



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS; ANÁLISIS DE SU  
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN”**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumna

Makarena Andrea Miranda Aguilar

Profesor Guía

José Osvaldo Echiburú Belletti

Santiago, Marzo 2014

## **AGRADECIMIENTOS**

Este presente trabajo de Titulación no hubiese sido posible sin la importante red de apoyo que he tenido a lo largo de mi vida Universitaria los que han participado en cada momento de ésta.

Agradezco a mi profesor José Osvaldo Echiburú Belletti, por la confianza y por la dirección de este trabajo, gracias a todos los profesores que compartieron sus valiosos conocimientos conmigo y dirigieron mis estudios, a toda la planta docente y administrativa pertenecientes a la Universidad de Valparaíso.

Quisiera extender mis agradecimientos a mi familia, mi madre Rosa Aguilar por su apoyo cariño y dedicación, a mis hermanas, Fabiola, por ser un ejemplo de fortaleza y perseverancia, Camila por ser un apoyo incondicional en la vida por los consejos y también los retos, que sin duda han contribuido a que esta etapa de mi vida haya sido exitosa. A mis hermanos Andres y Benjamín por su inmenso cariño.

Gracias a todos mis amigos, especialmente a aquellos con quien comparto diariamente momentos de estudio, diversión, tristezas y alegrías.

Agradecer inmensamente a mi compañero de vida Daniel Antileo por su apoyo y amor.

Por último quisiera agradecer a la persona más importante de mi vida, fuente de motivación para todas mis acciones, Amparo Libertad Antileo Miranda, por su paciencia durante las horas que hemos tenido que estar separadas, por su linda sonrisa que me llenan de ánimo y fuerza para seguir.

A todos y todas ustedes, mil gracia

# ÍNDICE

RESUMEN .....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROBLEMA.....	7
ANTECEDENTES DEL PROGRAMA.....	10
Servicios Programa Apoyo a Víctimas .....	13
Plan Estratégico.....	15
Primera Línea.....	17
Segunda Línea.....	24
MARCO REFERENCIAL.....	26
Evolución de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos .....	26
El concepto de Victimización .....	28
Atención Reparatoria .....	30
Cobertura y Focalización .....	31
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	32
Planteamiento del Problema .....	32
Enfoque metodológico .....	33
Objetivo General: .....	34
Objetivos Específicos.....	34
Resultados Esperados.....	34
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	35
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS .....	44
BIBLIOGRAFÍA .....	46
ANEXO .....	47

## RESUMEN

El presente trabajo, se desarrolla por medio de una indagación analítica a la Cobertura y Focalización del Programa Apoyo a Víctimas, que se enmarca dentro de cuarto eje estratégico "Apoyar" de la Política de Seguridad Pública Plan Chile Seguro (2010-2014), mediante la asistencia a quienes han sido afectados por la delincuencia se busca restituir el equilibrio en la víctima y su entorno, alterados por la comisión de un ilícito; a éste respecto Beristain plantea que debemos *"devolverle a la víctima todo lo que el delito le ha arrebatado"* (Beristain, 2000)

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública ha pretendido responder a esta necesidad social y a su compromiso con las víctimas de delitos, mediante el diseño de servicios de atención contingentes, especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que permitan restituir sus condiciones de bienestar a aquellas personas afectadas por hechos delictivos. Sin embargo mediante un proceso de levantamiento de información se han detectado falencias en la cobertura y focalización de los centros de atención de este programa, debido a esto el trabajo pretende mediante la información disponible realizar un análisis que permita evidenciar estas falencias y proponer mejoras para la maximización de eficiencia dentro del programa.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos los cambios paradigmáticos en materia penal, los cuales nos orientan hacia un Estado Chileno que sea garante de los derechos de las víctimas de delitos.

Dado lo anterior es que se requiere la implementación de instituciones que orienten sus funciones hacia la apertura de espacios que permitan la generación de políticas públicas dirigidas a quienes sufren perjuicio por la acción delictiva.

Esto, fundado en el entendido de que la delincuencia no puede ser concebida sólo desde el delincuente, agresor y/o victimario, sino que, al jugar la víctima un rol participante dentro de la acción delictiva merece también ser introducida en los estudios temáticos de la delincuencia, puesto que es quien sufre sus efectos.

Hoy en día la preocupación por la víctima se ha materializado en su inclusión como eje de trabajo en materia de seguridad, tanto en la Estrategia Nacional de Seguridad Pública, como en el plan Chile Seguro, instrumento guía de las políticas de seguridad pública durante el período 2010-2014.

Este enfoque es ejecutado directamente por el Programa de Apoyo a Víctimas, responden a un diagnóstico sobre la situación de las víctimas en Chile, se traducen en cuatro servicios especializados de intervención y han dado lugar a una red de 49 puntos de atención a nivel nacional.

Es específicamente relacionado a lo anterior que este estudio abordará, si la cobertura y focalización de este programa se encuentra justificada de manera correcta en su diseño, considerando la explosiva apertura de centros de atención y la alta asignación de recursos que recibe el programa.

Por ello, se analizará por medio de información cuantitativa recopilada desde la base de datos del Servicio de Atención Reparatoria del programa la capacidad de atención que poseen los profesionales en relación a la programación mensual que estos

realizan en términos de intervención con los usuarios y el rendimiento efectivo que se desarrolla al interior de los Centros de Atención a Víctimas.

Una vez realizado el análisis de los datos, se identificará la existencia real o no de problemas en los elementos de cobertura y focalización, con el objetivo de proponer soluciones, que optimicen los recursos utilizados y a la vez contribuyan a la correcta ejecución del programa.

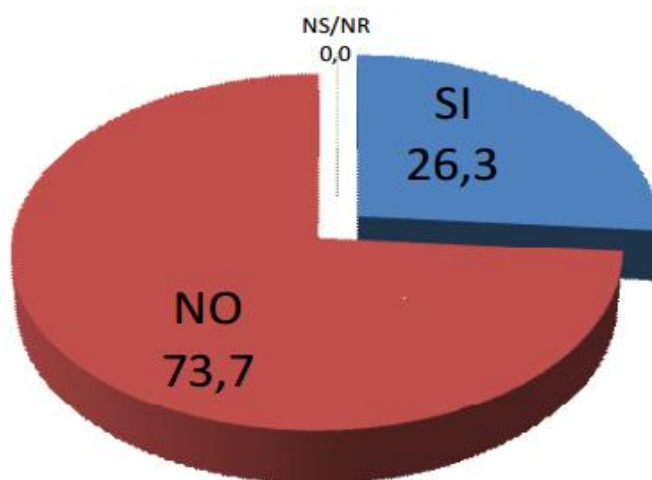
## JUSTIFICACIÓN DEL INTERÉS DEL PROBLEMA

La victimización es un problema social, debido a que implica costos para la sociedad, además de una transgresión al derecho a la integridad personal que impacta en el temor y la inseguridad.

El año 2012 los datos reflejados por la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, demuestran que un 26,3% de los hogares urbanos en Chile fueron víctima de un delito (Ver Gráfico N° 1) y el 7,5% de los hogares fue afectado por la victimización en más de una ocasión (Ver Gráfico N°2)

Gráfico N°1: Porcentaje de hogares victimizados el año 2012.

**Total País**  
**Porcentaje de hogares victimizados 2012**  
*Durante los últimos 12 meses, ¿usted o algún miembro de su hogar fue víctima de algún delito?*



Fuente: Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, 2012, Subsecretaría de Prevención del Delito, Instituto Nacional de Estadísticas

Gráfico N°2: Porcentaje de hogares Re-victimizados



Fuente: Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, 2012, Subsecretaría de Prevención del Delito, Instituto Nacional de Estadísticas.

Es por esto que dentro de los fundamentos de la importancia del Programa Apoyo a Víctimas , adoptando los planteamientos de José Luis sangrador, es que se reconoce al estado sus responsabilidad de asistir a las víctimas de violencia delictivas por razones humanitarias y de bienestar social, ya que el Estado el Gobierno y la sociedad son responsables del fracaso de la prevención del delito y este genera un daño social y privado a la víctima por lo cual tiene la obligación de reparar el daño producido por la omisión de la seguridad Pública.

La condición de victimización se asume siendo inocentes por lo cual se genera un sentir de injusticia o agravio en la población. Esta se evita a través de una ayuda a la víctima, que pretende dar una señal que indica que se defiende el valor de la justicia social o reciprocidad equitativa en las relaciones sociales.

Un programa como el de Apoyo a Víctimas es una expresión pública de solidaridad y simpatía por las víctimas de delitos, que a su vez reduce la alineación de la víctima con el sistema jurídico-penal y con la sociedad en general, lo cual provoca una cooperación de las víctimas con el sistema y las actitudes de la población hacia la labor de la justicia, que da señales de ser más justa y humanitaria.

La asistencia a la víctima pretende constituirse en un elemento central dentro de una política integral de seguridad pública que no apunte exclusivamente a los elementos represivos, sino comprensivos del fenómeno delictual y sus consecuencias. En este sentido, Esbec señala: "Una política de información y asesoramiento a las víctimas puede cumplir un claro carácter de prevención (...) la atención a la víctima puede contribuir de forma importante, no sólo a una política de mayor seguridad ciudadana, sino también a una mejora del sistema social" (Esbec, 1994). Finalmente, es importante destacar la importancia que provoca de manera positiva un Programa enfocado más allá del control policial o la prevención en su conjunto, de modo de reacción, un tratamiento hacia las personas que sufren de ser víctimas del flagelo de la delincuencia.

Por la importancia que se le ha dado a la problemática de la victimización es que se inicia el programa Apoyo a Víctimas que radica en la Estrategia Nacional de Seguridad Pública teniendo continuidad y mayor auge en el Plan Chile Seguro. Dentro los dos últimos gobiernos de turno se otorga un incremento significativo en la asignación de recursos al programa (Ver Gráfico N°2), lo que se ha traducido en una apertura explosiva de Centros de atención a víctimas de delito (CAVS) lo que ha ampliado su cobertura a nivel nacional, de 23 puntos de atención con los que se inició el programa en el año 2001 a 48 puntos de atención que actualmente funcionan a lo largo de todo Chile.

Es por esto que se hace de suma relevancia el análisis los parámetros de cobertura y la focalización con la cual se trabajan en el programa, para así poder identificar la eficacia con la cual funciona este mismo.

## ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

El Programa de Apoyo a Víctimas, pretende incorporar, por una parte, un fuerte énfasis preventivo, orientado hacia una actuación oportuna frente a un hecho delictual, como medio para evitar situaciones de riesgo. Además, comprende acciones tendientes a la recuperación e integración social de la víctima así como también, el alivio de alguna merma posterior en la calidad de la vida de las personas; suponiendo, por tanto, mayores probabilidades de éxito en la medida en que la intervención se encuentre más próxima al momento y espacio en que ha ocurrido el suceso precipitante.

La construcción de dicho modelo debe considerar una atención oportuna, en pos de la restitución de las condiciones de bienestar previo al delito y así, contribuir a integrar la experiencia vivida en forma adaptativa. A su vez debe destacar acciones preventivas en la materia.

Las acciones de asistencia victimológica comportarían una lógica gradual, intentando ayudar a cada víctima a resolver sus problemáticas con el menor nivel de intervención posible (Ministerio del Interior, 2007). El modelo de intervención se basa en niveles sucesivos en tiempo y profundidad.

Dentro de los principios orientadores del modelo de intervención se encuentran la contingencia de la atención, focalización en la temática de víctimas, programa orientado en necesidades individuales, potenciar los recursos de la víctima y la comunidad, protagonismo del consultante, perspectiva de derecho, y por último el principio de intervención progresiva.

Los principios orientadores del modelo de intervención poseen características fundamentales de las cuales se reconocen; contingencia de la atención, que ésta sea lo más cercana posible al delito, minimizar el daño asociado a la victimización primaria y secundaria, evitar de este modo su cronificación, incrementa su nivel de efectividad.

La focalización de la temática de víctimas se centra específicamente en las áreas vinculadas estrechamente al delito y sus consecuencias. El Programa se focaliza en las

necesidades individuales, ya que cada caso presenta características y necesidades únicas, por lo cual, el diseño de intervención particular con el que se actuaría dependería de los requerimientos de cada usuario.

La asistencia a víctimas no puede generarse aislada del contexto del usuario consultante, este debe potenciar los recursos con que la víctima y la comunidad en cuentan para hacer frente a esta situación.

Con el propósito de reducir la sensación de victimización es que el programa incorpora dentro de sus características, que el usuario adquiera un protagonismo durante todo el proceso, con el propósito que el sujeto pueda hacerse cargo de su vida, empoderarse y no enajenar su conflicto que puede llevar a un incremento de la sensación de desvalimiento e impotencia.

Las víctimas ejercen su derecho mediante la intervención en el CAVD, sus funcionarios deben ofrecer una asistencia victimológica de calidad caracterizada por una actitud de respeto, credibilidad y trato digno hacia el afectado,

Siguiendo el Principio de intervención progresiva es que, las acciones de la asistencia victimológica se realizan de manera gradual, intentando ayudar a cada víctima a resolver sus problemáticas con el menor nivel de intervención posible, de esta forma se permite que los propios recursos del consultante y la comunidad sirvan de soporte para superar la situación. Los dispositivos de índole reparatoria serán empleados sólo en aquellos casos en que la naturaleza del delito, así como el daño psicosocial ocasionado y la motivación del consultante, justifiquen dicha intervención. Los objetivos del Programa de Apoyo a Víctimas de Delitos son los siguientes:

#### Objetivos Generales:

1. Contribuir a la restitución de condiciones de bienestar a aquellas personas afectadas por hechos constitutivos de delito, mediante la entrega de asistencia contingente, especializada, interdisciplinaria y gratuita.

2. Aportar a la promoción de la seguridad pública mediante la prevención de los procesos de victimización primaria y secundaria, dirigida a quienes ya han sido objeto de la acción delictual.

Objetivos Específicos:

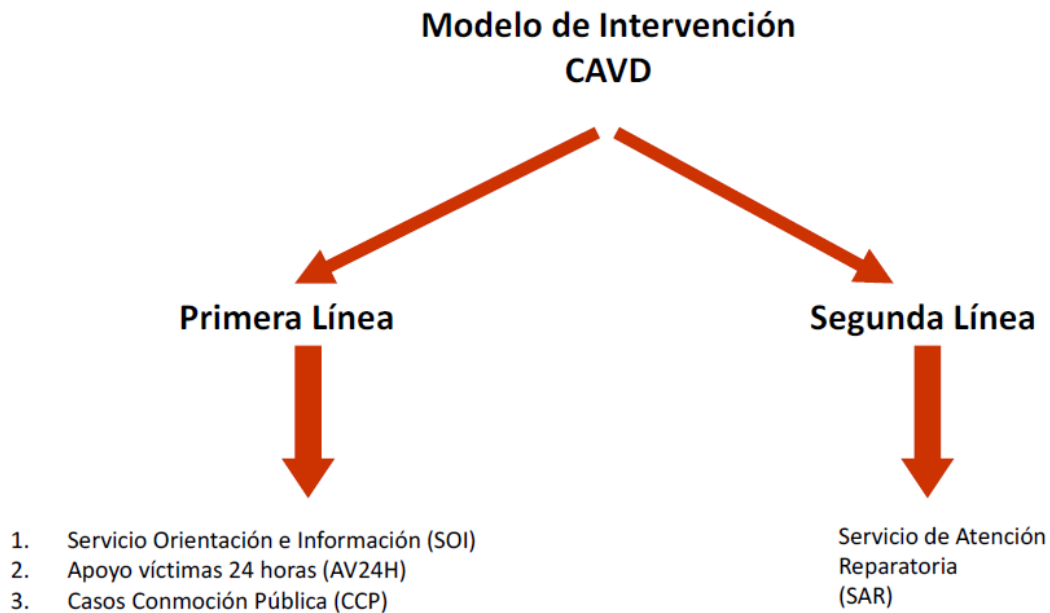
- Incrementar el nivel de conocimiento y orientación de las víctimas en aquellos aspectos relacionados con la victimización sufrida, resguardando - de este modo- el derecho a la información de los afectados.
- Contribuir al proceso de reparación del daño psíquico ocasionado en los afectados por ilícitos, mediante la asistencia en salud mental a las víctimas directas e indirectas.
- Potenciar la satisfacción de las necesidades sociales ocasionadas en las víctimas a raíz tanto del hecho delictivo como de sus consecuencias, a través de la movilización de los recursos disponibles en la red.
- Apoyar y/o implementar estrategias de prevención del delito, destinadas a quienes han sido objeto de la acción antisocial.
- Optimizar la asistencia brindada a las víctimas de delitos, mediante la coordinación de las distintas instancias implicadas en su atención, la capacitación a organismos de la red y diseño de protocolos de actuación.

Por otro lado, la población objetivo o beneficiarios del Programa corresponden a personas que hayan sido víctimas directa o indirectamente afectadas por delitos violentos como homicidios, parricidios/femicidios, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, delitos sexuales (en caso de NNA, sólo corresponde la atención de delitos extra familiares), lesiones graves y gravísimas (incluidas aquellas ocurridas en contexto de violencia intrafamiliar), secuestro, sustracción de menores, y el delito de trata de personas.

## Servicios Programa Apoyo a Víctimas

El Programa de Apoyo a Víctimas (en adelante PAV) de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública cuenta, a nivel programático o de servicios, con una primera y una segunda línea de atención (Ver Figura N° 1)

Figura N°1: Estructura Organizacional Servicios Programa



Fuente: Sistematización de protocolos y lineamientos técnicos del Programa Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013

La primera línea de atención, a través del Servicio de Orientación e Información, Casos de Conmoción Pública y Atención a Víctimas 24 Horas, es fundamental para el enfrentamiento de la situación victimal, debido a que su función es realizar intervenciones tempranas y contingentes de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo, a fin de favorecer la disminución de las consecuencias negativas de la victimización. Sin embargo, existen múltiples casos en los que, debido a la magnitud del

daño presentado y a la existencia de necesidades de mayor complejidad, se hace necesario efectuar una derivación a los servicios de intervención reparatoria que corresponda.

El Servicio de Atención Reparatoria del Programa de Apoyo a Víctimas tiene como objetivo realizar intervenciones orientadas a la reparación integral de las consecuencias negativas de la victimización. Esta intervención se realiza en los Centros y Oficinas del Programa de Apoyo a Víctimas existentes a lo largo del país, los que cuentan con un equipo profesional interdisciplinario, compuesto por psicólogos/as, trabajadores/as sociales, abogados/as y, en algunos casos, psiquiatras.

Las funciones del Servicio de Atención Reparatoria son:

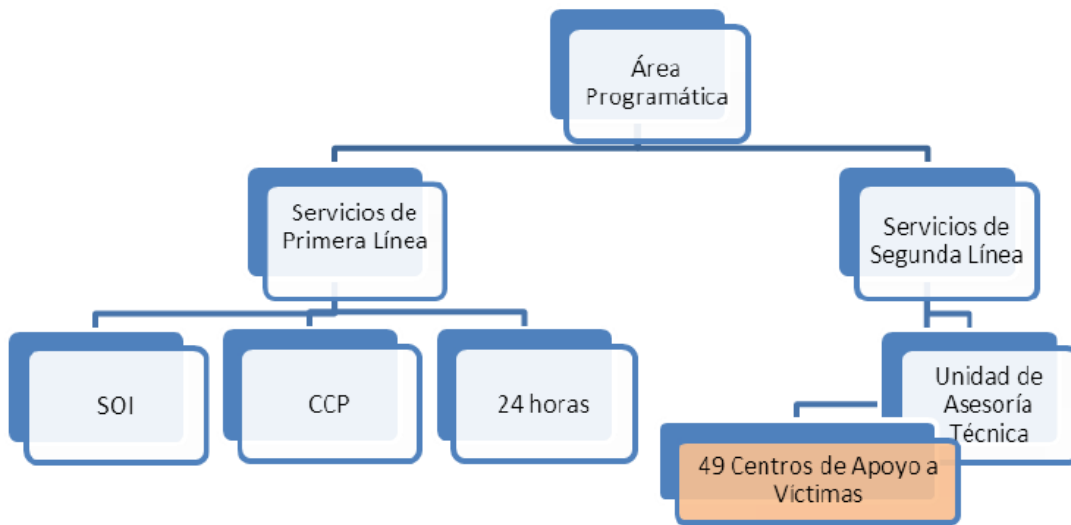
- ✓ Realizar intervenciones reparatorias a personas que han sido víctimas de delitos, con el fin de minimizar los efectos adversos asociados a la victimización.
- ✓ Contribuir al proceso de reparación del daño psíquico ocasionado en los/las afectados/as por los ilícitos, mediante la asistencia en salud mental a las víctimas directas e indirectas.
- ✓ Potenciar la satisfacción de las necesidades sociales ocasionadas en las víctimas a raíz tanto del hecho delictivo como de sus consecuencias, a través de los recursos disponibles en la red.
- ✓ Brindar apoyo psicosocial al usuario/a en la fase más aguda de la crisis, ayudándolo/a a sortear con éxito las demandas que genera la situación por la cual atraviesa.
- ✓ Potenciar la elaboración e integración de la experiencia victimal al continuo vital, de forma adaptativa.

Dentro del Plan Estratégico del Área Programática de la Oferta de Servicios del Programa de Apoyo a Víctimas (Ver Figura N° 2), se ha considerado en miras del mejoramiento de la calidad de los servicios establecer los siguientes objetivos de trabajo:

- ✓ Promover altos estándares de calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, a través de los servicios y equipos especializados.

- ✓ Fortalecer líneas normativas del modelo de intervención del Programa Apoyo a Víctimas.
- ✓ Enfatizar un sistema de trabajo integrado y estandarizado a nivel nacional.
- ✓ Promover la participación y colaboración a nivel institucional en el desarrollo de prácticas organizacionales que propicien espacios adecuados de trabajo para los equipos especializados.

Figura N° 2: Estructura y servicios del Área Programática



Fuente: Sistematización de protocolos y lineamientos técnicos del Programa Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013

### Plan Estratégico

El Plan Estratégico 2013 de los servicios del programa, busca avanzar en el ámbito del desarrollo técnico como en las acciones operativas de implementación y transferencia de los contenidos estratégicos del Modelo de Atención, los cuales se organizan de acuerdo a dos ámbitos de intervención que se estructuran a través de las Sub-coordinaciones de los servicios de primera y segunda línea.

Una de las acciones relevantes que se encuentran dentro de este plan estratégico, será lograr avanzar en el fortalecimiento del Rol de los/as coordinaciones de los servicios, considerando para ello los siguientes aspectos:

- ✓ Conocimiento del modelo de intervención.
- ✓ Responsabilidad procesos administrativos al interior de las líneas de intervención de los servicios del programa.
- ✓ Condiciones para generar una adecuada atención.
- ✓ Asesoría y manejo integral del equipo especializado de los servicios de primera y segunda línea.

La cobertura de la atención reparatoria de la oferta de los servicios del Programa se ha extendido a lo largo de su ejecución a nivel nacional.

A continuación la tabla detalla los ingresos de usuarios entre el periodo año 2009 – 2012 (Ver Figura N° 3)

Figura N° 3: Ingreso de usuarios al Programa de Apoyo a Víctimas

	2009	2010	2011	2012
Servicio de Orientación e información SOI	6.143	13.376	38.869	37.104
Servicio de atención Reparatoria SAR	2.140	2.993	9.420	10.513
CCP	0	0	1.913	1.714
Apoyo a V24H	0	0	1.038	1.347

**50.678** usuarios  
en 2012

Fuente: Sistematización de protocolos y lineamientos técnicos del Programa Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013

Dentro del protocolo de intervención del Programa Apoyo a Víctimas se sitúan servicios de primera y segunda línea. La función del servicio de primera línea es realizar

intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo, contingentes para favorecer la disminución de las consecuencias negativas de la victimización, detectando necesidades de mayor complejidad y derivando a los servicios de intervención que corresponda.

Los servicios que componen esta línea de atención son: Servicio de Orientación e Información (SOI), línea de atención en Casos de Conmoción Pública (CCP), servicio de Apoyo a Víctimas las 24 Horas (AV24H)

### **Primera Línea**

Los servicios de Primera Línea (formado por profesionales psicólogos, trabajadores sociales y abogados) ponen énfasis en aumentar el acceso de un mayor número de personas que han sido víctimas de delito a los servicios que brinda el PAV, resguardando la calidad técnica de la atención que se entrega. Además, estos servicios deben entenderse como soporte de la Segunda Línea de Atención Reparatoria, lo cual facilitará el proceso de derivación interna para aquellas víctimas que requieran participar de un proceso, más profundo y extenso, debido a la naturaleza del delito y daño observado.

Para desarrollar cualquier intervención en Asistencia a Víctimas, es necesario comprender la situación post- delictiva, generalmente de indefensión, desorientación y soledad por la que atraviesa la víctima, por ello la importancia de que los servicios de Primera Línea se constituyan en una asistencia oportuna, contingente y con altos estándares de calidad.

Dada la necesidad de acceder a las víctimas con una intervención oportuna y contingente, los profesionales de primera línea establecen un nexo inicial que tiene por objeto ofrecer apoyo, solidaridad y ayuda a las víctimas, brindando orientación, comprensión a su situación y acompañamiento en un momento en que requieren de asistencia inmediata.

Los profesionales de Primera Línea ejecutan primordialmente actividades de contención emocional y apoyo en el momento más inmediato de la crisis, ya que el

contacto –presencial y/o telefónico- se establece a horas de ocurrido el delito y en un tiempo no superior a los tres días (dependiendo de la vía de ingreso). Las prestaciones se brindan de forma oportuna y contingente en acuerdo a las necesidades detectadas en el contexto de la intervención. La intervención está dirigida a prestar los primeros auxilios psicológicos consistentes en amortiguar el impacto psicológico causado por el delito en las víctimas (directas y/o indirectas), facilitar la estabilización y estructuración de ellas y favorecer que puedan enfrentar los aspectos más urgentes de la situación.

En el transcurso de esta intervención los profesionales de Primera Línea evalúan los factores proteccionales y de riesgo existentes, teniendo en consideración el tipo de delito, vínculo existente con el agresor, antecedentes victimales previos, entre otros, con la finalidad de detectar aquellos casos de mayor complejidad que deban ser derivados a Segunda Línea u otras instituciones de la Red Asistencial, según corresponda (Ver Figura N°4).

Figura N° 4: Procesos de la Intervención de Primera Línea



Fuente: Sistematización de protocolos y lineamientos técnicos del Programa Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito, 2013

Se han definido las prestaciones en función de categorías generales a las que se asocian actividades específicas y se ejecutan por medio de acciones que pueden ser

comunes a las distintas actividades. Las prestaciones pueden ser de tipo directa o indirecta.

Las prestaciones directas que pueden ser otorgadas desde los servicios de Primera Línea parten con el primer contacto, el cual se origina una vez producido el contacto telefónico y/o presencial efectivo con la víctima o denunciante del delito. Independiente de si acepta o no la atención que pueden brindarle los profesionales.

Tiene por objetivo contextualizar el motivo del contacto telefónico y/o presencial y explicar la forma de acceso a sus datos personales y, por otra, ofertar el Servicio de Primera Línea. Para aquellos casos en que el usuario acepta recibir el servicio, también tendrá por finalidad realizar contención y un primer apoyo de la crisis, lo que permite al profesional tener una apreciación preliminar de las necesidades de atención especializada.

En segundo lugar encontramos la prestación psicosocial, que es realizada por el/la profesional que está a cargo, tendiente a otorgar a la víctima o denunciante en el marco de una atención de auxilio y/o urgencia, un primer apoyo en el marco de la crisis, en el que se incluye brindar cierta información para comprender lo sucedido, normalizar sintomatología, así como también proporcionar herramientas para superar las consecuencias post-delictuales relacionadas tanto a la afectación emocional de la víctima como a la vulnerabilidad social generada por la ocurrencia del delito, como desmedro económico o dificultad de acceso a servicios, así mismo explorar redes de apoyo existentes a nivel familiar, institucional u otras que faciliten el afrontamiento y superación de la vivencia traumática.

Por otra parte, posibilita al profesional en el marco de esta atención, la recopilación de antecedentes para determinar las necesidades asociadas y generar la derivación a otro profesional o a instancias de reparación internas o externas de intervención más profunda.

Enseguida encontramos la prestación relacionada a la orientación jurídica orientada a transmitir información completa y oportuna respecto del proceso judicial (fases, tiempos de duración y actores del proceso) y los aspectos prácticos asociados al delito desde, por ejemplo, el bloqueo de tarjetas de crédito en casos de delitos de robo, hasta el

ofrecimiento de la representación judicial. Se enfatiza el rol de la víctima y sus derechos en el proceso penal, ajustando sus expectativas en relación a la investigación que realiza el Ministerio Público y los tiempos asociados. Corresponde a una orientación vinculada a la protección, entendida como la valoración del contexto de la denuncia y su presencia de variables de riesgo victimal que requieran la implementación de mecanismos de protección, potenciando los recursos disponibles en la red institucional en beneficio de la seguridad del usuario y su entorno más cercano.

La siguiente prestación es aquella que se relaciona con la prevención de la revictimización que consiste en entregar al usuario herramientas que puedan serle de utilidad para prevenir la futura ocurrencia de este y otros delitos afines contra su persona o familiares, centrándose el profesional a cargo de la intervención en la entrega de recomendaciones prácticas que puedan ser incorporadas al repertorio conductual del usuario.

La última prestación es la de seguimiento al usuario y tiene como finalidad evaluar el progreso del usuario/a respecto de la victimización sufrida, reforzar diversos aspectos relativos a necesidades de información de la víctima, evaluación de sintomatología existente o entrega de información sobre derivación gestionada (interna o externamente). Esta actividad puede ser ejecutada por el mismo profesional que ejecuta el primer contacto con el usuario/a, pero también podrá enlazarlo con otros profesionales afines de acuerdo a las necesidades planteadas y que se encuentren asociadas al delito.

Las prestaciones indirectas que pueden ser otorgadas desde los servicios de Primera Línea son el Seguimiento institucional que forma parte de la fase de obtención de información o despeje del caso, actividad que se ejecuta en las unidades policiales (Carabineros de Chile y/o PDI), Fiscalía (Call Center de Fiscalía de Flagrancia, URAVIT o Fiscales a cargo del caso). Consiste en la búsqueda focalizada de información respecto a los hechos asociados al delito, N° de víctimas involucradas, dirección y/o teléfono de contacto de al menos una de ellas, N° parte de denuncia, realizar despeje contexto de ocurrencia del delito, con la finalidad de ampliar la información previa del caso. Este procedimiento organiza la pertinencia y modalidad de las acciones de ayuda dirigida al caso, además este procedimiento permite minimizar la victimización secundaria.

La coordinación con redes Actividades de coordinación, telefónica y/o presencial que ejecuta un profesional con algún organismo de la red de apoyo institucional o comunitario en favor de las condiciones del o la consultante. Se refiere a aquellos contactos efectivos realizados con profesionales de otras instancias de la red, para obtener información relevante y gestionar recursos al servicio de la satisfacción de necesidades del/la usuario/a o se coordinan acciones que significan hitos significativos respecto a un proceso reparatorio

Por último derivación de la cual se distinguen dos tipos Derivación Interna: gestionar recursos internos para concretar la derivación a atención reparatoria en alguno de los CAVD, teniendo en consideración los antecedentes proporcionados del usuario y las evaluaciones preliminares que han realizado el/los profesional/es durante la intervención, ya sea a través del contacto telefónico y/o presencial mantenido con la víctima. Derivación Externa: gestionar recursos de la red, para concretar la derivación del usuario teniendo en consideración los antecedentes proporcionados por éste y las evaluaciones preliminares que han realizado los orientadores en el contacto telefónico mantenido con la víctima.

Los servicios otorgados por el Programa Apoyo a Víctimas de Primera línea son tres; Servicio de Orientación e Información (SOI), con el cual se pretende incrementar los niveles de predictibilidad del escenario futuro para las víctimas y sus familias, reduciendo sus niveles de estrés y sensación de desamparo. Esta prestación puede constituirse en una intervención en alta crisis, de acuerdo al estado del afectado. Se requiere que los orientadores brinden un trato cercano, amable y acogedor hacia la persona. Durante ese contacto, se establecerá una primera vinculación destinada a la consejería y contención inicial, en relación a los hechos denunciados. La intervención no se centrará en el relato del delito, sino que en las consecuencias que este ha tenido en el plano individual, familiar y social.

Los orientadores resguardarán el derecho a la información, entregando orientación en aspectos vinculados a la victimización sufrida y el consecuente proceso judicial. Además de esto, realizarán labor de detección de los casos de mayor complejidad, derivando a aquellas víctimas que lo requieran a atención especializada, de acuerdo a la problemática presentada, ya sea a la Segunda Línea de Atención Reparatoria de los

CAVD o instituciones de la Red. Una vez que el denunciante interpone la denuncia, los orientadores, lo contactan telefónicamente y prestan su servicio en un plazo de 3 a 5 días, desde que se recepciona la información en el Servicio (para los casos que ingresan vía Unidades Policiales). Se realizaran al menos dos intentos de contacto en dos horarios distintos en dos días distintos. Se considera como intento de contacto: los contactos con terceros, número ocupado, teléfono fuera de servicio, etc.

Los objetivos del servicio son otorgar apoyo a las víctimas de delitos, mediante la entrega de información y orientación especializada, potenciar la estabilización emocional de las personas mediante la primera acogida y contención, detectar aquellos casos de mayor complejidad, derivando a los consultantes que requieran a los CAVD como a otras instancias de la red.

El segundo servicio corresponde a casos denominados Conmoción Pública (CCP) y está inserto dentro de la Primera Línea de Atención en su supervisión nacional y RM, a nivel regional opera desde Servicio de Atención reparatoria (SAR).

El modelo de atención para CCP se focaliza en aquellos delitos violentos que causan impacto mediático y procesos de identificación en las víctimas y población general, en que los hechos han sido difundidos en los medios de comunicación masiva.

Entendemos la Conmoción Pública como: “el impacto observado en la comunidad producto de un delito violento, difundido ampliamente a través de los distintos medios de comunicación, traducido en la preocupación permanente de la comunidad en torno a lo sucedido y a las personas afectadas, siendo deber del estado resguardar el orden y la seguridad pública” .El servicio de atención de Conmoción Pública pretende entregar apoyo integral a la víctima de delito, de forma oportuna, contingente, focalizada y gratuita. Su objetivo primordial está orientado a la superación de la crisis en las primeras horas o días de sucedido el delito. Esta intervención se presenta en modalidad telefónica y/o presencial, pudiendo ser psicológica, social y legal, según las necesidades pesquisadas.

Los principios básicos que guían la intervención de CCP son el trabajar con la víctima de manera oportuna y contingente, minimizado el incremento de victimización secundaria, prestar los primeros auxilios psicológicos, minimizando la situación de crisis inicial, la celeridad del profesional a cargo de CCP para acceder a información y

aproximarse a la víctima del delito de conmoción pública en un plazo no mayor a las 48 horas de sucedido el delito, mejorando la capacidad y tiempo de respuesta, accesibilidad y respeto para facilitar atención a la víctima considerando su estado emocional, su intimidad, sus tiempos y condiciones de expresión, brindando confianza, seguridad y contención.

Los objetivos del Servicio son auxiliar a la/s víctima/s para que puedan enfrentar el suceso traumático de modo que la probabilidad de los efectos negativos (daño físico, social y psicológico) se aminore y se incremente la activación de sus recursos personales. Otorgar apoyo a las víctimas de delitos, mediante la entrega de orientación e información especializada, con el fin de que la persona conozca sus derechos como víctima de un delito violento, amortiguar el impacto psicológico generado por el evento crítico (contención) facilitando la estabilización y estructuración de la persona o personas afectadas, en tercer lugar, facilitar la reorganización cognitiva y emocional de las víctimas, para obtener mayor sensación de autocontrol, siguiendo, favorecer que la/s persona/s puedan identificar los aspectos más urgentes de la situación y analizar posibles soluciones y finalmente identificar factores de riesgo (personales o situacionales) y posibles medidas de protección que se puedan requerir.

Para finalizar, el tercer servicio proporcionado por el Programa es el de Apoyo a Víctimas 24 Horas, El cual está dirigido a la atención contingente de los delitos violentos en contexto de flagrancias sucedidos en la Zona Oriente de la Región Metropolitana, proyecto colaborativo que se ejecuta en conjunto con la Fiscalía Metropolitana Oriente del Ministerio Público (FRMO).

Brinda apoyo psicológico a la(s) víctima(s) de delitos a través de un primer contacto, presencial y/o telefónico en contextos de flagrancia durante las 24 horas del día los siete días de la semana, incluyendo festivos

Sus fundamentos se enmarcan en la línea de trabajo diseñada para casos de conmoción pública (CCP), cumpliendo el principio de oportunidad y contingencia en la atención, como así mismo concurriendo en algunos casos, en que existe presencia de medios de comunicación y en que el delito genera un alto impacto mediático y conmoción en la ciudadanía.

El equipo del proyecto ejecuta primordialmente actividades de contención emocional y primer apoyo en el momento más inmediato de la crisis. La intervención está ligada a colaborar en el proceso de preparación de la víctima respecto de su participación con la Fiscalía y otros organismos del sistema penal, mejorando su participación en el proceso penal.

Así mismo los profesionales desarrollan actividades funcionales de acompañamiento y apoyo, ligado principalmente a efectuar recomendaciones a equipo URAVIT relativa a sugerencias o recomendaciones acerca de la presencia de necesidades de medidas de protección, como también en casos en que se requiere de la participación del equipo profesional en apoyo a toma de declaración al fiscal en delitos definidos por protocolo acordado con jefaturas nacionales respectivas. Está orientada principalmente a brindar los primeros auxilios psicológicos en las primeras horas de sucedido el delito, busca otorgar una primera atención focalizada en la entrega de contención emocional y un primer apoyo, así mismo prestar orientación e información, ejecutar valoración de riesgo y presencia de factores protectores, y por ultimo derivación de casos a intervención reparatoria a los CAVD.

Dentro de los objetivos de este programa encontramos el contribuir al proceso reparatorio integral de las víctimas a través de la atención contingente, especializada y gratuita, y de la provisión general de servicios de asistencia a víctima, colaborar al proceso de preparación de las víctimas con respecto a su participación con la fiscalía y otros organismos del sistema penal mediante la entrega de atención de calidad, la que implica una correcta provisión de información y orientación, así como apoyo psicológico durante toda la duración del caso.

## **Segunda Línea**

En Área Programática la sub coordinación de segunda línea coordina la Unidad de Asesoría Técnica. Ésta cumple una función central de ejecutar diferentes acciones tendientes a insumar a los equipos especializados de un marco normativo y de la

aplicación del modelo de intervención reparatoria de los Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos (CAVD).

El Servicio de segunda línea cumple una función primordial de realizar intervenciones orientadas a la reparación integral de las consecuencias de la victimización, a través de sus Servicios de Atención Reparatoria presencial a víctimas de delitos. Contando para ello con equipos interdisciplinarios de profesionales psicólogos, trabajadores sociales, abogados y psiquiatras, en Centros de atención ubicados a nivel nacional.

Dentro de los principales objetivos de Segunda Línea, se encuentran la realización de transferencias de los lineamientos y directrices técnicas del Modelo del Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) a los equipos CAVDs, lo cual facilite operacionalizar los criterios de intervención vigentes. El acompañamiento y canalización en instancias de supervisión técnicas las inquietudes y preocupaciones de los equipos CAVDs, minimizando el desgaste profesional. Reforzar y facilitar las coordinaciones inter-centros y con otros servicios del PAV, que posibiliten una adecuada articulación entre Centros de Apoyo a Víctimas a nivel local y nacional, especialmente, en torno a la derivación de casos y apoyo técnico entre profesionales.

Orientar y apoyar técnicamente la discusión y resolución de casos de mayor complejidad, tanto en la etapa de ingreso como en el desarrollo de la intervención reparatoria. Observar la distribución de funciones, cargas laborales y utilización del recurso humano de los Centros de Apoyo a Víctimas, en función de optimizar su organización interna, lo cual favorezca la adecuada entrega de prestación de servicios.

Reforzar el desarrollo de buenas prácticas a nivel local con los actores correspondientes, para responderlas, generalizarlas y profundizarlas, según corresponda.

## **MARCO REFERENCIAL**

Para poder comprender el trabajo a realizar y la creciente complejidad del tema relacionado con el Programa de Atención Víctimas de Delito es necesario poder detallar la evolución que esta ha presentado a lo largo de los años , para que en la actualidad esté a portas de constituirse como una política Nacional de Apoyo a Victimas. Además se introducirán definiciones conceptuales de elementos relevantes presentes a lo largo del trabajo investigativo relacionados con el Área Victimológica que es abordada por el Programa

### **Evolución de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos**

La historia los estos Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos se remonta al año 1994 con la creación de una unidad de atención a víctimas en la comuna de La Pintana en la ciudad de Santiago que otorgaba asistencia jurídica y atención psicológica a las víctimas de delitos violentos.

El proyecto era novedoso y resaltaba en él la atención interdisciplinaria en una materia específica de carácter penal. En un recinto implementado en forma acogedora trabajaban mancomunadamente una abogada, una psicóloga y una asistente social, con el fin de recibir y atender profesionalmente a las personas víctimas de delitos violentos de dicha comuna.

A toda luces era un trabajo con mucha proyección y totalmente replicable, no sólo por compartir el anhelo de poder especializar la atención a las víctimas de estos delitos; sino también por el entorno humanista y reparador generado a partir del enfoque interdisciplinario de estos Centros que permitiría a estas personas superar la situación traumática vivida y el acceso a una recuperación justa e integral.

Posteriormente este modelo inicial fue replicado en cinco comunas de la región Metropolitana: El Bosque (1996), Cerro Navia (1997), Peñalolén (1998), La Granja (1999)

y Quilicura (2000), siendo a partir de partir de la sistematización y evaluación de estas primeras experiencias se inicia el proyecto de los Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos que amplían la atención legal y psicológica, al incorporar la atención social, siquiátrica y al incorporar personal administrativo.

Así fue que poco tiempo después, el año 2001, el Ministerio de Justicia decidió implementar dichos centros a lo largo de todo el país efectuando su implementación en las ciudades de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, Coquimbo, Viña del Mar, Quillota, Santiago, Santiago zona sur, Rancagua, Talca, Talcahuano, Chillan, Valdivia, Temuco, Puerto Montt, Coyhaique, y Punta Arenas. Además de las ya mencionadas seis unidades de atención a víctimas de delitos violentos: La Pintana, El Bosque, Cerro Navia, Peñalolén, La Granja y Quilicura. Estas nuevas unidades especializadas venían con una propuesta organizacional y metodológica previamente definida, adecuada para el tipo de intervención planificada la cual privilegiaba la atención personalizada; la acogida y apoyo psicológico, social, psiquiátrico así como la orientación e información jurídica, patrocinio y representación judicial y extrajudicial.

A la fecha el Plan Chile Seguro 2010 - 2014, es el instrumento que materializa la Seguridad Pública, y corresponde a uno de sus 5 ejes estratégico, el de “Apoyar”, el que ha sido replicado a partir de las experiencias anteriores, donde se sitúa a la víctima dentro de un rol protagónico, reconociendo su estatuto de sujeto activo de derechos.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública ha pretendido responder a esta necesidad social y a su compromiso con las víctimas de delitos, mediante el diseño de servicios de atención contingentes, especializados, interdisciplinarios y gratuitos, que permitan restituir sus condiciones de bienestar a aquellas personas afectadas por hechos delictivos.

Tales servicios son ejecutados directamente por el Programa de Apoyo a Víctimas, responden a un diagnóstico sobre la situación de las víctimas en Chile, se traducen en cuatro servicios especializados de intervención y han dado lugar a una red de 48 puntos de atención a nivel nacional.

Los Centros de Atención a Víctimas (CAVS) contemplan un modelo de atención integral sustentado en la intervención en crisis con las víctimas de delitos violentos. Sus principales objetivos son el brindar atención integral a las víctimas de delitos violentos y a sus familias para ayudar a la persona a superar la experiencia traumática, restablecer su nivel de funcionamiento previo al delito y contribuir a integrar la experiencia vivida de forma adaptativa. Paralelamente se busca proteger y representar a las víctimas en sus derechos haciendo efectiva la responsabilidad penal y/o civil del agresor, contribuyendo a la reparación del daño y perjuicio causados. Estos centros buscan crear y mantener redes de apoyo a las víctimas, participar en iniciativas de prevención primaria y secundaria, y sensibilizar a la comunidad en temáticas relacionadas con las víctimas.

### **El concepto de Victimización**

Hay diferentes perspectivas en relación a la definición acerca la condición de víctima, mientras para algunos se refiere a aquella persona que sufre las consecuencias de un delito (ONU, 1985), otras señalan que esta se amplía a todos quienes sufren las consecuencias de la opresión política o social, de la vulneración de sus derechos humanos o de los desastres naturales. (Mandelsohn B. , 1940) Sin embargo ambos enfoques concuerdan en el planteamiento de que la condición de víctima se adquiere cuando una persona sufre una situación en desmedro de sus derechos por una situación externa, sin embargo la definición que se utiliza es la que se refiere a víctima como aquella persona que sufre o padece las consecuencias de un hecho delictivo.

*“Se entenderá por víctimas a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder” (ONU, 1985)*

Es posible realizar una clasificación de los tipos de victimas dependiendo de su nivel de inmediatez al delito. Se denomina Víctima Directa aquella persona que sufre directamente las consecuencias del delito, y Víctima Indirecta son las personas que,

debido a su relación de dependencia, lazo sanguíneo o afectivo con la víctima directa, sufren también las consecuencias del hecho delictivo.

La victimización se reconoce como una experiencia, es decir, existe subjetivamente y en función de la percepción que las víctimas tienen de un hecho objetivo y externo que les afecta, pero su impacto directo y consecuencias estarán determinadas, entre otros aspectos, por las características del sujeto, de su entorno y de la configuración del hecho delictual que le afecta.

Es decir que la complejidad de la Victimización no está necesariamente relacionada con la magnitud del delito que la ocasiona, ya que hay un contexto y condiciones en el que éste ocurre, que es experimentado subjetivamente por la víctima. Engloba la experiencia total que conlleva experimentar un delito, tanto al impacto directo, como también a las consecuencias de tipo social, judicial u otras. En este marco es que existen definiciones que caracterizan dos tipos de Victimización, primaria y secundaria.

La Primaria es aquella en la cual las consecuencias experimentadas son a partir del delito en sí. Como por ejemplo una lesión física o un daño emocional, producidas por un delito con lesiones.

A su vez, se denomina Victimización Secundaria aquella que se produce sobre el sujeto, desde la intervención del sistema social, judicial o policial durante la investigación del delito. Este tipo de Victimización se convierte en una segunda experiencia, si en el contacto con el sistema el /la ofendido experimentase la sensación de maltrato, de desconocimiento de su calidad de sujeto de derecho, pérdida de tiempo, excesiva burocracia, incredulidad por parte de los operadores del sistema.

“...todo el proceso de investigación criminal y juicio puede causar victimización secundaria, desde la investigación, debido a las decisiones sobre si proceder o no con el proceso, el juicio mismo y la condena del ofensor, hasta su eventual liberación. La victimización secundaria a través del proceso de justicia criminal puede producirse debido a dificultades en equilibrar los derechos de las víctimas contra los derechos del acusado o del ofensor. Más comúnmente, sin embargo, ocurre porque aquellos responsables de

desarrollar los procesos de la justicia criminal y los procedimientos lo hacen sin tomar en cuenta la perspectiva de la víctima” (ONU, 1999).

Existen diversas consecuencias que surgen a partir de la victimización secundaria que se manifiestan tanto en la víctima como en el proceso de la investigación del delito en sí, por lo cual son altamente perjudiciales para la seguridad pública. Entre las consecuencias para el proceso judicial la primera que se manifiesta corresponde a un aumento en la cifra negra, que trae consigo un desincentivo en las denuncias de los delitos o en otros casos desencadena la no continuidad del proceso judicial. La segunda dice relación con la retractación que ocurre cuando la víctima se desdice del delito ocurrido o bien distorsiona las circunstancias del mismo.

Después de la experiencia de victimización el menos cabo para la víctima es enorme. Ésta se encuentra en un estado de permanente tensión, por lo cual las consecuencias del delito se prolongan a lo largo del tiempo, se manifiestan a través del aislamiento social, que es una expresión del daño psicosocial generado por la victimización, convirtiéndose en un nuevo problema para la víctima. También se observa una alteración emocional que obstaculiza la relación interpersonal y la calidad de vida de el/la afectado/a., y alteraciones en la salud física ocurrida en determinados delitos, por la gravedad y/o cronicidad de su ocurrencia, pueden provocar alteraciones en la salud física de la víctima.

### **Atención Reparatoria**

El proceso de reparación es aquella que incluye una mirada integral, que incorpora no sólo el contexto individual, sino también familiar, social, comunitario y político. Se ve a la víctima en una red de relaciones que crea las condiciones de posibilidad que los delitos ocurran. Por ejemplo, el hecho de que el abusador salga de la vida de la víctima ya es un hecho reparador, ya que no se siente amenazado(a) y hay una posibilidad concreta de interrupción del abuso sexual. Un proceso que implique reparación debe asegurar un cambio, en que la víctima tenga la certeza que los hechos no se van a volver a repetir, y las condiciones de dominio y abuso de poder también van a cambiar, teniendo ella el control de la situación (Paicabí, 2000)

## **Cobertura y Focalización**

La cobertura se define como la población que tiene acceso a los servicios y/o acciones que proporciona el Programa; se entiende por acceso la facilidad con la cual los beneficiarios pueden recibir los recursos que suministra dicho programa.

Por su parte, la focalización se define como el grado de precisión en que el Programa otorga beneficios a la población objetivo y evita el acceso a personas que no se encuentran comprendidas en ésta.

“La meta de la focalización consiste en concentrar los recursos en los que más los necesitan” (Margaret E. Grosh, 1992)

# METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

## **Planteamiento del Problema**

La preocupación por los derechos de las víctimas de delitos, tanto en el ámbito nacional e internacional es evidente, el Estado debe ser garante de la seguridad de la población y en caso de omisión a esta, tiene la obligación humanitaria y moral de reparar el daño generado a la víctima, para a su vez aminorar las consecuencias que la victimización genera a nivel personal y nivel del sistema judicial, que podrían ser nocivas para la Seguridad Pública en general.

Es sobre eso que se puede observar una preocupación por el tema, a través del Programa Apoyo a Víctimas, donde se ha podido evidenciar la explosiva apertura de Centros de Atención a Víctimas a lo largo del país.

Sin embargo para aumentar el impacto y la eficiencia de un proyecto social, debe existir un modelo de focalización que asegure la selección y acceso de la población objetivo definida para el mismo. Para ello se requiere elaborar criterios y diseñar procedimientos que posibiliten su correcta implementación. Es necesario focalizar porque los recursos disponibles son limitados (para satisfacer las necesidades existentes y hay crecientes necesidades insatisfechas. Por consiguiente, se debe aumentar la eficiencia para hacer más con menos. Pero también es fundamental incrementar el impacto, para lo que es imprescindible adecuar la oferta a las características específicas de la estructura de la demanda que tiene la población objetivo. Mientras mejor focalizado sea el programa, en este caso mayor será la cobertura que pueda alcanzar.

A partir de lo anterior se nos presenta la interrogante respecto de la correcta focalización que con la cual están funcionando el programa, y a su vez si la cobertura que estos poseen responde a la necesidad de cada centro.

## **Enfoque metodológico**

El presente documento, realiza estudio de carácter exploratorio mediante un análisis muestral de la situación de 23 Centros de Apoyo a Víctimas del Delito (CAVD) que pretenden caracterizar a todo el territorio nacional, manteniendo los centros de Atención más importantes de la región metropolitana

Se desarrolla una revisión de la realidad de éstos en cuanto a la cobertura y focalización que se debe tener, por ello, se utilizará una metodología cuantitativa, en la cual se elaboran muestras gráficas fundamentadas en una base de datos del Servicio de Atención reparatoria del programa que representa el comportamiento de los CAVD en términos de la atención a los usuarios por parte de los profesionales contratados. Correspondiente al comportamiento, a través del cual se calculó la media de horas programadas del primer semestre del año 2012

Por esto, se establecen tres elementos de medición, la capacidad de los profesionales de atender a la ciudadanía, tomando como base las horas que aquellos dedican para esta función de manera mensual. Seguidamente, el segundo componente de medición es la programación, que corresponde a las citaciones que estos funcionarios implantan en su agenda. Finalmente el último concepto es el de rendimiento, que mide la efectividad de la concreción de estas citas programadas.

Por otro lado, de manera cualitativa, se realizó una entrevista a una profesional a cargo del Área Programática del Servicio, con el fin de levantar información acerca del funcionamiento del programa, así como determinar algunas debilidades que se pudieran encontrar en éste.

Finalmente, los instrumentos necesarios para el análisis correspondieron a información entregada por parte del Programa Apoyo a Víctimas, como base de datos, documentos públicos que norman su funcionamiento, entre otros. Aparte de la revisión bibliográfica de diversos autores que a lo largo del tiempo, han abordado el tema de la victimología.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

- Realizar un análisis respecto a los elementos de cobertura y focalización presentes en el programa.

### **Objetivos Específicos**

- Describir el funcionamiento del Programa Apoyo a Víctimas.
- Analizar la cobertura y focalización del programa
- Diagnosticar la situación en que se encuentra el Programa en términos de cobertura y focalización.
- Proponer mejoras para la optimización de los recursos respecto a la cobertura y focalización

### **Resultados Esperados**

Los resultados esperados en este estudio, es generar un análisis respecto a la cobertura y focalización de los Centros de Atención del Programa Apoyo a Víctimas, contribuyendo a la mejora continua y la optimización de los recursos de éste.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se desarrolla un análisis en base a información cuantitativa recopilada de la base de datos del Servicio de Atención Reparatoria del Programa Apoyo Víctimas de Delitos, tomando como muestra, 23 Centros de Atención a lo largo de Chile, los cuales son necesarios para determinar el comportamiento de la atención por parte de los profesionales que realizan sus funciones en estos, de esta manera poder llegar a una conclusión acerca de la cobertura existente y su eficiencia a nivel de producción.

Con el fin de dar un entendimiento mayor a la tabla que se expondrá sigientemente, es necesario aproximar definiciones que son importantes de tener en consideración; En primer lugar, el término capacidad se refiere a la posibilidad máxima de desarrollar algo, en este caso, atención de usuarios. Fue calculada en base a las horas profesionales totales disponibles para atención de casos en cada Centro de Apoyo a Víctimas del año 2012.

Por otro lado, lo programado se entenderá como la aplicación de ordenamiento y planificación de la atención a usuarios, que en este caso particular, corresponde a las citas concertadas con los usuarios y establecidas en las agendas de los profesionales.

Finalmente el rendimiento, se comprenderá como la utilidad, beneficio, o producción de estos profesionales, en este caso en la concreción de citas concertadas para la atención de usuarios del Servicio de Atención Reparatoria del Programa Apoyo a Víctimas de delito (SAR). En este contexto, para determinar este concepto, se calculó en base a las horas efectivamente utilizadas para la atención de casos por centro de atención.

A continuación, se muestran los datos obtenidos en cuanto al procesamiento de la información de la base de datos. (Ver tabla N°1)

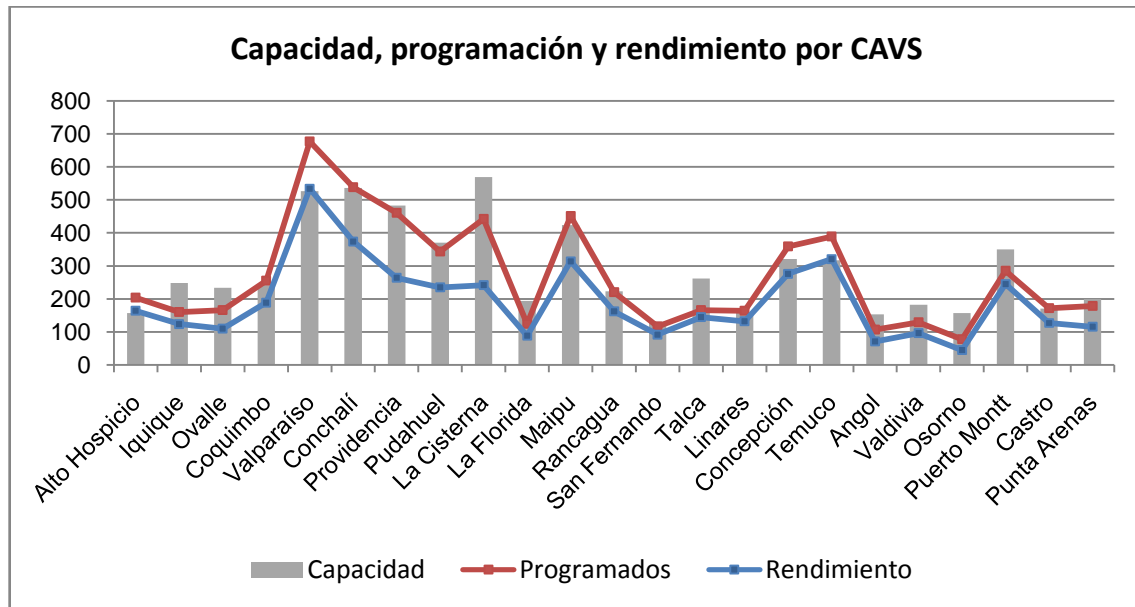
Tabla N°1: Información acerca de la capacidad, programaciones y rendimiento de atención a usuarios de los CAVS

<b>Centro de Atención</b>	<b>Capacida d</b>	<b>Programac iones</b>	<b>Rendi miento</b>
Alto Hospicio	156,75	204	164
Iquique	248,25	160	124
Ovalle	233,375	166	110
Coquimbo	241,125	255	189
Valparaíso	526,315	677	534
Conchalí	536,7	538	374
Providencia	483,25	461	264
Pudahuel	370,9	344	235
La Cisterna	569,633	442	242
La Florida	193,875	125	89
Maipú	423,312	451	314
Rancagua	223,5	220	162
San Fernando	130,5	117	92
Talca	262,25	166	145
Linares	158,125	164	132
Concepción	320,5	359	276
Temuco	317,3	389	321
Angol	153,25	107	71
Valdivia	182,625	129	96
Osorno	157,5	78	45
Puerto Montt	349,97	285	245
Castro	170,47	172	127
Punta Arenas	200	179	116

Fuente: Elaboración propia, basado en el procesamiento de información obtenida de la base de datos del Servicio de Atención Reparatoria del año 2012 en 23 Centros del Programa Apoyo a Víctimas de Delitos.

Expuesta la tabla precedente, se considera necesario la utilización gráfica de esta tabulación de datos, con el fin de representar de manera aún más cercana el comportamiento de los Centros de Atención a Víctimas (Ver Gráfico N° 1).

Gráfico N° 1: Representación de la tabla. Datos contenidos: Capacidad, Programación y rendimiento por Centro.



Fuente: Elaboración propia, fundamentado en la base de datos del Servicio de Atención Reparatoria del Programa el año 2012.

La situación expuesta evidencia que existe un problema real de cobertura en algunos Centros de Atención a Víctimas.

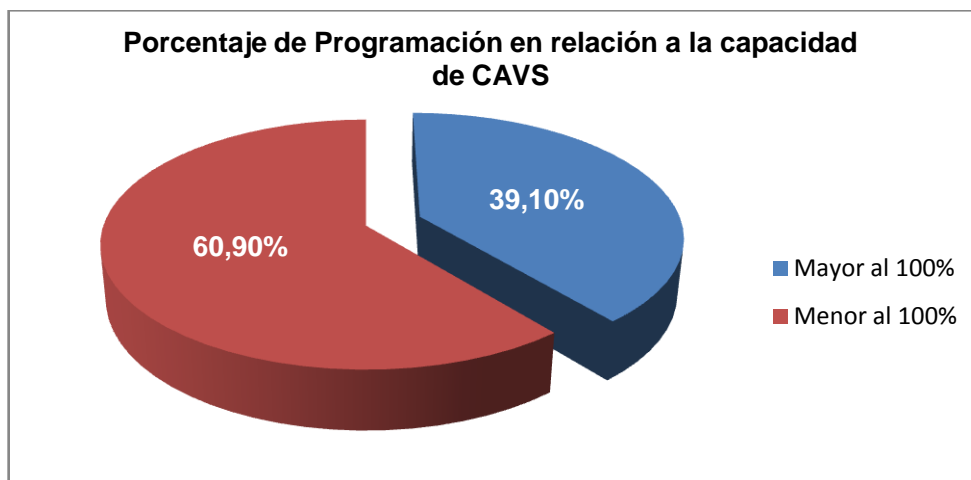
Respecto de las programaciones realizadas por los profesionales de los centros, se refleja claramente que en la mayoría de los casos las citaciones programadas por los profesionales a los usuarios se encuentran muy por debajo de sus capacidades de realización. En casos particulares, los centros de Iquique, Ovalle, Providencia, Pudahuel, La Cisterna, La Florida, Rancagua, San Fernando, Talca, Angol, Valdivia, Osorno, Puerto Montt y Punta Arenas los profesionales realizan sus programaciones mensuales de atención por debajo de su capacidad real, lo que demuestra que existen horas en que éstos no desempeñan labores propiamente tal con los beneficiarios.

Por otro lado, los centros de Alto Hospicio, Coquimbo, Valparaíso, Conchalí, Maipú, Linares, Concepción, Temuco y Castro, sus programaciones de horas de atención a personas víctimas de delitos sobrepasan su capacidad mensual. Es decir, en este sentido el personal de estos centros atiende más horas de lo establecido en su jornada laboral correspondiente.

Finalmente, la relación que existe en los centros de atención, entre su programación y la capacidad de profesionales en términos de horas de realización, es que existe un alto nivel de capacidad ociosa del personal en los puntos donde se producen horas muertas, es decir, que no se recibe atención por parte del personal del servicio, frente a los otros casos, donde se maximiza la producción de este personal interviniendo en casos en sus horas correspondientes, o realizando más de lo programado.

A continuación, se presenta un gráfico que representa el porcentaje de centros donde su capacidad de horas y programación es evidentemente correcta en su relación frente a otros centros donde la maximización entre ambos elementos se encuentra por debajo del cien por ciento. (Ver Gráfico N° 2)

Gráfico N°2: Programación en base a su capacidad



Fuente: Elaboración propia, basado en la base de datos del Servicio de Atención Reparatoria del Programa Apoyo a Víctimas, año 2012

La utilización del 100% o más de recursos humanos en su programación disponible en el total de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos, corresponden a un 39,1% inferior al 60,9% donde los profesionales realizan programaciones de atención por debajo de su capacidad disponible.

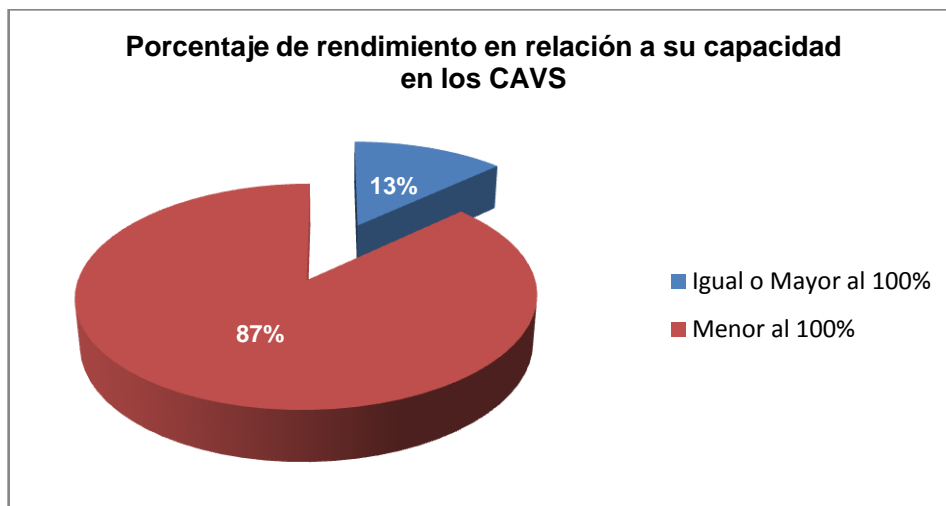
Finalmente, el gráfico presentado demuestra que existe un considerable porcentaje de capacidad ociosa en la mayoría de los centros de atención, donde la capacidad de horas utilizadas para atención de usuarios, no es aplicada en su programación. Esto, sin embargo puede tener diversos argumentos. El primero, corresponde a una mala utilización del tiempo de atención y desempeño de funciones de los profesionales de los centros inferior al 100%, los que programan una atención de horas por debajo de lo adecuado. Por otro lado, un fundamento importante es la aplicación de un mal diseño para la implementación de un centro en un territorio determinado, lo que podría indicar que este bajo de nivel de programación no se trata de un comportamiento irregular de los funcionarios, sino más bien, de un comportamiento relacionado con la demanda de servicios que este produzca.

El segundo análisis comprenderá los datos que representan la capacidad del personal por CAV, versus el rendimiento.

En este caso, sólo existen tres centros que su rendimiento es igual o mayor al cien por ciento de su capacidad funcionaria. A saber, los centros que cumplen con una optimización de los recursos humanos son Alto Hospicio con un 104,6%, Valparaíso con un 101,4% y Temuco con un 101,1%. Contrariamente, el resto, que equivale a los 20 CAV restantes su rendimiento se encuentra por debajo de su capacidad.

Por esto, se presenta a continuación información gráfica acerca del porcentaje de los centros en que su relación capacidad-rendimiento es igual o mayor al cien por ciento, versus la que se encuentra por debajo de este nivel (Ver Gráfico N° 3)

Gráfico N° 3: Relación capacidad- rendimiento de los Centro de Atención a Víctimas.



Fuente: Elaboración propia, basado en la base de datos del Servicio de Atención Reparatoria del Programa Apoyo a Víctimas, año 2012

La utilización del 100% o más de recursos humanos en su rendimiento en el total de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos, corresponden a un 13%, inferior al 87% donde los profesionales tienen un rendimiento en el desarrollo de sus funciones de atención por debajo de su capacidad disponible.

De esta manera la muestra gráfica manifiesta que existe un considerable porcentaje en la mayoría de los centros, donde el rendimiento de atención a usuarios del servicio se encuentra inferiormente ligado a su capacidad de horas utilizadas.

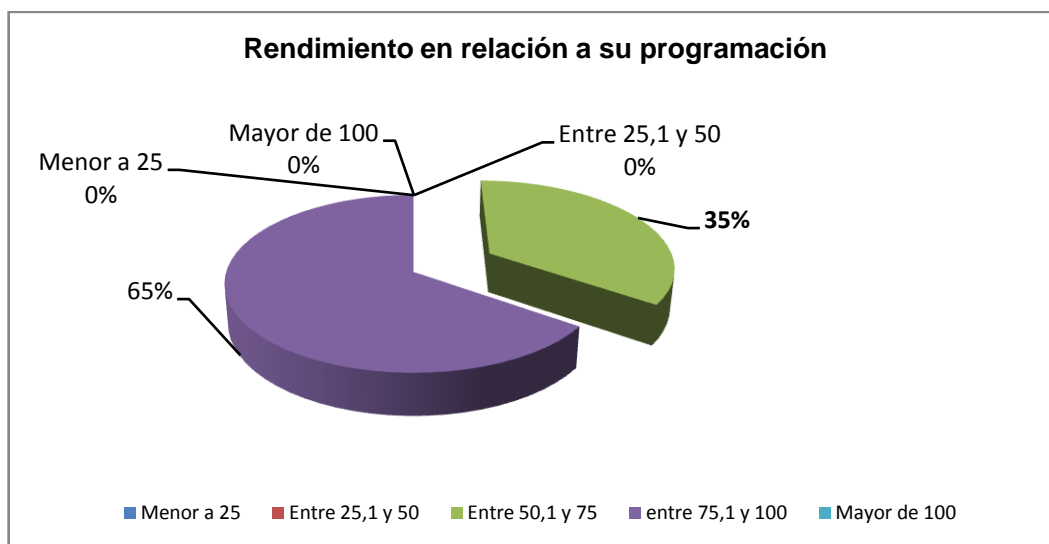
Esto, refleja al igual que la relación capacidad-programación que existe un alto nivel de capacidad ociosa. Es decir, que existen ciertos momentos en que los profesionales del 87% de los CAVS no maximizan su rendimiento en la atención a usuarios, y dedica esos tiempos, a funciones que no están consideradas respecto a la capacidad disponible que poseen, o más bien, que pudieran ser destinadas a la atención de casos.

Lo anterior, puede corresponder debido a falencias del diseño de la focalización en la apertura de algunos centros que no necesitan de un rendimiento tan alto debido a una menor demanda del servicio por parte de la ciudadanía, o bien, una carencia en la programación, estableciendo ésta en menor medida que su capacidad (como fue

demostrada en el gráfico N° 1) lo que a su vez, genera también un incumplimiento o una baja en el rendimiento de los centros de apoyo a víctimas de delitos.

Si bien, ya se presenta de manera preliminar lo que sucede entre la programación y el rendimiento, es importante evidenciar de manera cuantitativa este comportamiento, por lo cual a continuación se analizará la comparación entre la relación que existe de la programación de agenda en los Centros de Atención, con el rendimiento frente a ésta (Ver Gráfico N° 4)

Gráfico N°4: Relación Rendimiento-Programación, evaluación por tramos de porcentaje.



Fuente: elaboración propia, fundada en la base de datos del Servicio de Atención Reparatoria del Programa Apoyo a Víctimas de Delitos, año 2012

Para este caso, a diferencia de los otros para determinar el rendimiento de los profesionales en sus horas en base a su programación, se establecieron cinco tramos que miden esta producción.

La medición se realizó en primera parte en un tramo de menor al 25% de rendimiento, es decir, en base a lo que programaron. En este contexto una ejecución de rendimiento menor al 25%, se no se encontraron profesionales con un desempeño tan precario. El siguiente tramo es entre 25,1% y 50% en el cual tampoco se evidenciaron resultados, obteniendo el 0%. El tercero es de 50,1% y 75%, en específico dentro de este análisis, se percibieron los Centros de Ovalle, Conchalí, Providencia, Pudahuel, La

Cisterna, Maipú, Angol y Osorno que representan un 35% de la muestra. Por último el tramo que mide el rendimiento entre el 75,1% y el 100% es donde se presentan el restante 65%, correspondiente a 15 centros de atención y el tramo de una ejecución mayor de su 100% no arroja ningún resultado.

Por ello se puede establecer que el rendimiento en base a su programación es satisfactorio dado que la mayoría se encuentra por sobre el 50%, sin embargo, éste aun no es óptimo, puesto que según estos resultados, ninguno alcanza el 100% de su maximización.

Es necesario ser cauteloso en el análisis de estos resultados obtenidos. Por ello una vez medidos estos elementos por separado, resulta elemental generar un análisis en conjunto de estas tres variables para examinar el comportamiento en su totalidad.

Por ello, se puede establecer que en algunos Centros de Atención a Víctimas, como en los casos de Valparaíso, que representa una ejecución de un 78,8%, Alto Hospicio, con un 80,3% y Temuco con un 82,5% respecto de su programación de atención a usuarios el rendimiento se encuentra por debajo de su programación, sin embargo, existe un elemento importante de considerar. La programación en estos tres centros, supera su nivel de capacidad, por lo que en Alto Hospicio, existe una programación de un 30,1% sobre su capacidad, Valparaíso en un 28,6% y Temuco en un 22,5%.

Por otra parte, el nivel de rendimiento en estos tres centros es mayor al 100% de su capacidad, por lo que el reflejo de una medición entre rendimiento en relación a su programación si bien evidencia datos correctos, no describe el comportamiento total de los centros, puesto que deja afuera el nivel de capacidad profesional de atención que poseen estos centros.

Este comportamiento que representan estos tres centros de atención, reflejan quizás la implementación de una buena práctica, que corresponden a una programación superior a su capacidad, estudiando el comportamiento de asistencia de los usuarios, citando a más beneficiarios de lo correspondiente, y desarrollando funciones fuera de su jornada laboral para maximizar el nivel de producción de los centros y lograr igual o más del 100% de su capacidad de atención.

De manera distinta, existen centros en los cuales las metas de programación son también por sobre el 100% de su capacidad, como en los casos de Coquimbo, Conchalí,

Maipú, Linares, Concepción y Castro, en los cuales su programación en la agenda de los profesionales, excede las horas correspondientes en su normal jornada laboral, sin embargo, estos no han maximizado aun su capacidad, logrando un rendimiento por debajo del cien por ciento.

Lo anterior puede dar una clara señal que en estos territorios o lugares por mas programación que se lleve a cabo en las agendas de los profesionales, los usuarios no asisten, por tanto podría existir un problema de focalización en la apertura de CAVS o en la cobertura que se está desarrollando a nivel de atención de usuarios, donde existen centros que sí brindan ayuda al máximo de su jornada correspondiente, y otros que por razones que no son necesariamente exclusivas de los profesionales, sino que de factores externos, no se logra una maximización.

Finalmente los centros de Iquique, Ovalle, Providencia, Pudahuel, La Cisterna, La Florida, Rancagua, San Fernando, Talca, Angol, Valdivia, Osorno, Puerto Montt, Punta Arenas han programado en sus agendas atenciones a usuarios menores de su capacidad laboral, por lo cual no se puede realizar un análisis acerca de un problema de focalización, porque existe otro elemento importante, y es que los profesionales no están rindiendo lo que deberían, por lo cual el grado de capacidad ociosa en estos centros se encuentra estrechamente a una mala programación de citas a concertar.

## CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

Luego del análisis realizado, se considera existen distintas realidades en los Centros de Atención a Víctimas a lo largo del país. En este sentido es importante mencionar que sólo tres de éstos han maximizado sus recursos humanos, logrando un cien por ciento o más de su rendimiento, sin embargo, esto se debe a una programación mayor a su capacidad de realización en su jornada laboral establecida, por lo cual se produce en base a una práctica de sobre exigencia de los profesionales.

Por otro lado, existen centros donde si bien se realizan programaciones mensuales de atención a usuarios por sobre su capacidad, su rendimiento es bajo, puesto que existe un grado de deserción por parte de la ciudadanía a la intervención del Servicio de Atención Reparatoria, lo que implica que en estos centros existe una oferta de servicios profesionales mayor a la demanda adquirida por la población situada en aquellos territorios.

Una tercera conclusión, es la representada por otro importante porcentaje de centros de atención en los cuales la programación mensual realizada es menor a la capacidad de atención que poseen los profesionales contratados, lo cual implica, dos factores observados. El primero, un deficiente desempeño por parte de los interventores, como una mala práctica de éstos hacia la atención de la población determinada, como también una baja demanda de los servicios de segunda línea del programa en estos territorios

Finalmente, para concluir en análisis en conjunto, existe un alto grado de capacidad ociosa en los Centros de Atención a Víctimas donde no se están desarrollando las funciones en los tiempos correctos, debido a los tres puntos expuestos anteriormente.

Ante el escenario expuesto, es necesario realizar a modo de propuestas, una reestructuración del personal en los CAVS, realizando un rediseño de la focalización con el fin de optimizar los recursos en los centros más congestionados, para así ampliar la cobertura en estos puntos de atención que según el análisis efectuado, necesitan de mayor plataforma profesional

De esta manera se podrán optimizar los recursos para una intervención focalizada en puntos más críticos del país, con el objetivo de entregar un servicio oportuno y a la vez, disminuir el nivel de capacidad ociosa detectada en centros que no se justifica las altas horas de atención a usuarios, que en realidad, son inexistentes.

## BIBLIOGRAFÍA

Programa de Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito. Modelo de atención de los servicios del Programa de Apoyo a Víctimas, Chile, octubre 2013.

Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. Atención a víctimas de delitos violentos Reflexiones desde la práctica (200-2007), Chile, 2007.

Cifuentes, María Fernanda. -experiencia internacional en sistemas de tratamiento y apoyo a víctimas de delitos. Chile, 2006

Programa Apoyo a Víctimas. Política Nacional de Víctimas de Delito. Chile, 2013.

Programa de Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito. Sistematización de protocolos y lineamientos técnicos programa apoyo a víctimas.

Programa de Apoyo a Víctimas, Subsecretaría de Prevención del Delito. Plan de trabajo 2013, Gestión Intersectorial de la Oferta Programática. Chile, 2013.

Gobierno de Chile. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Plan Chile Seguro 2010-2014. Chile. 2010.

Varela, Fernanda. Fundación Paz Ciudadana. Desafíos de la política de atención a víctimas. Chile, 2012.

Olavarría, Mauricio. La delincuencia en Chile: Un Análisis de las víctimas. Agenda Pública, Universidad de Chile. Chile, 2008.

Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales División de Desarrollo Social CEPAL, 2004

## ANEXO

### **Entrevista: Karen Matus Castillo. Coordinadora Área Programática del Programa Apoyo a Víctimas de Delitos.**

Mi nombre es Karen Matus Castillo, yo soy de Profesión trabajadora social, en el programa vengo trabajando del 2008. He pasado por distintas digamos instancias en algún minuto partí atendiendo en los centros, y después pasé acá a la unidad central al área programática específicamente en la asesoría técnica de los centros de atención, y este año estoy en la unidad intersectorial del programa que tiene que ver más bien con las relación con otras instituciones. Tengo un magister en Psicología social.

### **¿Cómo surge la preocupación por las víctimas de delito de parte de la Administración del Estado, desde una perspectiva histórica?**

...eh mira aquí quizá te puedo dar antecedentes que no tienen que ver solamente con este programa, yo he estado revisando el tema reparatorio que tiene que ver con el tema de víctimas por el magister que hice y porque antes de trabajar acá yo trabajé en otro programa de reparación del estado pero que apuntaba a víctimas de violencia política el "prais" que es un programa de salud donde se presta atención a personas que vivieron algún tipo de violencia política durante la dictadura militar, entonces a partir de eso yo he hecho una revisión creo que hay tres momentos claves al respecto, el primero efectivamente tras el tema de bueno, el inicio de la democracia o el periodo de transición en Chile donde se abre el PRAIS.

Se establecen las comisiones Valech y Rettig, se establecen una serie de pensiones para personas que habían vivido algún tipo de tortura o apremio en términos políticos, y se enfoca principalmente el tema reparatorio en eso. Posteriormente con el tema de la reforma procesal penal, no, incluso antes diría yo, antes...eh... hay un periodo donde se enfoca el tema reparatorio en termino de políticas públicas del Estado, al tema de violencia intrafamiliar específicamente con la creación del SERNAM y el Servicio Nacional de Menores... eh... que apunta más bien al tema del maltrato infantil, el abuso sexual infantil y el tema de violencia de pareja o violencia intrafamiliar y tras la reforma procesal

penal es cuando yo creo que es el tercer periodo o el tercer momento histórico en termino de políticas públicas o en termino de programas estatales en donde se vuelca la mirada al tema delito violento, y ahí bueno se genera el ministerio publico que tiene una unidad de atención a víctimas, empiezan los programas a batirse a la atención de victimas de delito desde el ministerio de justicia y... eh... el caso concreto del programa apoyo de victimas hay un antecedente que tiene que ver con la elaboración de un diagnostico en la materia de la Universidad Diego Portales donde señala que hay hartos elementos que no están ordenado que tiene que ver bueno., con la serie de instituciones que entrega atención en el área de victimas y también escasas de programas que tengan que ver con los delitos de la esfera pública, hay una oferta en ese minuto para los delitos de la esfera privada que eran dos como te mencione, violencia intrafamiliar maltrato infantil etc...

### **Corte cambio de sala**

Hay poca oferta para los delitos de esfera más bien publica y en función de eso se empieza a construir , bueno se incluye dentro de la estrategia del gobierno de ese minuto que era Michel Bachelet justamente dentro de la estrategia de seguridad publica un eje que tiene que ver con la atención a víctimas y se crea este programa en particular que establece un catalogo de delito que tiene que ver con delitos violentos o los que son considerados más violentos y se ofrece en ese minuto un apoyo psico-jurido para las personas que hayan experimentado uno de los delitos del catalogo.

### **¿Cuál es el énfasis de los diferentes gobiernos de turno a la política de Nacional de victimas?**

Yo creo que en la administración anterior quizá estuvo más centrado en la apertura de los puntos de atención en la definición bien de cual iba a hacer el servicio, pensando en una política nacional, pero en ese minuto se veía mucho más lejano la posibilidad de implementar porque había que fortalecer.

En el gobierno de Bachelet se abrieron puntos de atención principalmente uno por región y en algunos casos alcanzó a implementarse uno provincial, entonces ya en esta

administración pudieron pensarse en otras acciones que tenían que ver en la instalación de una política nacional de víctimas, y claro, se fueron quemando algunas etapas son necesarias para la política, realizar otro diagnóstico, una consulta ciudadana, un panel de expertos e ir visualizando cual era el énfasis que pudiera tener esta política y hacia donde se orientaba.

### **¿Qué elementos diferencia al programa apoyo a víctimas de otras intervenciones que se realizan a las personas víctimas de delito?**

El programa tiene una serie de principios en donde está el énfasis en la temática victimal que tiene que ver en el fondo en enfocarse en las consecuencias de la victimización sufrida en términos reparatorios. Es decir todas aquellas problemáticas que antecedan al hecho delictivo y que no tienen que ver con las consecuencias, serán tratadas en otra instancia, con esto no queremos decir que nosotros nos abocamos específicamente a un tema pero sí enfatizamos la oferta en relación a las consecuencias del hecho delictivo o en este caso la experiencia de victimización .

Lo que entrega en este minuto el programa entrega dos servicios uno de primera línea y otro de segunda línea, el de primera línea tiene que ver con todas las atenciones contingentes que se entregan y se subdividen en tres grandes vertientes, una que ver con el servicio de orientación e información telefónica un contact center donde profesionales del área psicosocial y jurídicas a los cuales le llega la base AUPOL que es la base donde carabineros toman la denuncia con los delitos que nosotros atendemos, y esas personas con contactadas horas posterior a la comisión del delito y se le entrega una intervención telefónica, posteriormente si las personas se sienten muy afectadas o tiene otra inquietud son derivadas a la red o algunos de nuestros centros.

Otra instancia de primera línea tiene que ver con los delitos de conmoción pública donde profesionales revisan diariamente la prensa para ver cuales delitos que nos corresponde atender aparecen y tiene una conmoción mediática y son contactados dentro de las primeras 24 a 48 horas para hacerle una visita entregarle apoyo, generar intervención en crisis y el apoyo psicosocial jurídico que necesiten y también son derivados a los centros o a la red dependiendo de las necesidades que tengan. y el tercero es un proyecto más reciente el proyecto apoyo a víctimas 24 horas , apoyo a

victimias 24 horas que hasta el minuto solamente se ejecuta en la fiscalía oriente acá de Santiago, tiene que ver con un equipo de psicólogos que trabajan con delitos de fragancia que son contactados por el ministerio publico por la fiscalía cuando hay un delito que corresponde al catalogo y ellos están disponibles 24 por 7... ellos asisten al sitio del suceso y prestan apoyo desde la declaración en adelante a esas personas , tienen una vinculación digamos la primeras horas con esas víctimas que son después derivadas o a uno de los centros o a la red.

**¿Ese servicio se pretende extender?**

Sí, bueno ahí depende hay varias negociaciones que tienen que ver con cada fiscalía, cierto. Y las necesidades que ellos presenten.

En una primera etapa se estableció la fiscalía oriente pero la idea es poder extenderlo ojalá a todo el país en algún minuto. El servicio de segunda línea son los puntos de atención en este minuto hay 48 funcionando hay 2 que están cerrado en forma transitoria, están a lo largo de todo Chile, donde hay equipos psico-socio jurídico y en algunos casos hay psiquiatras que entregan atención presencial a personas que hayan vivido alguno de los delitos que nosotros atendemos y que claro están por lo menos entre 4 hasta un año en atención.

**¿Que potencialidades y desventajas ves en el planteamiento y abordaje del problema de victimización del programa a nivel de gestión?**

Yo creo que tiene que ver más con el tema del centralización de las acciones, porque bueno somos un programa que tiene su unidad central administrativa técnica y de gestión acá en Santiago , pero nosotros tenemos puntos de atención desde Arica a Punta arenas, entonces lamentablemente como hemos tratado de mantener el control de alguna forma de las acciones que realizan los centros también yo creo que los centros han perdido autonomía respecto a la innovación del centro y eso yo creo que tienen que ver estrictamente con una estructura muy centralizada de funcionamiento, entonces nos encontramos con situaciones paradójicas cómo por una parte se les plantea la posibilidad que ellos innoven con la red para las derivaciones pero también hay cierto control

respecto de lo que están ingresando porque se monitorea todo por acá, así que yo creo que eso es un desafío y quizá alguna debilidad en este minuto.

### **Y dentro de las potencialidades que posee...**

Yo creo que el tema de la cobertura, que tenga presencia en todo Chile yo creo que es una potencialidad y también creo que el ámbito técnico del programa es decir la claridad respecto al tema de líneas de acción, la asesoría técnica que se le entrega desde la unidad central, los profesionales en general cuando actúan se sienten súper acompañados respecto a las decisiones que van tomando en cada caso.

### **Analizando los antecedentes disponibles del Programa Apoyo a Víctimas es posible observar una apertura explosiva de los centros y puntos de atención ¿A qué se debe? ¿Se traduce como algo positivo o negativo?**

En el 2008 se hizo un diagnóstico desde la dirección de presupuesto se visualizó que este programa estaba muy psicologizado o tenía un énfasis muy clínico de la victimización entonces las sugerencias pasaron porque este programa se acercara más a la comunidad y pudiera ofertar el servicio de forma más flexible por lo tanto se revisaron en ese momento los tiempos intervención de cada caso se tomaron determinación de acortar algunos procesos que se eternizaban y empezaba a tener una estructura de funcionamiento como la de salud, había gente que estaba dos años tres años y que en el fondo empezaba a revisar otros procesos que no tienen que ver con la experiencia victimal necesariamente, ahí también se optó por acercar la oferta programática a través de la apertura de algunos centros. Yo lo visualizo en términos de acercamiento de la oferta como algo positivo, lo que sí creo es que quizá debiera revisarse la necesidad real en cada uno de los lugares en donde se abrió, creo que quizá ahí habría que redefinir si hay comunas en donde está que lo requieren más que otras. En esa apertura se hicieron convenios municipales y con gobernaciones, lo ideal sería apuntar más bien apuntar más bien a convenios con gobernaciones porque los municipios en general tiene otros ritmos, tiene una lógica distinta a los funcionamientos de las gobernaciones además me parece

que cuando ha estado instalado el centro en una gobernación a tenido un funcionamiento mucho mejor quizá que en los municipios.

### **¿Qué elementos se consideraron para la elaboración del catalogo de delitos?**

Inicialmente a través de ese diagnóstico se detectaron cuales eran los delitos que tenían... eh... que eran considerados más violentos, entonces los delitos que se consideran ¿no sé si los conoces? Son homicidios, parricidio, femicidio, lesiones graves gravísimas incluso aquellas que ocurren en un contexto de violencia intrafamiliar, están los robos con violencia, los robos con intimidación, secuestro, sustracción de menores, delitos sexuales, robo con homicidio, robo con violación y trata de personas se incluyó el año pasado. Los criterios fueron básicamente los delitos que representaban mayor gravedad y que no tenían ninguna oferta de atención en la red y eso a partir de un diagnóstico que hizo una universidad y que por lo tanto no tiene muchos... o muchos tintes políticos, lo que si yo creo que posiblemente ese catalogo esté en constante revisión así como se incluyó el tema de trata de persona yo creo que no queda cerrado la posibilidad de en algún minuto incluir otros delitos de carácter violento que ocurren a menudo y que también deja importantes consecuencias en el área de victimización en las personas.

### **¿Por qué se atienden solo los delitos sexuales extra familiares?**

Lo que pasa es que nosotros somos subsidiarios de SENAME, SENAME es la institución que debiera... porque son solamente en niños en adulto no importa si es intra o extra familiar ese criterio es solamente para SENAME y tiene que ver con que nosotros ejercemos una especie de subsidio porque SENAME tiene muchas dificultades de absorber la cantidad de requerimiento que tiene respecto al tema del tratamiento reparatorio con niños, hay una cifra negra de hecho que no hacen denuncia peor además ya con todo lo que tienen, los programas reparatorios que tienen de delitos sexuales siempre tienen una lista de espera de mucho tiempo, entonces lo que se ofertó del programa es generar esta suerte de apoyo, pero claro nosotros ahí nos restringimos al tema de los delitos sexuales extra familiares, porque además todo lo que tiene que ver con el delito sexual intrafamiliar requiere muchas veces de la solicitud de medidas de protección en tribunales de familia, cosa que nosotros como trabajamos en la feria pública

sobre pasa las funciones de nuestros abogados y porque además eso requiere una preparación distinta de los profesionales que trabajan. Entonces por eso lo circunscribimos más bien a ese ámbito al extra familiar.

**En tu carrera calidad de experta en el programa, ¿Cuáles han sido los casos que más te han conmocionado?**

Bueno en general los femicidios y los delitos sexuales en niños son los que más remecen a los equipos y bueno a todos los que trabajamos acá , porque tienen una exposición mediática muy importante , sobre todo los delitos sexuales que tienen como resultado de muerte, por ejemplo aquellos, no sé si recuerdas que hace poco mataron a una niña en Talca un vecino que estaba ese día celebrando con la mama, la mama salió a trabajar y la niña se quedo sola con él y después la mató. Ese tipo de delito generan harto desgaste en los equipos y a nosotros también nos requieren harto técnicamente porque son familias que en general quedan súper expuestas al interés mediático, pero también al interés de las autoridades de otras instituciones, en general la situación son bien violentas, bien agresivas, entonces ese tipo de delito sexuales sobre todos los que tienen resultado de muerte y los femicidios también general un mayor impacto en términos del desgaste profesional.

**¿Qué proyección le ves al programa apoyo a víctimas?**

Bueno yo creo que vamos súper bien encaminados respecto a nuestras funciones a nuestras tareas, a través del lanzamiento de la política Nacional de víctimas, lo que se espera es que en algún minuto se genere un servicio nacional de victimas , donde nosotros debiéramos participar de alguna forma evidentemente con todos los otros programas que atienden victimas en Chile. Entonces yo creo que en la medida que nosotros podamos ir perfeccionándonos en nuestros procesos realizando más estudios, capacitando a los equipos, yo le veo un súper buen pronóstico a este programa, técnicamente es súper capaz y ha podido generar procesos en paralelo como el tema de la política Nacional de Víctimas liderar la red de asistencia a víctimas, etc.

**¿Qué debilidades y fortalezas del programas consideras importante analizar e**

**incorporar a la discusión , y cuales crees que nos las vías para superar las debilidades?**

Como te decía yo, yo creo que las fortalezas pasan hartito por el tema técnico, en general hay un buen monitoreo y asesoría y los equipos son súper responsables y cuidadosos del tratamiento, pero si yo creo que hay elementos como la capacitación de los equipos que es una tarea pendiente del programa en termino de poder entregarle herramientas suficientes para que se sientan con todas las capacidades instaladas para la intervención, y eso además va muy estrechamente ligada con el tema de cuidado de equipo en la medida que hay mas conocimiento en la materia el desgaste profesional es mucho menos, y yo creo que ese es un aspecto súper importante que debemos reforzar .

**Se deja ver que el programa se va a constituir como un servicio de apoyo a víctimas, ¿Cuáles son las amenazas que se vislumbran para que esto no sea así?**

Lo que pasa es que el servicio nacional de victimas, bueno lo que ha hecho este programa y el ministerio en general es liderar esta política y liderar o instalar las primeras bases para el servicio, pero el programa no se va a transformar en el servicio, el servicio es un ente que aglutina distintos programas que atienden victimas , desde el ministerio de justicia a través de SENAME por ejemplo y los CAVD que tiene que hacen una labor similar a este programa, SERNAM, todos los entes que este minuto atienden victimas de alguna forma debieran congregarse a través del servicio nacional entonces en función de eso no es que este programa se vaya a transformar, si no que es un actor más que afortunadamente ha tenido la posibilidad de liderar ese proceso ir demostrando que la temática es algo prioritario y contingente... ¿Qué me había preguntado?

**¿Cuáles son las amenazas que se visualizan para que esto se lleve a cabo?**

Instalar un servicio tiene que ver con harta disponibilidad política digamos que la temática sea considerada como una prioridad a nivel nacional, si vemos por ejemplo esta el servicio nacional de adulto mayor que se concreto hace muy poco tiempo, y que tiene

que ver que efectivamente hay un crecimiento explosivo de adultos mayores en Chile en donde se hace necesario poder encaminar ciertas acciones tomar la temática y ordenar cierto , pero ahí uno visualiza que también claro hay un envejecimiento de la población en Chile que hace necesario que se forje este servicio , en el caso de las víctimas, claro, nosotros deberíamos de alguna forma poder hacer que las autoridades políticas visualizarán esto como una prioridad en términos de poder forjar servicio , yo creo que esa es la amenaza más grande poder demostrar la importancia de la temática y la necesidad de una institucionalidad que le de soporte a la intervención

**¿Qué elementos crees tú que son importantes relevar en relación al Programa Apoyo a Víctimas de Delitos?**

Yo creo que como te decía hay una capacidad técnica instalada, hay un liderazgo en ciertas temáticas que también le ha ido dando más solidez e importancia y yo creo que la posibilidad de ir revisando constantemente los procesos, creo que estar instalado en el Ministerio del Interior a veces hace cuestionarse porque hay una estructura de intervención dentro de una subsecretaría de prevención , pero también le entrega ciertas herramientas básicas para el funcionamiento un contacto directo con las policías que son nuestros principales digamos referentes de casos.. eemm... claro un protagonismo o un liderazgo distinto porque estamos incluidos dentro de las estrategias, bueno en el gobierno anterior dentro de las estrategias de seguridad pública , en este gobierno en Chile seguro , entonces también claro hay una asignación de recurso que quizá es un poco superior en relación a otros programas eso también nos ha ido posibilitando explorar, en términos de investigación, darnos soporte técnico para trabajar en la temática.