de po	ersecución ño t/ Nº de nformados	Porcentual	Anual	Eficacia	82%	Este indicador no presenta justificación en el Informe de Detalle de Programas Sociales. Sin embargo, de acuerdo a lo conversado con el equipo del programa, este indicador intenta relevar los antecedentes delictuales que logran ser calificados como denuncia. Desde esta perspectiva, el indicador mide la calidad y atingencia de la información provista por los usuarios, más la capacidad del equipo del programa en configurar dichos antecedentes en una denuncia.

Indicadores de Propósito						
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Tasa de variación de llamadas registradas por el Programa Denuncia Seguro	((N° de llamadas registradas en el año t por Denuncia Seguro / N° de llamadas registradas en el año t-1 por Denuncia Seguro)-1)*100	Porcentual	Anual	Eficacia	7%	Este indicador busca medir el impacto de las acciones de difusión sobre el número de llamadas que recibe la línea Denuncia Seguro. De acuerdo a ello, se establece como meta aumentar cada año el número de llamadas en pos de ofrecer el servicio a una mayor cantidad de población. Pese a ello, el indicador sólo refleja el aumento de llamadas y no aquellas configuradas como denuncias ante el Ministerio Público.

Tabla 15: Indicadores de resultados intermedios

Tabla 13: Malcadores de resultados meenmedos									
Indicadores de Res	Indicadores de Resultados Intermedios ¹⁴								
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación			
Porcentaje de	(N° de personas	Porcentual	Anual	Eficacia	Α	Este indicador se formula con el			
personas que	encuestadas que declaran				definir	propósito de medir el grado de			
declaran conocer	conocer "bien" y "muy					entendimiento de las personas respecto			
bien las funciones	bien" las funciones de la					al uso (cuándo, para qué delitos y cómo			
del canal de	línea Denuncia Seguro en el					ocupar, además del anonimato con el que			

_

¹⁴ Actualmente, los encargados de difundir el funcionamiento del programa mediante el segundo componente utilizan un acta para consignar la ejecución de una actividad en particular. Sin embargo, estas iniciativas no contemplan instrumentos que permitan recoger la opinión de los beneficiarios del plan de difusión, razón para implementar un instrumento para levantar esta información. El método de recolección de información se implementará a través de la aplicación de un breve cuestionario a una muestra de beneficiarios de las charlas y otros medios de difusión. La definición de muestra será consensuada junto con el Departamento de Estudios de la SPD. Se propone que las preguntas sean elaboradas en base a una escala de Likert, criterio utilizado en investigaciones para medir el nivel de conformidad ante una afirmación. De acuerdo a ello, se utilizarán afirmaciones contenidas en los indicadores de resultados intermedios (sujetas a modificación), estimando el grado de conformidad sobre las diferentes afirmaciones que se establezcan en el cuestionario.

Indicadores de Res	ultados Intermedios ¹⁴					
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
denuncia anónimo Denuncia Seguro	año t / N° de personas encuestadas en el año t)*100					el programa funciona) de la línea Denuncia Seguro, en pos de abordar la problemática del desconocimiento y/o ausencia de un método anónimo para realizar denuncias.
Porcentaje de personas que perciben que la línea Denuncia Seguro facilita el proceso de denuncia	(N° de personas encuestadas que consideran que la línea Denuncia Seguro disminuye los tiempos que toma la entrega de antecedentes delictuales en el año t / N° de personas encuestadas en el año t)*100	Porcentual	Anual	Calidad	A definir	Este indicador busca relevar el aspecto acerca de la sensación de diligencia y facilidad para denunciar que provee el servicio Denuncia Seguro. Asimismo, apunta a medir el grado en que un medio de denuncia accesible para el usuario pueda incidir en un mayor número de denuncias.
Porcentaje de personas que declaran poseer menos temor para denunciar gracias a la línea Denuncia Seguro	(N° de personas encuestadas que consideran que la línea Denuncia Seguro disminuye el temor en denunciar en el año t / N° de personas encuestadas en el año t)*100	Porcentual	Anual	Calidad	A definir	Este indicador busca relevar el aspecto acerca de la sensación de inseguridad que plantea el realizar una denuncia, ante posibles represalias por parte de los victimarios. Esto se resalta al considerar el atributo de anonimato que posee la línea Denuncia Seguro, el cual le garantiza a los usuarios el resguardo de la información personal al momento de informar sobre hechos delictuales.

b. Indicadores a Nivel de Componentes

Tabla 16: Indicadores de componentes

Indicadores de Componei	ntes					
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Porcentaje de incidentes denunciados ¹⁵ en un plazo no superior a diez días hábiles siguientes a la fecha de su ingreso durante el año, respecto del total de incidentes denunciados durante el año.	denunciados en un plazo no superior a diez días hábiles siguientes a la fecha de su ingreso durante el año t/ Número total de	Porcentual	Anual	Calidad	92%	El indicador es un indicador de calidad, relevante para el oportuno y eficiente traspaso de datos que entregan las personas. Actualmente el equipo ha dividido este proceso en dos etapas: "ingreso de información" y "denuncia de escrito", donde cada uno tiene cinco días para ejecutar el trabajo, por tanto, diez días es la capacidad máxima del equipo. Se estima mantener el promedio, incentivando que todas las denuncias sean presentadas en un máximo de diez días.

[.]

¹⁵ Para efectos del indicador, serán considerados "incidentes denunciados", todo incidente aprobado que haya sido puesto en conocimiento del Ministerio Público, pudiendo el escrito respectivo recibir la denominación "denuncia", "aporta", "aporta a la denuncia", "aporta información" o cualquier otro análogo. Dada su tramitación, no serán considerados para este indicador los incidentes aprobados y tramitados bajo los protocolos "especial urgente" o "violencia intrafamiliar". El período de medición del indicador, corresponde hasta el día 13 de diciembre del año 2019. Para los incidentes denunciados en forma presencial, se entenderá como fecha de denuncia la consignada en la copia timbrada por la fiscalía respectiva. En el caso de las denuncias presentadas a través de correo convencional, se entenderá como fecha de denuncia el día señalado en el Sistema de Gestión Documental del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Para las denuncias presentadas vía correo electrónico, la fecha considerada será aquella que conste en el mismo. El plazo del indicador será aplicable en la medida que se registre un caudal igual o inferior a 800 incidentes mensuales.

Indicadores de Componer	Indicadores de Componentes								
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación			
Porcentaje de charlas a la comunidad realizadas en el año, respecto del total de charlas a la comunidad del programa Denuncia Seguro contempladas en plan anual de difusión ¹⁶ .	comunidad realizadas en el año t / N° de charlas a	Porcentual	Anual	Eficacia	60%	El indicador se genera en función de medir la intervención territorial del programa en diferentes comunas, mediante la ayuda de las Coordinaciones Regionales. Se concibe que, a mayor número de actividades de difusión, mayor será el uso de la línea Denuncia Seguro			

Tabla 17: Metas de producción por componentes

Componente	2019	2020	2021
Sistema de Tratamiento de Información Delictual	11.967	A definir	A definir
Promoción y participación ciudadana para la entrega de información delictual	460	A definir	A definir

¹⁶ El equipo calendariza sus actividades de difusión en el mes de enero de cada año, del cual se estima el número total de actividades a realizar. Para el año 2019, éstas se estipularon en 210, por lo cual el resultado final se obtendrá de aquel denominador y de las charlas efectivamente ejecutadas.

c. Indicadores a Nivel de Actividades

Tabla 18: Indicadores de actividades

PANEL A: Indicad	ores de Actividades para el		onente ¹⁷						
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación			
Porcentaje de personal nuevo (del CRAID y del Área Jurídica) capacitado	(N° de personal nuevo capacitado en procedimientos de análisis año t / total de personal nuevo año t) *100	Porcentual	Anual	Eficacia	100%	Se considera necesaria la medición de dicho indicador al estimar como clave el proceso de integrar la información delictual al sistema de persecución penal en un período oportuno (10 días hábiles). El personal capacitado en la materia permitirá que la meta de los 10 días se mantenga como estándar interno.			
PANEL B: Indicad	PANEL B: Indicadores de Actividades para el Segundo Componente								
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación			
Porcentaje de planes de difusión aprobados al 30 de enero	Número de planes de difusión aprobados al 30 de enero del año t / Número de planes de difusión planificados para el año t) *100	Porcentual	Anual	Eficacia	100%	Se considera necesaria la medición de dicho indicador ya que es necesario conocer el número total y el lugar de las charlas a realizar en el año. Esto debido a que se considera estratégico definir los lugares que recibirán este componente en función de criterios a definir (vulnerabilidad, frecuencia de delitos, número de uso de la línea Denuncia Seguro). La meta de este indicador es un Informe de Difusión aprobado al 30 de enero, dicha fecha inclusive.			

¹⁷ En el Anexo 6 se agrega compromiso de PMG Gobierno Digital asociado a actividades del primer componente.

d. Indicadores de Población

Tabla 19: Metas de población beneficiaria

Año	2019	2020	2021
Metas de Población Beneficiaria	11.967	A definir	A definir

Tabla 20: Indicadores de población

Indicadores de Poblaci	ón			·		
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Cobertura	(Beneficiarios efectivos año t/población objetivo año t)*100	Porcentual	Anual	Eficacia	95%-105%	Este indicador pretende medir la cobertura alcanzada del programa respecto a la población objetivo definida. Esto se genera mediante el conteo de beneficiarios (lo que es proporcionado por el sistema SRI) y la población objetivo planificada para el año t.
Gasto por beneficiario	(Presupuesto ejecutado año t/beneficiarios efectivos año t).	Numérico	Anual	Eficiencia	A definir	Este indicador mide la eficiencia del gasto por beneficiario. En concreto el presupuesto ejecutado en un año t dividido por la cantidad de beneficiarios que atendió el programa. El gasto por beneficiario indicado por el último informe de desempeño del programa arroja una cifra de \$27.662 para el año 2018. Para el posterior establecimiento de esta meta, se tendrá en consideración el valor de años anteriores a modo de obtener la tasa de variación del gasto por beneficiario en el año t y el año t-1.

e. Indicadores de Uso de Recursos

Tabla 21: Indicadores de uso de recursos

Indicadores de Us	o de Recursos					
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Ejecución presupuestaria final	(Presupuesto ejecutado año t / presupuesto final año t)*100	Porcentual	Anual	Economía	100%	El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas a la Ley de Presupuesto. La meta se elabora en función a que porcentaje del presupuesto es ejecutado.
Porcentaje de gasto social directo	(Gasto social directo año t / presupuesto ejecutado año t)*100	Porcentual	Anual	Economía	A definir	Se refiere al porcentaje de gasto traspasado directamente a los beneficiarios vía los componentes. Para su cálculo, deberá discutirse si los gastos de personal proveniente del presupuesto de la SPD será incluido en dicha categoría, pues al presente sólo se contempla el gasto administrativo imputado a la cuenta del programa.

f. Indicadores o Compromisos de Equidad de Género

Tabla 22: Indicadores o compromisos de equidad de género

Indicadores o Co	mpromisos de Equidad de Género		•	,	•	
Nombre	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Periodicidad	Dimensión	Meta	Justificación
Elaborar un protocolo de atención respecto a delitos sexuales	No aplica	No aplica	Anual	Eficacia	No aplica	Los delitos sexuales son informados principalmente por mujeres (77%) en el canal telefónico, por tanto, resulta necesario contar con un protocolo que permita atender de manera adecuada a las personas que llaman para evidenciar este tipo de hechos delictuales.
Porcentaje de informes semestrales de delitos según sexo	(N° de informes semestrales de análisis de delitos según sexo del usuario/a elaborados / N° total de informes semestrales de análisis de delitos según sexo del usuario/a planificados)*100	Porcentual	Anual	Eficacia	100%	La información servirá de insumo para la generación de acciones que permitan transversalizar el enfoque de género en el programa. Durante el año 2019, se planifica la elaboración de dos informes de análisis de delitos según sexo del usuario/a del programa Denuncia Seguro.

g. Resumen de Indicadores para Monitoreo

Tabla 23: Tabla resumen de indicadores e instrumentos comprometidos

Nombre del Indicador	Código	Instrumento Vigente	Monitoreo por Depto. Planificación		
		Comprometido	2019	2020	2021
Porcentaje de antecedentes delictuales (incidentes) informados por la	01	MDS	Si	Si	Si
población que son proporcionados al sistema de persecución penal					
Tasa de variación de llamadas registradas por el programa Denuncia Seguro	02	MDS	Si	Si	Si
Porcentaje de personas que declaran conocer bien las funciones del canal de	03		No	No	Si
denuncia anónimo					
Porcentaje que percibe que la línea Denuncia Seguro facilita la denuncia	04		No	No	Si
Porcentaje que declara poseer menos temor para entregar antecedentes	05		No	No	Si
delictuales					
Porcentaje de incidentes denunciados en un plazo no superior a diez días	C1a	MDS & CDC	Si	Si	Si
hábiles					
Producción primer componente	C1b	MDS	Si	Si	Si
Porcentaje de charlas a la comunidad realizadas en el año	C2a	MDS	Si	Si	Si
Producción segundo componente	C2b	MDS	Si	Si	Si
Porcentaje de personal nuevo capacitado en el año	A1a		No	No	Si
Registros de transacción del trámite Denuncia Seguro efectuados	A1b	PMG – Gob. Digital	Si	¿؟	<u>;</u> ؟
Porcentaje de charlas planificadas al 30 de enero del año	A2		No	No	Si
Población beneficiaria	P1	MDS	Si	Si	Si
Cobertura	P2	MDS	Si	Si	Si
Gasto por beneficiario	Р3	MDS	No	Si	Si
Ejecución presupuestaria final	R1	MDS	No	Si	Si
Porcentaje de gasto social directo	R2	MDS	No	No	Si
Elaborar un protocolo de atención respecto a delitos sexuales	G1	PMG – Equidad de	Si	; ج	¿؟
Porcentaje de informes semestrales de delitos según sexo	G2	Género	Si	<u>;</u> ؟	٤;

3. Planificación Institucional para el Monitoreo de Indicadores

a. Fuentes de Información

Existentes

La principal fuente de información de datos para la evaluación se compone del sistema entregado por la empresa SIIGSA, la cual provee el SRI para las llamadas recibidas por el programa. Este sistema se compone de una plataforma tecnológica de software web que permite estructurar y modelar la información de la institución para realizar procesos estadísticos.

De esta forma, personal del programa analiza los datos en conjunto distinguiendo las principales características de las llamadas y el resultado final de cada una. De este modo es posible tener conocimiento del número total de llamados, llamados configurados como denuncia, llamados tramitados dentro de los diez días posteriores al hecho delictual, lo cual contempla casi la totalidad de los indicadores propuestos, tanto en términos de propósito (O1, O2) como de componentes (C1). Toda dicha información es vaciada en planilla Excel. El indicador de cobertura (P2) y la meta de beneficiarios (P1) también son provistos por esta fuente de información.

El único indicador de componente relegado a otra fuente de información es el referido a las charlas de difusión e información (C2). Éste es certificado por un informe en que se detallan las charlas realizadas y el lugar de su ejecución, documento firmado por el Coordinador/a y Encargado/a de Estudios del programa. Lo anterior es vaciado en una planilla Excel.

Cada una de las actividades de difusión del programa se registran en un instrumento denominado "Minuta Difusión Denuncia Seguro". Este documento permite dejar constancia de los datos relevantes de la actividad, tales como lugar, fecha, hora, número aproximado de participantes, tipo de actividad y fotografía.

Para los indicadores relacionados al presupuesto y gastos (R1, R2, P3), en tanto, existen mecanismos de control de parte del Departamento de Contabilidad, quienes poseerán la información de ejecución del presupuesto y proveerán las alarmas en caso de que los niveles de gasto se comporten de forma anómala para determinadas fechas del año¹⁸. Esto se realiza mediante informes de ejecución y que pueden ser solicitados con tiempo por parte del Área de Gestión del programa.

b. Acciones a Desarrollar

El Departamento de Evaluación de Políticas Públicas ha elaborado un listado de acciones e iniciativas para complementar el proceso de monitoreo de indicadores.

Referente a los indicadores de objetivos O1 y O2, no existe acción adicional a implementar, salvo la de mantener el uso SRI. Para los indicadores O3, O4 y O5, por el contrario, es importante destacar la relevancia que adquiriría un estudio que mida aspectos tratados en los objetivos intermedios. De esta manera, será factible obtener la percepción usuaria respecto de los beneficios que entrega Denuncia Seguro a fin de estimar su nivel de efecto sobre la propensión a denunciar. Definido esto,

¹⁸ Al corresponder a un programa de ejecución directa por parte de la SPD, Denuncia Seguro no rinde cuentas al sistema para el ingreso y control de rendiciones de proyectos y transferencias financieras (SISRE).

las preguntas de la encuesta se configurarán en función de: obtener la percepción usuaria sobre el nivel de conocimiento de la línea Denuncia Seguro, el efecto del programa en la disminución de temor al momento de la entrega de antecedentes delictuales, y la capacidad del programa en disminuir los costos de transacción asociados a realizar una denuncia presencialmente (siendo éstos costos de transporte, tiempo, desgaste psicológico, por mencionar algunos).

Respecto a los indicadores de componentes (C1 y C2), se requiere contar con elementos que faciliten la retroalimentación de los sistemas de seguimiento del Dpto. de Planificación. Por ende, se precisa sistematizar y digitalizar las actas resultantes de las actividades que componen el Plan de Difusión del programa (C2), con el objeto de verificar que cada una de las actividades realizadas se hayan efectivamente ejecutado. Paralelamente es preciso definir con el programa aquellas actividades que serán contabilizadas como "charlas a la comunidad", a fin de facilitar el conteo de charlas efectivamente realizadas por el total de planificadas.

Los indicadores de actividades (A1a, A1b y A2), por su parte, requieren medidas específicas para cada uno de ellos. Similar a lo mencionado, es necesario contar con actas que consignen las capacitaciones internas para el indicador A1a, de modo que se establezca el número de capacitaciones efectivamente realizadas respecto de las planificadas (en función del personal nuevo o de necesidades propias del programa). Para el indicador A1b, por otro lado, se propone gestionar un informe que dé cuenta de la cantidad de transacciones generadas mediante el sistema web. En la medida que se requiera, estos informes pueden poseer carácter semestral o trimestral, con los cuales será posible otorgar un análisis acerca de los delitos que ingresan mediante la vía web.

El indicador A2 cuenta actualmente con un mecanismo de cumplimiento interno con el Dpto. de Planificación, el cual concierne a la entrega del Plan de Difusión para el último día de enero, el cual deberá permanecer para velar por el regular monitoreo de indicadores.

c. Descripción General de Recursos & Costos

El correcto funcionamiento del monitoreo de indicadores involucra un sistema de información articulado con diversos departamentos, suministrando datos vinculados a resultados de objetivos y financieros.

Referente a lo primero, la red de datos funcionará fundamentalmente por medio de los antecedentes provistos por el SRI, el cual abastecerá de información referente a la caracterización de las llamadas y número de beneficiarios del programa, conforme a dar seguimiento sobre las metas propuestas en términos de denuncias (C1) y actividades de difusión (C2), así como el control de las metas de propósito.

Para mantener este funcionamiento es deber asegurar la continuidad de los elementos esenciales de la ejecución del programa, tales como la línea telefónica, SRI, personal perteneciente a cada una de las áreas y dar cabida a la futura implementación de la plataforma Denuncia Seguro web. Junto con ello, se identificaron acciones necesarias para la medición de tales objetivos. Éstas confluyen en la elaboración de un Estudio de Percepción de Beneficiarios del segundo componente, el cual, inicialmente, sería financiado con los montos del presupuesto 2020 del programa ante el bajo importe monetario que éste significa. Dichos costos se materializarían en el recurso humano entregado tanto por el Departamento de Evaluación de Políticas Públicas como del Área de Difusión del Programa, para efectos del diseño del instrumento y definición de la muestra, y la aplicación de

la encuesta en terreno, respectivamente. Finalizada la muestra, será el Departamento de Evaluación de Políticas Públicas el encargado de realizar el análisis de los datos, cuyo informe periódico será enviado al Departamento de Planificación para el ingreso de información al sistema de monitoreo. Asimismo, el programa deberá aprestar ciertos recursos materiales para la impresión de estos cuestionarios, personal que explique y emplee el instrumento, transporte de profesionales e insumos de alimentación para los futuros encuestados.

Los indicadores financieros y de cobertura, por otra parte, proseguirán su curso regular mediante la notificación del estado de avance según los tiempos establecidos por los organismos solicitantes. Por ende, el flujo de quehaceres comprometidos en estos procesos no debiese incrementar los recursos para cumplir a cabalidad el monitoreo de estos indicadores

4. Propuestas de Evaluación, Investigación Aplicada o Estudios Complementarios

Considerando lo descrito y teniendo en cuenta la misión de la SPD de "diseñar, implementar y evaluar políticas públicas destinadas a prevenir delitos [...]", promoviendo la producción de información válida y confiable para el análisis delictual, es que la presente sección propone la elaboración de evaluaciones, investigaciones o estudios complementarios que permitan aportar evidencia relevante para el programa Denuncia Seguro.

a. Evaluación de Diseño

La Evaluación de Diseño se compone de tres grandes criterios: i) atingencia, 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 el rol que cumple el programa dentro de la oferta programática vinculada a la denuncia de delitos. Adicionalmente, se podría explorar con mayor acuciosidad potenciales oportunidades de complementariedad del programa con el resto de la oferta de la Subsecretaría, por ejemplo, el programa Barrios Prioritarios, u otras iniciativas de interés, como la elaboración de planes regionales y comunales de seguridad.

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. Éste presenta las principales causas y efectos de la problemática de la no-denuncia (basada en la literatura científica). 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.

Respecto al segundo criterio, pudiera analizarse con detención ciertas definiciones relacionadas a la población que 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 los criterios de priorización utilizados por su segundo componente. Este análisis pudiera detectar oportunidades de optimización de su acción tomando en consideración la información que produce 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.

Estudio Complementario de Población e Investigación Aplicada Sobre Determinantes de la No-Denuncia de Delitos

La Evaluación de Diseño propuesta en el punto anterior pudiera ser un insumo relevante para un estudio acucioso que explore aspectos relacionados a la definición de la población que presenta el problema y las causas que explican la no-denuncia. En concordancia con lo anterior, la evaluación de atingencia pudiera entregar ciertas luces respecto al conjunto de delitos para los cuales estas definiciones proveerían información de muy alto valor para el programa Denuncia Seguro.

En este orden de ideas, un primer objetivo del estudio propuesto sería cuantificar la población potencial, es decir, estimar la magnitud de personas que se encuentran en el país que tengan antecedentes delictuales y no los presenten. Esta definición, dependiendo de la Evaluación de Diseño referida, pudiera cobrar mayor relevancia para algunos tipos de delitos respecto a otros. Por ejemplo, dada la alta prevalencia de denuncias recibidas asociadas a droga (ej: tráfico y microtráfico), uno de los principales focos del estudio pudiera estar sobre estas actividades ilícitas.

En esta lógica, otro objetivo vinculado del estudio sería identificar las características de dicha población. Estudios relevados en este informe afirman que existen rasgos que determinan en mayor medida ser víctima de un delito y estar propenso a denunciar. Por ejemplo, personas con mayores índices de escolaridad tendrían mayor tendencia a denunciar un hecho delictivo, así como personas que viven en sectores o barrios socio-territorialmente marginados tendrían mayores chances de sufrir o atestiguar un delito. No obstante, se desconoce si estas características se mantienen para ciertos tipos de delitos en comparación con todos los tipos de delitos no denunciados.

Naturalmente, avanzar en estas definiciones facilitaría la generación de un indicador que permita monitorear los resultados del programa en términos de la no-denuncia. Este indicador pudiera ser agregado en el futuro a la batería de indicadores del programa en el nivel de propósito.

Habiendo avanzado en las definiciones anteriores, el paso siguiente correspondería a un esfuerzo de investigación aplicada para determinar las causas o determinantes que explican la no-denuncia.

La revisión bibliográfica realizada en este informe reveló que existen diversos factores que explicarían la no denuncia y que fueron plasmados tanto en el árbol de problemas como en el esquema de la teoría de cambio. Pese a esto, no existe un análisis que permita determinar la relación entre estos factores levantados por la literatura y la no-denuncia en Chile. Para tales efectos se plantea la formulación de un modelo estadístico que explique, bajo ciertas condiciones, la probabilidad de no-denuncia (variable dependiente) en función de la interacción con variables independientes o explicativas. Estas variables explicativas podrían ser construidas a partir de la incorporación de preguntas en la encuesta ENUSC. Dicho procedimiento consistiría en operacionalizar elementos causales observados en la evidencia bibliográfica ("temor ante represalias", "costos de transacción", "desconfianza institucional", u otros que surjan de una exploración más exhaustiva) en variables cuantitativas que representen estos conceptos tratados.

Respecto a este último punto cabe destacar la existencia de una potencial brecha en la literatura. En particular pareciera desconocerse la importancia del anonimato en la denuncia. La investigación aplicada aquí propuesta pudiera intentar cerrar esta brecha mediante una investigación aplicada de carácter cualitativo.

En términos generales la iniciativa de investigación aplicada propuesta permitiría comprobar el grado de relación y explicación de las variables mencionadas sobre la problemática de la nodenuncia. Una potencial hipótesis a explorar con este método, por ejemplo, sería en qué medida el temor a denunciar impacta sobre la no-denuncia dependiendo del tipo de delito, indagando por ejemplo delitos como: el tráfico de drogas, consumo de alcohol en la vía pública, violencia intrafamiliar, etc. Lo anterior pudiese entregar ciertos indicios acerca de una focalización en determinados tipos de delitos (y no en otros) que estuvieran aumentando la sensación de temor al denunciar, o estrategias que apunten a enfrentar la sensación de temor con mayor efectividad.

De acuerdo con esto último, el análisis de determinantes de la no-denuncia proveerá de insumos claves para la comprensión del fenómeno. De esta manera podría redefinirse y/o confirmarse el árbol de problemas planteado en este documento, identificando el peso de las causas (determinantes) sobre el problema de la no denuncia, permitiendo poner mayor foco en la estrategia de intervención y en las causas más importantes. Según estos resultados podría evaluarse nuevamente el diseño, especialmente en los criterios de atingencia y coherencia.

c. Evaluación de Resultados de Causas Judiciales de Denuncia Seguro

Debido a la importancia que posee el factor de desconfianza institucional en la no-denuncia (según el árbol de problemas), se plantea una evaluación de resultados respecto a las causas judiciales. Este análisis propenderá a identificar el resultado y/o proceso de las denuncias generadas por el programa, a objeto de contar con un análisis general de la situación de dichas causas judiciales. Lo anterior permitiría cerrar una brecha en lo que concierne a la evaluación de objetivos del programa.

Para ello se solicitará información sobre las denuncias contenidas en el SRI mediante el código de caso de cada antecedente delictual, procurando identificar el porcentaje de denuncias que iniciaron su investigación, el tiempo que toma el curso de las diligencias, el porcentaje de causas con sentencia favorable al denunciante (en este caso, el abogado del programa) y otros elementos que aporten a entender el resultado general del procedimiento penal.

d. Evaluación de Focalización de las Actividades de Difusión

De acuerdo a lo expuesto en la estrategia de intervención, relativo al segundo componente, sería esencial relevar el grado de coherencia entre la selección de su grupo objetivo con la estrategia. Para ello, sería válido comparar datos de la variable ubicación geográfica (región, comunas, barrios, etc.) con índices de delitos con mayor ocurrencia, a modo de testear la congruencia entre la localización geográfica de las actividades de difusión y los delitos que más afectan a dichos territorios. En otras palabras, esto constituiría una evaluación de focalización del componente.

En línea con lo anterior, se propone una evaluación en torno a la inversión en charlas y capacitaciones en regiones con mayores necesidades de conocimiento del programa. Un esfuerzo de estas características debiera ser factible sólo utilizando los datos de Carabineros y del programa, teniendo como objetivo el optimizar la planificación de sus actividades de difusión.

51

5. Planificación Institucional para Propuestas de Evaluación, Investigación & Estudios

a. Fuentes de Información & Acciones a Desarrollar

Evaluación de Diseño

Los tres criterios de la Evaluación de Diseño citados exigen distintas acciones para la obtención de información. Respecto al primer criterio (atingencia), por ejemplo, resulta oportuno la realización de una serie de conversaciones y/o entrevistas con miembros pertenecientes a los programas de la SPD para precisar el rol del programa Denuncia Seguro en la contribución por disminuir la nodenuncia. A ello deberá complementarse un análisis profundo de literatura que levante las causas (árbol de problemas) por delitos abordados por el programa, así como de otros que pudiesen ser enfrentados a través de la estrategia de Denuncia Seguro.

Dichos elementos suponen, naturalmente, que el diseño pudiese retroalimentarse con el estudio de determinantes propuesto en el siguiente apartado, entendiendo a este último como un antecedente confirmatorio de los resultados de la evaluación de atingencia.

Este procedimiento aplicaría asimismo para los criterios segundo (coherencia) y tercero (consistencia) de la evaluación, lo cual debe ser sustentado con información producida por el propio programa en torno a establecer las definiciones de población e indicadores. Para la coherencia, la información almacenada en el SRI será empleada para analizar datos respecto a tendencia de los delitos con mayor atención y datos de georreferenciación, acoplado con información de casos policiales que permitan estimar el tipo de usuario que el programa busca beneficiar. Mientras que, para la consistencia, habrá que contar con el desarrollo de la información señalada a fin de seleccionar los indicadores que más se ajusten a los objetivos del programa, lo cual repercutirá en un posible establecimiento de metas respecto a la población a definir.

Estudio Complementario de Población e Investigación Aplicada Sobre Determinantes de la No-Denuncia de Delitos

Contando con las definiciones levantadas por la evaluación de diseño, se propone en la primera parte de este estudio estimar la magnitud de la población y caracterizarla. Para ello se plantea la opción de utilizar la encuesta ENUSC mediante la integración de nuevas preguntas que permitan obtener, en primer lugar, datos descriptivos de los encuestados y, en segundo, antecedentes sobre delitos que actualmente no son atendidos por la mencionada encuesta. Como resultado podrá obtenerse una fotografía más completa del contexto de la no-denuncia en Chile, a partir de una muestra representativa de zonas urbanas a nivel nacional y regional.

Al igual que en la primera parte, la segunda sección de este estudio propone formular un modelo estadístico determinístico mediante la inclusión de variables en la encuesta ENUSC. Dentro del conjunto que considera actualmente la encuesta se encuentran todas aquellas variables relacionadas al proceso de denuncia. Estas preguntas son cuatro y se aplican a cada delito presente en la encuesta, midiendo aspectos como: i) la institución (PDI, CCH, Ministerio Público) y el medio (presencial o telefónico) por el cual el encuestado realizó la denuncia; ii) si la policía realizó acciones después de efectuarse la denuncia; iii) si fue contactado por el Ministerio Público posterior al reporte de la denuncia; y iv) la razón para denunciar el incidente. De estas variables sólo es posible obtener el motivo por el cual la persona decidió no denunciar (entre los cuales se encuentra el temor

a represalias), pero no recopila datos específicos respecto a la confianza institucional o la propensión de denunciar de acuerdo a los costos que este acto tiene. Por ende, una de las acciones a realizar comprende añadir preguntas en dirección a cuantificar estos aspectos restantes.

Por otro lado, existe una limitación metodológica propia de la encuesta que no permite obtener datos específicos del encuestado. Esto refiere a que los índices de victimización se formulan tanto a nivel hogar como personal, por lo que, en caso que una persona afectada por un delito del hogar no sea el encuestado, resulta imposible registrar los datos personales de la víctima ya que sólo se recogen aquellos pertenecientes al encuestado. Desde esa perspectiva, debiese existir alguna instancia en la encuesta que facilite obtener los datos de la víctima (pese a que no sea el encuestado) a fin de caracterizar a quienes sufren el delito y que (no) denuncian.

En tanto, y en vista que la mayoría de los beneficiarios del programa Denuncia Seguro son testigos de una falta o delito en lugar de víctimas, se torna pertinente discutir acerca de la inclusión de un índice de victimización indirecta, ya que la pregunta de denuncia sólo se enfoca sobre quién se ve afectado por un delito y no en quién lo presencia. Por ejemplo, los delitos contra la ley de drogas no se encuentran medidos por la ENUSC al no existir "víctimas" directas producto de estos delitos, cuya inclusión en la encuesta será motivo de evaluación.

La encuesta ENUSC, en síntesis, queda definida como un insumo mediante el cual se indagará en profundidad sobre las causas del problema de la no-denuncia. No obstante, es preciso realizar algunas modificaciones que favorezcan la concreción de este estudio, las cuales fueron mencionadas en los párrafos anteriores. Pese a ello, no se descarta que puedan sumarse otras alternativas que complementen la base de datos de la ENUSC. Una de ellas, por ejemplo, es la inclusión de un estudio cualitativo que propenda entrevistar beneficiarios del programa, en el que se consulte sobre las variables independientes señaladas anteriormente, sumado a otros aspectos que releven los mismos entrevistados.

Para concretar el estudio es necesario contar con la colaboración del Departamento de Estudios de la División de Programas y Estudios de la SPD. Esta dependencia ha sido la contraparte técnica del INE y encargada de definir el cuestionario de la ENUSC, proceso mediante el cual se revisan e integran variables de la encuesta conjuntamente durante el periodo abril-septiembre. Esta futura instancia deberá servir al Departamento de Evaluación de Políticas Públicas para acordar la metodología de recolección de datos más viable, a fin de incluirla para la próxima aplicación de la encuesta en el mes de septiembre de 2020.

Evaluación de Resultados de Causas Judiciales de Denuncia Seguro

El análisis exploratorio requerirá sólo de los antecedentes almacenados por el SRI. De esta base de datos se extraerán detalles del curso de las denuncias presentadas por el equipo del Área Jurídica, por lo cual no será necesario generar nuevos instrumentos que proporcionen datos adicionales. No obstante, será imperioso contar con el consentimiento y colaboración de parte del programa al estar brindando información sensible sobre causas judiciales.

Evaluación de Focalización de las Actividades de Difusión

53

Parte de la información levantada tanto para la Evaluación de Diseño como para el Estudio Complementario de Población e Investigación Aplicada Sobre Determinantes de la No-Denuncia de Delitos será insumo para la evaluación de focalización del componente 2. Esto ya que se recogerá información referida a variables georreferenciadas y de frecuencia de delitos, lo cual permitirá conocer cuáles son las áreas prioritarias a intervenir en el plan de difusión.

b. Priorización de las Iniciativas

Contemplando que los tiempos de ejecución del Estudio Complementario de Población e Investigación Aplicada Sobre Determinantes de la No-Denuncia de Delitos se encuentran comprometidos a los resultados de la Evaluación de Diseño, se optará, en primer lugar, por iniciar el análisis del diseño durante el primer trimestre de 2020. Este proceso otorgará insumos claves para la Evaluación de Focalización de las Actividades de Difusión, por lo cual se estima conveniente dar inicio a esta segunda evaluación durante el segundo trimestre de 2020.

La Evaluación de Resultados de Causas Judiciales de Denuncia Seguro, en tanto, se llevará a cabo durante el segundo semestre de 2020. Tal como se mencionó, los datos de causas judiciales que gestiona el programa se encuentran almacenados en el SRI, asunto que permitirá una expedita recolección de datos y su posterior análisis.

Finalmente, y posterior al trabajo de integración de variables y entrega de resultados de la ENUSC, se emprenderá el Estudio Complementario de Población e Investigación Aplicada Sobre Determinantes de la No-Denuncia de Delitos. Este producto se encuentra programado para el primer semestre de 2021, el cual será empleado como medio de retroalimentación para la siguiente Evaluación de Diseño del Programa.

c. Descripción General de Recursos & Costos

Las iniciativas contenidas en el Plan de Propuestas de Evaluación, Investigación & Estudios poseen recursos y costos que son relevantes de destacar. En cuanto al Estudio Complementario de Población e Investigación Aplicada Sobre Determinantes de la No-Denuncia de Delitos, será requisito trabajar junto al Departamento de Estudios para proponer y ajustar las preguntas que se integrarán en la aplicación de la encuesta ENUSC 2020. Para ello, se requerirá de, a lo menos, dos a tres meses de trabajo de parte de profesionales del Departamento de Evaluación de Políticas Públicas y del Departamento de Estudios, considerando que dichas variables deberán ser validadas con el INE como entidad ejecutante. Por otro lado, y en caso que esta integración de preguntas sea de mediana o gran envergadura, deberán contemplarse algunos costos monetarios relativos al incremento del cuestionario, lo cual deberá reflejarse en el convenio final pactado con el INE. De acuerdo a esto último se tomará la decisión respecto a la fecha de aplicación del cuestionario con las variables incluidas.

Referente a la Evaluación de Diseño del programa, y tal como se propone en la alternativa de implementación, este producto requerirá del recurso humano del Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, junto a su unidad de Evaluación e Investigación Aplicada.

Mientras que para la Evaluación de Resultados de Causas Judiciales de Denuncia Seguro, en tanto, sólo se requerirá la disposición de profesionales del Departamento de Evaluación de Políticas Públicas, junto al trabajo conjunto que brinde el Área Jurídica y Área de Gestión del Programa. Dado

que el SRI mantiene la información actualizada de cada causa, no habrá necesidad de solicitar información adicional a otra institución para la normal producción de este estudio.

6. Retroalimentación

El procedimiento de monitorear los indicadores presentados en este Informe estará a cargo del Departamento de Planificación, Control y Gestión Institucional, mientras que el Departamento de Evaluación de Políticas Públicas facilitará el diseño de los indicadores y la realización de las propuestas de evaluación, investigación aplicada y estudios complementarios aquí propuestos.

Será este último Departamento el cual analizará los resultados de las distintas evaluaciones elaboradas. Para aquellas enfocadas a medir el cumplimiento de los resultados intermedios (O3, O4, O5), el Departamento de Evaluación de Políticas Públicas junto al programa podrán establecer la periodicidad (ya sea semestral o anual) adecuada para el monitoreo de estos objetivos, a fin de programar el trabajo de análisis por cada periodo, y de anunciar al Departamento de Planificación sobre los tiempos en que se deberán reportar.

Este rol de generación de conocimiento, sumado al seguimiento que realice el Departamento de Planificación, otorgarán evidencia para la toma de decisiones. Esto debería plasmarse en una instancia en que los actores indicados en esta sección analicen una potencial reformulación en aquellos elementos del programa que necesitan ser potenciados. Este proceso podría tener cabida a finales del primer trimestre de cada año, posterior a la entrega del Informe Anual de Indicadores por parte del Departamento de Planificación de la Subsecretaría, del Informe de Evaluación del Desempeño del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y ser acompañado de un informe borrador de Evaluación de Diseño elaborado por el Departamento de Evaluación de Políticas Públicas.

Realizando ésta y otras iniciativas que surjan, el programa y los mencionados Departamentos podrán tener la instancia de reunirse periódicamente para analizar estos datos, dialogar acerca de ideas de gestión que pudiesen mejorar los procesos de reporte de información, y monitorear el estado de los productos que el Departamento de Evaluación de Políticas Públicas realiza.

ANEXOS

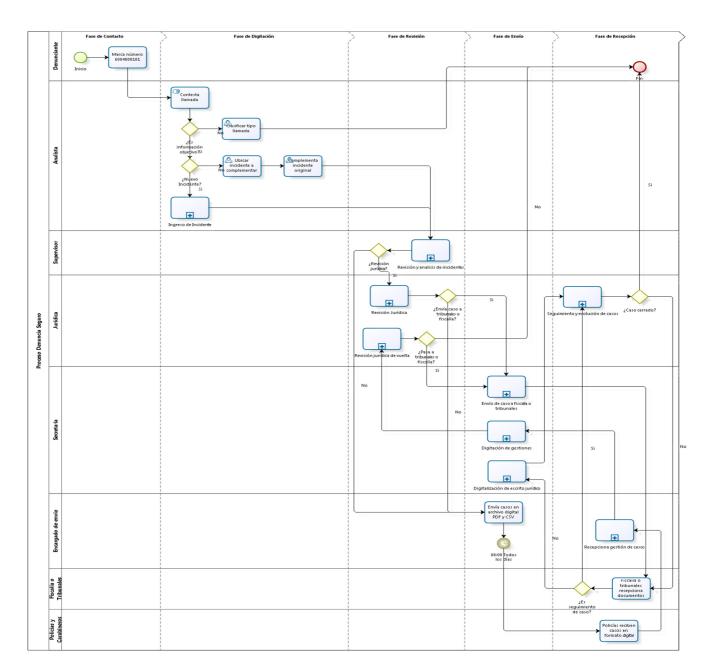
Anexo 1. Presentación Denuncia Seguro para Actividades y Charlas





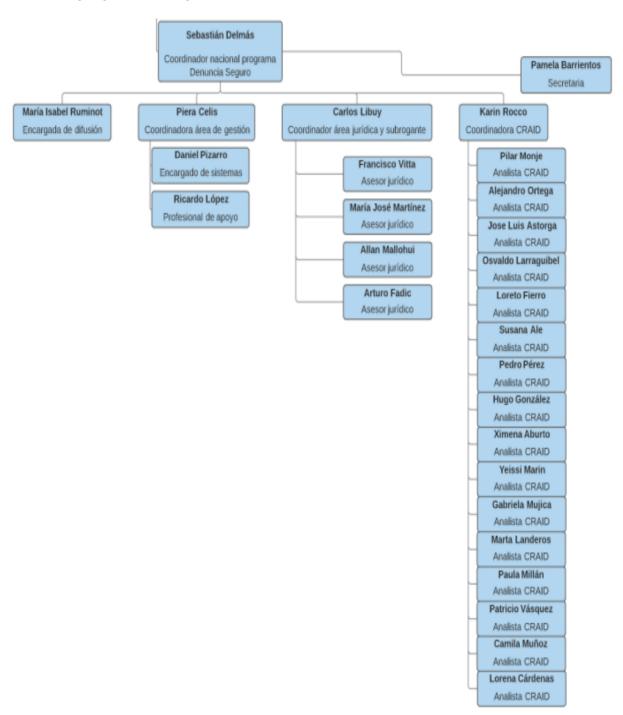


Anexo 2. Flujograma de Componente Sistema de Tratamiento de Información Delictual

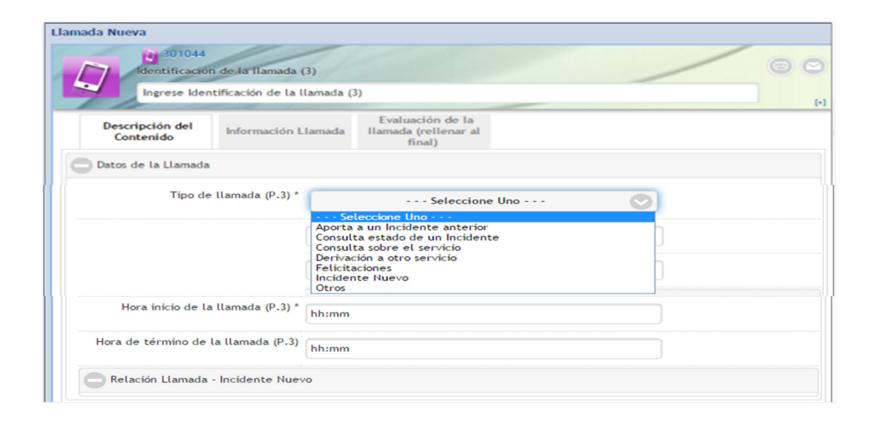


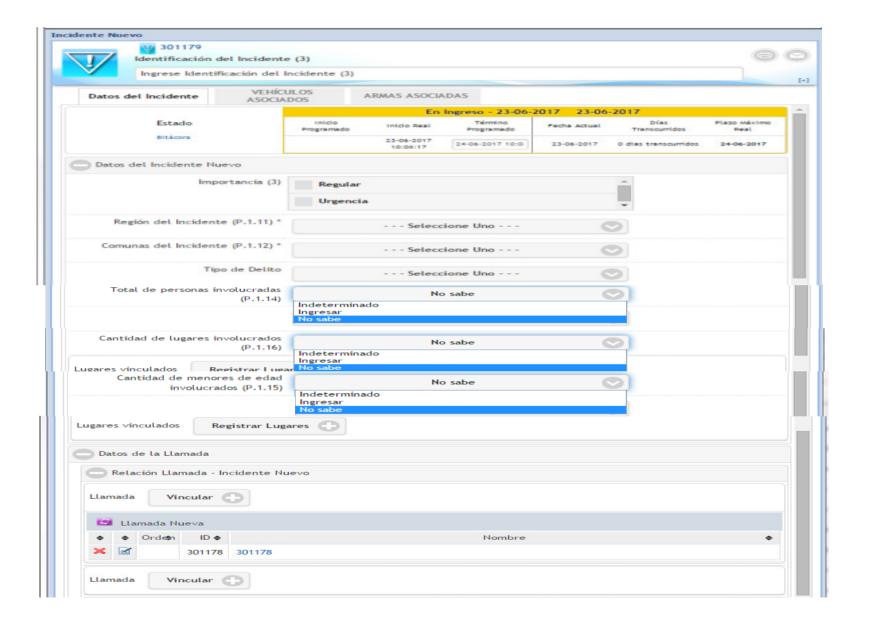


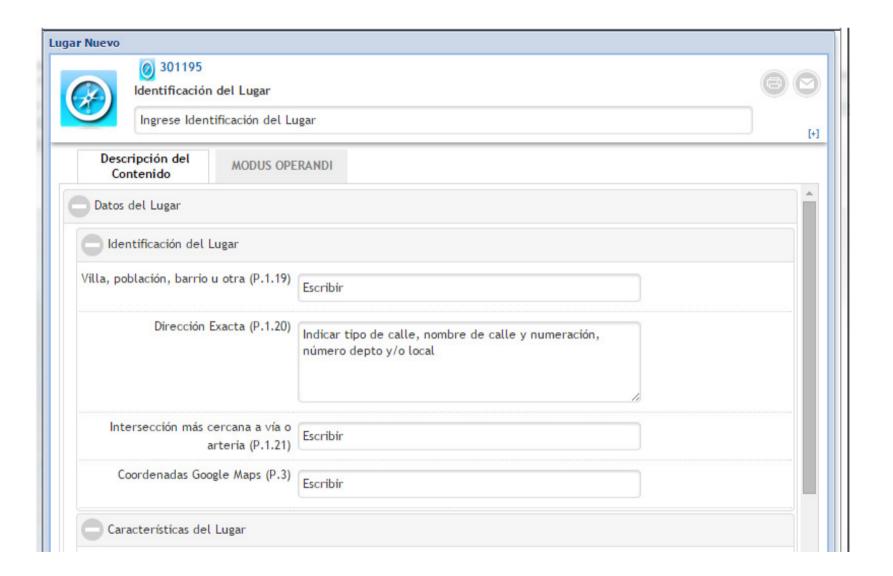
Anexo 3. Organigrama del Programa



Anexo 4. Interfaz del Sistema de Registro de Información, Programa Denuncia Seguro







Anexo 5. Matriz de Riesgos Internos del Programa

DESCRIPCIÓN RIESGO ESPECÍFICO	RIESGO	MEDIDAS DE MITIGACIÓN
Ausencia de operadores telefónicos a su jornada laboral por problemas médicos, familiares o circunstancias inesperadas.	2,5	El encargado del Área de Recepción y Análisis de Información Delictual del programa mantiene un sistema de turnos que estructura el horario de trabajo para cada operador telefónico. En caso que un operador telefónico no pueda asistir, informa al Encargado de Recepción y Análisis de Información Delictual, y éste último, se comunica inmediatamente, ya sea en forma presencial o telefónicamente, con otro operador telefónico para que pueda reemplazarlo, con el propósito de mantener el servicio funcionando. Esta actividad se desarrolla cada vez que existan problemas de ésta índole. Cuando ocurre el acuerdo de cambio de turno, el operador telefónico informa por correo electrónico al encargado del área.
Omisión de registro de la llamada contestada por el operador telefónico en el Sistema de Reporte del programa Denuncia Seguro.	2,5	El encargado del sistema informático del programa Denuncia Seguro, reporta al Coordinador del programa Denuncia Seguro y al Jefe de División de Coordinación Nacional, respecto al número de llamadas por día que se contestaron versus que se registraron, con el propósito de monitorear el registro de llamadas que realizan los operadores telefónicos, a través de correo electrónico. Esta actividad se desarrolla semanalmente.
Omisión, imprecisión o inconsistencias en la elaboración del Informe Técnico que realiza el operador telefónico.	2,5	Una empresa externa entrega conocimientos a los operadores telefónicos que permitan desarrollar habilidades relacionales necesarias para el buen trato y la atención al usuario o usuaria, a través de la gestión del Coordinador del Programa para la contratación de una capacitación ejecutada por una empresa externa. Esta actividad se desarrolla una vez al año.
Falencias en la creación de fichas que realiza el operador telefónico en el Sistema de Reporte del programa Denuncia Seguro, lo que impide contar con información delictual oportuna y de calidad que permita su posterior registro y continuidad de las gestiones del programa.	2	El encargado del sistema informático del programa Denuncia Seguro, revisa si se registran fichas de llamadas, incidentes, lugares y personas en estado borrador. En caso de existir, se consulta al operador telefónico a cargo si es pertinente cambiar a estado consolidado o se debe eliminar la ficha, y dependiendo de su respuesta, se procede a lo que señale. Esto se realiza a través del Sistema de Reportes del Programa Denuncia Seguro. Esta actividad se desarrolla semanalmente.

Retraso en la validación de los informes técnicos registrados en el Sistema de Reporte del Programa Denuncia Seguro.	1,5	La encargada del Área de Gestión y Estudios, monitorea los días hábiles transcurridos desde que ingresa la llamada a la fecha de validación del informe técnico. En caso que informes técnicos no validados, superen los días de validación establecidos, informa el encargado del Área de Recepción y Análisis de Información Delictual para su pronta validación, a través de la revisión del Sistema de Reportes de Denuncia Seguro e informando a través del correo electrónico. Esta actividad se desarrolla diariamente.
Errores en la redacción, ortografía o estructura de la denuncia que realizan los abogados del Programa Denuncia Seguro.	1,5	El encargado del Área Jurídica del Programa, revisa el escrito redactado por el asesor jurídico, verificando que la denuncia cumpla con los criterios establecidos, a través de la lectura del escrito que pudo haber sido impresa o enviada por correo electrónico. Esta actividad se desarrolla cuando la denuncia se categoriza como "crítica".
Retraso en la entrega de denuncias al Ministerio Público (que implica presentar al Ministerio Público una denuncia que no se ajusta a los tiempos establecidos).	1,5	Cada asesor jurídico encargado de redactar y presentar denuncias, monitorea los días hábiles transcurridos desde la fecha de validación del Informe Técnico a la fecha establecida como máximo para denunciar. En caso que se encuentren denuncias próximas a cumplir el plazo establecido, se elabora lo más rápido posible y se gestiona su pronta presentación en el Ministerio Público. Esto se realiza a través de la revisión del Sistema de Reportes del Programa Denuncia Seguro. Esta actividad se desarrolla diariamente.
Profesionales del programa Denuncia Seguro asisten como invitados a actividades que presentan una convocatoria con un número insuficiente de asistentes (hacen gastar recursos innecesarios).	1	La encargada de difusión del programa, consulta las características específicas de la actividad a quien esté realizando la invitación, con el propósito de tener información objetiva para determinar si la actividad se ajusta a los criterios del programa. Si se ajusta a los criterios establecidos, se confirma la asistencia del programa a la actividad de difusión, a través de correo electrónico. Esta actividad se desarrolla cada vez que se recibe una invitación a una actividad de difusión.
Falta de información respecto a los resultados de la estrategia de difusión implementada por el programa (no permite identificar las actividades y territorios más efectivos para realizar difusión).	2	No hay control.

Fuente: Matriz de Riesgo Programa Denuncia Seguro, Depto. Planificación (2018).

Anexo 6. Compromiso PMG Gobierno Digital

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2019	Medios de Verificación	Nota
Registros de transacción del trámite Denuncia Seguro efectuados.	Número de registros de transacción del trámite Denuncia Seguro efectuados en el mes.	Reportar correctamente	Planillas originales extraídas de los sistemas. Planilla de Gobierno digital. Minuta explicativa de trámite que contenga todos los requisitos técnicos mencionados en la nota del indicador y además debe contener la explicación de cómo se construye la planilla de gobierno digital a partir de las bases originales.	Requisitos técnicos: a) URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional y del portal ChileAtiende, cuando corresponda. b) Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales. El código de Google Analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de Analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio. c) Registro de transacciones de forma mensualizada, según canal de atención disponible. d) Base de datos que respalde el registro de las transacciones, con al menos los siguientes campos: ID del trámite, fecha de inicio, fecha de término, canal de atención, estado del trámite (en proceso, finalizado con respuesta desfavorable, finalizado con respuesta favorable). Registro de transacciones: corresponde a toda información que permita caracterizar la cantidad de trámites finalizados por canal de atención, entendiéndose por finalizado aquel cuyo procedimiento concluyó con la entrega de una respuesta a la persona natural y/o jurídica que lo solicitó, haya sido ésta una respuesta favorable o desfavorable.

Fuente: Tabla de Indicadores de Gestión año 2019. División de Coordinación Nacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Akers , R., & Sellers, C. (2009). *Criminological theories: Introduction, evaluation and application* (Quinta ed.). New York: Oxford University Press.
- Bartol, C., & Bartol, A. (2011). *Criminal behavior: A psychological approach* (Novena ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Benavente, J., & Cortés, E. (2006). Delitos y sus denuncias. La cifra negra de la criminalidad en Chile y sus determinantes. Serie documentos de trabajo (SDT) Departamento de Economía, Universidad de Chile, 1-21.
- Bergman, M., & Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. *Perfiles Latinoamericanos*, 97-122.
- Boston Bar Association. (2009). *Getting It Right: Improving the Accuracy and Reliability of the Criminal Justice System in Massachusetts.* Boston: Boston Bar Association Task Force Report.
- Bowles, R., Reyes, M., & Garoupa, N. (2009). Crime Reporting Decisions and the Cost of Crime. *European Journal of Criminal Policy Research*, *4*, 365-377.
- Cohen, M. (2005). The Costs of Crime and Justice. Londres: Routledge.
- Cruz, J. (2010). Police misconduct and democracy in Latin America. *Americas Barometer Insights* (33), 1-5.
- Doorewaard. (2012). The dark figure of crime and its impact on the criminal justice system. *Southern African Journal of Criminology*, 27(2), 1-13.
- El País (2017). Justicia por mano propia, ¿cuáles son las consecuencias de este fenómeno social? Obtenido de Diario El País: https://www.elpais.com.co/judicial/justicia-por-mano-propiacuales-son-las-consecuencias-de-este-fenomeno-social.html
- Fohring, S. (2014). Putting a Face on the Dark Figure: Describing Victims Who Don't Report Crime. *Temida*, 3-18.
- Frühling, H. (2011). Una mirada realista a los programas de policía comunitaria en América Latina. En C. Fuentes, C. Basombrío, E. Dellasoppa, & H. Frühling, Seguridad Ciudadana en América Latina. Miradas críticas a procesos institucionales (págs. 39-48). Santiago de Chile: Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile.
- García, J., & Leturia, F. (2006). Justicia civil: diagnóstico, evidencia empírica y lineamientos para una reforma. *Revista chilena de derecho, 33*(2), 345-384.
- Guajardo, R. (2012). *Análisis de la Cifra Negra en Chile*. Santiago de Chile: Seminario para Optar al Título de Ingeniero Comercial Mención Economía, Universidad de Chile.
- Hawdon, J., & Ryan, J. (2003). Police-Resident Interactions and Satisfaction With Police: An Empirical Test of Community Policing Assertions. *Criminal justice policy review*, 1-20.
- INE. (2018). Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana ENUSC 2018. Documento metodológico sobre el diseño muestral. Santiago de Chile: Instituto Nacional de Estadísticas.
- Kääriäinen , J., & Sirén, R. (2011). Trust in the Police, Generalised Trust and Reporting Crime. *European Journal of Criminology, 1*, 65-81.
- Leturia, F., & Caviedes, C. (2012). *Poder Judicial en Chile. Percepción de Corrupción y Deficiencias Estructurales.* Santiago de Chile: Libertad y Desarrollo.
- Matus, P. (2018). *Efectos de la oralidad en el proceso civil*. Valdivia: Memoria para optar al grado de licenciado en ciencias jurídicas y sociales, Universidad Austral de Chile.

- MDS. (2018). *Informe de Seguimiento de Programas Sociales Denuncia Seguro.* Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- MDS. (2019). Ficha de Evaluación Desempeño Programas Sociales. Santiago de Chile: Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Mosher, C., Miethe, T., & Phillips, D. (2002). *The mismeasurement of crime.* Thousand Oaks: CA: Sage.
- Olavarría, M., & Contreras, E. (2005). *Costos económicos del delito en Chile*. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Departamento de Políticas Públicas.
- Scottish Government (2014). *Scottish Crime and Justice Survey 2012/13: Main Findings*. Edinburgo: Scottish Government Social Research.
- Siegel, L. (2010). *Criminology: Theories, patterns and typologies* (Décima ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Singh, S. (2011). The extent of crime in South Africa. En C. Bezuidenhout, *A Southern African perspective on fundamental criminology* (págs. 92-121). Cape Town: Pearson.
- SPD. (2010). *Denuncia Seguro. Plan de Seguridad Pública 10/14* . Santiago de Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- SPD. (2016). Encuestas Comunales. Santiago de Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- SPD. (2017). *Tercera encuesta nacional de violencia intrafamiliar contra la mujer y delitos sexuales.*Santiago de Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- SPD. (2018). *Matriz de Riesgo Programa Denuncia Seguro Departamento de Planificación*. Santiago de Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- SPD. (2018). XV Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, ENUSC 2018. Santiago: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- SPD. (2019). *Diseño de Programas: Población, Objetivos & Estrategia.* Santiago de Chile: Departamento de Evaluación Políticas Públicas.
- SPD. (2019). *Informe de Planilla de Presupuesto Vigente, Comprometido y Ejecutado (Devengado) Departamento de Finanzas 2019*. Santiago de Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- SPD. (2019). *Informe Programa Denuncia Seguro Total País*. Santiago de Chile: Subsecretaría de Prevención del Delito.
- Tarling, R., & Morris, K. (2010). Reporting crime to the police. *British Journal of Criminology*, *50*, 474-940.
- Tyler, T., & Fagan, J. (2008). Legitimacy and Cooperation: Why do People Help Fight Crime in Their Communities? *Ohio State Journal of Criminal Law, 6*, 231–275.
- UDP. (2015). Séptima Encuesta sobre Participación de Jóvenes UDP Feedback 2015 . Santiago de Chile: Universidad Diego Portales.
- Wemmers, J. (2012). Victims' Rights are Human Rights: The Importance of Recognizing Victims as Persons. *Temida*, *2*, 71-84.