

MARC 062090  
Rgs. 11600

M  
P227;  
2011  
C.T.



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social-Campus Santiago

**“INVESTIGACIÓN EVALUATIVA DE LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE  
DELITOS SEXUALES EN DOS SERVICIOS  
DE LA REGION METROPOLITANA”**

INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL

Alumnas

Elena Paredes Zúñiga

Lisette Rodríguez Gálvez

Profesor Guía

Violeta Flores Flores



Santiago, Noviembre 2011.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

REF.: Remite Informes de Calificaciones Seminarios de  
Títulos alumnos de Trabajo Social.

OFICIO: N° 023/2011

SANTIAGO, 23 de Diciembre de 2011.

SEÑOR DECANO:

En mi calidad de Coordinadora de la carrera de Trabajo Social Campus Santiago cumpro en comunicar a Ud. las calificaciones que se le han asignado por parte de los Profesores Guías y Profesores Informantes a los seminarios de títulos de los alumnos de la Carrera de Trabajo Social del Campus Santiago, que se detallan en cuadro adjunto, con la finalidad de incluirlos en los registros académicos y autorizar los exámenes de título y grado correspondientes.

Nombre seminario de título	Profesor Guía	Profesor informante
1. "Estudios sobre las prácticas y los valores democráticos que presentan los jóvenes de la comuna de Cerro Navia"	María Antonieta Urquieta	Violeta Flores Flores
2. "Lealtades invisibles que operan en la no denuncia de vulneraciones de derechos infantiles en la comuna de Estación Central: Desde la subjetividad familiar"	Violeta Flores Flores	María Antonieta Urquieta
3. "Representaciones sociales de jóvenes universitarios respecto de la participación ciudadana y la política"	María Antonieta Urquieta	Violeta Flores Flores
4. "Percepción y prácticas sobre el derecho a la participación de los NNA de la Corporación Chasqui"	Violeta Flores Flores	Luis Lillo Bermúdez
5. "Investigación evaluativa de la atención a víctimas de delitos sexuales en dos servicios de la Región Metropolitana"	Violeta Flores Flores	María Antonieta Urquieta
6. "Percepciones y significados de siete mujeres sobre su proceso de aborto voluntario"	Violeta Flores Flores	María Antonieta Urquieta

Atte. a Ud.

AL SEÑOR  
ALBERTO BALBONTIN R.  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
VALPARAISO  
C.c. - Dirección Escuela de Trabajo Social  
VFF/lmcs.

VIOLETA FLORES FLORES  
Coordinadora\*  
Trabajo Social Campus Santiago





**Universidad  
de Valparaíso**  
CHILE

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
CAMPUS SANTIAGO

**REF.:** Informa calificación de Seminario de  
Título de las alumnas Elena Paredes  
Zúñiga y Lisette Rodríguez GALVEZ.

SANTIAGO, 23 de Diciembre de 2011.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpla con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: "**Investigación evaluativa de la atención a víctimas de delitos sexuales en dos servicios de la Región Metropolitana**", cursado durante el año académico 2011 por las alumnas de la Escuela Srtas. Elena Paredes Zúñiga y Lisette Rodríguez Gálvez.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 6.0 (seis punto cero).

VIOLETA FLORES FLORES  
PROFESORA GUÍA



AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTIN R.**  
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
VFF/mcs



**Universidad  
de Valparaíso**  
CHILE

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
CAMPUS SANTIAGO

**REF.:** Informa calificación de Seminario de  
Título de las alumnas Elena Paredes Z.  
Y Lisette Rodriguez G.

SANTIAGO, 20 de Diciembre de 2011.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumplo con comunicar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"Investigación evaluativa de la atención a víctimas de delitos sexuales en dos servicios de la Región Metropolitana"**, cursado durante el año académico 2011 por las alumnas de la Escuela Srtas. Elena Paredes y Lisette Rodriguez.

Para efectos de la calificación se ha evaluado.

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la Bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota 5.8 (cinco punto ocho).

MARIA ANTONIETA URQUIETA VAREZ  
PROFESORA INFORMANTE



AL SEÑOR  
**ALBERTO BALBONTIN R.**  
DECANO DE LA FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE  
MUA/mcs

*“Los contenidos planteados en el presente documento son de exclusiva responsabilidad de sus autoras, ninguna institución ha tomado parte del procesamiento, análisis, interpretación, elaboración de conclusiones y/o recomendaciones”*

## Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios pues junto el todo es posible, como el sueño que hoy cumplo... y por qué digo sueño... pues porque cuando me propuse ser una Trabajadora Social era tan solo una niña, sin saber si algún día lo lograría o si tendría vida para serlo, sin saber lo que me deparaba la vida. Hoy pienso y siento que si estoy escribiendo estas palabras es tan solo porque él así lo ha querido.

A mi familia toda, por el apoyo incondicional, e inmenso amor entregado no tan solo durante este proceso sino durante toda la vida; en especial a mis padres quienes, con la educación y valores que me han entregado, me han permitido soñar, pero con los pies en la tierra, y me han alentado en cada meta que me he propuesto.

No puedo dejar de agradecer también a mi compañera y amiga Elena Paredes, pues con su entendimiento, constancia y perseverancia ha contribuido y hecho posible llegar hasta esta instancia. ¡A pesar de las dificultades nunca bajaste los brazos querida amiga!

Por último agradecer a los amigos de la vida, y a todos quienes han compartido mi etapa de formación universitaria y han aportado consciente o inconscientemente a lograr mis objetivos, profesores, profesionales y por supuesto a mis queridos compañeros.

Gracias a todos por dejarme saber que los sueños se pueden cumplir.

**Lisette Rodríguez**

Para realizar mis agradecimientos, primero debo tener claro a que nos referimos con "Agradecer", según la RAE, viene de sentir gratitud, y ésta "es el sentimiento que nos obliga a estimar el beneficio o favor que se nos ha hecho o ha querido hacer, y a corresponder a él de alguna manera".

Si tuviese que hablar del Beneficio que se me ha hecho, lo tendría que dividir en dos aristas, la primera: "El Proceso de Seminario de Título". En esta arista debo agradecer a todos aquellos que hicieron posible que éste se ejecutara con éxito, en primera instancia a mi compañera de seminario y Amiga Lisette Rodríguez, quién siempre tuvo una palabra de aliento cuando las cosas se ponían difíciles, quién siempre tuvo comprensión ante cualquier percance que hiciese que los planes cambiasen, a ti Amiga y Compañera, ¡Muchas Gracias, Te quiero Mucho!. En segunda instancia, quiero agradecer a los docentes que nos prestaron su apoyo en las diferentes etapas del proceso, en especial a nuestra Profesora Guía, Violeta Flores, quién nos orientó y guió de tal forma, que esto fuese posible el día de hoy; y a la Profesora la cátedra de Evaluación de Proyectos Sociales, María Antonieta Urquieta, a quien por las características de nuestra investigación, recurrimos en la etapa metodológica, recibiendo de parte de ella todo su apoyo y ayuda. Y por último, a los Profesionales de la Unidad de Apoyo a Víctimas, Catalina Fernández y Esteban de la Huerta, quienes en todo momento nos orientaron y se mostraron dispuestos a responder nuestras dudas.

La Segunda Arista y no menos importante, es: "El término de una Etapa y el comienzo de Otra". Este Beneficio se lo debo primeramente a Dios, quién me acompaña en cada paso que doy, y me entrega la Fe para seguir adelante, a mi Familia y amigos, quienes siempre confiaron en mí y en los momentos de flaqueza no me dejaron caer, es más, me empujaron a seguir adelante y luchar por mis metas, en especial a mi Tía, Madrina y Amiga, Francisca Zúñiga, por siempre estar ahí, ¡sin ti, esto hubiese sido muy difícil de lograr!, y a mis padres, quienes me entregaron los valores que he practicado durante toda mi vida y me han hecho ser lo que soy hoy en día, tanto como persona, como futura Profesional. ¡Gracias a Todos, Los Amo!

**Elena Paredes Zúñiga**

## Índice

Agradecimientos	2
Índice	3
Presentación	5
Fundamentación	6
<b>Capítulo 1: Marco Político, Institucional y legal</b>	7
1. Presentación	8
2. Antecedentes Generales	9
2.1. Identificación de la Unidad	9
2.2. Antecedentes Históricos	9
2.3. Cobertura y Radio de Acción	10
2.3.1. Territorial	10
2.3.2. Temática	10
2.4. Política Institucional	11
2.4.1. Referencias Normativas de la UAVD	11
2.4.2. Objetivos del programa de Apoyo a Víctimas	13
2.4.3. Funciones Institucionales	13
2.4.4. Estructura Organizacional	15
3. Red de Apoyo a Víctimas	17
3.1. Antecedentes de la RAV	17
3.2. Objetivos de la RAV	18
3.2.1. Objetivo General	18
3.2.2. Objetivos Específicos	18
3.3. Aspectos Operativos de la RAV	18
3.3.1. Integrantes	18
3.3.2. Designación de los miembros	18
3.3.3. Transferencia de Información	19
3.3.4. Monitoreo y Supervisión	19
3.3.5. Difusión	19
3.3.6. Sesiones	19
3.4. Oferta Programática de las Instituciones que conforman la RAV	20
3.4.1. Ministerio Público	20
3.4.2. Ministerio de Salud	21
3.4.3. Carabineros de Chile	21
3.4.4. Policía de Investigación de Chile	21
3.4.5. Ministerio de Justicia	22
3.4.6. Servicio Nacional de la Mujer	22
3.4.7. Ministerio del Interior y Seguridad Pública	23
3.5. Organigrama de la RAV	24
4. Recursos Institucionales	24
4.1. Recursos humanos del Programa de Apoyo a Víctimas	24
5. Servicio Médico Legal	25
5.1. Identificación	25
5.2. Política de Calidad	26
6. Brigada de Delitos Sexuales de la Policía de Investigaciones	26
6.1. Identificación	26
<b>Capítulo 2: Marco de Referencia</b>	28
1. Proceso de Victimización en Delitos Sexuales	29
2. Conceptualización	30
3. Violencia Sexual en Chile	31
3.1. Contexto Social	31
3.2. Contexto Psicológico	32
3.3. Contexto Legal	33
4. El momento de la denuncia y la "Cifra Negra"	35
5. Consecuencias de la Victimización	37
6. Victimización Secundaria	39
7. Alcances para la prevención o reducción de la Victimización Secundaria.	41
8. Trato Adecuado y su relación con las Encuestas de Satisfacción Usuaría	47
9. Procesos de Atención por parte de los Servicios de Primera Línea involucrados en la atención a víctimas de Delitos Sexuales	47
10. Definiciones, Tipologías e Importancia de la Evaluación	50
10.1. Tipos de Evaluación	51
10.2. Evaluación de Programas Sociales	52
<b>Capítulo 3: Diseño Metodológico</b>	55
1. Fundamentación	56
2. Viabilidad de la Investigación	58
3. Objeto de estudio	60
4. Objetivos de Evaluación	60
4.1. General	60
4.2. Específico	60
5. Pregunta de Investigación	60
6. Sujetos de Evaluación	60

6.1. Muestra	60
6.2. Criterios de Inclusión de la Muestra	61
7. Tipología de Estudio	61
8. Identificación y Operacionalización de Variables	62
9. Técnicas de Recolección de datos	68
10. Instrumento de Recolección de Datos	68
11. Criterios de Rigor	70
12. Plan de Análisis	70
<b>Capítulo 4: Análisis de Datos</b>	72
1. Análisis e Interpretación de Datos	73
2. Análisis de los Resultados Obtenidos	74
2.1. Servicio Médico Legal (Sexología Forense)	74
2.2. Brigada de Delitos Sexuales	83
3. Juicio Evaluativo	90
<b>Capítulo 5: Conclusiones y Aportes</b>	93
1. Conclusiones y Aportes	94
2. Conclusiones Respecto a los Resultados	94
3. Conclusiones Respecto al Proceso	95
4. Conclusiones en relación a la Institución	96
5. Conclusiones y Aportes desde el Trabajo Social	97
<b>Bibliografía</b>	99
<b>Anexos</b>	101
<b>Índice de Ilustraciones</b>	
Ilustración N°1: Organigrama UAVD	15
Ilustración N°2: Organigrama de la RAV	24
Ilustración N°3: Proceso de Victimización en Delitos Sexuales	29
Ilustración N°4: Objetivos de la RAV	56
<b>Índice de Gráficos</b>	
Gráfico N°1: Acceso y Condiciones del Centro de Atención	74
Gráfico N°2: Servicios Adicionales	76
Gráfico N°3: Procesos de Atención y Trato	77
Gráfico N°4: Presencia de Factores que promueven una adecuada atención por Dimensión	80
Gráfico N°5: Presencia de Factores que promueven una adecuada atención	82
Gráfico N°6: Acceso y Condiciones del Centro de Atención	83
Gráfico N°7: Servicios Adicionales	85
Gráfico N°8: Procesos de Atención y Trato	85
Gráfico N°9: Presencia de Factores que promueven una adecuada atención por Dimensión	88
Gráfico N°10: Presencia de Factores que promueven una adecuada atención	90
Gráfico N°11: Presencia de Factores que promueven una adecuada atención en instituciones de la RAV	91
<b>Índice de Tablas</b>	
Tabla N°1: Designación de los miembros pertenecientes a la Red de Apoyo a Víctimas	18
Tabla N°2: Encargados de área de la UAVD	24
Tabla N°3: Profesionales de área de la UAVD	25
Tabla N°4: Consecuencias de la Victimización	37
Tabla N°5: Etapas de las consecuencias Psicológicas	39
Tabla N°6: Primer paso para el Buen Trato a la Víctima	42
Tabla N°7: Necesidades de la Víctima	43
Tabla N°8: Actitud del Agente Social: Empatizar	43
Tabla N°9: Actitud del Agente Social: Establecer una atmosfera de respeto y comprensión	44
Tabla N°10: Actitud del Agente Social: Escuchar activamente	44
Tabla N°11: Actitud del Agente Social: Realizar acciones de calma y apoyo	45
Tabla N°12: Clave cuatro, entrega de la información oportuna	46
Tabla N°13: Tabla Gantt	59
Tabla N°14: Tabla de Operacionalización de Variables	64
Tabla N°15: Técnicas de recolección de datos	68
Tabla N°16: Instrumento de recolección de datos	69

## Presentación

La presente Investigación Evaluativa se enmarca bajo la realización del Seminario de título para optar al grado académico de licenciado en Trabajo Social y al título profesional de Asistente Social. Dicha Investigación fue elaborada y ejecutada por las estudiantes Elena Paredes y Lisette Rodríguez, en conjunto y bajo la supervisión de la docente Violeta Flores de la Universidad de Valparaíso y a profesionales de la Unidad de Atención a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior.

La temática que se tratara en las siguientes paginas, dice relación con la adecuada atención que deben promover las instituciones que prestan servicios a personas víctimas de delitos. Para contextualizar lo anteriormente mencionado es necesario decir que en nuestro país cada año un millón doscientas mil personas son afectadas por un hecho ilícito, de ellas 438.656 son víctimas de delitos violentos, tales como homicidio, lesiones graves y gravísimas, delitos sexuales y robos violentos. El sistema público ofrece hoy diversos servicios para las víctimas de delitos, procurando cubrir todas las necesidades de dichas personas, no sólo las legales, haciéndolo, sin embargo de manera incompleta y descoordinada (UDP, 2006).

Frente a la necesidad de coordinar los esfuerzos existentes en materia de asistencia a víctimas, en el mes de mayo del año 2007, el Ministerio del Interior lideró la constitución de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), la cual, en virtud de un convenio de colaboración, integró al conjunto de organismos públicos que brindan apoyo a quienes han sido víctimas de alguna acción delictual violenta. Para esta investigación se trabajara con dos de ellos, correspondientes a Servicio Médico Legal y la Brigada de Delitos Sexuales y menores de la Policía de Investigaciones. El énfasis está colocado en estos servicios de primera línea, pues son aquellos con los que la víctima tiene su primer contacto con las instituciones, por lo que parecen relevantes en la percepción general que las víctimas se formen de estas y en su eventual adherencia a los procesos de los que pueden participar.

El desarrollo de esta investigación consta de cinco capítulos temáticos, cada uno de ellos enfocados a presentar diferentes aspectos del estudio, dando a conocer los antecedentes preliminares, el desarrollo y los resultados de este, es así a medida que se avance en su lectura se encontrara con los antecedentes de la institución patrocinante y colaboradora del estudio, lo que corresponde al Marco Político, Institucional y Legal, posteriormente se pone a disposición la información teórica necesaria para comprender bajo que conceptos se guiara la investigación, lo que da origen a su Marco de Referencia; luego se encontrara el Diseño Metodológico con el cual se llevo a cabo la Evaluación, dando a conocer los métodos, objetivos, instrumentos de recolección de datos, entre otros aspectos. En base a esto pasamos a la etapa siguiente que consiste en el análisis de los datos y obtención de resultados. Por último la investigación finaliza con un capítulo dedicado a dar conclusiones y aportes, en base al análisis de la experiencia del Trabajo realizado y a los resultados obtenidos.

Por último se debe mencionar que dicha investigación tienen como propósito levantar antecedentes inéditos en la temática a tratar y poder sentar un precedente para investigaciones posteriores.



## **Fundamentación**

Los motivos por los cuales en se ha decidido, en el presente Seminario de Título llevar a cabo una Investigación Evaluativa sobre la Atención a Víctimas de Delitos Sexuales en Dos Servicios de la Región Metropolitana, se debe a que consideremos que la temática es interesante y poco abordada, por lo que sería un aporte generar nueva información al respecto. Además desde la perspectiva del Trabajo Social es un área en donde la intervención es sumamente necesaria y útil, por lo que nos permite, como futuras profesionales, enriquecer nuestros conocimientos y poder barajar posibilidades de acción para un mejor desempeño.

# Capítulo 1

*Contexto Político,  
Institucional y Legal*

## 1. Presentación

El siguiente capítulo, tiene como finalidad dar a conocer las características y funciones que posee y ejecuta el Programa de Apoyo a Víctimas perteneciente a la Subsecretaría de Prevención del Delito, organismo dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

El Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, tiene como principal propósito diseñar e implementar un Plan Nacional destinado reducir el delito de manera costo-efectiva y, consecuentemente, producir el mayor impacto positivo en la calidad de vida de los chilenos.

La Subsecretaría de Prevención del Delito tiene como visión: “Ser un referente nacional e internacional en materia de prevención del delito y violencia”, y como misión: “Gestionar directa e intersectorialmente, políticas públicas tendientes a la disminución de las condiciones de riesgo asociadas a la delincuencia y la violencia, para lograr menores niveles de victimización y una mejor calidad de vida en Chile”

En este sentido es que se da origen al *Plan Chile Seguro 2010 – 2014*, el cual se desarrolla a través de un modelo estratégico, que se enfoca en los factores y delitos de mayor impacto en la población, y que contempla a su vez cinco ejes temáticos: Prevenir, Proteger, Sancionar, Apoyar y Rehabilitar.

El Programa de Apoyo a Víctimas es la entidad a cargo de la implementación del eje temático “Apoyar”, eje del Plan Nacional Chile Seguro, destinado a brindar asistencia integral a las víctimas de delitos violentos, especialmente asistencia reparatoria, además de responder a los desafíos que enfrentan los servicios de atención a víctimas en el país.

Para ello realiza un conjunto de acciones orientadas a la optimización de los servicios prestados por los Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD), y a la coordinación de los diferentes sectores, a través de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), instancia que reúne al conjunto de las instituciones públicas vinculadas a la asistencia victimológica a nivel nacional.

Para los fines del presente trabajo de Tesis se consideró a la Unidad de Sexología Forense del Servicio Médico Legal y a la Brigada de Delitos Sexuales y Menores de PDI, de la Región Metropolitana, instituciones pertenecientes a la RAV.

*El fin último del Programa de Apoyo a Víctimas es contribuir a la reparación de los daños ocasionados por el delito y la satisfacción de las diversas necesidades que surgen a raíz de la victimización.*

## 2. Antecedentes Generales

### 2.1. Identificación de la Unidad

El Programa de Apoyo a Víctimas ejecuta los siguientes programas y líneas de acción:

#### a. Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos (CAVD), centros que cuentan con 2 líneas de trabajo:

- **Servicio de Orientación e Información (SOI):** consiste en un servicio de atención telefónica, a nivel nacional, que opera en forma centralizada en la Región Metropolitana. Su función prioritaria es el contacto con los afectados -tras la interposición de la denuncia- para otorgar Orientación e Información (Psicológica, Jurídica y Legal) oportuna y contingente, así como la eventual derivación a los Servicios de Reparación disponibles de la Red de Asistencia a Víctimas.
- **Servicio de Atención Reparatoria (SAR):** es la intervención especializada e interdisciplinaria (psicológica, psiquiátrica, social y jurídica), para aquellos casos que experimenten mayor daño a consecuencia del delito.

**b. Política Pública y Red de Asistencia a Víctimas (RAV),** instancia de trabajo que tiene por finalidad la coordinación interinstitucional tendiente a optimizar los servicios prestados por el Estado a las personas afectadas por hechos ilícitos y de esta forma reducir la victimización secundaria.

La ubicación geográfica del Programa de Apoyo a Víctimas se encuentra en Agustinas 1235 piso 4°.

### 2.2. Antecedentes Históricos

Desde fines de los 80' en adelante los gobiernos adoptaron el concepto de seguridad ciudadana como eje de la política de seguridad, rompiendo la concepción de que la Seguridad Interior del Estado, estaba vinculada eminentemente al orden público. Con esta propuesta, se avanzó hacia una concepción basada en la co-producción de seguridad y equilibrio entre las medidas de control y prevención del delito. La orientación política en torno al fenómeno delictual contempló la articulación de la libertad y la seguridad de los ciudadanos como derechos adquiridos en el nuevo ciclo histórico.

A partir de esta visión se comienzan a implementar políticas en el tema de seguridad ciudadana, que en lo institucional se expresan en la creación de instancias como el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes (CONACE), el Consejo Coordinador de Seguridad Pública y la Dirección de Seguridad Pública e Informaciones (DISPI); al mismo tiempo, se dio comienzo a la implementación de diversos programas orientados a fomentar la participación comunitaria en esta área.

Siguiendo esta línea, es que en materia de delitos violentos en nuestro país, en el año 1987, se crean los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Sexuales (CAVAS) dependiente de la Policía de Investigaciones. Posteriormente se incorporó a la tarea de atención a víctimas el Ministerio de Justicia a través de las corporaciones de Asistencia Judicial, creando Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violetos (CAVI)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Política Nacional de Víctimas de Delito. Subsecretaría de Prevención del Delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. 2011. Pág. 4.

En los años siguientes surgieron otros programas especializados en atenciones reparatorias para niños, niñas y adolescentes, por parte del SENAME, así como también el programa de asistencia para mujeres víctimas de violencia de género del SERNAM y el Ministerio de Salud.

En el año 1999, a partir de la implementación de la Ley Procesal Penal, se creó la División Nacional y las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT), con la finalidad de velar por la protección de víctimas y testigos durante el proceso penal.

Aportando a esta labor, se suman instituciones como Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, que en la mayoría de los casos, constituyen la puerta de entrada de las víctimas a la justicia penal.

Otro hito importante en materia victimológica, surgió en el año 2006, con la implementación de Centros de Apoyo a Víctimas, desplegados a lo largo de todo el país, por parte de la Unidad de Apoyo a Víctimas de Delito de la División de Seguridad Pública del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, correspondiente a ese tiempo. Esta División a su vez, impulsó y lidera hasta hoy, la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), formalizada a través de un convenio intersectorial en el 2007. Dicha Red reúne a una serie de instituciones públicas ligadas a la temática de Seguridad ciudadana y protección a víctimas, las cuales han dispuesto sus esfuerzos y acciones a la contribución de la disminución de la victimización secundaria, buscando optimizar la respuesta de las instituciones que forman parte del circuito por el cual transita una persona que ha sido víctima de delito<sup>2</sup>.

En la actualidad el tema de asistencia a víctimas ha sido relevado por el Gobierno y puesto al centro de la política de seguridad pública, es por este motivo el Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública ha pasado a estar a cargo del eje temático "Apoyar", uno de los cinco ejes establecidos en el Plan Chile Seguro 2010-2014. Este eje pretende brindar asistencia a las víctimas de delitos, especialmente reparatoria, considerando que tiene efectos positivos en cuanto a la superación de las consecuencias de la victimización, en la prevención de la revictimización y la reducción de la victimización secundaria<sup>3</sup>.

### 2.3. Cobertura y Radio de Acción

**2.3.1. Territorial:** Dicha institución posee presencia territorial a nivel nacional, lo que se materializa no tan solo en programas y proyectos, sino que también en la existencia de centros de Apoyo a Víctimas a largo de todo el país, como lo es en Iquique, Alto Hospicio, Coquimbo, Ovalle, Valparaíso, Región Metropolitana (Conchalí, La Florida, La Cisterna, Maipú, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Cerrillos, Huechuraba), Rancagua, San Fernando, Talca, Linares, Concepción, Temuco, Angol, Valdivia, Puerto Montt, Castro, Punta Arenas, Osorno.

**2.3.2. Temática:** Se constituye como un servicio de referencia nacional, en cuanto otorga asistencia, a todos quienes han sido víctimas de delitos violentos, ya sean niños, niñas, adolescentes o adultos, sin distinción de sexo, nivel educacional o procedencia, por medio de la orientación, información y atención reparatoria. Los delitos a los cuales presta asistencia son: homicidio, parricidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, lesiones graves y gravísimas, incluidas

<sup>2</sup> Op. Cit.

<sup>3</sup> Plan de Seguridad Pública, Chile Seguro. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. 2010-2014. Pág. 9.

las cometidas en contexto de violencia intrafamiliar, delitos sexuales, secuestro y sustracción de menores.

## 2.4. Política Institucional

### 2.4.1. Referencias Normativas de la UAVD

#### Bases Constitucionales de la protección a las Víctimas de los Delitos<sup>4</sup>

Las normas que inciden en la protección de las víctimas se articulan en cuatro disposiciones, tres de las cuales revisten el carácter de sustantivas. Desde un punto de vista material, los artículos son los siguientes:

**Artículo 1º**, inciso 3º Este artículo define las misiones y cometidos del Estado respecto de las personas y la sociedad. Es esta norma, entonces, la primera base constitucional de los derechos de las víctimas de los delitos y las obligaciones de reparación que el Estado tiene respecto de aquellas. En efecto, el artículo define la misión del estado cuando afirma su función de estar “al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización material y espiritual posible, con pleno respecto a los derechos y garantías que esta Constitución establece”.

**Artículo 19**, N° 3. El numeral consagra la garantía que en la doctrina se conoce como tutela judicial efectiva. El texto es el siguiente “La Constitución asegura a todas las personas... 3º La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos”.

Esta garantía habilita a las víctimas a reclamar la tutela judicial de los derechos que fueron vulnerados por el o los delitos que hayan sufrido. Básicamente, los primeros derechos de las víctimas son aquellos subjetivos que fueron trasgredidos por el actuar ilícito.

**Artículo 83:** Este artículo da inicio al Capítulo VII de nuestra Constitución Política, en virtud del cual se crea el Ministerio Público, el que dirigirá en forma exclusiva la investigación de los hechos constitutivos de delito, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado y, en su caso, ejercerá la acción penal pública en la forma prevista por la ley. “Este Ministerio es un organismo autónomo y jerarquizado al cual la Constitución le encomienda la persecución penal de los hechos constitutivos de delitos. Esta función criminal esta aparejada con otra de protección, función que originalmente no estaba en el diseño del órgano que realizaría la perquisición criminal. La protección tiene dos destinatarios: las víctimas del delito y los testigos del mismo. En efecto, como señala en art. 83 inc. 1º, al Ministerio Público “le corresponderá la adopción de medidas para proteger a las víctimas y a los testigos”.

---

<sup>4</sup> Diagnóstico en Materia de Asistencia a Víctimas de Delito en el Contexto Nacional. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2006. Página 14.

Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos, resolución de la ONU 40/34, 1985<sup>5</sup>

A. Las víctimas de delitos:

- Se entenderá por "víctimas" 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.
- Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico.

B. Acceso a la justicia y trato justo:

- Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.
- Se establecerá y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.
- Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.
- Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.
- Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.
- Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales por la índole de los daños sufridos o debido a factores como los mencionados en el párrafo 3 supra.

---

<sup>5</sup> Documento de Referencias Normativas en Atención a Víctimas de delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

#### 2.4.2. Objetivos del Programa de Apoyo a Víctimas

La UAVD se plantea los siguientes objetivos:

##### Objetivo General

Establecer un sistema eficiente y efectivo de apoyo a las víctimas de delitos violentos en Chile

##### Secundarios:

- Diseñar intervención desde el ámbito público en materia de Asistencia a Víctimas de Delito, con énfasis en delitos violentos.
- Asesorar a las autoridades del Ministerio del Interior y Seguridad Pública en materia de asistencia a víctimas de delito.
- Coordinar las acciones de los diferentes sectores, con el fin de aunar en torno a una política en la materia, las intervenciones en el ámbito de asistencia a víctimas de delito.
- Sistematizar y generar conocimiento en materias victimológicas.

#### 2.4.3. Funciones Institucionales<sup>6</sup>

##### Ministerio del Interior y Seguridad Pública:

Las funciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública según la Ley 20.502, corresponde a:

1. Coordinar, evaluar y controlar la ejecución de planes y programas que se desarrollen en materia de prevención y control de la delincuencia, rehabilitación de infractores de ley y su reinserción social, en la forma que establezca la ley y dentro del marco de la Política Nacional de Seguridad Pública Interior.
2. Asimismo, le corresponde la gestión de los asuntos y procesos administrativos que las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública requieran para el cumplimiento de sus funciones y que sean de su competencia.
3. El artículo 3 de la ley, enumera una serie de funciones, de las cuales, las más relevantes y novedosas son:
  - Proponer al Presidente de la República la Política Nacional de Seguridad Pública Interior, coordinarla, actualizarla y evaluarla periódicamente, tanto a nivel nacional como regional y comunal, en su caso, teniendo en consideración la evidencia surgida de estudios que determinen aquellas medidas y programas que puedan tener mayor impacto en la reducción del delito y la violencia.
  - Encomendar y coordinar las acciones y programas que los demás Ministerios y los Servicios Públicos desarrollen en relación con la Política Nacional de Seguridad Pública Interior, evaluarlas y controlarlas, decidiendo su implementación, continuación, modificación y término, así como la ejecución de las políticas gubernamentales en materias de control y

---

<sup>6</sup> Documento de Referencias Normativas en Atención a Víctimas de delito. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

prevención del delito, de rehabilitación y de reinserción social de infractores de ley, sin perjuicio de llevar a cabo directamente los que se le encomienden.

- Mantener y desarrollar un sistema actualizado de procesamiento de datos, documentos y otros antecedentes que no permitan la singularización de personas determinadas, con el fin de evaluar el estado de la seguridad pública interior y la eficacia de las políticas públicas en la materia a nivel nacional, regional y comunal, y la situación de los organismos dependientes del Ministerio, para cuyo efecto podrá requerir la información y documentación pertinente a los órganos e instituciones del Estado vinculados con la seguridad pública interior. También podrá elaborar estadísticas relacionadas con la seguridad pública interior y difundirlas. Tales estadísticas se referirán, por lo menos, a la victimización, revictimización, el temor y las denuncias. Del mismo modo, deberán considerarse factores de riesgo relevantes que puedan incidir en el fenómeno delictivo, todo ello a nivel nacional, regional y comunal.
- Autorizar, regular, supervisar, controlar y ejercer las demás atribuciones, en la forma que señale la ley, en materia de seguridad privada.
- Encargar la realización de estudios e investigaciones que tengan relación directa con el orden público, la prevención y el control del delito, la rehabilitación y reinserción social de los delincuentes y la victimización.
- Promover, coordinar y fomentar medidas de prevención y control de la delincuencia, la violencia y la reincidencia delictual.
- Definir y evaluar las medidas orientadas al control de los delitos y aquellas que permitan una adecuada respuesta policial a las infracciones de la ley penal.
- Celebrar acuerdos o convenios con instituciones públicas o privadas, incluyendo las municipalidades, que digan relación directa con la elaboración, ejecución y evaluación de las políticas, planes y programas de seguridad interior y orden público.
- Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos de los planes y programas de seguridad pública a cargo de las instituciones policiales.

#### Unidad de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito

Esta unidad aporta a dar respuesta a los efectos de los delitos sobre las víctimas, gestionando los recursos y acciones públicas destinados a la prevención y atención de la victimización asociada a infracciones a la ley penal, proporcionando a los diversos actores involucrados modelos de gestión permanentes para la asistencia a víctimas del delito; asimismo, implementa una línea programática de asistencia a víctimas de delitos violentos.

Sus principales funciones son:

- Articular la política pública en materia de víctimas, a través de la coordinación de la Red de Asistencia a Víctimas (M. del Interior y Seguridad Pública, M. de Salud, M. Público, M. de Justicia –CAJ, SENAME-SML, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y SERNAM).
- Instalar y monitorear las Mesas Técnicas Regionales de Asistencia a Víctimas.
- Implementar Centros de Apoyo a Víctimas.
- Supervisar técnica y administrativamente los Centros de Apoyo a Víctimas.

- Evaluación y Control de Gestión de Centros de Apoyo a Víctimas.

2.4.4. Estructura Organizacional<sup>7</sup>

- Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

El Programa de Apoyo a Víctimas cuenta con una estructura definida de la siguiente manera:

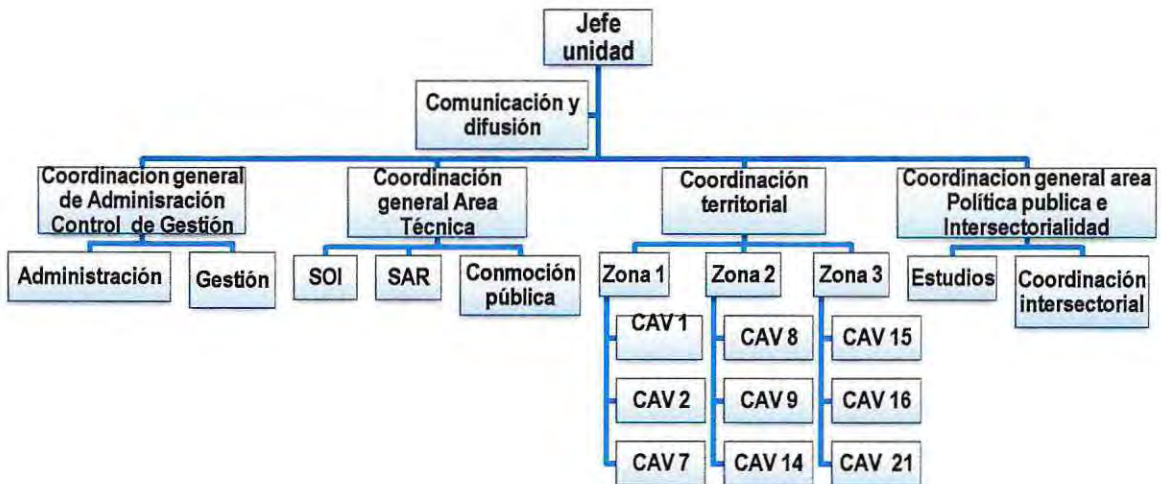


Ilustración N°1: Organigrama Unidad de Apoyo a Víctimas

- Control de Gestión:

Área de Gestión

Se encuentra a cargo de las siguientes tareas:

1. Levantamiento y propuesta para la totalidad de los procesos.
2. Co-desarrollo, implementación y capacitación de los nuevos sistemas de gestión e información financiera.
3. Levantamiento periódico de la información, Estado de Resultados, Indicadores de gestión, Indicadores de resultado.
4. Permanente seguimiento a la gestión, calidad, y montos de los ítems de costos en los que incurre la unidad.
5. Seguimiento de los compromisos del Ministerio y otras entidades.
6. Valorización económica de todas las prestaciones entregadas por la Unidad.

<sup>7</sup> Contexto Institucional. 2010. Unidad de Apoyo a Víctimas Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior

7. Evaluación económica y técnica para la toma de decisiones.

#### Área de Administración

1. Supervisión del funcionamiento administrativo de los CAVD
2. Mantenimiento de los CAVD
3. RRHH

- **Coordinación Técnica:**

1. Diseño y elaboración de lineamientos Técnicos psicosociojurídicos en materias victimológicas para la implementación en los Centros de Apoyo a Víctimas
2. Diseño e implementación de un Sistema de Conmoción Pública que sea eficaz y oportuno
3. Asesoría Técnica y Apoyo al Área de Coordinación Territorial para la supervisión técnica de los Centros
4. Levantamiento de buenas prácticas en materia victimológica.
5. Supervisión, monitoreo y seguimiento del proceso de implementación del Servicio de Orientación e Información Centralizado

- **Coordinación Territorial**

#### Coordinación territorial

1. Supervisa, coordina y establece lineamientos en gestión territorial, con redes interinstitucionales a nivel regional y local
2. Responsable de velar por el cumplimiento de metas zonales e individuales de los CAVD a nivel técnico y administrativo

#### Encargados Zonales

1. Supervisar en terreno y a distancia el trabajo de los CAVD
2. Garantizar el funcionamiento óptimo técnico y administrativo
3. Responsables del cumplimiento de metas zonales, como también de la calidad de atención, buen clima, imagen y posicionamiento de los CAVD, además del seguimiento de usuarios.

- **Política Pública**

1. Diseño de la Política Pública
2. Estudios, Evaluación, e Innovación
  - Estudios para el diseño de la Política Pública
  - Evaluación Programática (Evaluación de resultados)
3. Coordinación Intersectorial (RAV)

- **funciones generales de los encargados de la Unidad de Apoyo a Víctimas son:**
  1. Coordinación técnica y supervisión interna del equipo profesional.
  2. Seguimiento y evaluación de la gestión del Centro bajo su responsabilidad.
  3. Representar a los Centros frente a otras instituciones de nivel regional.
  4. Implementación y seguimiento del modelo de intervención.
  5. Administrar su Centro y por los bienes de éste.
  6. Coordinar el trabajo en red en el territorio regional y local en conjunto con la Unidad Territorial Central.
  7. Planificar y supervisar las intervenciones multidisciplinarias.
  8. Proteger y cuidar al equipo.
  9. Coordinar las reuniones clínicas del equipo.
  10. Supervisar la implementación de sistemas de registro.
  11. Apoyar proceso de selección de recursos humanos, según requerimientos de la Jefatura del Centro de Apoyo a Víctimas.

### 3. Red de Asistencia a Víctimas

#### 3.1. Antecedentes de la RAV

Frente a la necesidad de coordinar los esfuerzos existentes en materia de asistencia a víctimas, en el mes de mayo del año 2007, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública lideró la constitución de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), la cual, en virtud de un convenio de colaboración, integró al conjunto de organismos públicos que brindan apoyo a quienes han sido víctimas de alguna acción delictual violenta, entre estos organismos se encuentran: Ministerio de Justicia (Corporaciones de Asistencia Judicial – Servicio Nacional de Menores), Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público y Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Con dicha instancia se persigue coordinar los esfuerzos con el objetivo de asegurar una intervención contingente, especializada, interdisciplinaria y gratuita, de modo de restituir las condiciones de bienestar a aquellas personas, menores y mayores de 18 años, afectadas por hechos delictivos. Su carácter es técnico, su alcance nacional y su desafío principal es diseñar una política pública en materia de asistencia a víctimas de delitos<sup>8</sup>.

Dicho convenio de colaboración interinstitucional se materializa en una mesa nacional de trabajo intersectorial integrada por todas las instituciones firmantes, en la que el Ministerio del Interior y Seguridad Pública participa como Coordinador –a través de la Subsecretaría de Prevención del Delito- y el Ministerio de Justicia como Secretaría Ejecutiva – a través del Departamento de Asistencia Jurídica. A su vez, se constituyen las mesas técnicas regionales de asistencia a víctimas, existiendo una en cada región del país.

Actualmente, a través del plan de seguridad pública - Plan Chile Seguro-, específicamente en el eje “apoyar”, el gobierno establece como objetivo la articulación e implementación de una política nacional de víctimas de delito,

---

<sup>8</sup> Plan de Trabajo 2011 Red de Asistencia a Víctimas. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Pág. 7

asumiendo el desafío y la responsabilidad de brindar respuestas integrales y eficaces al problema de la victimización en nuestro país, estableciendo la incorporación de acciones específicas para prevenir la victimización secundaria y la revictimización, proponiendo de esta forma labores que involucran distintos actores e intervenciones desde los ámbitos psicológico, social y jurídico.

### 3.2. Objetivos de la RAV

#### 3.2.1. Objetivo general

Contribuir a la disminución de la victimización secundaria, optimizando la respuesta de las instituciones que forman parte del circuito por el cual transita una persona que ha sido víctima de delito.

#### 3.2.2. Objetivos específicos

##### a) En cuanto a la Coordinación Interinstitucional

- Promover una adecuada atención en materia de asistencia a víctimas.
- Mejorar la coordinación entre las instituciones y promover la intervención integral.
- Favorecer una apropiada derivación de las víctimas de delitos desde y hacia las instituciones.

##### b) En cuanto a la construcción de una Política Nacional de Víctimas de Delito

- Contribuir a la construcción de una Política Nacional de Víctimas de Delito.

### 3.3. Aspectos Operativos de la RAV

**3.3.1. Integrantes:** La mesa estará integrada por un representante de cada Institución firmante del convenio de la RAV. En el caso de que asista más de un representante por institución a la mesa, deberá contar con la aprobación del resto de los representantes de las instituciones y su participación deberá estar debidamente justificada, en función de ser un aporte al funcionamiento de la mesa. A objeto de asegurar la representatividad en todas las sesiones de la RAV, se debe definir a una persona subrogante en el caso de que se ausentara el representante formal.

**3.3.2. Designación de los miembros:** Es función de cada institución de la RAV designar a sus representantes, a nivel nacional y regional. Los representantes de las instituciones deberán ser designados tomando en cuenta criterios técnicos relativos a la experiencia en la temática de asistencia a víctimas, así como las atribuciones que posean para tomar decisiones en el contexto de la RAV. De acuerdo a lo anterior, y con el fin de resguardar el trabajo de la RAV se propone la participación de los siguientes representantes a nivel regional:

**Tabla N°1: Designación de los miembros pertenecientes a la Red de Atención a Víctimas**

Ministerio Público	Jefe/a de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos
Ministerio de Justicia	Coordinador/a del Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI)

SERNAM	Encargado/a Regional del Programa de Prevención de Violencia Intrafamiliar
Ministerio de Salud	Director Servicio de Salud
Policía de Investigaciones	Jefe Brigada de Delitos Sexuales
Carabineros de Chile	Teniente Coronel o Comandante
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Coordinador/a Regional de Seguridad Pública y Encargado/a Centro de Apoyo a Víctimas (CAVD)

**3.3.3. Transferencia de Información:** Serán funciones de los representantes de las instituciones de la RAV nacional:

- Transferir a sus contrapartes regionales la información y los contenidos relativos al plan de trabajo de la RAV.
- Transmitir que la mesa técnica de la RAV es la instancia superior de coordinación intersectorial a nivel local. Por lo tanto, si existen otras mesas, lideradas por alguna institución en particular, deberá informar regularmente respecto a su quehacer a la RAV regional.
- Transmitir a las contrapartes regionales el sentido y propósito de ser representante de la institución a nivel regional, así como la relevancia de asumir un rol activo respecto a su participación.

Será función de los representantes de las instituciones de la RAV regional:

- Transmitir a las contrapartes nacionales sus inquietudes, necesidades y requerimientos de orientaciones respecto a su participación en la RAV regional, así como para el logro de los productos propios de la RAV.

**3.3.4. Monitoreo y Supervisión:** Los representantes de la RAV Nacional tendrán el rol de monitorear y supervisar el trabajo desarrollado por sus contrapartes regionales, a efecto de lograr un desarrollo adecuado de los productos de la RAV. De acuerdo a lo anterior, cumplirán las siguientes funciones:

- Responder a inquietudes y requerimientos institucionales respecto al desarrollo de los productos.
- Solicitar cumplimiento oportuno de tareas encomendadas, dentro de los plazos establecidos.

**3.3.5. Difusión:** Es de responsabilidad del conjunto de representantes de las instituciones de la RAV regional, generar acciones permanentes de difusión de la oferta pública, que promuevan el posicionamiento de la Red de Asistencia a Víctimas, y favorezca una efectiva derivación de las víctimas de delitos hacia las instituciones.

**3.3.6. Sesiones:**

- RAV Nacional: Respecto a la habitualidad de las sesiones para el año 2011, se deberá realizar al menos una sesión por mes. Se podrá citar a reunión extraordinaria en el caso que fuera necesario a efecto de desarrollar adecuadamente los productos asociados al plan de trabajo.  
Respecto a la convocatoria, ésta deberá ser realizada por el Ministerio de Justicia al menos con 3 días de anticipación a la fecha establecida. Con relación al desarrollo de las sesiones, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública elaborará una tabla con los contenidos mínimos a tratar en cada sesión.

Finalmente, con relación a las actas de las sesiones, éstas deberán ser enviadas por el representante del Ministerio de Justicia, como plazo máximo, la semana siguiente de efectuada la reunión.

- RAV Regional: Respecto a la habitualidad de las sesiones para el año 2011, se deberá realizar al menos una sesión por mes. Se podrá citar a reunión extraordinaria en el caso que fuera necesario a efecto de desarrollar adecuadamente los productos asociados al plan de trabajo de la RAV.

Respecto a la convocatoria, ésta deberá ser realizada por el Coordinador Regional de Seguridad Pública, al menos con 3 días de anticipación a la fecha establecida.

Con relación al desarrollo de las sesiones, cada sesión RAV regional estará previamente estructurada (se adjuntan sesiones en el presente documento -ver anexos). Cabe mencionar, que dichas sesiones describen los contenidos mínimos a desarrollar pudiendo la RAV regional agregar otros temas a tratar. Con relación a las actas de sesión, el Coordinador Regional de Seguridad Pública, deberá enviar el acta de reunión y los productos comprometidos para dicha sesión con un plazo no superior a una semana de efectuada la reunión, y según formato establecido.

### 3.4. Oferta Programática de las Instituciones que conforman la RAV<sup>9</sup>

Para la consecución de los objetivos propuestos por la RAV, es que los distintos organismos que la conforman, ofrecen una amplia gama de acciones y recursos. A continuación se describe con mayor detalle a cada una de estas instituciones y sus respectivas ofertas programáticas.

#### 3.4.1. Ministerio Público

El Ministerio Público es un organismo autónomo del Estado, cuya función es dirigir la investigación de los delitos, ejercer cuando resulte procedente la acción penal pública y dar protección a víctimas y testigos. Para dicha labor cuenta con una División de Atención a Víctimas y Testigos, cuyo fin es proponer, promover y supervisar políticas y modelos generales y especializados de atención, que garanticen la protección, el ejercicio de derechos y la satisfacción de los usuarios de la fiscalía durante el proceso penal. A su vez se encuentra a cargo de las Unidades Regionales de Atención de Víctimas y Testigos, llevado a cabo de acuerdo al modelo OPA, el cual entrega los siguientes servicios:

- Orientación: Entrega información oportuna, según los requerimientos del usuario y de la etapa del proceso penal en que se encuentra su causa, que le permita tomar decisiones y disminuir su incertidumbre. Incluye entrega de información respecto de la oferta de atención existente en la red de instituciones que ofrecen reparación.
- Protección: implementación de medidas de protección autónomas y solicitadas a tribunales, de acuerdo a la evaluación de la situación de intimidación y/o riesgo en que se encuentra el usuario.
- Apoyo: gestión de prestaciones para facilitar la participación efectiva del usuario en el proceso penal, por ejemplo, la entrega de recursos para la movilización necesaria en el desarrollo de diligencias investigativas, cuando el usuario no cuenta con los recursos para ello.

---

<sup>9</sup> Política Nacional de Víctimas de Delito 2011. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Pág. 15

### 3.4.2. Ministerio de Salud

Como respuesta al fenómeno de la violencia, el Ministerio de Salud ha diseñado atenciones que permiten acoger la demanda de la población de una atención cada vez más especializada hacia quienes sufren las consecuencias de actos violentos. En este contexto ha especializado su atención principalmente en el ámbito de las víctimas de violencia intrafamiliar y delitos sexuales, mediante los siguientes programas:

1. **Salas de Primera Acogida para atención de víctimas de delitos sexuales en servicios de urgencia:** su objetivo es brindar atención especializada mediante la acogida, la contención emocional y la entrega de información sobre sus derechos y procedimientos propios del sistema de justicia. Actualmente existen 38 establecimientos a nivel nacional.
2. **Detección, diagnóstico y tratamiento integral a personas víctimas de violencia intrafamiliar en atención primaria:** atiende a mujeres mayores de 15 años que sufren VIF detectadas a través de programa de depresión y otras atenciones.

Consiste en atención ambulatoria en dos fases: a) diagnóstico e intervención de primer orden con consejerías, información, educación y tratamiento, por medio de intervenciones psicosociales individuales, b) intervención psicosocial grupal y/o familiar, visita domiciliaria, consulta social, consultoría familiar.

3. **Acceso a atención integral de salud en servicios de urgencia para víctimas de violencia de género:** atiende a mujeres mayores de 15 años, por cualquier motivo de consulta. Ofrece consejería u orientación y se deriva a red de salud para continuidad de tratamiento según diagnóstico.

### 3.4.3. Carabineros de Chile

Junto a la labor que realiza en la acogida de las denuncias por parte de las víctimas, dicha institución trabaja específicamente los siguientes programas:

1. Central telefónica preventivo y de emergencia "Sub Cenco Familia" nivel familia y nivel niños, que presta atención telefónica a la comunidad, brindando orientación, información, derivación y denuncias ante ilícitos relacionados con la familia y la infancia.
2. Incorporación en los partes Policiales por VIF, los indicadores de riesgo, para establecer si la víctima se encuentra en riesgo inminente o vital e implementar medidas al respecto.
3. Cuenta con el Servicio de Orientación e Información del Ministerio del Interior, por medio de un convenio establecido con dicho Ministerio.

### 3.4.4. Policía de Investigaciones de Chile

La PDI constituye, una instancia de recepción de denuncias de delitos por parte de las víctimas. Según el art. N° 4 de la Ley Orgánica de la PDI de Chile, su misión es investigar los delitos. Es en este contexto que la PDI crea en 1987, el Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS), que atiende a

niños, niñas, adolescentes y adultos víctimas de delitos contra la intimidad Y/o libertad sexual y violencia de género.

#### 3.4.5. Ministerio de Justicia

Su misión es estudiar, formular y dar seguimiento a las políticas, planes y programas, coordinando las acciones de todos los estamentos del sector, con el fin de dotar al país de una justicia ágil, eficiente y confiable. Para el cumplimiento de esta misión cuenta con organismos dependientes relacionados, estos son:

1. **Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ):** brindan atención psicológica, social y jurídica especializada y gratuita a personas y familias que han sido víctimas de delitos violentos. Los principales servicios que ofrecen son:

- Representación judicial a través de un abogado querellante.
- Terapia psicológica familiar y/o individual.
- Apoyo Social: su finalidad es constituir una facilitación al acceso de recursos de apoyo por medio de la gestión de redes.

#### 2. Servicio Nacional de Menores

Sename coordina diversos programas y líneas de acción dirigidos tanto, a la prevención de la victimización, como al tratamiento de víctimas menores de edad, lo que ejecuta a través de proyectos licitados por organismos colaboradores acreditados. Específicamente vinculado a la asistencia a víctimas, se cuenta con la siguiente oferta:

- a) **Programas de Diagnóstico**, que realizan en forma ambulatoria evaluaciones periciales proteccionales y/o forenses a niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situación de grave vulneración de derechos o suposición fundada de esta.
- b) **Programa de Atención en Maltrato y Abuso Sexual Grave**, tiene como fin proporcionar atención integral a niños(as) para la restitución de sus derechos.
- c) **Programa de Explotación Sexual Comercial**, cuyo propósito es asegurar los procesos de reparación y propiciar la integración de los menores en el ámbito familiar y social.
- d) **Programa de Representación Jurídica**, promueve la representación legal de los niños, niñas y adolescentes vulnerados de derechos, ante los Tribunales de Justicia.

#### 3.4.6. Servicio Nacional de la Mujer

SERNAM ejecuta el programa de prevención, atención y protección de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar "Chile Acoge", que consta de los siguientes componentes:

1. **Componente de Prevención:** por medio de estrategias dirigidas a la modificación de los factores sociales y culturales, que reproducen y validan la violencia intrafamiliar, desarrollando un trabajo en red, capacitación a los actores sociales relevantes, en talleres de prevención socioeducativa, acciones comunicacionales y de difusión.
2. **Componente de Atención:** brinda atención directa, integral, psicosocial y legal a las mujeres que viven violencia, a través de un proceso aproximado de cuatro meses, orientados a modificar los niveles de daño, violencia, autoestima, autonomía e inserción social.
3. **Componente de Protección:** brinda protección residencial temporal y segura a mujeres, junto a sus hijos, víctimas en situación de riesgo vital, derivadas por la fiscalía correspondiente.
4. **Componente de reeducación a hombres que ejercen violencia:** este corresponde a un plan piloto, que se desarrollará en seis regiones del país.

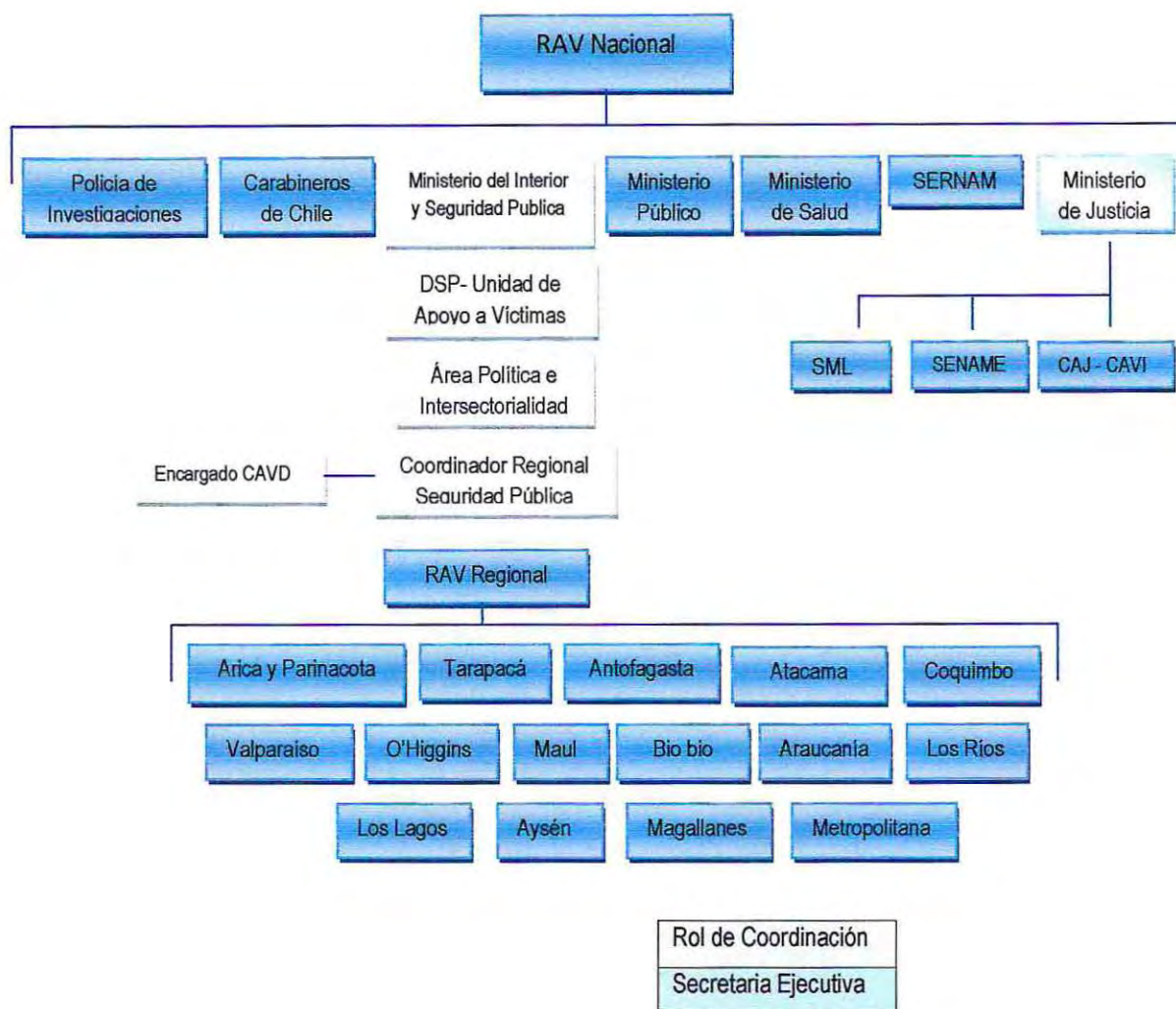
#### 3.4.7. Ministerio del Interior y Seguridad Pública

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del Programa de Apoyo a Víctimas, ejecuta los siguientes programas y líneas de acción:

1. **Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD):** poseen dos líneas de trabajo
  - a) **Servicio de Orientación e Información (SOI):** es una atención telefónica que se establece con los afectados tras la interposición de la denuncia para entregar orientación e información oportuna y contingente, así como la eventual derivación a los servicios de reparación disponibles en la Red de Asistencia a Víctimas.
  - b) **Servicio de Atención Reparatoria (SAR):** es la intervención especializada e interdisciplinaria, para aquellos casos que experimenten mayor daño o consecuencia del delito.
2. **Política Pública y Red de Asistencia a Víctimas (RAV),** Instancia de trabajo que tiene como finalidad la coordinación interinstitucional tendiente a optimizar los servicios prestados por el Estado a las personas afectadas por hechos ilícitos y de esta manera reducir la victimización secundaria.

3.5. Organigrama de la RAV

Ilustración N°2: Organigrama Red de Atención a Víctimas.



4. Recursos Institucionales

4.1. Recursos humanos del Programa de Apoyo a Víctimas:

Tabla N°2: Encargados de Área de la Unidad de Apoyo a Víctimas

Encargados Áreas	
Jefe División Programas y Estudios	Gonzalo Fuenzalida Figueroa
Coordinadora Nacional	Fernanda Cifuentes Cuevas
Coordinadora general Área técnica	Priscilla Carrasco Pizarro
Coordinadora general Área Política Pública e Intersectorialidad	María Paz Rutte
Coordinador general administración y control de gestión	Heinz Almendares
Secretaría	María Elizabeth Saffie

Tabla N° 3: Profesionales de Área de la Unidad de Apoyo a Víctimas

Profesionales Áreas	
Área técnica	Karen Matus Hilda Baeza María Pilar Iturrieta
Área Territorial	Claudia Sarmiento Alicia Galleguillos Francisca Hodgson
Política Pública e Intersectorialidad	Esteban de la Huerta Catalina Fernández
Administración y Control de Gestión	Alvaro Muñoz Jessica Faundez Gonzalo Garcia Beatriz Fuentes

## 5. Servicio Médico Legal

### 5.1. Identificación

El Servicio Médico Legal es una entidad pública, dependiente del Ministerio de Justicia, creada en el año 1915, con el objeto de asesorar técnicamente a los Tribunales de Justicia del país. Se rige por el decreto Ley N° 196, publicado el 4 de abril de 1960, que fija el texto de su ley Orgánica, las funciones de la institución, su organización, sus atribuciones y las disposiciones generales que norman su desempeño. La estructura de la planta del Servicio Médico Legal fue readecuada posteriormente en varias oportunidades, lo cual incidió parcialmente en modificaciones de su estructura orgánica inicial.

Los orígenes de la actividad médico legal en nuestro país se remontan a la primera mitad del siglo XIX, cuando al ser creada la Escuela de Medicina, consideró en su currículum un curso teórico de Medicina Legal, mientras desde el punto de vista práctico, los "médicos de ciudad" de la capital se encargaban de la realización de las autopsias, en la Morgue situada en la calle Teatinos, a un costado de la Cárcel Pública. Si bien utilizada ya desde el 30 de Agosto de 1915, su sede actual en Santiago, ubicada en Avda. La Paz N°1012, fue inaugurada el 01 de Octubre de 1926, como producto de la vasta labor desarrollada por el Dr. Carlos Ibar de la Sierra, creador y organizador del Servicio en Santiago y en algunas provincias.

La ley Orgánica del SML antes mencionada definió una estructura compuesta por una Dirección, la Asesoría Jurídica y el Instituto Médico Legal, del que dependían las secciones de Tanatología, Clínica, Laboratorio y Administrativa, considerando, además, los SML en Provincias. Con las distintas readecuaciones de la planta de personal ocurridas entre 1960 y 1990, incluyendo las que derivaron de la Ley de Bases de la Administración Pública y del Estatuto Administrativo actualmente vigentes, se ha llegado a la actual estructura nacional, integrada por una sede central, ubicada en la ciudad de Santiago y 37 establecimientos regionales y provinciales.

Al día de hoy se cuenta con treinta siete establecimientos regionales, 13 instalados en capitales regionales, 24 en localidades aledañas a su respectiva capital.

## 5.2. Política de Calidad

El Servicio Médico Legal ha establecido como su Visión (2006) “Ser como Institución del Estado el principal referente científico- técnico en materias Médico Legales y Forenses, con un accionar de calidad, eficiente, oportuno e imparcial. Estructurado, organizado y altamente valorado por la comunidad, aportando a una mejor administración de justicia”.

Así mismo la Misión (2009) es: “Otorgar un servicio altamente calificado en materias Médico –Legales y Forenses a los órganos de la administración de justicia y a la ciudadanía en general, a través de la realización de pericias Médico-Legales, garantizando calidad, confiabilidad, oportunidad, imparcialidad y trato digno a mujeres y hombres. Desarrollando, asimismo, la investigación científica, docencia y extensión en materias propias de su competencia”.

Por intermedio de la Res. Ex. N°5570 del 16 de Junio de 2009, el Servicio Médico Legal fija la siguiente Política de la Calidad: “El Servicio Médico Legal de acuerdo a su misión se compromete a implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad para satisfacer a sus clientes y la mejora continua de sus procesos”.

## 6. Brigada de Delitos Sexuales y Menores de la Policía de Investigaciones

### 6.1. Identificación

Desde sus inicios la Policía de Investigaciones, organismo que se ha consolidado en nuestra sociedad como parte importante en la investigación criminalística de los delitos, ha tenido la misión de perfeccionarse y especializarse en la prevención y resolución de distintos fenómenos delictuales.

En este sentido, y con la idea de extender el campo profesional y convertirse en una asistencia en materias relacionadas con la detención de menores de edad, es que en 1966 se creó la primera “Sección Especial de Menores”, cuya misión principal era la de atender aquellos delitos protagonizados por este tipo de infractores.

Años más tarde, específicamente a mediados de 1974, se creó la “Brigada Femenina” que además de continuar trabajando en el tema de los menores infractores de Ley, se ocupaba de asistir a los diferentes Juzgados, no sólo en casos de niños y jóvenes delincuentes, sino que además en el resguardo de los derechos por los que velaban los Tribunales como eran el cumplimiento de órdenes de arresto por no pago de pensión alimenticia; retiro y entrega de menores; ubicación de alimentarios, entre otras.

Esta ampliación de las actividades que se desarrollaban hizo que a mediados de la década del 80 la Brigada Femenina pasara a llamarse Brigada de Menores, razón por la que comenzaban a investigarse, además de los temas mencionados anteriormente, hechos como el abandono de hogar, extravío y raptos de menores, inducción a la prostitución, etc.

Debido a esto, y como resultado de los constantes análisis que realiza la institución acerca del fenómeno delictivo es que la otra Brigada de Menores se ha fusionado con la Brigada de Delitos Sexuales, creando así lo que en la actualidad se conoce como la Brigada de Delitos Sexuales y Menores Metropolitana, esto con el fin de mantener una constante en la proyección de estas dos áreas especializadas, las que a diario se cruzan por variables propias del fenómenos social.

Esta Brigada realiza los peritajes que ordene el fiscal a cargo de cada investigación. Depende de la Jefatura Nacional de Delitos contra la Familia de la Policía de Investigaciones. Su labor principal es la entrevista a la víctima, el imputado y los testigos.

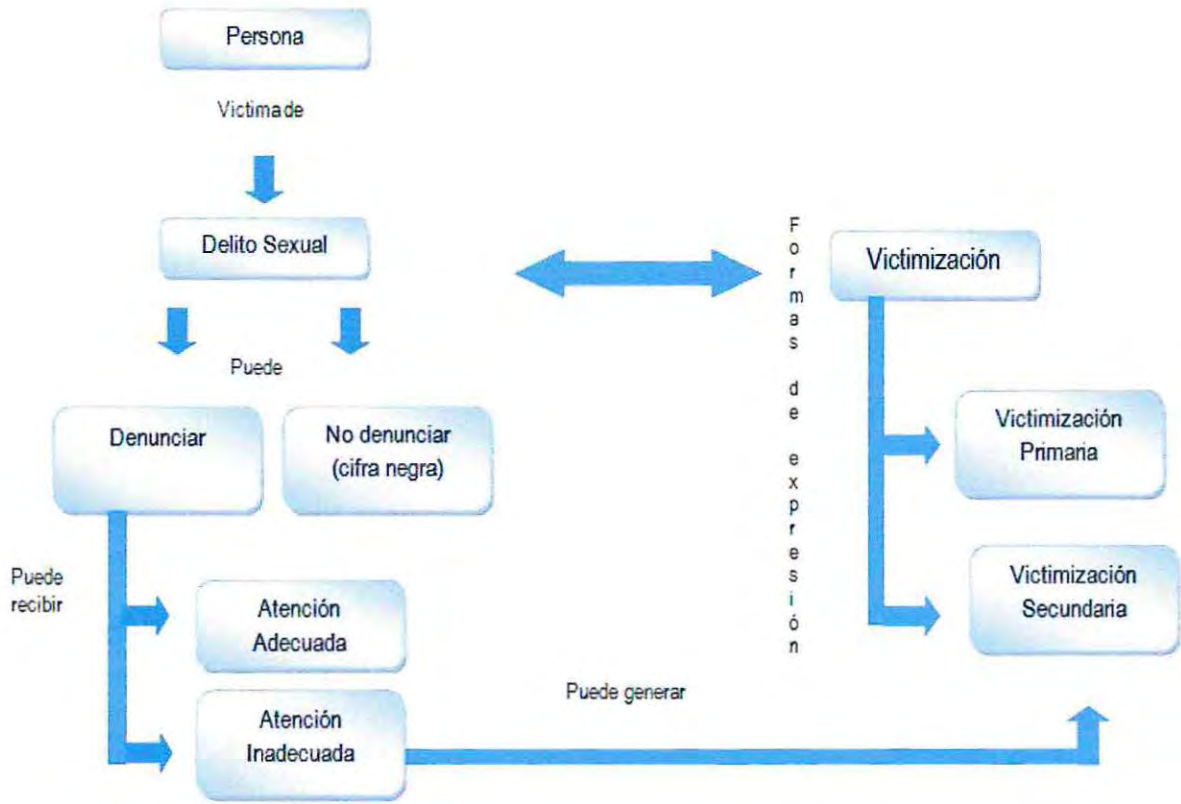
# Capítulo 2

## *Marco de Referencia*



1. Proceso de Victimización en Delitos Sexuales

Ilustración N°3: Mapa Conceptual Proceso de Victimización en Delitos Sexuales



## 2. Conceptualización:

- **Delito:** El artículo 1 del Código Penal define el delito como “toda acción u omisión voluntaria penada por la ley. Doctrinariamente, la definición más ampliamente aceptada del delito es “toda acción u omisión típica, antijurídica y culpable. Es decir, dentro de la teoría del delito se consideran como elementos de éste la tipicidad (sólo son delitos aquellas conductas tipificadas por la ley como tales, rige el principio “no hay crimen ni pena sin ley”); antijuricidad (las conductas delictivas son antijurídicas, es decir, suponen un quebrantamiento de las normas de derecho imperantes); culpabilidad (se sancionan las conductas delictivas en la medida en que éstas se ejecuten con dolor o culpa. En el primer caso, se habla de delitos propiamente tales. Cuando concurre la culpa se habla de cuasidelitos).
  
- **Delito Sexual:** Se definen como el tipo de delito en el que se ejecutan actos agresivos que atentan contra la libertad o autodeterminación sexual de las personas o bien contra la indemnidad sexual en el caso de menores de edad.
  
- **Victima de Delito:** Algunas perspectivas victimológicas han entendido a la víctima como aquella persona que sufre las consecuencias de un delito (ONU, 1985), en tanto otras - como la de Mendelsohn -amplían el enfoque a quienes sufren las consecuencias de la opresión política o social, de la vulneración de sus derechos humanos y de los desastres naturales. Ambos enfoques comparten la idea de que la víctima sufriría una situación de desventaja como consecuencia de una situación externa a ella. Para efectos de este documento, nos referiremos a la 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).
  
- **Victimización:** Refiere a la experiencia vinculada a un delito. Alude tanto al impacto directo de éste sobre la víctima, como a las consecuencias sociales, judiciales u otras que se produzcan con posterioridad al delito o a su denuncia. Para valorar las características del impacto del delito es necesario distinguir dos formas de expresión de este fenómeno: victimización primaria y victimización secundaria (Esbec, 1994).
  - **Victimización Primaria:** Son las consecuencias que sufre la víctima como resultado del hecho delictivo mismo. Estas pueden manifestarse en distintas áreas (Marchiori ,1997): Área psicológica o emocional, Integridad física, Vida familiar, Entorno social, Contexto laboral, Ámbito económico y Aspecto cultural.
  
  - **Victimización Secundaria:** Efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito o en el trato hacia la víctima. Se denomina victimización secundaria porque puede constituirse en una segunda experiencia de victimización, posterior a la vivencia del delito, si en el contacto con el sistema, el/la ofendido/a experimenta la sensación de recibir trato objetivante; de desconocimiento de su calidad de sujeto de

derechos; de pérdida de tiempo y excesiva burocratización; de incredulidad por parte de los operadores del sistema y/o simplemente de ser ignorado/a, entre otros<sup>10</sup>

- **Servicio de Primera Línea:** Institución que recibe en primera instancia a la víctima, pudiendo ser Carabineros de Chile (comisarias), Policía de Investigaciones, Servicio Médico Legal, Servicio de Urgencia de Salud o Fiscalía. Para efectos del presente estudio llevado a cabo con víctimas de delitos sexuales, nos centraremos en las siguientes instituciones: Servicio Médico Legal (SML), y Brigada de Delitos Sexuales de PDI (BRISSEXME).

### 3. Violencia Sexual en Chile

La violencia sexual no sólo está referida a la fuerza física, sino que involucra diversas y variadas formas de coacción, agresiones y abusos en torno a la sexualidad, implican una relación de sometimiento entre agresor y víctima, en la cual esta última rechaza implícita y explícitamente el acto sexual o bien se encuentra incapacitada para consentir por falta de discernimiento. Por lo anterior, no sólo involucra a la víctima sino también al entorno familiar, social, ético y jurídico.

#### 3.1. Contexto social

Según la Encuesta Nacional de Opinión Pública de la Universidad Diego Portales, los delitos sexuales son uno de los delitos considerados como más graves por la población, así como también los que llaman más la atención en esta. Es por este motivo que en nuestra sociedad los crímenes en contra de la sexualidad poseen una alta connotación pública y reciben un fuerte repudio social, más aun si se trata de crímenes donde se ven involucrados niños/as.

La sociología y la antropología desde sus inicios han hecho de la sexualidad uno de sus temas privilegiados de estudio. Ello, porque se ha sostenido que la diferenciación sexual, es una distinción básica de comprensión del sentido de lo humano, que rebasa la realidad material que acompaña la diferenciación biológica entre hombres y mujeres.

Es así como la sexualidad ha sido un ámbito altamente resguardado, normado y vigilado por la sociedad. Hechos que parecen tan naturales e “íntimos” como el coito, el deseo sexual o el parto, han tenido un correlato social en instituciones que los explican, reglamentan y protegen. Piénsese, por ejemplo, en la alianza matrimonial. Con este rito las relaciones sexuales se han regulado a partir de la expresa prohibición del incesto, forzándose de ese modo a la exogamia y con ello, posibilitando la comunicación entre distintos grupos. Bajo esta perspectiva, se puede entender el por qué la sociedad reacciona de manera tan enérgica cuando se trata de crímenes contra la sexualidad humana: porque en el delito, es la misma sociedad la que se expone y es desafiada, volviéndose urgente apartar al criminal como un anormal y un desviado que es incapaz de comportarse en forma civilizada conteniendo sus instintos.

---

<sup>10</sup> Orientaciones para la Prevención de la Victimización secundaria y la Protección de Identidad de las Víctimas y Testigos con Medios de Comunicación Social (p. 3). División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional, Santiago, 2005.

Cabe mencionar frente a este tipo de delito, que en la mayoría de los casos ocurre dentro del ámbito de la familia y el hogar, muchas veces en la casa de la víctima, teniendo con el agresor un conocimiento previo o vínculo. El agresor es generalmente de sexo masculino, adultos o adultos jóvenes. Las víctimas son comúnmente mujeres (70% entre 15 y 29 años de edad) y niños menores de edad (71,5% de los casos), principalmente entre los 5 y 15 años de edad (50%), los cuales generalmente, no oponen resistencia física activa, siendo reducidos principalmente frente a las amenazas psicológicas o frente a la intimidación física<sup>11</sup>.

### 3.2. Contexto Psicológico

El impacto que este tipo de violencia tiene en la salud de las personas ha cobrado real importancia en la agenda pública, pues se comprende que las secuelas que deja muchas veces son irreparables, afectando diversos ámbitos de la vida de quien ha sido víctima.

La población más vulnerable a delitos sexuales corresponde a mujeres y menores de edad. En el caso de la mujer, cuando ha sido víctima, por lo general se encuentra en una situación de notable desamparo y censura social a un apoyo tendiente a defender su sexualidad e integridad física a través de la denuncia, investigación, atención médica-ginecológica y obtención de pruebas en los centros de atención públicos y privados lo que permitirá realizar informes forenses más acabados tendientes a lograr la detención de los violadores.

Respecto a los atentados sexuales en contra de menores, debemos hacer una diferencia entre atentados sexuales intra y extra familiares, los cuales afectarán de diversas formas al menor violentado por lo cual debemos hacer los esfuerzos para mantenernos en constante alerta frente a los signos. Cabe señalar que los abusos cometidos por adultos externos a la familia presentan una dinámica distinta a los abusos cometidos por un agresor al interior de esta, ya que la distancia relacional entre agresor y víctima posibilita experimentar la condición de víctima del abuso y disminuye los sentimientos de vergüenza y culpabilidad<sup>12</sup>. El problema es que el abuso infantil, también tiende a invisibilizarse, las niñas y niños no cuentan lo sucedido, y los padres por diversas razones, algunas veces no denuncian los casos, o no suelen notar el daño causado en la víctima.

Uno de los aspectos más abordados en las investigaciones es la validez y confiabilidad del testimonio de las víctimas, sobre todo en el caso de niños/as y adolescentes, en los cuales se sospecha de su memoria, bajo el supuesto de que ella puede ser frágil y programar eventos que nunca ocurrieron. En contradicción a estas sospechas, los estudios muestran que niños y niñas son competentes, poniendo en duda una serie de mitos con respecto a estos temas.

La situación de la violencia sexual gatilla muchas veces en la familia situaciones de crisis que requieren de acompañamiento, contención y descarga emocional. Frecuentemente recurren a instancias institucionales buscando satisfacer estas necesidades, además de requerir información de los derechos de las víctimas y sus familiares. Por lo tanto las instituciones deben tener la capacidad de contener y responder a dichas demandas.

---

<sup>11</sup> Dr. Néstor San Martín. Artículo de Revisión en Ginecología, Violencia Sexual en Chile y Nueva Ley de Delitos Sexuales.

<sup>12</sup> Barudy, (1999).

### 3.3. Contexto Legal

- Ley 19.617, sobre delitos sexuales: La ley 19.617, sobre delitos sexuales, se modificó el día 12 de Julio de 1999, como una respuesta a los cambios de la sociedad que muestran su repulsión ante éstos hechos, basándose en un concepto amplio y profundo, como es el derecho a la protección jurídica al libre albedrío para decidir con quién, cómo y cuando una persona desea compartir su cuerpo y su intimidad. Al mismo tiempo, se ha puesto límites a las relaciones sexuales por razón de edad de la víctima, por su estado psíquico o físico, teniendo en cuenta la situación de autoridad o de fuerza que ejerce el agresor sobre ella. Los cambios promulgados por la nueva ley son fundamentalmente en 5 aspectos:
  - Reemplaza el vocablo “mujer” por “persona”, lo cual amplía el concepto de que no sólo las mujeres sufren atentados sexuales.
  - Mejora la definición de las conductas punibles definiendo nuevas vías de acceso.
  - Amplía las facultades para denunciar.
  - Aumenta los lugares donde pueden realizarse los exámenes de lesiones.
  - Elimina la posibilidad, del imputado, a acceder a beneficios penitenciarios.

Los fundamentos de la nueva ley de delitos sexuales contienen dos conceptos básicos:

- Defensa de los valores de amor, sexualidad y familia.
- Respeto y protección de la libertad sexual de la persona y la indemnidad sexual de los menores (particularmente menores de 12 años).

Los bienes jurídicos protegidos son la Libertad Sexual, entendida como autodeterminación sexual y la Indemnidad Sexual de los menores de edad, principalmente los menores de 12 años, frente a los cuales se considera irrelevante su voluntad.

La autodeterminación sexual entendido como la libre disposición de mis potencialidades sexuales, tanto en el ámbito privado como frente a terceros y como el derecho de la persona a no verse o sentirse involucrada por otro, sin su consentimiento, en un hecho que presente un contexto sexual.

La indemnidad sexual, entendida como el derecho del menor de edad a desarrollar su sexualidad en forma normal y natural, sin interferencias de hechos que por su naturaleza anormal pervierten, corrompen o impiden dicho desarrollo.

#### Objetivos de la nueva Ley de Delitos Sexuales

- Dar un tratamiento moderno, integral y coherente a todos los tipos penales que tienen por objeto la protección de la libertad sexual de las personas.

- Mejorar la eficacia de la prevención, prueba y sanción de los delitos sexuales.
- Reducir los índices de "cifras negras", respecto a los atentados sexuales (se estiman en 30.000 anuales, el 75% no llega a conocimiento de la justicia)
- Optimizar el efecto preventivo general de la sanción penal, especialmente en menores de 12 años.

Por otra parte la Convención Internacional de los Derechos del niño, como elemento fundamental de la legislación en temas de infancia, también realiza su aporte estableciendo que los Estados firmantes se comprometen a proteger al niño contra todas las formas de explotación y abusos sexuales.

La nueva Reforma Procesal Penal ha aportado ampliamente a la legislación existente, destacándose como uno de sus principales avances la participación de las víctimas con un rol más protagónico. Antes de su implementación las víctimas eran solo tomadas en cuenta como un medio de prueba, puesto que las características del modelo inquisitivo les impedía una participación más efectiva<sup>13</sup>.

#### **Tipificación de los actos constitutivos de delitos sexuales, según la Ley 19617.**

De acuerdo a la legislación vigente, las conductas delictivas y que constituyen un delito sexual, son las siguientes:

La violación (art.361 del código penal): Comete violación el que accede carnalmente por vía vaginal, anal o bucal, a una persona mayor de 14 años en alguno de los siguientes casos:

- Cuando se usa fuerza o intimidación.
- Cuando la víctima se encuentra privada de sentido o cuando se aprovecha su incapacidad para oponer resistencia.
- Cuando se abusa de enajenación o trastorno mental. El sujeto activo sólo es el hombre, la conducta incriminada es la penetración del miembro viril, parcial en vagina y ano y total vía oral, no se requiere de eyaculación.

Violación del cónyuge o conviviente (art 369 y 369 bis del código penal): Se considera delito sólo si la violación se efectúa haciendo uso de fuerza o intimidación. Está exenta de pena si se efectúa con la víctima privada de sentido o se abusa de enajenación o trastorno mental.

Las penas frente al delito de violación cuando se trata de una persona Mayor de 14 años: van de presidio menor en su grado medio a presidio mayor en su grado medio (3 años 1 día a 15 años), cuando la víctima es menor de 14 años: 5 años 1 día a 20 años, cuando se trata de violación conyugal: 3 años 1 día a 15 años

Estupro (art 363 del Código Penal): Se considera como acceso carnal por las vías indicadas para el tipo de violación, pero obteniendo consentimiento de la víctima mediante alguna de las formas de engaño descritas en la norma. El sujeto pasivo de esta conducta debe ser una persona menor de edad, pero mayor de 14 años. Se

<sup>13</sup> Bovino, A. (1998). Problemas de derecho procesal penal contemporáneo.

abusa de: Anomalía o perturbación mental menor, Relación de dependencia de la víctima (cuidado, custodia, educación, relación laboral), Grave desamparo en que se encuentra la víctima, La inexperiencia o ignorancia sexual de la víctima. Su penalidad: Reclusión menor en sus grados medios a máximo, de 541 días a 5 años.

Abuso sexual (art 366, 366 bis, 366 ter del Código Penal): Realizar abusivamente una acción sexual diversa al acceso carnal. Es decir, realizar cualquier acto de significación sexual y de relevancia, con contacto corporal o, a lo menos, afectación genital, anal o bucal de la víctima, aún cuando no hubiere contacto corporal con ella (uso de instrumentos tales como lápices, palos, etc). Los requisitos fundamentales para que se dé esta figura legal es: En menor de 14 años siempre, o en mayor de 14 años sólo si ha existido uso de fuerza o intimidación, la víctima está privada de sentido, es incapaz de oponer resistencia o presenta una enajenación o trastorno mental de mayor entidad. Su penalidad: Reclusión menor en cualquiera de sus grados, de 61 días a 5 años.

#### 4. El momento de la denuncia y la “Cifra Negra”

La denuncia tiene un doble valor y significado para la víctima de delito sexual; en primer término, es una toma de posición frente a lo sucedido en el hecho delictivo y, en segundo lugar, es en sí un pedido de ayuda a la sociedad que se realiza desde una situación y vivencia de pánico y temor por la violencia sufrida. Por lo general constituye el primer relato “oficial” de los hechos, marcándose con este hito el ingreso al sistema de Justicia.

La denuncia se puede realizar en: Carabineros, en la 48 comisaria de Santiago, la cual se dedico específicamente a este tema, así como también acudir al OS9 sección de Delitos Sexuales. En Policía de Investigaciones, a través de su Brigada de Delitos Sexuales y Menores, en Servicio Médico Legal, en su Unidad de Sexología Forense donde existen oficinas de PDI y Carabineros, por último en Fiscalía, la más cercana al domicilio de la víctima.

Existe una legislación vigente acerca de la denuncia. El Artículo 175 del Nuevo Código Procesal Penal estipula que estarán obligados a denunciar:

- a) Los miembros de Carabineros, PDI y Gendarmería, todos los delitos que presenciaren o llegaren a su noticia.
- b) Los fiscales y los demás empleados públicos, los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones y, especialmente, en su caso, los que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones.
- c) Los jefes de puertos y aeropuertos, estaciones de trenes o buses o de otros medios de locomoción o de carga.
- d) Los jefes de establecimientos hospitalarios o de clínicas particulares y, profesionales de medicina en general.
- e) Los directores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel, en caso de delitos que hubieran tenido lugar en el establecimiento.

El Artículo 177 explica que si alguno de estos no denuncia: “incurirán en la pena prevista en el artículo 494 de Código Penal, correspondiente a una multa de uno a cinco sueldos vitales”.

En la práctica, la Ley de Delitos Sexuales 19.617 también ha servido de argumento para obligar a denunciar a todo aquel que se entere de un abuso sexual contra menores, por ejemplo madres, tías, abuelas, etcétera.

Cabe mencionar que según cifras del último Anuario Interinstitucional del Ministerio Público, en el año 2004 la distribución porcentual de los casos recepcionados según institución es la siguiente: Carabineros 86.3%; Policía de Investigaciones 5%; Fiscalía 4.6%; Tribunales de competencia en la Penal 2.5%; por Querrela 1.2%; Gendarmería 0.3%.<sup>14</sup>

En Chile, durante el 2006, se denunciaron 14.688 delitos sexuales, lo que equivale a 40 delitos sexuales diarios, 1 delito sexual cada 36 minutos. Cabe hacer presente que sólo se consideran los delitos denunciados, de manera que la frecuencia de delitos sexuales debe estimarse mayor si se tiene en cuenta los que no se denuncian.<sup>15</sup>

Al aproximarse al tema de las reacciones psicológicas de las víctimas frente a la denuncia, aparece el concepto de «Cifra Negra» de la criminalidad convencional, que alude al silencio de la víctima e implica el descubrimiento de conductas antisociales que no llegan al conocimiento de las instituciones que prestan servicios de primera atención. Resulta interesante a la Victimología investigar acerca de las razones que llevan a las víctimas a no realizar la denuncia. Muchos expertos creen que las agresiones sexuales son una de las formas de maltrato con mayor cifra negra (casos no denunciados) debido a la "conspiración para el silencio".

Según Alejandro Pool, la incidencia real de las agresiones sexuales es desconocida y se estima que menos de un 20% denuncia el episodio por miedo a represalias, vergüenza, desconfianza en el servicio judicial, etc.<sup>16</sup>

Hilda Marchiori en su artículo «La víctima del delito» señala que los motivos más frecuentemente mencionados por las víctimas para realizar o no realizar denuncia son los que se mencionan en el siguiente cuadro:

#### Elementos favorecedores:

- Mayor integración a la comunidad
- Actitudes más positivas hacia la policía
- Creencia de que esta puede detener al culpable
- Sentimiento de responsabilidad

#### Elementos obstaculizadores

- Reacción psicológica de paralización
- Miedo a venganza por parte del autor del delito
- Considerar que la conducta lesiva de la cual fue víctima no constituyen
- Desconfianza en el sistema judicial
- Temor a perjudicar al autor cuando este es miembro de la familia
- Sentimiento de impotencia en lo personal y expectativas negativas en relación a terceros (instituciones)
- La víctima agredió al autor y también se siente responsable (síndrome de "manos sucias")
- La denuncia puede afectar o perjudicar a la víctima
- Relación personal directa con ofensor
- Pertenencia a colectivos minoritarios y marginados

<sup>14</sup> Anuario Estadístico Interinstitucional. Santiago: Ministerio Público. Pág. 23.

<sup>15</sup> Estudio de los Delitos Sexuales a Nivel Nacional. FICED, Oficina de Fiscalización contra el Delito Sexual (2006).

<sup>16</sup> "Análisis Desde el Modelo Traumatógeno de los Indicadores Gráficos Asociados a Agresiones Sexuales Infantiles en la Prueba Persona Bajo la Lluvia". Alejandro Pool, Psykhe, mayo 2006

- Falta de pruebas o desconocimiento del autor.
- Temor a una revictimización por el propio sistema jurídico (victimización secundaria)
- Presión familiar y social de ser identificada como víctima de ciertos delitos que la marginan y los hacen sentir humillados.

El ser víctima conlleva una experiencia particular a partir de un daño específico sufrido, experiencia que se conoce como victimización y que se manifiesta en una respuesta cuyas características dependen de múltiples factores, como la edad, el sexo, el tipo de acción que la origina, los recursos de apoyo, entre otros.

Según Fattah, la victimización es el resultado de una conducta antisocial contra un grupo o persona, por el cual se deviene en víctima. Para Nieves es el mecanismo por el cual una persona llega a convertirse en sujeto pasivo de un hecho punible y Berllagio sostiene que es la apropiación y/o el abuso de una persona por otras.<sup>17</sup>

### 5. Consecuencias de la Victimización

La victimización produce un cambio significativo en la vida de las personas, lo que puede implicar, incluso, un quiebre en la historia personal y/o familiar de las víctimas (Marchiori, 1997). Este quiebre se vincula estrechamente con la sensación de pérdida de control que impone la victimización. Habitualmente, las personas suponen que se desenvuelven en un ambiente medianamente predecible y organizan su vida de acuerdo a esa percepción. La experiencia de ser víctima de un acto delictivo transgrede la confianza en la estabilidad del orden social y, a partir de ello, la víctima y su medio familiar desarrollan conductas defensivas en su relación con el entorno. Así, en el futuro, se experimentará una sensación de desorganización e impotencia, en la medida en que los acontecimientos posteriores al delito ocurren independientemente de la voluntad de los/as afectados/as. En efecto, la víctima realiza sus actividades diarias en un estado de expectación, previendo la ocurrencia de un suceso negativo, como un delito u otro acontecimiento inesperado.

Como consecuencia de lo anterior, las personas victimizadas experimentan sentimientos de temor y angustia. El primero está asociado a la idea o sospecha de que el delito pueda repetirse o que ocurra otro acto de violencia. La angustia guarda relación con la sensación de pérdida de control y de expectación ansiosa frente al futuro. Junto a ello, aparece la frustración: ésta puede emerger cada vez que la víctima fracasa en su intento de recuperar el equilibrio emocional y vital anterior a la victimización (Marchiori, 1997).<sup>18</sup>

**Tabla N° 4: Consecuencias de la Victimización**

El delito tiene consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implica un cambio significativo en la historia de vida de una persona y su familia</li> <li>• Puede llegar, incluso, a representar un quiebre vital</li> </ul>
-------------------------------	---

<sup>17</sup> Atención a Víctimas de Delitos Violentos, "Reflexiones desde la Práctica"(2001-2007)

<sup>18</sup>Manual de Capacitación en temas victimológicos. Red de Asistencia a Víctimas

Daño psicológico asociado a la victimización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se genera a partir de la pérdida del estado del equilibrio de la víctima, luego de la ocurrencia de un delito</li> <li>• El mundo se vuelve impredecible</li> </ul>
Estado de crisis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desorganización e impotencia</li> </ul>
Temor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A una nueva victimización</li> <li>• A las consecuencias del delito en su vida</li> </ul>
Angustia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentimiento de pérdida de control</li> <li>• Estado interno de expectación ansiosa</li> </ul>
Frustración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivada de los intentos de la víctima para recuperar su vida tal cual era antes de la victimización, sin conseguirlo</li> </ul>

Algunas de estas conductas y/o efectos posibles de observar, son los siguientes:

a) **Aislamiento:** El aislamiento social es una respuesta común en la víctima de delito. Al principio se produce una reacción de repliegue natural ante el temor y el estado de confusión. Posteriormente, la víctima tiende a aislarse cada vez más del entorno, para evitar cualquier nueva situación de vulneración, perdiendo, progresivamente, el contacto con sus redes de apoyo y privándose de situaciones gratificantes. Esta conducta vuelve más difícil la recuperación psicológica y social de la víctima, puesto que actúa como un nuevo elemento que refuerza la percepción de que el daño ocasionado por el delito es y será permanente.

b) **Alteración emocional:** El daño posterior a sufrir un delito puede expresarse en una alteración emocional, como por ejemplo, con la manifestación de un estrés post-traumático. Sin embargo, puede que ello no ocurra de ese modo. Es posible que aparezcan alteraciones en la vida social y laboral de la víctima, que no correspondan necesariamente a un cuadro clínico fácilmente diagnosticable. Además del estrés, las víctimas suelen experimentar dificultades de atención, concentración y memoria, lo cual puede deteriorar su rendimiento intelectual y perjudicar su desempeño laboral o dificultar el cumplimiento de las responsabilidades cotidianas. Por otra parte, es posible que aparezcan reacciones depresivas y/o ansiosas que obstaculicen la relación interpersonal y la calidad de vida, pudiendo manifestarse en conductas autodestructivas, como las adicciones o intento de suicidio.

c) **Alteraciones en la salud física:** Algunos delitos también pueden generar la aparición de síntomas o cuadros clínicos asociados, tales como: enfermedades de transmisión sexual, lesiones, dolores de cabeza, síndromes dolorosos crónicos, síndrome del intestino irritable, trastornos gastrointestinales, fibromialgia, tabaquismo, abuso de alcohol y/o drogas, problemas ginecológicos, entre otros. Estas alteraciones y/o daños a su salud complejizan no solo su estado emocional y físico, sino que, a veces, también pueden afectar sus relaciones sociales y su funcionamiento normal en los ámbitos laboral, familiar o ciudadano.

d) **Alteraciones Psicológicas:** La víctima presenta alteraciones de orden psicológico cuya evolución puede describirse en tres etapas: conmoción inicial, emergencia de síntomas y cuestionamientos y aceptación de lo ocurrido. El tiempo que cada víctima demora en atravesar estas etapas, es variable; por lo demás, puede ocurrir que una de estas se dilate o que se produzca un estancamiento debido a la falta de apoyo o la gravedad de las consecuencias del delito, y que la víctima requiera un mayor respaldo para avanzar en la recuperación de su equilibrio psicológico (Marchiori, 1997).<sup>19</sup>

**Tabla N° 5: Etapas de las consecuencias psicológicas**

<b>Etapas de las consecuencias psicológicas</b>
<p>1. <b>Conmoción inicial:</b> corresponde a la reacción emocional o respuesta inmediata a la victimización, suele consistir en: paralización o bloqueo, sensación de incredulidad frente a lo que se ha experimentado, sentimientos intensos de temor, angustia y desorganización de las ideas.</p> <p>2. <b>Emergencia de síntomas y cuestionamientos:</b> posteriormente la víctima experimenta síntomas que alteran su funcionamiento habitual (pesadillas, aislamiento, cambios bruscos de ánimo, enfermedades psicosomáticas, llanto incontrolable, entre otros) y se intensifican las emociones respecto de la victimización. Además, aparece un cuestionamiento del propio actuar frente al delito y/o del sistema de creencias.</p> <p>3. <b>Aceptación de lo ocurrido:</b> la víctima comienza a aceptar la situación experimentada y en esa medida, los síntomas comienzan a disminuir. Es un proceso paulatino que requiere de paciencia, puesto que la experiencia se mantiene en el recuerdo, integrándose progresivamente a la vida de la víctima en la medida que pierde su carga efectiva.</p>

## 6. Victimización Secundaria

La victimización secundaria puede expresarse de múltiples formas, de acuerdo al tipo de delito y al contexto en el que éste ocurre. Así, este tipo de victimización se expresa de modo distinto en cada una de las instancias sociales que participan en el proceso de investigación del delito y apoyo a la víctima.

a) **Exclusión de la víctima de los procesos judiciales:** Se refiere a la exclusión de la víctima de los procesos de toma de decisiones en el ámbito judicial. La persona que ha sufrido las consecuencias de un delito necesita adoptar un rol activo para contribuir a la persecución penal y, por lo tanto, al ser marginada de esta posibilidad, percibe un trato denigrante y de desconocimiento de su calidad de sujeto de derechos.

b) **Trato inapropiado por parte de policías y otros agentes institucionales:** De acuerdo a Naciones Unidas (1996), este hecho constituye una de las principales fuentes de victimización secundaria. Es frecuente apreciar que, en la base de un trato que no contempla los derechos y necesidades de la víctima, aparece la falta de empatía con su vivencia y el desconocimiento de las acciones adecuadas para apoyarla en el proceso.

c) **Estigmatización:** El etiquetamiento o estigmatización es una de las formas más comunes de victimización secundaria en las personas que han sufrido un delito, que vulnera gravemente sus derechos. Ejemplo de ello es el rechazo del medio social observado en las escuelas, a niños/as víctimas de delitos sexuales. Este rechazo se basa en el temor de que estos niños/as puedan generar problemas al interior del establecimiento educacional. En

<sup>19</sup> Op.Cit

basa en el temor de que estos niños/as puedan generar problemas al interior del establecimiento educacional. En otro ámbito, el medio laboral de una mujer víctima de violencia intrafamiliar puede aislar a ésta al percibirla como responsable de tal situación.

d) **Interrogatorios reiterados o intervenciones no especializadas:** En los delitos sexuales o violencia intrafamiliar, es frecuente que las víctimas se vean expuestas a múltiples formas de victimización secundaria (Contreras y Aliste, 2006). La falta de pruebas objetivas que acrediten el delito lleva, muchas veces, a que la investigación judicial requiera el testimonio de la víctima como principal fuente de evidencia, situación que puede implicar interrogatorios reiterados y/o a cargo de personal no especializado.

e) **Reacción negativa por parte del entorno:** Otra situación revictimizante es la reacción inicial negativa por parte de quien recibe la información de la ocurrencia del delito (funcionario/a policial, profesor/a, profesional de la salud, entre otros). La actitud de incredulidad por parte de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales, la oportunidad y la forma en que se desarrolla la entrevista - que la hace sentir cuestionada en sus dichos o que pone en duda la veracidad de su relato y/o el hecho de ser simplemente ignorada - pueden resultar tremendamente perjudiciales para la víctima de delito, dada la condición de fragilidad en que se encuentra. En efecto, una víctima de delito no está preparada para resistir las consecuencias de acciones inapropiadas del entorno institucional, como las anteriormente descritas. Al contrario, lo que espera de los agentes institucionales es apoyo material y emocional.

La victimización secundaria se puede producir en diferentes momentos: durante la etapa del arresto, la denuncia, la toma de declaración, la atención en salud (Campbell, 2005), el juicio, la sentencia, y en diferentes niveles: Judicial, familiar, social y laboral. .

Según Rivera (1997) uno de los factores que contribuye al fenómeno de la victimización secundaria es el desconocimiento, por parte de las autoridades y funcionarios encargados de la atención a los afectados, de los derechos de estos.

Para Sampedro (1998), la congestión e ineficiencia judicial favorece la victimización secundaria, en la medida en que los procesos se alargan y se repesan, prolongando una respuesta oportuna a las víctimas y desconociendo el derecho que tienen a una pronta reparación e indemnización.

En delitos como la violación, las víctimas (que en la mayoría de casos son mujeres), son perseguidas y acosadas por la policía y el sistema de justicia, como si hubieran provocado su propia victimización (Morash, 2005; Newburn, 2007). En algunos casos las víctimas son presionadas para cambiar su relato.

Estudios realizados por la ONU, evidencian como la policía, influye en las víctimas para evitar que denuncien ciertos delitos, como la violencia conyugal o el hurto, la explicación se fundamenta en hechos como las experiencias previas en las que se sabe que las víctimas retiraron la denuncia una vez se reconcilie con el agresor, la falta de personal, el incremento en la criminalidad, la escasez de recursos materiales de la institución, y la frustración. Del mismo modo, especialmente en delitos como la violencia conyugal, la agresión sexual o la desaparición forzada de personas, los jueces, policías y fiscales, tienden a responsabilizar a las víctimas de haber provocado el incidente de violencia, ya que muchos consideran (incluyendo al agresor) que las mujeres víctimas de violencia conyugal habrían podido evitar el suceso modificando su conducta, en este sentido la actitud hacia la víctima se convierte en un factor determinante para la atención que se le brinda a la misma. (Buzawa y Schlesinger, 1996; Pérez-Sales y Navarro, 2007)

A lo anterior se suman factores sociales y culturales que aumentan el impacto que produce la victimización secundaria, especialmente en casos como la violación, considerada una deshonra, y donde la víctima es presionada para que guarde silencio. Lewis (2003)<sup>20</sup>

## 7. Alcances para la prevención o reducción de la Victimización Secundaria

Como se ha mencionado anteriormente, la sociedad y las instituciones que intervienen tras un hecho delictivo denunciado son los principales causantes de los efectos de la victimización secundaria. La Policía en la mayoría de los casos es el primer organismo al que acude la víctima a solicitar ayuda tras el delito, con la expectativa de resolver el conflicto y obteniendo, en la mayoría de los casos, insatisfacción en el logro de los objetivos.

El contacto víctima-policía debe ser mejorado en diversos aspectos: La espera prolongada en las comisarías o centros policiales, para interponer una denuncia, puede resolverse mediante una mejor distribución de los efectivos y centros de recogida de denuncias. El entorno físico, y especialmente más cálido, es fundamental para favorecer una estancia más agradable en los centros policiales. (Soria y Cols, 1990).

La necesidad básica de la víctima, es tras la recogida de información policial, la comprensión del significado de la denuncia, su utilidad y el camino que esta recorrerá antes de lograrse una sentencia condenatoria para el autor de delito. Para atender esta necesidad junto a otras que la víctima tiene, como pueden ser, el ser escuchadas y comprendidas, el respetar su privacidad, etc. se requiere una formación específica de los agentes policiales en cuanto a la atención de las necesidades de las víctimas. Esta formación se puede realizar mediante programas de entrenamiento de agentes policiales para la atención de víctimas. El objetivo de estos programas es promover una aproximación más profesional a la víctima<sup>21</sup>.

Los indicadores evaluativos están enfocados en los efectos producidos por:

- Las actitudes de los profesionales de la policía
- El Bienestar de la víctimas tras el contacto con los agentes

Los resultados que se pueden obtener son los siguientes:

- Durante el trabajo diario de los agentes, se familiarizaran con las problemáticas de las víctimas
- Confrontación directa con las emociones, sentimientos, interrogantes y necesidades de las víctimas
- Se proporciona información y respuesta a la víctima, sin que ello implique la resolución del caso

### Cuatro claves para el trato adecuado a la víctima y reducir la victimización secundaria

Con el fin de sistematizar las principales variables que favorecen el trato hacia la víctima y por ende, disminuyen la victimización secundaria, se presentan, a continuación, cuatro claves o consideraciones relevantes:

---

<sup>20</sup> Revisión Teórica del Concepto de Victimización Secundaria. Revista de Psicología. Universidad de San Martín de Porres. Perú.

<sup>21</sup> Aspectos Psicológicos, Sociales y Jurídicos de la Victimización. M. A. Soria Verde (Comp.) Barcelona, 1993.

**Primera clave: Comprensión del sufrimiento de la víctima**

La persona que experimenta las consecuencias de un delito se ve expuesta a un sufrimiento que requerirá de intervenciones sociales que lo contengan y que le permitan dar algún sentido a la experiencia de victimización.

La calidad del trato de los profesionales que toman contacto con los/as afectados/as, entre otros factores, depende de la comprensión y empatía demostrada frente al dolor que experimenta la víctima (S.O.S. Víctimas, 2006). La capacidad de los agentes sociales para reconocer los procesos de traumatización que sufre la víctima, es el primer paso para establecer un contacto respetuoso y adecuado a su condición.

Por el contrario, el desconocimiento de los complejos procesos psicológicos y sociales a los que se ve enfrentada la víctima, puede llevar a un trato indolente, desatento o directamente agresivo hacia ésta. Por ejemplo, en los casos de delitos sexuales que ocurren al interior de la familia, es posible que la víctima se retracte de sus dichos, al no tolerar las consecuencias negativas que surgen una vez que da a conocer el delito. Si el/la funcionario/a policial o el médico no están al tanto de la posibilidad de que se manifieste ese fenómeno, pueden tratar a la víctima de un modo inadecuado y dañino, reprochándole por modificar su versión de los hechos o incluso, acusándola de “mentirosa”.

La comprensión de las diversas formas en que se expresa el sufrimiento de la víctima favorece la sensibilización de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red, preparándolos de mejor modo para desarrollar estrategias de “Trato Adecuado”.

**Tabla N° 6: Primer paso hacia el buen trato a la víctima**

<b>Comprensión, como primer paso hacia el buen trato a la víctima</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión y empatía por su sufrimiento</li> <li>• Conocimientos básicos acerca de las consecuencias psicológicas y sociales que experimenta la persona victimizada.</li> <li>• Sensibilidad frente a las dificultades que enfrenta la persona agredida, luego de la denuncia.</li> <li>• Reconocimiento de procesos de traumatización en la víctima de delito.</li> </ul>

**Segunda clave: Acogida de las necesidades de la víctima**

Una vez que el agente social ha adquirido conocimientos acerca de los procesos de victimización y ha desarrollado su sensibilidad hacia la traumatización de la víctima, se encuentra en mejores condiciones para acoger a la persona agredida.

¿Cuál es el objetivo de la primera acogida?

El objetivo de la primera acogida es dar cabida a las necesidades de la víctima. Estas necesidades dependerán, entre otras variables, de su edad, de su forma particular de reaccionar, así como también del tipo de delito y de las circunstancias en que éste haya ocurrido. Independientemente de ello, lo central en este caso es que la víctima debe ser tratada con respeto a sus derechos y dignidad como persona. Esto significa que el diálogo debe

responder prioritariamente a lo que la víctima requiera y, con posterioridad a ello, a la obtención de información que sirva a los objetivos de la institución respectiva.<sup>22</sup>

**Tabla N° 7: Necesidades de la víctima**

<b>Necesidades de la víctima como eje central del buen trato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La víctima tiene necesidades particulares, de acuerdo a sus condiciones personales y, también, según el delito y sus circunstancias.</li> <li>• La necesidad fundamental es el trato digno.</li> <li>• El agente social debe procurar, en primera instancia, acoger a la víctima, para luego, recopilar la información necesaria o realizar las intervenciones propias de su función.</li> </ul>

En este sentido el trato adecuado del agente social hacia la víctima y su familia, en una primera acogida es absolutamente esencial, en tanto su actitud debe propiciar que la víctima se sienta comprendida<sup>23</sup>. Algunas de estas actitudes son:

**Tabla N° 8: Actitud del agente social: Empatizar**

<b>Actitud del agente social: Empatizar</b>
<p>Empatizar con la víctima y expresarle preocupación por lo que ha sucedido (“me imagino que debe haber sido muy difícil para usted (...)Quizás se asusto mucho”)</p> <p>Aceptar lo que la otra persona siente. Intentar sintonizar con el tono emocional de la víctima.</p> <p>Expresar verbalmente empatía (“entiendo cómo se está sintiendo”)</p>

<sup>22</sup> S.O.S. Víctimas, 2006; ONU, 1996

<sup>23</sup> Op.Cit

Tabla N° 9: Actitud del agente Social: Establecer una atmosfera de respeto y comprensión

Actitud del agente Social: Establecer una atmosfera de respeto y comprensión
Mostrar interés y aceptación por la víctima y su experiencia.
Propiciar la confianza de los/as afectados/as y escucharlos/as, mostrándose cálido y afable.
Adecuarse a las necesidades de la víctima y sus acompañantes.
Brindarle el espacio para hablar de lo ocurrido, sin presionarlo/a ( <i>si se siente cómodo, puede contarme lo que paso</i> ).
Evitar hacer preguntas en tono brusco u hostil.
No acudir con soluciones preestablecidas ( <i>"lo que usted tiene que hacer es..."</i> )
No criticar a la víctima.

Tabla N° 10: Actitud del agente social: Escuchar activamente

Actitud del agente social: Escuchar activamente
Estar atento a la persona, al contenido y emoción que expresa.
Realizar gestos que muestren que se está escuchando (asentir con la cabeza)
Producir expresiones verbales que indiquen que se está escuchando, como: ya, continúe, lo entiendo, etc.
Evitar prejuicios o predisposiciones negativas ante la víctima.
No interrumpir a la víctima o a sus familiares cuando hablan.

Tabla N° 11: Actitud del agente social: Realizar acciones de calma y apoyo

Actitud del agente social: Realizar acciones de calma y apoyo
Tener paciencia ante las dificultades de la víctima para relatar lo sucedido.
Mantener, durante toda la entrevista, una actitud tranquila y controlada, a pesar de la urgencia de la situación, evitando ser contaminado por las emociones de la víctima (ansioso, enojado, deprimido). Esta actitud se evidencia en las expresiones faciales, gestos y tono de voz.
Normalizar emociones de temor ( <i>otras personas en estos casos también se sienten asustadas, es natural que le cueste dormir, que se sienta confundida</i> ).
Si la víctima llora, se debe guardar silencio y dar apoyo con acciones concretas ( <i>¿le traigo un vaso de agua?</i> )
Transmitirle que tomo una decisión correcta al contar y denunciar lo ocurrido
Valorar las estrategias de enfrentamiento de la víctimas y su familia ( <i>que bueno que vinieron...es bueno que tu madre te acompañe</i> )
Reforzar las estrategias de ayuda ( <i>si quiere le podemos contactar con otros lugares que puedan apoyarla</i> )

**Tercera clave: Respeto de los derechos de la víctima**

En todo momento, el/la profesional, técnico o funcionario policial, debe procurar el respeto de los derechos de la víctima e informarle acerca de éstos. A continuación, se señalan los derechos de las víctimas de delito, de acuerdo a lo consignado por el Ministerio Público (2006).

- *Ser atendida.* Toda víctima tiene derecho a ser recibida y atendida por los jueces, los fiscales del Ministerio Público, Carabineros y la Policía de Investigaciones.
- *Recibir un trato digno.* La víctima tiene derecho a recibir un trato digno, de acuerdo a su condición de tal.
- *Denunciar el delito.* La víctima de un delito puede denunciarlo ante Carabineros, Policía de Investigaciones, Fiscalías del Ministerio Público o a los Tribunales con competencia criminal.
- *Ser informada.* La víctima tiene derecho a ser informada del estado de su caso, de sus derechos y de las actividades que debe realizar para ejercerlos.

- *Solicitar protección.* La víctima tiene derecho a pedir protección a los fiscales del Ministerio Público, en el caso de que ella o su familia se vea afectada por presiones, atentados o amenazas. Por otra parte, los Tribunales garantizarán sus derechos durante la investigación y el juicio.
- *Obtener reparación.* La víctima tiene derecho a obtener la restitución (devolución) de las cosas que le hayan sustraído por hurto, robo o estafa. También tiene derecho a que los fiscales del Ministerio Público promuevan medidas para facilitar o asegurar la reparación del daño sufrido y a demandar la indemnización por los perjuicios que se le haya causado.
- *Ser escuchada.* La víctima tiene derecho a ser escuchada por el Fiscal o el Juez de Garantía, antes de decidirse la suspensión o el término del procedimiento.
- *Interponer querrela.* La víctima tiene derecho a querellarse a través de un abogado.
- *Participar en el proceso.* La víctima tiene derecho a obtener de Carabineros, de la Policía de Investigaciones, de los fiscales, Registro Civil, Gendarmería y Servicio Médico Legal, apoyo y facilidades para realizar los trámites en que deban intervenir y a asistir a las audiencias judiciales en que se trate su caso.
- *Reclamar.* La víctima tiene derecho a reclamar ante las autoridades del Ministerio Público o ante el juez que corresponda, frente a las resoluciones (decisiones) que signifiquen poner término a su caso.

**Cuarta clave: Entrega de información oportuna**

La víctima se siente perturbada como consecuencia de la experimentación de una situación delictiva y una buena forma de contribuir a su tranquilidad es brindarle información básica para que pueda orientarse y saber a qué atenerse. Los datos que se le entreguen deben ser sencillos y, en lo posible, por escrito, puesto que la perturbación emocional altera la concentración y la capacidad de retención y comprensión de la víctima (ONU, 1996).

**Tabla N° 12: Clave 4, Entrega de Información Oportuna**

<b>Información Básica</b>
<p>La entrega e información es una forma concreta de ayudar a la víctima a comprender la situación en que se encuentra y, con ello, contribuir a calmar su angustia.</p> <p>La información debe ser básica y transmitida en palabras comprensibles. Solo se le debe entrega antecedentes pertinentes al momento de crisis en que se encuentra, para no abrumarla con información que no pueda manejar.</p>

Es recomendable que la información elemental se entregue por escrito, ya que la víctima no está en condiciones de retener en su memoria una gran cantidad de datos.

## 8. Trato Adecuado y su relación con las Encuestas de Satisfacción Usuaría

Las instituciones han implementado estudios de satisfacción usuaria, los que sirven de referencia para conocer las dimensiones desde las cuales se ha abordado la experiencia de los usuarios, dimensiones que se relacionan directamente con un buen pasar de los usuarios, es decir una adecuada atención. Además conceptualmente se considera la satisfacción usuaria como una consecuencia de la experiencia de el usuario con la institución y, por tanto, como un correlato de la victimización secundaria efectiva determinada por los factores victimizantes. Dentro de las dimensiones que consideran las Encuestas de Satisfacción Usuaría y que se pueden relacionar con la adecuada atención a víctimas encontramos: Infraestructura (Existencia de locomoción o transporte, Tiempo de espera para ser atendido, Carteles de señalización, Amplitud o tamaño de sala de espera, Comodidad de sala de espera, Higiene del recinto, entre otros), Atención y Trato (El tiempo que se les dedica en la atención, El interés en escucharlos, La disposición que tiene para responder sus dudas y consultas, la amabilidad con que lo atiende, entre otros)

Es por ello, que consideramos importante tomar en cuenta estos aspectos cuando hablamos o construimos el concepto de una “Adecuada Atención”

## 9. Procesos de Atención por parte de los Servicios de Primera Línea involucrados en la atención a víctimas de Delitos Sexuales

- **Servicio Médico Legal**

En cuanto a la atención en lo que específicamente se refiere a la constatación de Agresiones Sexuales, servicio dirigido a todas aquellas personas que hayan sido víctimas de un delito sexual, se puede indicar que sigue el siguiente flujo:

Según la Resolución 9487 exenta, que aprueba la Guía Técnica Pericial sobre Agresiones sexuales, establece de la denuncia que; todo hecho que pudiere ser constitutivo de delito sexual observado en menores de edad es denunciado por cualquier persona e incluso debe ser denunciado por los jefes de establecimientos hospitalarios o de clínicas particulares y, en general, por los profesionales en medicina, odontología, química, farmacia y de otras ramas relacionadas con la conservación o el restablecimiento de la salud, y los que ejercieren prestaciones auxiliares de ellas, siendo considerado, desde ese momento, un caso médico-legal. Respecto de las víctimas mayores de edad y capaces, es necesario tener presente que la denuncia de agresión, corresponden siempre a ellas, por lo que en esos casos el caso clínico se convertirá en un caso médico legal sólo cuando la víctima mayor de edad, formule la denuncia ante las entidades competentes: Fiscalías del Ministerio Público, Carabineros, Policía de Investigaciones, Tribunal del Crimen o Garantía correspondiente al lugar de la agresión.

Así el Código Penal en su art. 369 preceptúa que no se puede proceder por causa de los delitos previstos en los artículos 361 a 366 quáter, sin que, a lo menos, se haya denunciado el hecho a la Justicia, al Ministerio Público o a la Policía por la persona ofendida o por su representante legal. Puede ocurrir que la víctima sea mayor de edad pero que ésta sea incapaz, o bien no pudiera libremente hacer por sí misma la denuncia, ni tuviere representante legal, o si, teniéndolo, estuviere imposibilitado o implicado en el delito, en estos casos podrá procederse de oficio por el Ministerio Público. Sin perjuicio de lo anterior, la denuncia podrán realizarla en estos casos el cónyuge y los hijos de la víctima, sus ascendientes, el conviviente, los hermanos y el adoptado o adoptante. El médico debe poner en conocimiento de la víctima o de las demás personas antes señaladas, en su caso, la eventualidad que el hecho revistiere caracteres de delito y las posibilidades de presentar la denuncia.

Independiente de la circunstancia de mediar o no denuncia, el médico deberá seguir las siguientes instrucciones: Levantar acta en duplicado de los reconocimientos y de los exámenes realizados. Dicha acta debe ser suscrita por el jefe del establecimiento o de la respectiva sección y por los profesionales que los hubieren practicado. Una copia del acta será entregada a la persona que hubiere sido sometida a los reconocimientos exámenes y pruebas biológicas, o a quien la tuviere bajo su cuidado. La otra copia del acta deberá mantenerse en custodia y bajo estricta reserva en la Dirección del Establecimiento, por un período no inferior a un año; junto con los datos del informe pericial y las muestras obtenidas y los resultados de los análisis y los exámenes practicados.

#### Trámite de constatación de Agresión Sexual

Este examen tiene por objetivo detectar signos que permitan certificar la existencia de algún tipo de agresión sexual. Consiste en un examen físico efectuado a la víctima, que tiene por finalidad pesquisar muestras y evidencias referidas a una agresión sexual. El facultativo que realice el examen efectúa todas las pericias y/o exámenes que estime necesarias, las cuales quedan descritas en el informe. No obstante el fiscal puede disponer aquellas pericias y / o exámenes que estime necesarias, según el curso de la investigación.

Los menores de edad deben estar acompañados de un adulto, quien debe portar su respectiva cédula de identidad.

La víctima que se presente al Servicio, debe traer las ropas que tengan evidencias del atentado. No lavarse, sino que debe acudir de inmediato al S.M.L. o al establecimiento de salud más cercano. Efectuar la denuncia a Carabineros o Policía de Investigaciones; en Santiago se puede hacer directamente la denuncia en el Servicio Médico Legal donde existen oficinas de ambas instituciones. En caso de acudir a un centro de urgencia, puede efectuar la denuncia ante el carabinero de turno. Recuerde que además se puede acudir directamente a la Fiscalía Local a denunciar el delito. En el caso de ser competencia de los Tribunales de Familia, al momento de efectuar la denuncia se le informará el nombre del tribunal.

La realización de la pericia se efectúa al momento de acudir la víctima y su atención es por orden de llegada. Al término de la atención el SML, hará entrega a la víctima del Acta de Atención, conforme a lo establecido en la normativa legal. El Fiscal podrá solicitar información preliminar que requiera en casos urgentes. Se remite el Informe pericial a la Fiscalía Local o al Tribunal de Familia a la cual ha sido derivada la denuncia, previo recepción de la respectiva solicitud. El informe pericial se despacha a la fiscalía o Tribunal de Familia según corresponda en un plazo promedio de 10 días. Este informe pericial, generalmente incluye los análisis de las muestras y/o evidencias procesadas en el Laboratorio de Bioquímica, toxicología o alcoholemia y en relación a

las pericias de ADN, estas deben ser solicitadas expresamente por la Fiscalía o el Tribunal de Familia según corresponda.

- **Brigada de Delitos Sexuales de Policía de Investigaciones**

En cuanto a los protocolos y procedimientos que se refieren a los procesos de atención en la Brigada Investigadora de Delitos Sexuales y Menores Metropolitana, se establece lo siguiente:

#### Criterios de Derivación

La BRISEXME son Brigadas especializadas que realizan investigaciones en las áreas de los crímenes y simples delitos contra el orden de las familias, la moralidad pública y la integridad sexual. En consecuencia pueden derivarse a estas la totalidad de los delitos sexuales tales como violación, abuso sexual, abuso sexual infantil, estupro, trata de personas, incesto, etc.; así como también otros hechos que no afectan la libertad sexual, como lo son la sustracción de menores e inducción a abandono de hogar y, en general, aquellos delitos sexuales cometidos al interior de la familia o el maltrato infantil grave.

Frente a la ocurrencia de alguno de estos delitos, los fiscales de turno debieran considerar la presencia de detectives de esta unidad, especialmente en los casos de: delitos flagrantes, dentro de las 48 horas de cometido el delito o efectuada la denuncia, ante la ocurrencia de hechos de connotación pública y cuando se requiera trabajo especializado en lugar del suceso.

Cabe destacar además que la BRISEXME, cuenta con un guardia de 24 horas en el Servicio Médico Legal, donde se acogen denuncias y se puede efectuar en forma inmediata el examen sexológico. Así mismo para otorgar un mejor servicio ha implementado un proyecto llamado "Perros de Asistencia Judicial", este consiste en acompañar a niños, adolescentes y adultos que han sido víctimas o testigos de abuso sexual, violencia intrafamiliar u otro tipo de agresiones. Los perros brindan contención cuando los intervinientes de un proceso declaran frente a un policía, a fin de disminuir el stress y contribuir a un ambiente más amigable y evitar revictimización.

Además esta brigada cuenta una Sala Gessel (sala de espejo), que tiene como finalidad de efectuar declaraciones grabadas de los menores víctimas o testigos de delitos contra la integridad sexual, con el objetivo de reducir los daños que puede ocasionar el recuerdo traumático del hecho.

Existe consenso por parte de las distintas instituciones que prestan servicios de atención de primera línea, que brindar asistencia a las víctimas de delitos, especialmente asistencia reparatoria, tiene efectos positivos en la superación de las consecuencias de la victimización, en la prevención de la revictimización y en la victimización secundaria. Sin embargo, la oferta pública en materia de asistencia a Víctimas enfrenta actualmente tres problemas principales:

**Falta de diagnóstico.** No se cuenta con datos actualizados acerca del número de víctimas atendidas y de prestaciones entregadas. Tampoco existe una evaluación sistemática de los programas de atención, ni medición de los efectos que tiene la atención de víctimas en la prevención de la revictimización.

**Oferta pública disgregada.** Además de una oferta municipal incipiente en 145 comunas, en la actualidad existen ocho instituciones del Estado (en la Tabla 1 se resume la oferta pública existente) y diversas ONG que prestan atención a las víctimas de delitos violentos. Sin embargo, esta atención se realiza desde sus propios ámbitos de acción específicos, lo que se puede traducir en duplicidad de prestaciones, circuitos de atención poco eficientes o desconocimiento de la oferta pública disponible. De hecho, nuestro país no cuenta con una política integral de asistencia a víctimas de delitos, que permita coordinar y fortalecer las diferentes prestaciones ofrecidas por el Estado.

**Déficit de cobertura.** La oferta pública actual absorbe sólo un porcentaje minoritario de las víctimas de delitos violentos. Al año 2005, sólo el 11% de las víctimas de delitos violentos recibió alguna prestación por parte del Estado. Del mismo modo, el acceso a diversas prestaciones está restringido sólo a determinados segmentos de la población (menores de edad, mujeres, personas de nivel socioeconómico bajo) y existen prestaciones que no se encuentran disponibles en todo el territorio nacional. Para responder a los distintos desafíos que enfrentan los servicios de atención a víctimas en el país, se trabajará paralelamente en dos ámbitos diferentes. Por un lado se elaborará una Política Nacional de Atención a Víctimas, que permitirá el diseño e implementación de un Sistema Nacional de Atención a Víctimas y, por otro, se mejorarán los estándares de atención y cobertura de las prestaciones que actualmente ofrece el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en materia de asistencia a víctimas. A continuación se describen con mayor detalle estas iniciativas.

Como respuesta a las distintas dificultades que presenta actualmente el sistema público de asistencia a víctimas, y con el objetivo de establecer las bases para la creación de un Sistema Nacional de Atención que permita coordinar e integrar la oferta del Estado en relación a las víctimas de delitos, se articulará e implementará una Política Nacional de atención intersectorial. Esta Política permitirá ampliar el catálogo de prestaciones existentes, aumentar la cobertura, contar con adecuados sistemas de registro y evaluación e incorporar acciones específicas para prevenir la victimización secundaria y la revictimización. Además, la Política será difundida a la comunidad con el propósito de aumentar el conocimiento de la oferta pública disponible. En el contexto de esta visión más integral en relación a las víctimas de delitos, se llevará adelante una reforma constitucional que consagre un sistema de asesoría legal y protección de las víctimas.

## 10. Definiciones, Tipologías e Importancia de la Evaluación

Sabemos que evaluar consiste en analizar o estudiar algo. Según Ventosa (2002) el acto de Evaluar es el de atribuir valor a algo, y consiste en la recogida e interpretación sistemática de una información con vistas a emitir un juicio de valor que facilite la toma de decisiones de cara a la mejora de lo evaluado. Ander Egg, la plantea como los procedimientos orientados a verificar si los objetivos se cumplieron. Por otra parte, Franco (1971) indica que evaluar es fijar el valor de una cosa y para hacerlo se requiere un procedimiento mediante el cual se compara aquello a evaluar respecto de un criterio o patrón determinado. En el sentido lato, la palabra evolución hace referencia al término valor y supone un juicio acerca de algo, por lo tanto es un proceso orientado a realizar una valoración o estimación de "algo" (objeto, situación y proceso), de acuerdo a criterios de valor con que se emite dicho juicio.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Ander Egg, E. y Aguilar, J. Evaluación de servicios y programas sociales (1994).



La investigación evaluativa ha ido perfilándose como una metodología concreta en los últimos quince años. Esta metodología queda delimitada por una terminología propia, un conjunto de herramientas conceptuales y analíticas específicas, y unos procesos y fases también específicos. La evaluación es una forma de investigación aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio de mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa, con el propósito de producir efectos o resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente.

La importancia de Evaluar radica en que esta conlleva a un proceso de retroalimentación, que permite a quien se someta a ella (proyectos, instituciones, etc), obtener información importante, válida y confiable acerca lo que se debe mejorar y como mejorar el desempeño. En este sentido se puede establecer que la finalidad de la evaluación es proporcionar información que ayudara a tomar decisiones en relación con la marcha de una investigación o programa; es por eso que la evaluación es básicamente investigación aplicada, pero con algunas características que conviene destacar. La razón de ser de la evaluación es la utilización de sus hallazgos, la aplicación de los resultados de la investigación evaluativa. Tal como señala Edward Suchman, en su obra *Evaluative Research*, "el éxito de un proyecto evaluativo dependerá especialmente de la utilidad que le preste al administrador para mejorar los servicios".<sup>25</sup>

Diferentes autores coinciden en la existencia de diferentes tipos de evaluación. En esta ocasión se utilizara la clasificación realizada por Briones.

#### 10.1. Tipos de Evaluación<sup>26</sup>

- Evaluación Exante y Expost: La evaluación *exante* examina la estructura y lógica del proyecto de tal modo, que si el resultado es positivo, se pueda dar la aprobación para su iniciación práctica o en el terreno bien, si hay reparos, hacer recomendaciones que permitan mejorar el esquema o propuesta del proyecto. La evaluación *expost* es aquella que se realiza cuando el proyecto se encuentra en ejecución o bien ya ha terminado. En el primer caso busca determinar si se continua o no con el proyecto y se realizan las modificaciones que sean pertinentes, en el segundo, su propósito es determinar con precisión los resultados logrados y los factores dentro y fuera del proyecto que facilitaron o dificultaron esos resultados. Dentro de la evaluación Expost se pueden encontrar dos dimensiones temporales de clasificación:
  - Evaluación de procesos:
  - Evaluación de impacto
  
- Evaluación Durante y Final: La evaluación *durante* se realiza mientras se desarrolla el proyecto, en uno o más momentos. Esta pretende detectar posibles problemas d funcionamiento con la finalidad de introducir las modificaciones necesarias de tal modo que se puedan lograr los objetivos. La evaluación *Final*, es otra manera de nombrar a la evaluación *expost*, cabe destacar que las evaluaciones finales son de mayor rigor metodológico.

---

<sup>25</sup> G, Briones. Evaluación de Programas Sociales (2002). Pág. 15.

<sup>26</sup> Óp. Cit.

- Evaluación de Procesos y de Impacto: la evaluación de *Procesos* toma como focos de evaluación las actividades más importantes que se han desarrollado dentro de un programa o investigación. La evaluación de *Impacto* es la que trata de establecer el logro de los objetivos del programa o investigación, también se le conoce como evaluación de resultados.
- Evaluación Institucional y de Programa: La evaluación *Institucional* se refiere a la evaluación de una institución de tal modo que uno de sus focos principales de atención están constituidos por las funciones que ella debe cumplir.  
Los *programas* son actividades coordinadas en torno a objetivos, de duración variable, que pueden lograrse mediante la estrategia que utilicen, y respecto de los cuales se evalúan los resultados alcanzados o no.
- Evaluación de Objetivos Internos y Externos: se llama Evaluación de *Objetivos Internos* al proceso destinado a verificar el logro de tales objetivos y la relación con la organización del programa, la calidad de los instructores, los recursos utilizados, etc. Los *Objetivos Externos* son situaciones o estados deseables de alcanzar fuera del ámbito del programa, cuando este ya ha finalizado, por lo general estos son de naturaleza económica, social y cultural. La evaluación Externa se preocupa de este tipo de situaciones y del estudio de los factores que explican sus distintas modalidades de cumplimiento, así como los factores que explican el éxito o fracaso del mismo.
- Evaluación Interna y Externa: La *Evaluación Externa* es aquella efectuada por un sujeto externo a la investigación. Por otro lado en la evaluación Interna, quien evalúa pertenece a la investigación realizada.
- Evaluaciones Descriptivas y Explicativas: las evaluaciones Descriptivas tienen como objetivo describir los diferentes focos de evaluación o del programa, considerado como totalidad, esto se manifiesta en las técnicas de recolección de datos que se utilizan. Las evaluaciones *Explicativas*, a diferencia de las descriptivas, utilizan esquemas teóricos para tratar de comprender situaciones de éxito y fracaso, sea con referencia a los procesos o a los objetivos instrumentales y finales de la investigación.

## 10.2. Evaluación de Programas Sociales

Lo más importante para políticos y planificadores sociales debiera ser el detenerse a considerar los problemas que envuelven a la sociedad y encontrar alternativas que expliquen y den dignas y nobles soluciones a los mismos. Es así como surgen los programas y proyectos sociales, con la finalidad de responder a las múltiples necesidades y carencias de la población, sin embargo muchas veces estos programas y proyectos no logran cumplir con dichos objetivos, pues carecen de evaluación adecuada que haya garantizado su efectividad en todo ámbito de su aplicación. Es por este motivo que la fase de la evaluación cobra un papel fundamental, pero a la vez es considerada una de fases de mayor complejidad.

Cuando se habla de Evaluación de Programas casi automáticamente se suele pensar en inspecciones y auditoría, dándole una connotación negativa a este proceso, considerándolo amenazante, pero en realidad la

evaluación es un instrumento que sirve para medir, monitorizar y seguir las actividades de un programa determinado, por lo tanto debería estar presente desde los inicios a la culminación de este.

Todo tipo de organizaciones necesitan de sistemas que les ayuden a determinar si sus programas o metas deseadas se están logrando o no, en este sentido la evaluación interesa a quien quiere ver la realidad con la mayor objetividad posible y quiénes son los encargados de tomar decisiones.

Es por lo anteriormente mencionado que la evaluación es una de las fases más decisivas de cualquier proyecto. Para que la evaluación surta sus efectos debe seguirse de una serie de pasos:

Las definiciones clave se hacen usando los objetivos como referencia. Las definiciones deberán especificar qué tipo de información será necesario para la evaluación, los estándares que se usaran para comparar y como se harán las comparaciones.

Los instrumentos de medida que han de utilizarse en la evaluación deberán especificarse cuando se diseña en el proceso de la misma.

El análisis de la información recogida deberá definirse y aplicar en el proceso de la evaluación

El informe sobre los resultados se presentara ante una determinada audiencia para dar a conocer el resultado final de la evaluación. En función del perfil de la audiencia, el informe tendrá un formato u otro, pero siempre los mismos contenidos<sup>27</sup>.

La evaluación de programas aplica procedimientos científicos para acumular evidencia valida y fiable sobre un conjunto de actividades específicas, sobre su funcionamiento, sobre la manera y el grado en que ese conjunto de actividades produce resultados o efectos concretos y los objetivos buscados por el programa, y sobre la propia relevancia de esos objetivos en función de las necesidades sociales existentes y de las prioridades compartidas. La evaluación de Programas es, en definitiva, un proceso que tiene por objeto emitir juicios razonados y objetivos, a partir del análisis de un conjunto sistemático de datos, sobre el esfuerzo, la eficacia, la eficiencia y la pertinencia de un programa.

En los últimos años se ha logrado dar mayor importancia a los procesos de evaluación, respecto de las acciones sociales, aunque al momento de proceder con ella el criterio con el que se actúa este centrado, especialmente en la realización y en los logros materializados en parámetros más bien eficientistas.

En la evaluación se encuentran numerosos problemas, algunos técnicos, inherentes a la aplicación de instrumentos, la forma de tratamiento de los datos obtenidos, etc. Otros financieros, en tanto recursos que deben estimarse para proceder a su desarrollo. Otros político-decisionales. En consecuencia son varios los sucesos y los actores que no pueden ser desestimados, pues influyen e intervienen en el proceso.

Este conjunto de actores, además de las limitaciones y perspectivas a las que se puede afrontar, exigen por un lado, tener en cuenta ciertas condiciones para llevar adelante una evaluación, y por otro asumir que para evaluar hay que delimitar dos posiciones: una evaluación racional y realista y/o una evaluación constructivista.

---

<sup>27</sup> C, Amezcuza Viedma y A, Jiménez Lara. Evaluación de Programas Sociales (1996).

Acerca de las condiciones que no deben descuidarse, se llama a establecer un pertinente *fee-back*, reconociendo que evaluar también implica un equipo (diversos actores internos y externos).

Una evaluación finalmente implica conocimiento sobre el proceso de la intervención que se lleva a cabo<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> G, Edel Mendicoa. Evaluación Social, la fase ausente de la agenda Pública (2006).

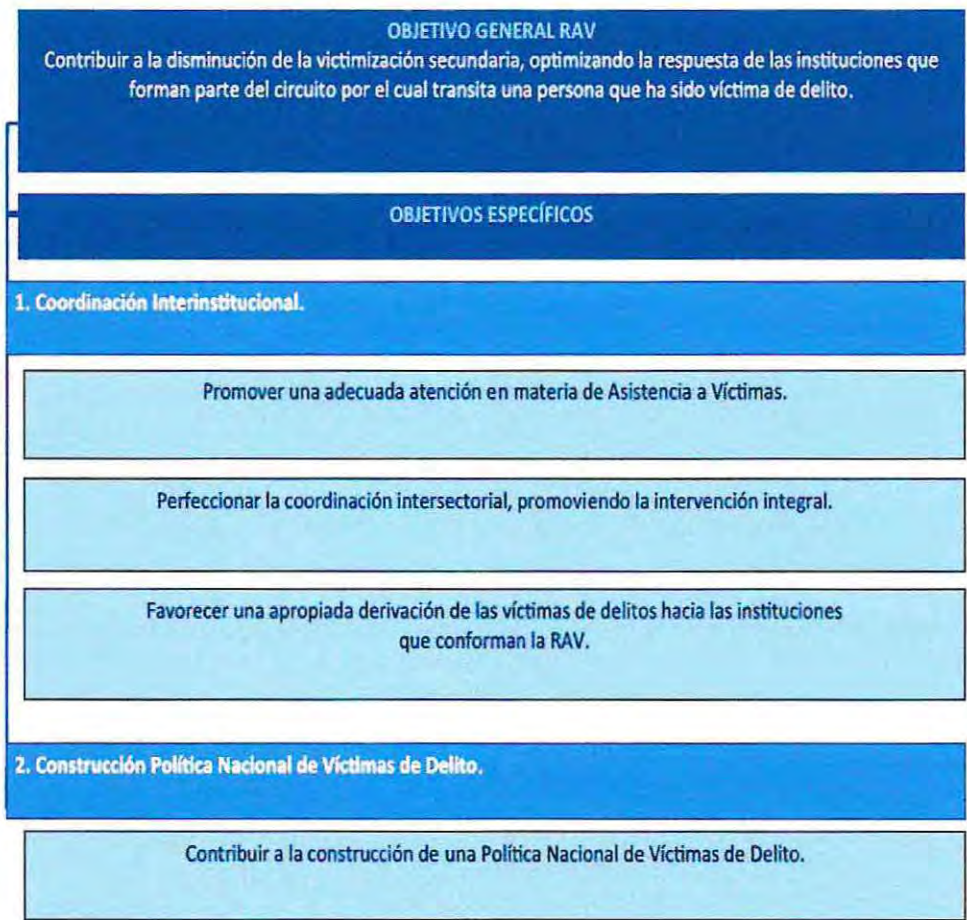
# Capítulo 3

*Diseño Metodológico*

1. Fundamentación:

En el sexto eje de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006-2010: "Asistencia a Víctimas de Delito", se pretende desarrollar iniciativas, ampliando así la oferta del Estado para asistir a víctimas de violencia, proponiendo acciones que involucren a distintos actores e intervenciones desde los ámbitos jurídicos y psicosocial. Con este fin, desde marzo de 2007, se encuentra constituida y funcionando la Red de Apoyo a Víctimas (RAV). Esta instancia se formalizó a través de un Convenio de Colaboración Intersectorial suscrito el 30 de marzo del 2007 por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Ministerio de Salud, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y SERNAM. La RAV se materializa en una Mesa de Trabajo a nivel nacional, integrada por todas las instituciones firmantes, en la que el Ministerio del Interior y Seguridad Pública participa como Coordinador – a través de la Subsecretaría de prevención del delito- y el Ministerio de Justicia como Secretaría Ejecutiva, a través de su Departamento de Asistencia Jurídica. La referida Mesa de Trabajo Intersectorial tiene un carácter técnico y su misión es coordinar los esfuerzos de los distintos organismos del Estado involucrados en la asistencia a víctimas con el fin de contribuir a la construcción de una política pública en la materia.

Ilustración N° 4: Objetivos de la RAV



Frente a la ocurrencia de un delito, el/la afectado/a debe enfrentar un procedimiento en el que interactúa con numerosas instituciones, tales como Policía de Investigaciones, Carabineros, Servicios de Salud, organismos que realizan peritajes, Fiscalías y otros. Esta situación suele implicar un elevado estrés psicosocial para las víctimas, cuya situación depende, además, de una serie de variables que contribuyen a aumentar su sufrimiento,

tales como la ausencia de orientación e información adecuada, problemas en la formación y capacitación de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales del sistema, entre otras.

De acuerdo con expertos en la materia (ONU, 1996; Urra, 2002), el fenómeno de la victimización secundaria constituye un factor gravitante de daño para los afectados, así como una de las principales causas de la falta de colaboración de las propias víctimas con el proceso investigativo y judicial.

Es bajo este marco que la RAV, encabezada por la Subsecretaria de prevención del delito, comienzan este año una investigación sobre victimización secundaria en la primera atención a víctimas de delitos violentos, con la finalidad de identificar sus formas de expresión, ya que parten con la premisa de que existe victimización secundaria relacionada a las falencias o carencias en la provisión de servicios o inadecuado trato a la víctima y para prevenirla deben identificar claramente sus posibles causas.

Enmarcadas en esta misma línea, y resaltando lo último, el trato inadecuado a la víctima, es que hemos decidido evaluar el primer objetivo específico de la RAV, que es: Promover una adecuada atención en materia de Asistencia a Víctimas, y con ello aportar con nuestro juicio evaluativo a la investigación de la subsecretaria del Delito y a su vez a la RAV, y con ello a un fin mayor, la creación de una política pública en materia de víctimas. Además, los objetivos específicos restantes de la RAV son a mediano y largo plazo, por lo cual como eje de evaluación de un Seminario de Título, no eran posibles de evaluar, ya que éste se enmarca en un corto y delimitado plazo.

Para Evaluar nos guiaremos con el concepto de Evaluación de Ander egg, en dónde dice que: La evaluación es una forma de investigación social aplicada, sistemática, planificada y dirigida; encaminada a identificar, obtener y proporcionar de manera válida y fiable, datos e información suficiente y relevante, en que apoyar un juicio de mérito y el valor de los diferentes componentes de un programa ( tanto en la fase de diagnóstico, programación o ejecución ), o de un conjunto de actividades específicas que se realizan, han realizado o realizarán, con el propósito de producir efectos o resultados concretos; comprobando la extensión y el grado en que dichos logros se han dado, de forma tal, que sirva de base o guía para una toma de decisiones racional e inteligente entre cursos de acción, o para solucionar problemas y promover el conocimiento y la comprensión de los factores asociados al éxito o al fracaso de sus resultados. Por tanto investigaremos cómo se da la Atención en instituciones de la RAV con la finalidad de identificar, obtener y proporcionar datos para comprobar el cumplimiento o no de uno de los objetivos de ésta, y con ello tomar decisiones, ya sea de que se siga trabajando como hasta ahora, o cambiar las técnicas que se están utilizando para el logro de los objetivos de la RAV.

Por otra parte, como se menciona en el marco de referencia, son muchos los delitos sexuales no denunciados, a lo cual se le denomina cifra negra, cifra que en muchos de sus casos se da por el temor a ser revictimizado por el sistema social, policial o judicial. Es por ello que además de trabajar en la prevención de estos delitos es importante ayudar a las víctimas de éstos y hacer que la intervención del sistema sea a lo menos reparadora y no revictimizante. Es así como adquiere una alta relevancia social el evaluar la atención de los servicios que prestan atención a este tipo de víctimas y que pertenecen a la RAV, cómo lo son BRISXME de la Policía de Investigaciones y la Unidad de Sexología Forense del Servicio Médico Legal y con ello evaluar si se cumple o no, uno de los objetivos de la RAV, anteriormente mencionado.

Por último, y no menos importante, dentro del aspecto Profesional, podemos mencionar que según Nidia Aylwin (s/f), —el objetivo general de la profesión es el bienestar social, a través del cual se pretende alcanzar el

desarrollo de la persona humana en sociedad. La Mala atención o el mal trato hacia una víctima, puede aumentar las consecuencias negativas del delito sufrido, experimentando humillaciones, sintiéndose culpabilizada o negada en su condición de víctima, lo cual afecta directamente el bienestar social de ésta y su desarrollo armónico como ser social. Es por ello que desde un punto de vista ético y profesional, y la importancia que tiene para nosotros la "persona", sea víctima o no, no puede dejar de ser importante el preocuparnos por la atención que están recibiendo las víctimas por parte de las instituciones que deben protegerlas y velar por sus derechos.

## 2. Viabilidad de la investigación:

Se considera que nuestra investigación es viable, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

### Recursos disponibles

Recursos humanos: se cuenta con el personal suficiente para llevar a cabo la investigación, pues el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, institución patrocinadora, cuenta con un equipo determinado y definido de profesionales y funcionarios, encargados de elaborar y ejecutar los estudios que programan realizar anualmente, los que aportaran los elementos necesarios a quienes ejecutaran las diversas tareas desplegadas del estudio.

Recursos materiales: El Ministerio de Interior cuenta con el respaldo del Gobierno, y la colaboración de las diversas instituciones que trabajan en red para tratar la temática de victimización, por ende se le facilitan los recursos materiales necesarios para poder llevar a cabo el estudio en el que se han insertando las estudiantes para la realización de su Tesis. Entre estos recursos se puede mencionar todo el material que poseen las distintas instituciones y que sean requeridos para la investigación, como computadores, teléfonos, espacios físicos, etc.

Recursos financieros: cada gobierno cuenta con un presupuesto anual destinado a las diferentes actividades que se han programado. La investigación a llevarse a cabo se enmarca en este, por lo tanto cuenta con el financiamiento correspondiente.

### Acceso

A la información: Se facilito el acceso a la información disponible, tanto en la División de Seguridad Publica del Ministerio de Interior, como también de las otras instituciones con las que se revisara conjuntamente en la Investigación, esto debido a que la solicitud de dichos antecedentes fueron gestionados desde el Ministerio.

A las instituciones: Se facilita el acceso y permisos correspondientes para trabajar en sus dependencias, ya que las instituciones con las que se llevara a cabo la investigación pertenecen a la Red de Apoyo a Víctimas, coordinada por la Unidad de Atención a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, quien realiza las gestiones correspondientes para el buen desarrollo del estudio.

### Tiempo

El tiempo establecido por la División de Seguridad Publica del Ministerio del Interior y Seguridad Publica, se condice con el que disponen las alumnas para la realización de su tesis, los plazos se encuentran distribuidos de la manera que se muestra a continuación:

Acciones	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Organizar trabajo.	■	■	■	■																												
Definir criterios de selección de la muestra	■	■	■	■																												
Diseño de investigación – definición de instrumentos – pautas (Ministerio del Interior)	■	■	■	■																												
Revisión de protocolos de atención y manuales existentes en las instituciones.					■	■	■	■																								
Capacitación a aplicadores de las pauta de observación estructurada									■	■	■	■																				
Observación estructurada									■	■	■	■																				
Transcripción de los datos													■	■	■	■																
Análisis de datos																	■	■	■	■												
Elaboración informe final																					■	■	■	■								

Tabla N° 13: Tabla Gantt

Tiempo de Holgura

### 3. Objeto de Estudio

El Objeto de Estudio es la atención en materia de asistencia a víctimas en instituciones pertenecientes a la Red de Apoyo a Víctimas, dentro de la Región Metropolitana.

### 4. Objetivos de la Evaluación

**4.1. General:** Evaluar el cumplimiento del objetivo de la Red Nacional de Apoyo a Víctimas (RAV), correspondiente a Promover una adecuada atención en materia de asistencia a víctimas en instituciones de la Región Metropolitana.

#### 4.2. Específicos:

- Diseñar una pauta de observación que permita identificar los componentes de una adecuada atención
- Observar y caracterizar los componentes identificados ( aspectos ambientales, relacionales, etc. ) se presentan o no en los procesos de atención de las instituciones de la RAV y cumplen con lo necesario para dar una buena atención
- Analizar e interpretar los hallazgos obtenidos en la investigación en conformidad al marco investigativo.
- Realizar alcances y aportes a la atención de víctimas de delitos, conforme a los estándares teóricos, políticos e institucionales de una Adecuada Atención.
- Realizar aportes para una Adecuada Atención desde la perspectiva del trabajo social.

### 5. Pregunta de investigación:

- ¿Se cumple el objetivo de promover una adecuada atención en los servicios de atención pertenecientes a la RAV?

### 6. Sujetos de Evaluación

#### 6.1. Muestra

Para los efectos de la presente Investigación, es importante destacar que la muestra se encuentra constituida por dos instituciones pertenecientes a la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), las cuales corresponden a Servicio Médico Legal y BRISEXME (Brigada de Delitos Sexuales y Menores de PDI). Estos dos casos tipos fueron escogidos, ya que según las estadísticas, son las víctimas de Delitos Sexuales, tipo de usuarios que se atiende con mayor frecuencia en estas instituciones, las que sufren mayores repercusiones y consecuencias psicológicas, emocionales y en ocasiones físicas, para su vida, no tan solo por lo traumático que resulta ser víctima de este tipo de delitos, sino que también por la alta connotación social que posee. Además cabe destacar que, el foco de los Delitos Sexuales son mujeres y niños, población de alta vulnerabilidad.

El tipo de Muestra es no Probabilística con Fines Especiales, definida como aquella en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación

o de quien hace la muestra. Esto, porque en el presente estudio, la muestra fue definida directamente por la Unidad de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y por las autoridades máximas de cada una de las mismas Instituciones, en común acuerdo, respondiendo a los requerimientos de la investigación.

## 6.2. Criterios de Inclusión de la Muestra

Los Criterios de Inclusión utilizados para definir la muestra del presente estudio, fueron los siguientes:

- Que las instituciones pertenezcan a la Red Nacional de Apoyo a Víctimas.
- Que se encuentre dentro de la Región Metropolitana
- Que presten atención a usuarios víctimas de delitos sexuales
- Que hayan manifestado voluntariamente su participación en el estudio

Es por lo anteriormente mencionado, que la muestra se encuentra conformada por dos Instituciones, pertenecientes a la Red de Asistencia a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, las que corresponden a: Servicio Médico Legal y Brigada de Delitos Sexuales y Menores (BRISEXME), de la Policía de Investigaciones.

## 7. Tipología de Estudio

El documento corresponde a una Investigación de tipo Evaluativa, entendiendo por esto, que tiene como finalidad proporcionar información útil para tomar decisiones con respecto al funcionamiento de un programa; en este sentido la evaluación es básicamente investigación aplicada. Su razón de ser es la utilización de sus hallazgos y la aplicación de los resultados obtenidos, al programa. Todo esto estableciendo una especial relación entre la teoría y la práctica<sup>29</sup>

Siguiendo esta línea Weiss (1985) plantea como propósito de este tipo de estudio “medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de decisiones subsiguientes acerca del programa y para mejorar la programación futura” (p. 16). Aparecen aquí cuatro rasgos primordiales: la expresión “medir” hace referencia a la metodología de la evaluación que se emplea. La expresión “los efectos” hace hincapié en los resultados del programa. La “comparación” de los efectos con las metas subraya el uso de criterios explícitos para juzgar hasta qué punto el programa está marchando bien. La “contribución” a la toma de decisiones subsiguientes y al mejoramiento de la programación futura denota la finalidad social de la evaluación.

Es de carácter Descriptivo, entendiendo que esta, consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es detallar como son y se manifiestan. En los estudios Descriptivos se miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar<sup>30</sup>.

En cuanto a su tipología, según el momento en que esta se desarrolla, corresponde a una Evaluación de proceso, operativa, de medio término o continúa, es decir se hace mientras el proyecto se va desarrollando y guarda estrecha relación con el monitoreo del proyecto. Permite conocer en qué medida está dando el logro de los objetivos; en relación con esto, una evaluación de este tipo debe buscar aportar al perfeccionamiento del modelo de intervención empleado y a identificar lecciones aprendidas. Siguiendo a Cohen y Franco 2006), la

<sup>29</sup> G, Briones. Evaluación de Programas Sociales (2002). Pág. 15

<sup>30</sup> R, Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación (2006). Pág. 102

determinar la medida que los componentes de un proyecto contribuyen o son disfuncionales a sus fines, busca detectar las dificultades que se dan en la programación, administración, control, etc.

En cuanto a quien realiza la Evaluación, esta es una Evaluación Externa, entendiéndose por esto, que es llevada a cabo por personas ajenas a la institución.

Para finalizar, cabe mencionar que dicha investigación se enmarca bajo el Paradigma Socio-Crítico, pues se encuentra orientada a la "aplicación", en cuanto el investigador se traslada desde el análisis de las transformaciones sociales hasta el ofrecimiento de respuestas a los problemas derivados de estos, priorizando el carácter reflexivo y transformador que lo caracteriza.

El método a utilizar es el Método de Investigación Cuantitativa, también conocido como Tradicional, el que se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales.

## 8. Identificación y Operacionalización de Variables

A continuación se presentan los conceptos considerados para el desarrollo de nuestra investigación, especificándolos y definiéndolos, con el fin de poder interpretar los datos empíricos recabados.

En conformidad a esto se conceptualizara el término "Promover", entendiéndose que esta acción es la que está siendo sujeto de evaluación, en cuanto al nivel de cumplimiento o incumplimiento del objetivo de la RAV, y el término "Adecuada Atención"

En cuanto al término "Promover", primero realizaremos una definición genérica, para posteriormente dar una definición operativa de este:

Concepto genérico de Promover

Se refiere al acto de iniciar o impulsar una cosa o proceso procurando su logro<sup>31</sup>.

Concepto Operativo

- **Promover:** Acciones o esfuerzos impulsados para favorecer la acogida de quien ha sido víctima de delito, procurando su bienestar y evitando la generación de Victimización Secundaria. Entiéndase por estas acciones a las características ambientales y relacionales que se dan en una institución.

En cuanto al término de Adecuada Atención, como no existe una definición establecida, la operacionalizaremos y entenderemos cómo lo siguiente:

- **Atención Adecuada:** Se refiere a brindar atención directa a él o la afectado(a), o denunciante de un delito, considerando en todo momento las necesidades que presenten, el respeto de sus derechos, y garantizando la entrega de un trato digno y considerado, por parte de los Profesionales, Técnico y Funcionarios Policiales de la Red. Este concepto lo desglosaremos en tres dimensiones, las cuales poseen características interpretadas de la Teoría revisada:

---

<sup>31</sup> Diccionario de la Real Academia Española

- ✓ **Acceso y Condiciones del Centro de Atención:** Esta dimensión se refiere a las características relativas a la provisión del servicio, es decir a las características y equipamiento disponibles que posee en el espacio físico en el que es atendido una víctima, y sus alrededores, y cuya utilización implica una mejora en la atención del usuario, contribuyendo a la accesibilidad de los espacios, a la tranquilidad, comodidad e información pertinente disponible.
- ✓ **Servicios Adicionales:** Esta dimensión se refiere a la inversión que realizan las instituciones para que la estancia de las víctimas sea más cómoda y grata. Algunas de los elementos considerados dentro de esta dimensión, son presencia de cafetería, dispensadores de bebestibles y comestibles, entre otros
- ✓ **Proceso de Atención y Trato:** En un sentido amplio, esta dimensión dice relación con las características de la relación entre usuarios y funcionarios y la experiencia de atención por parte del usuario. El buen trato contempla la capacidad que poseen los funcionarios y el personal de:
  - Empatizar con la víctima (ponerse en el lugar del usuario y expresar preocupación por lo que le sucede)
  - Establecer una atmosfera de respeto y comprensión (brindar un espacio adecuado para hablar, mostrando interés y aceptación por la víctima y su experiencia)
  - Escuchar activamente (mostrarse interesado y atento al relato de la víctima, a su lenguaje verbal y no verbal)
  - Realizar acciones de contención, acogida y apoyo (tener la capacidad de contener a la víctima en caso de que esta se sienta ansiosa, enojada, deprimida, etc.)

Tabla N° 14: Tabla de Operacionalización de Variables

Dimensión	Sub-dimensión	Indicador	Sub-indicador	Instrumento	
Acceso y Condiciones del Centro de Atención: Características relativas a la provisión del servicio	Accesibilidad	Cercanía a medios de transporte	Cercanía al metro	Pauta de Observación estructurada	
		Señal ética adecuada	Cercanía a paraderos de locomoción colectiva		
	Características de los espacios de espera	Comodidad del espacio de espera	Señal ética en los alrededores y al interior del recinto, legible, atractiva, y clara.		Climatización
			Cantidad y Comodidad de los asientos		Amplitud del espacio
			Cercanía del baño al lugar de espera		Información sobre sus derechos como víctimas
			Presencia de cuadros o fotos con imágenes varias adecuadas		Presencia de televisión con programación adecuada
	Presencia de materiales de entretenimiento	Presencia de material audiovisual	Presencia de material visual adecuado Ornato y decoración		Presencia de televisión con programación adecuada
			Existencia de una adecuada limpieza en la sala de espera y elementos que la faciliten		Pisos, asientos y muros limpios
	Higiene	Existencia de baños en buenas condiciones	Presencia de material audiovisual		Presencia de basureros
			Existencia de una adecuada limpieza en la sala de espera y elementos que la faciliten		Limpieza adecuada de muros, pisos e implementos

<p>Servicios Adicionales: Inversión que realizan las instituciones para que la estancia de las víctimas sea más cómoda y grata.</p>	<p>Presencia de servicios adicionales</p>	<p>Espacios para menores de edad  Presencia de servicios de alimentación</p>	<p>Presencia de elementos básicos como jabón, papel higiénico y basurero  Presencia de juegos o material para niños  Existe dispensador de agua bien equipado  Existe dispensador de golosinas y bebidas</p>	<p>Pauta de Observación estructurada</p>
<p>Procesos de Atención y trato: Características de la relación entre usuarios y funcionarios y la experiencia de atención por parte del usuario</p>	<p>Relación Usuario-personal de servicio</p>	<p>Existe una relación fluida desde los funcionarios, hacia los usuarios  Existe una relación frecuente desde los funcionarios, hacia los usuarios  Existe una relación cordial y empática desde los funcionarios, hacia los usuarios</p>		<p>Pauta de Observación estructurada</p>

	<p>Manejo de conflictos</p>	<p>Existe disposición a la resolución de conflictos por parte de los funcionarios</p>		
	<p>Trato adecuado por parte de los funcionarios</p>	<p>Los funcionarios acogen las necesidades de los usuarios</p>	<p>Los funcionarios ofrecen los servicios e insumos disponibles (agua, baño, etc.)</p>	
			<p>Los funcionarios tienen disposición de escuchar las solicitudes que los usuarios realizan</p>	
		<p>Los funcionarios dan un trato digno a los usuarios</p>	<p>Los funcionarios tratan con respeto a los usuarios</p>	
		<p>Los funcionarios otorgan la información adecuada a los usuarios</p>	<p>Se le da al usuario o a su acompañante la información acerca de procedimientos para acceder adecuadamente al servicio</p>	
		<p>Los funcionarios se preocupan de resguardar la intimidad y confidencialidad de los usuarios</p>	<p>Los funcionarios aíslan a las víctimas mientras se les interroga</p>	
			<p>Se evita que otros usuarios escuchen la problemáticas ajenas</p>	
			<p>El funcionario a cargo del contacto inicial muestra capacidad de acogida y escucha</p>	

	<p>Primera acogida adecuada</p>	<p>El funcionario se acerca a los usuarios cuando estos llegan</p> <p>El funcionario a cargo del contacto inicial muestra capacidad de acogida y escucha</p> <p>Existencia de fluidez y rapidez en los protocolos de atención</p>	<p>Los tiempos de espera se extienden por más de media hora</p> <p>La víctima debe ingresar más de una vez al mismo lugar de atención</p> <p>Las víctimas deben completar documentos en más de una oportunidad (fichas, consentimientos, etc.)</p>	
<p>Contención de los usuarios</p>	<p>Existe preocupación por contener a los usuarios que llegan afectados</p>	<p>Se le ofrece un vaso con agua o papel</p> <p>Se le acompaña mientras está afectada</p> <p>Se le trata de calmar mediante mensajes de apoyo</p>		

### 9. Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos en la presente investigación han sido escogidas minuciosamente, teniendo en cuenta que la temática tratada posee un alto nivel de complejidad, al existir la posibilidad de revictimizar o generar Victimización secundaria en la investigación propiamente tal. Es por ello que éstas no involucran la participación directa de los usuarios.

Las elegidas y consideradas como más apropiadas fueron las siguientes:

Tabla N° 15: Técnicas de Recolección de Datos

Fase	Técnica	Objetivo	Unidad de Análisis	Unidad de Recolección
1	Análisis de documentos	Revisar y analizar los protocolos de procedimientos y la normativa institucional de los servicios de primera línea, ligados principalmente a la denuncia de delitos sexuales.	Servicio de Atención a víctimas de delitos	Documentos
2	Observación estructurada, no participante	Determinar las condiciones de atención a víctimas de delitos sexuales que se dan en las diferentes instituciones; analizándolas en horarios y días diferentes.	Servicio de Atención a víctimas de delitos	Salas de espera y módulos de atención

### 10. Instrumento de Recolección de datos

Como Instrumento de recolección de datos utilizaremos una pauta de Observación estructurada que cuenta con una escala de tipo Likert, la cual especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo respecto de una declaración. Esta Pauta de Observación cuenta con 36 declaraciones, todas relacionadas, con los indicadores y sub-indicadores mencionados en la tabla de operacionalización de variables, los cuales según la bibliografía revisada e interpretándola, son factores que generan y ayudan a la entrega de una "Adecuada Atención". Mientras exista una mayor presencia de factores que generan una adecuada atención, se asume que la institución efectivamente la entrega, por el contrario, si presenta estos factores en menor cantidad, se deduce que la Institución no entrega una adecuada atención.

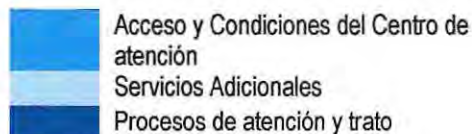
Además esta Pauta de Observación está dividida en tres fracciones, las cuales evalúan las diferentes dimensiones mencionadas en la Tabla de Operacionalización de variables, las que corresponden a: Acceso y Condiciones del Espacio de Atención, Servicios Adicionales, y Procesos de Atención y Trato, esta última es la dimensión con mayor peso ponderado en la tabla, ya que son los aspectos de mayor relevancia en la entrega de lo que se ha establecido como una Adecuada Atención, esto respaldado con lo que se menciona en el Manual de Capacitación de Temas Victimológicos de la RAV, en su capítulo de Trato Adecuado a las Víctimas.

Tabla N° 16: Instrumento de Recolección de datos

Escala Likert

	Sub-Indicador	1	2	3	4	5
1	Se encuentra cerca del metro					
2	Se encuentra cerca de paraderos de locomoción colectiva					
3	Existe una señal ética legible, atractiva y clara en los alrededores y al interior del recinto					
4	Existe una adecuada Climatización					
5	Los asientos de la sala de espera son cómodos y la cantidad adecuada					
6	El espacio de espera es amplio					
7	El baño para usuarios se encuentra cerca del lugar de espera					
8	Existe información sobre los derechos de las víctimas					
9	En la sala de espera hay cuadros o fotos con imágenes varias adecuadas					
10	Existe una televisión y ésta muestra una programación adecuada					
11	El piso, asientos y muros de la sala de espera se encuentran limpios					
12	Hay basureros en la sala de espera					
13	Existe una limpieza adecuada de muros, pisos e implementos del baño					
14	En el baño hay jabón, papel higiénico y basurero					
15	En la sala de espera hay juegos o material para niños					
16	Existe dispensador de agua bien equipado					
17	Existe dispensador de golosinas y bebidas					
18	Existe un espacio de espera diferenciado con respecto a otros usuarios					
19	Existe una relación fluida desde los funcionarios, hacia los usuarios					
20	Existe una relación frecuente desde los funcionarios, hacia los usuarios					
21	Existe una relación cordial y empática desde los funcionarios, hacia los usuarios					
22	Existe disposición a la resolución de conflictos por parte de los funcionarios					
23	Los funcionarios ofrecen los servicios e insumos disponibles (agua, baño, etc.)					
24	Los funcionarios tienen disposición de escuchar las solicitudes que las víctimas o sus acompañantes realizan					
25	Los funcionarios tratan con respeto a las víctimas					
26	Se le da la víctima o a su acompañante la información acerca de procedimientos para acceder adecuadamente al servicio					
27	Los funcionarios aíslan a las víctimas mientras se les interroga					
28	Se evita que otros usuarios escuchen la problemáticas ajenas					
29	El funcionario se acerca a los usuarios cuando estos llegan					
30	El funcionario a cargo del contacto inicial muestra capacidad de acogida y escucha					
31	Los tiempos de espera no se extienden por más de media hora					
32	La víctima no debe ingresar más de una vez al mismo lugar de atención					
33	Las víctimas no deben completar documentación en más de una oportunidad (fichas, consentimientos, etc.)					
34	Se le ofrece un vaso con agua o papel a las víctimas que llegan en un estado emocional complejo					
35	Un funcionario acompaña a la víctima cuando se encuentra en un estado emocional complejo					
36	Si una víctima se encuentra en un estado emocional complejo, el funcionario le entrega mensajes de apoyo					

1. Totalmente en Desacuerdo
2. En Desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de Acuerdo



## 11. Criterios de Rigor

Toda Investigación Evaluativa debe lograr que su instrumento de recolección de datos cumpla con los ciertos criterios de rigor que garanticen la calidad de esta. Para los fines del siguiente estudio, utilizaremos el siguiente:

- **Validez:** En términos generales y según el texto de Hernández Sampieri, se refiere al grado en que un instrumento en verdad mide la variable que busca medir. En esta ocasión se utilizara la Validez de Contenido, correspondiente al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que mide, lo que se resuelve con la teoría planteada en el Marco de Referencia, la cual avala y respalda la construcción de la Pauta de Observación utilizada.

## 12. Plan de Análisis

A continuación se dan a conocer las etapas definidas metodológicamente para la consecución de los objetivos del presente estudio, entendiendo que estas contribuyen a dicho logro.

**Etapas I, Revisión y Análisis de Documentos:** En esta etapa se lleva a cabo un estudio exploratorio de material bibliográfico, consistente en la revisión de los protocolos de atención de las instituciones que prestan atención a víctimas de delitos y que pertenecen a la Red de Apoyo a Víctimas, así como también manuales e información sobre esta. Además, textos de apoyo teórico con respecto a la problemática de Victimización, mediante los cuales se obtiene la información necesaria para elaborar el Marco Referencial, bajo el cual se enmarcara la investigación.

**Etapas II, Definición de la Muestra:** Se determina cuales de las instituciones pertenecientes a la RAV vinculadas a la denuncia de Delitos Sexuales serán las que participaran en el estudio, pues su inclusión a este es de manera voluntaria.

**Etapas III, Elaboración y ejecución de la Pauta de Observación:** Bajo criterios anteriormente definidos se elabora la Pauta de Observación estructurada, instrumento que se aplicara para recolectar los datos necesarios para el estudio. Dicha pauta es aplicada en las instituciones que conforman la muestra en un periodo de tiempo continuo, cuya diferenciación está dada por los horarios de observación, teniendo en consideración el cubrir el comportamiento que se da frente a situaciones de diversas características.

**Etapas IV, Análisis e Interpretación Crítica de los resultados:** Luego de aplicar efectivamente la Pauta de Observación estructurada, se procederá a analizar y sistematizar los datos de ella obtenidos, efectuando mediciones por medio de tablas de valores, que permitan medir el objeto de estudio, determinado. El análisis de los datos lo realizaremos en base a los resultados que nos arroje nuestro instrumento, tanto en Servicio Médico Legal, como en BRISEXME. Este instrumento está dividido en cuatro dimensiones, cuyas características nos



permitirán conocer los aspectos fundamentales para promover condiciones de atención apropiadas, la presencia o ausencia de ellas en las instituciones observadas.

**Etapa V, Elaboración de propuesta:** Finalmente, una vez obtenidos los resultados y analizados estos, se procederá a elaborar una propuesta, en base a un juicio evaluativo efectuado con anterioridad, con la finalidad de cumplir con el propósito final de toda investigación Evaluativa, que el generar juicios y dar paso a la retroalimentación para mejorar.

# Capítulo 4

*Análisis de Datos*

## 1. Análisis e Interpretación de los Datos

A continuación se presenta el análisis de los datos cuantitativos recolectados por medio del Instrumento utilizado en la Investigación Evaluativa, correspondiente a una Pauta de Observación Estructurada con Escala de Likert, la cual tiene la finalidad de demostrar en qué medida se cumple o no uno de los objetivos de la RAV: Promover una adecuada atención en materia de asistencia a Víctimas.

Este análisis lo dividiremos por institución, para luego entregar nuestro Juicio Evaluativo con el promedio de ambas como Instituciones de la RAV.

Nuestra escala de likert tiene 5 valores, ya que asumiendo que si tenemos para una pregunta, dos respuestas, donde 1 sea no y 0 sea sí (o estar en acuerdo o desacuerdo), es posible que no se esté capturando el efecto de lo que en realidad puede ser una respuesta no tan de acuerdo o en desacuerdo con ella. En este sentido, se plantea el uso de indicadores que reflejen distintos grados de estado a partir de ciertas sentencias, las cuales puede uno estar totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; indiferente; de acuerdo o totalmente de acuerdo, exclusivos entre sí y así poder evaluar de forma categórica cualquier pregunta o afirmación, con el fin de transmitir un mayor grado de diversidad en el espectro que significa un estado de satisfacción por parte del evaluador.

A partir de lo anterior entonces podemos definir que para cada pregunta, la respuesta 1 consistirá en estar "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación, correspondiendo así a darle una categoría de que, en nuestro caso, "estamos totalmente en desacuerdo de que se presenta este indicador o factor que Promueve una Adecuada Atención"; respuesta 2 será "estar en desacuerdo de que se presenta este indicador o factor "; número 3 "es indiferente, neutral a la presencia de este indicador o factor"; respuesta 4 será "Estar de acuerdo con la presencia de este indicador o factor" y número 5 será "estar Totalmente de Acuerdo con la presencia de este indicador o factor que Promueve una Adecuada Atención "

Explicaremos brevemente cómo se le asignó puntaje a esta afirmación o indicador, teniendo en cuenta que según cada afirmación que aparece en la tabla, las Alumnas Seminaristas de Título marcaban, según lo observado, su grado de Acuerdo o no, con esa afirmación. Por cada institución se observó y tomó nota de ello durante tres días, en periodos de más de 5 horas y en horarios diferentes, luego se llenó una Pauta en base a lo observado y anotado durante las observaciones. Si en esta Pauta por Institución, la X está en el 1, entonces se asigna 0% de presencia de ese indicador o factor que promueve una Adecuada Atención. Si la X está en el 2, entonces un 25%. Si la X está en el 3, entonces un 50%. Si la X está en el 4, un 75% y si la X está en el 5, un 100% de presencia de ese indicador o factor que promueve una Adecuada Atención. Luego se saca un promedio por Dimensión (en la tabla están diferenciadas por colores) de acuerdo a los porcentajes obtenidos. Para obtener un Promedio Simple o Global, se suman los promedios de las dimensiones y se dividen en 3, ya que 3 son las dimensiones en las que se ha dividido la tabla. Y considerando que cada dimensión tiene una cantidad diferente de afirmaciones, es que también calcularemos el Promedio Ponderado (se explicará el porqué de su uso más adelante), el cual se obtiene de acuerdo a la cantidad de preguntas que tenga cada dimensión, esta cantidad se multiplica con el promedio de cada dimensión a la que pertenezca, luego se suman entre sí estos valores y se dividen por la cantidad total de afirmaciones de la Pauta. La finalidad de calcular el Promedio Ponderado es no sobre-representar los porcentajes donde las afirmaciones sean pocas, ni sub-representar los porcentajes donde las afirmaciones sean muchas.

De las tres dimensiones, la que posee más indicadores es la de Procesos de Atención y Trato, por lo tanto tiene un mayor peso ponderado, ya que es la dimensión que más influye en una Adecuada Atención. Y la dimensión con menor peso ponderado es la de "Prestación de Servicios Adicionales" ya que si bien puede influir en la entrega de una Adecuada Atención, no es tan significativa como la dimensión anterior.

Con los resultados, ya sea por Dimensión, Simple o Ponderado, los ubicaremos en el Rango que corresponda, el cual clasificará el resultado en una Muy Adecuada Atención, Adecuada Atención, Atención Regularmente Adecuada o Atención Precariamente Adecuada .

Si bien es importante para nuestra Investigación Aplicada o Evaluación el resultado de si se promueve una Adecuada Atención, esto no es un indicador que sea absoluto para evaluar por completo a la RAV, sino que da pié para seguir evaluando los otros objetivos, para los cuales se requiere de una Evaluación a mediano o largo plazo.

**2. Análisis de los Resultados Obtenidos**

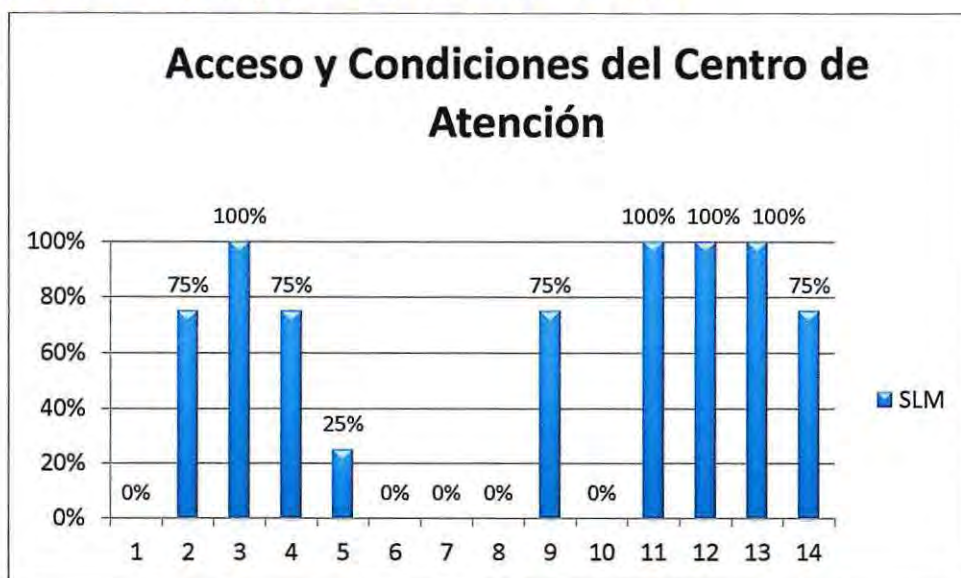
Los siguientes resultados fueron obtenidos en base a la aplicación de la pauta de Observación, único instrumento utilizado en la investigación, por motivos ya mencionados con anterioridad.

Dicho instrumento fue aplicado en dos instituciones pertenecientes a la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), entre las que se encuentra a Servicio Médico Legal (SML) y Brigada de Delitos Sexuales de PDI (BRISEXME).

**2.1-Servicio Médico Legal (Sexología Forense)**

A. Resultados por Variable o Indicador:

**Gráfico N° 1: Acceso y Condiciones del Centro de Atención**

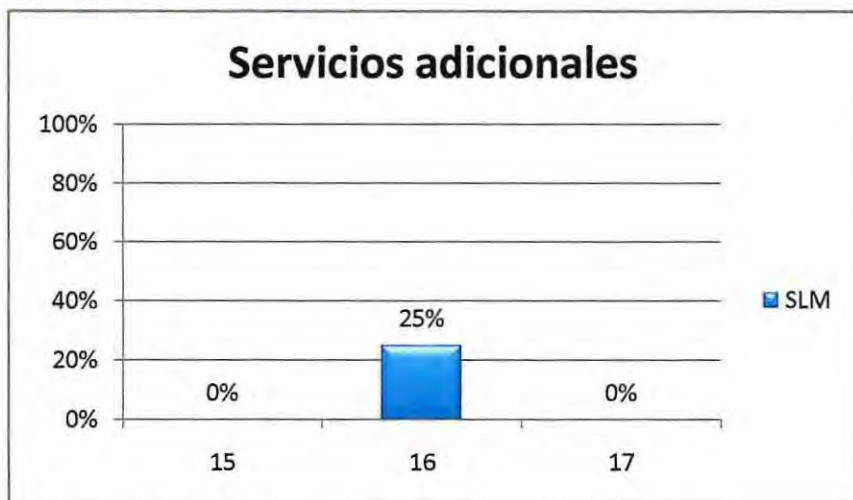


## Variables o Indicadores:

- 1. Se encuentra cerca del metro: En este indicador se obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%), ya que el SML no se encuentra cerca de una estación de metro, la estación más cercana, es la estación "Cerro Blanco" y se encuentra a 10 o 15 minutos caminando. Por tanto el llegar allá a pié no es tan fácil y rápido para las víctimas.
- 2. Se encuentra cerca de paraderos de locomoción colectiva: En esta variable o indicador, se obtuvo un "De Acuerdo" (75%), ya que cuenta con paradero de locomoción para taxis y a dos cuadras para transantiago. En sí, no es difícil llegar a SML, pero tampoco es muy directo, si se llega a pié, siempre se debe caminar un tramo para llegar.
- 3. Existe una señal ética legible, atractiva y clara en los alrededores y al interior del recinto: Aquí se obtuvo un "Totalmente de acuerdo" (100%), ya que en sus alrededores existe señal ética legible, llamativa y clara de su ubicación, incluso en su interior es fácil orientarse ya que existen líneas marcadas en el piso guiando a las diversas salas o unidades, una de ellas, la de Sexología Forense. Lo anterior facilita la ubicación de las víctimas y la pérdida de tiempo preguntando la ubicación de las diferentes unidades.
- 4. Existe una adecuada Climatización: Aquí se obtuvo un "De Acuerdo" (75%), ya que si bien no cuentan con climatización mecánica, entendiéndose esta como aire acondicionado o calefacción, se preocupan de mantener las ventanas cerradas si hace frío o abiertas en el caso contrario. Por lo cual, generalmente estuvo con una temperatura grata para los usuarios.
- 5. Los asientos de la sala de espera son cómodos y la cantidad adecuada: En este indicador, se obtuvo un "En Desacuerdo" (25%), ya que SML y en específico su Unidad de Sexología Forense, cuenta con pocos asientos (exactamente 6) dentro de sexología forense y afuera de esta sala, cuenta con 5 más. Además los asientos son bastante incómodos. Esto adquiere relevancia, ya que los tiempos de espera son largos, por lo cual, una condición mínima es la comodidad del lugar de espera.
- 6. El espacio de espera es amplio: Este indicador obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%), ya que ligado al indicador anterior, el espacio de espera es bien pequeño (además de sus pocos asientos), lo que hace que en momentos de mayor afluencia de público, varios usuarios, y entre ellos víctimas, deben esperar de pié, lo que se hace bastante incómodo cuando la espera es por un tiempo prolongado.
- 7. El baño para usuarios se encuentra cerca del lugar de espera: Aquí se obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%), ya que además de no encontrarse cerca el baño para usuarios, éste se encuentra en un segundo piso, sin ascensor, lo que hace que su traslado sea complejo para aquellas personas con menor movilidad o las que vienen acompañadas de niños pequeños.
- 8. Existe información sobre los derechos de las víctimas: En este indicador se obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%), ya que no contaban con información sobre los derechos de las víctimas, ni en cuadros, ni en folletos, lo que provoca la ignorancia de estas, frente a sus derechos y a lo que pueden exigir.

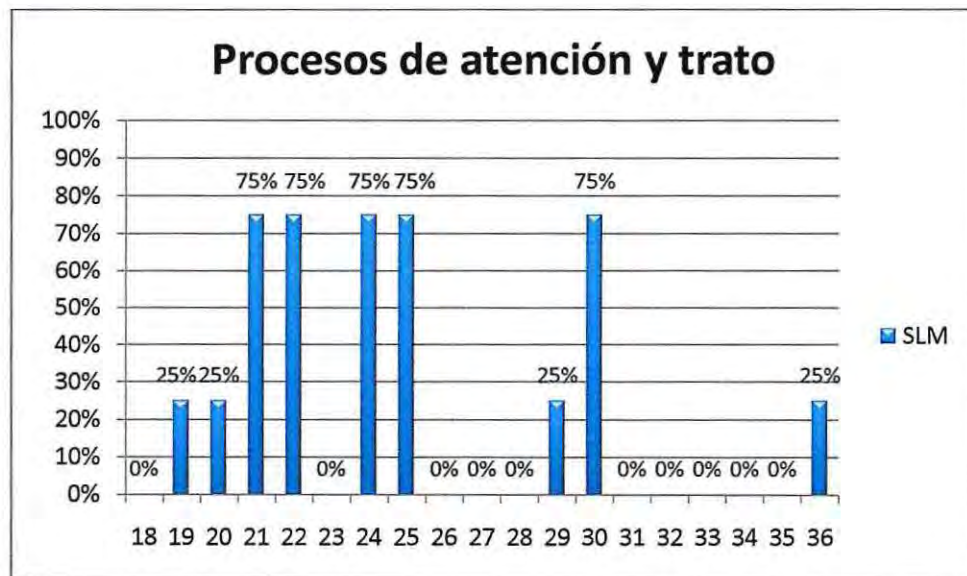
- 9. En la sala de espera hay cuadros o fotos con imágenes varias adecuadas: Se obtuvo un “De Acuerdo” (75%), ya que cuenta con dos cuadros grandes con la Imagen de los 101 dálmatas, lo cual por lo menos, distraía a los niños que asistían al lugar, pero a los adultos no les llamaba mucho la atención.
- 10. Existe una televisión y en ésta se muestra una programación adecuada: Acá se obtuvo un “Totalmente en Desacuerdo” (0%), ya que en los días de observación, solo en dos se preocuparon de mantenerla encendida, y cuando lo estaba, la programación que sintonizaban no era apropiada, ya que en el día ponían programas de farándula, en dónde muchas veces se tratan temas relacionados con la violencia o agresiones, y en la noche (por lo menos el día que observamos) se sintonizaban programas de Entretenimiento de alta connotación sexual, como lo es “Morandé con Compañía”, incluso esta última situación, conllevó a un alegato por parte del padre de una de las víctimas, para que cambiaran el canal. Es decir, con todo lo anterior mencionado, se pudo observar que en SML los funcionarios no se preocupan de que la programación mostrada en la televisión fuese la adecuada para el público que atienden.
- 11. El piso, asientos y muros de la sala de espera se encuentran limpios: En este indicador, se consiguió un “Totalmente de Acuerdo” (100%), ya que tanto el piso, asientos y muros del lugar siempre permanecieron limpios, ya que a diario se preocupaban de asearlos.
- 12. Hay basureros en la sala de espera: Esta afirmación consiguió un “Totalmente de Acuerdo” (100%), ya que contaba con basurero y además siempre permanecía limpio. Esto contribuye a mantener el indicador o variable anterior.
- 13. Existe una limpieza adecuada de muros, pisos e implementos del baño: Acá se obtuvo un “Totalmente de Acuerdo” (100%), ya que al igual que la sala de espera, se asean a diario.
- 14. En el baño hay jabón, papel higiénico y basurero : Este indicador consiguió un “De Acuerdo” (75%), ya que el baño contaba con basurero y dos de los tres días observados tenía papel higiénico, lo que nunca se observó fue que contara con jabón.

Gráfico N°2: Servicios Adicionales



- 15. En la sala de espera hay juegos o material para niños: Aquí se logró un “Totalmente en Desacuerdo” (0%), ya que SML no cuenta con juegos o material para la distracción y entretenimiento de los niños, lo que muchas veces se transformó en un problema para los usuarios que llegaban con niños, ya que éstos se aburrían rápido y las esperas se hacían más complejas de tolerar.
- 16. Existe dispensador de agua bien equipado: Aquí se obtuvo “En desacuerdo” (25%). Existe un dispensador de agua pero durante los tres días que se observó, nunca contó con vasos, por lo cual no era útil, y muchos usuarios alegaron o hicieron comentarios con respecto a la ausencia de éstos.
- 17. Existe dispensador de golosinas y bebidas: En esta afirmación se logró un “Totalmente en Desacuerdo” (0%), ya que SML no cuenta con dispensador de comidas o bebidas, lo cual no afecta tanto durante el día, ya que existen negocios a su alrededor, pero en la noche, que es un horario de harta afluencia de víctimas, sobre todo los fines de semana, se hace muy necesario el contar con este tipo de servicios, ya que no existen otros lugares dónde acceder a ellos.

Gráfico N° 3: Procesos de Atención y Trato



- 18. Existe un espacio de espera diferenciado con respecto a otros usuarios: SML no cuenta con espacio diferenciado para víctimas, es por ello que en esta afirmación se puntuó “Totalmente en Desacuerdo” (0%). Este aspecto en particular, es de suma importancia, ya que muchas veces las víctimas llegan en estado de shock y es complejo el tener que compartir con otras personas o el sentirse observado estando en esa situación.
- 19. Existe una relación fluida desde los funcionarios, hacia los usuarios: La relación entre funcionarios y usuarios no era muy fluida, por lo general los funcionarios no se acercaban espontáneamente a los usuarios, en la mayoría de los casos, los usuarios y en su defecto las víctimas, son las que tienen que acercarse a consultar para ser atendidos. Es por esta razón que en este indicador, se obtuvo “En Desacuerdo” (25%).
- 20. Existe una relación frecuente desde los funcionarios, hacia los usuarios: Aquí se clasificó esta afirmación “En Desacuerdo” (25%), ya que en conjunto con la poca fluidez, no es frecuente la relación

entre funcionarios y usuarios, entendida esta como la frecuencia con la que los funcionarios buscan relacionarse con los usuarios, por iniciativa propia, más allá de los protocolos.

- 21. Existe una relación cordial y empática desde los funcionarios, hacia los usuarios: A pesar de la poca frecuencia y fluidez de las relaciones de los funcionarios para con los usuarios, las veces que se relacionaban, por lo general eran cordiales y empáticos. Decimos por lo general, ya que algunos funcionarios eran más amables y cordiales que otros. Por estas razones es que se clasificó esta afirmación como "De Acuerdo" (75%). Esta variable o indicador es muy importante, ya que para que las víctimas se sientan bien acogidas, necesitan de la cordialidad y empatía de los funcionarios que la atienden.
- 22. Existe disposición a la resolución de conflictos por parte de los funcionarios: Esta afirmación se clasificó "De Acuerdo" (75%), ya que por parte de los funcionarios del SML se mostró cierta disposición para resolver conflictos, esto lo pudimos apreciar solo en una oportunidad, que fue cuando el padre de una de las víctimas solicita muy molesto que se cambie la televisión, uno de los funcionarios del SML, específicamente, un guardia, se mostró dispuesto a solucionar lo que se le pedía, aunque su respuesta no fuese la más adecuada, ya que comentó, que todo lo que se pusiera sería farándula, por la hora en la que se estaba, luego de esto cambió la televisión.
- 23. Los funcionarios ofrecen los servicios e insumos disponibles (agua, baño, etc.): Dentro de los días que observamos, en ningún momento pudimos observar que los funcionarios ofrecieran los servicios e insumos disponibles, es más, tenían que ser los usuarios los que debían consultar si existían estos servicios y dónde estaban. Por tanto, se clasificó esta afirmación como "Totalmente en Desacuerdo" (0%), el no ofrecer estos servicios, más allá del hecho mismo de no entregarlos, demuestra la poca preocupación por el buen pasar de las víctimas mientras esperan.
- 24. Los funcionarios tienen disposición de escuchar las solicitudes que las víctimas o sus acompañantes realizan: En base a la situación mencionada en la afirmación número 22 y a otras observadas, podemos mencionar, que los funcionarios, en la mayoría de los casos, se muestran dispuestos a escuchar las solicitudes que los usuarios realizan, lo cual ayuda con la sensación de sentirse escuchados. Es por esto que se clasificó como "De Acuerdo" (75%).
- 25. Los funcionarios tratan con respeto a las víctimas: Salvo algunas excepciones, en la mayoría de los casos los funcionarios mostraron y trataron con respeto a las víctimas, es por ello que esta afirmación obtiene un "De Acuerdo" (75%).
- 26. Se le da a la víctima o a su acompañante la información acerca de procedimientos para acceder adecuadamente al servicio: En ninguna de las observaciones se observó que los funcionarios explicaran claramente el procedimiento al cual se verían expuestas las víctimas, es más, siempre pudimos ver caras de desconcierto en las víctimas y sus acompañantes cuando salían de las salas o los llamaban, ya que no sabían que procedimiento seguía. Por lo mencionado se clasificó este indicador como "Totalmente en Desacuerdo" (0%).

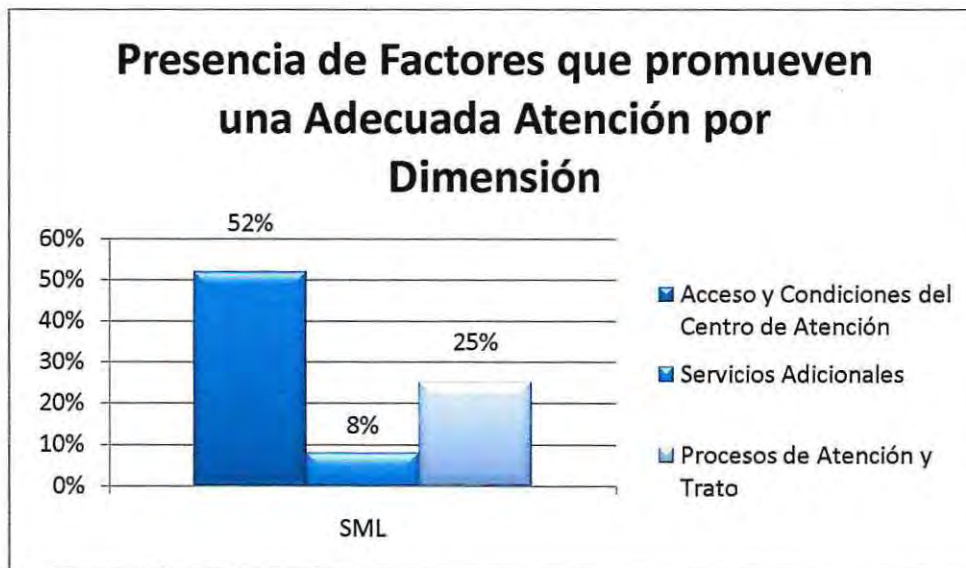
- 27. Los funcionarios aíslan a las víctimas mientras se les interroga: Esta afirmación se clasifica como "Totalmente en Desacuerdo" (0%), ya que en ningún caso los funcionarios policiales mientras interrogaban a las víctimas y sus acompañantes los aislaban, es más, si las Alumnas seminaristas pudieron escuchar las declaraciones, es porque efectivamente no se preocupaban de ello, ya que debemos recordar que la técnica utilizada era de Observación NO participante.
- 28. Se evita que otros usuarios escuchen la problemáticas ajenas: Por las mismas razones que en la afirmación anterior, se clasificó esta afirmación como "Totalmente en Desacuerdo" (0%), de hecho en algunos casos, los funcionarios policiales conversaban por teléfono o entre ellos, algunas historias de casos, con la puerta abierta, por lo cual se podía oír todo en la sala de espera, incluso la situación que más les llamo la atención a las alumnas, fue cuando una de las funcionarias policiales, conversando con el fiscal, comento lo siguiente: "...el niño manifiesta que el tío le obliga a chuparle el pene...", lo cual se escucho en sala de espera, en dónde esperaba una madre con su hijo, al parecer víctima de abuso.
- 29. El funcionario se acerca a los usuarios cuando estos llegan: Como ya mencionamos en la afirmación número 19 y 20 con respecto a lo fluido y frecuente de la relación por parte de los funcionarios hacia los usuarios, comentamos que los funcionarios la mayoría de las veces no se acercaban instantáneamente apenas llegaban las víctimas o usuarios, sino que podía pasar varios minutos desde que los usuarios llegaban, hasta que ellos mismos se acercaban a algún funcionario para hacer alguna consulta o ser atendidos. Fueron muy pocas las veces en donde los funcionarios se acercaron primero, es por esto que la afirmación consiguió un "En Desacuerdo" (25%).
- 30. El funcionario a cargo del contacto inicial muestra capacidad de acogida y escucha: Como también mencionamos en afirmaciones anteriores con respecto a la empatía, los funcionarios demuestran en varios casos capacidad de acogida y escucha, en esta afirmación se evalúa específicamente la actitud del funcionario a cargo de la primera atención, en dónde podemos mencionar lo mismo, por lo cual esta afirmación obtuvo un "De Acuerdo" (75%).
- 31. Los tiempos de espera no se extienden por más de media hora: Esta afirmación obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%), ya que los tiempos de Espera se extendían por más de media hora, incluso en algunos casos llegaron a ser de más de dos horas, lo cual nos parece excesivo para la atención de una víctima.
- 32. La víctima no debe ingresar más de una vez al mismo lugar de atención: En cuanto a esta afirmación podemos mencionar que las víctimas debían ingresar en más de una oportunidad, varias veces a los lugares de atención, sobre todo las salas de policías, lo que hace que la atención sea lenta y extenuante para la víctima. Por lo anterior, este indicador obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%).
- 33. Las víctimas no deben completar documentación en más de una oportunidad (fichas, consentimientos, etc.): Por lo que las Alumnas pudieron observar, las víctimas muchas veces debían llenar más de una ficha o documento, como es una observación no participante, no se pudo determinar qué tipo de documentos, solo se puede deducir que la documentación que deben llenar, también, al

igual que el indicador anterior, hace que la atención sea más lenta, por lo cual esta afirmación consiguió un "Totalmente en Desacuerdo" (0%).

- 34. Se le ofrece un vaso con agua o papel a las víctimas que llegan en un estado emocional complejo: En uno de los pocos casos que se pudo observar una situación de catarsis o shock de una víctima, se pudo apreciar que los funcionarios no ofrecen ningún tipo de objeto que ayude a tranquilizarla (vaso con agua) o a sobrellevar de mejor forma la situación (papel). Por esta situación es que se clasificó de "Totalmente en Desacuerdo" (0%) la afirmación.
- 35. Un funcionario acompaña a la víctima cuando se encuentra en un estado emocional complejo: Esa afirmación también obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%) ya que siguiendo con la misma situación de la afirmación anterior, ningún funcionario acompañó a la víctima, para así demostrar su apoyo o ayudar a tranquilizarla.
- 36. Si una víctima se encuentra en un estado emocional complejo, el funcionario le entrega mensajes de apoyo: En base a la misma situación analizada en la afirmación número 34 y 35, es que clasificamos esta afirmación como "Totalmente en Desacuerdo" (0%) ya que ninguno de los funcionarios entregó mensajes de apoyo a la víctima o a sus acompañantes

B. Resultados por Dimensión:

**Gráfico N° 4: Presencia de Factores que promueven una Adecuada Atención por Dimensión**



Rangos:

- Entre 0% y 24%: Se Promueve una Atención Precariamente Adecuada
- Entre 25% y 49%: Se Promueve una Atención Regularmente Adecuada
- Entre 50% y 74%: Se Promueve una Adecuada Atención
- Entre 75% y 100%: Se Promueve una Muy Adecuada Atención

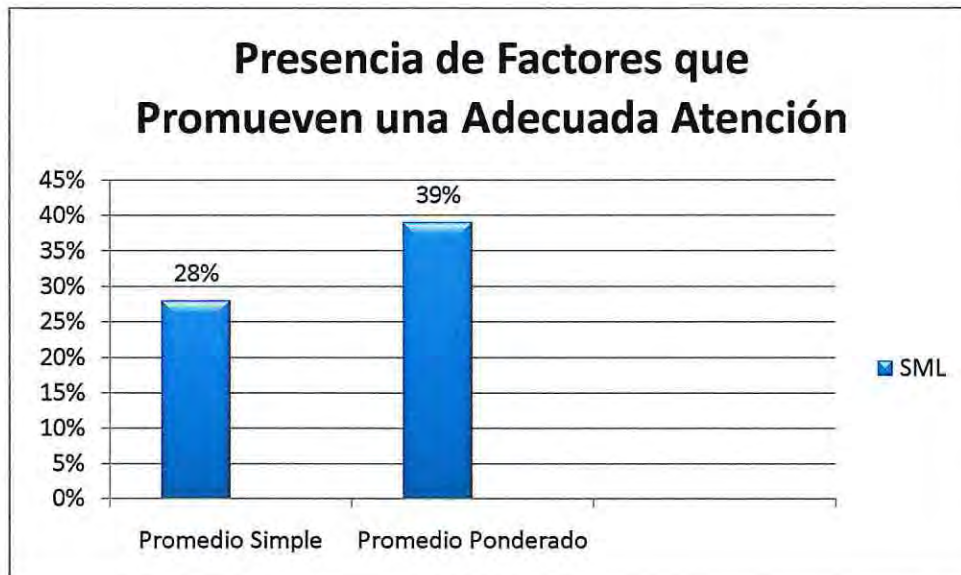
- **Acceso y Condiciones del Centro de Atención:** En esta dimensión, el Servicio Médico Legal obtuvo un 52%, resultado que recae en el rango entre 50% y 74%, lo que significa que en cuanto a las condiciones de Espacio, el SML Promueve una Adecuada Atención. Esto es gracias a la cercanía que tiene de paraderos de locomoción colectiva, y buena señalización del lugar, lo que facilita su ubicación.

Además, cómo se menciona en el análisis anterior por variable, la climatización y limpieza del lugar de Espera es bastante adecuado. Si bien, en este aspecto o dimensión el SML obtuvo una calificación de "Adecuada Atención", este resultado se encuentra casi en el límite inferior del rango, casi cayendo en la clasificación de una "Regular buena atención", esto se debe a que la sala de espera no es muy grande, cuenta con muy pocos asientos, lo que hace, que en ciertas ocasiones, las víctimas deban esperar de pié. Por otra parte, el baño para usuarios se encuentra lejos del lugar de atención y en un segundo piso, lo que dificulta su traslado a personas con alguna discapacidad, que llegan con niños pequeños o de la tercera edad. Por último, y no menos importante, en la sala de espera no existen carteles o información alusiva a los derechos de las víctimas, por lo tanto éstas se mantienen ignorantes frente a sus derechos y por tanto no los exigen.

- **Servicios Adicionales:** En esta dimensión el SML obtuvo una puntuación súper baja, un 8%, lo que lo clasifica en una "Atención Precariamente Adecuada" ya que no cuenta con dispensador de comidas o confites, el dispensador de agua que tienen, ninguno de los días que fuimos tuvo vasos para su utilización, lo que en varias oportunidades incomodó a las víctimas y a sus acompañantes. Además, no cuenta con juegos o material para niños, lo que dificulta a los usuarios que llegan con niños, ya que éstos no tienen nada con qué jugar y distraerse, por lo cual se aburren y la espera se hace más compleja.
- **Procesos de Atención y Trato:** En esta dimensión, y la más importante dentro de lo que se está evaluando, el SML obtuvo un 25%, lo que lo clasifica en una "Atención Regularmente Adecuada", pero muy al límite de caer en una "Atención Precariamente Adecuada". Esto se debe a varios factores, primero, en cuanto al resguardo de la intimidad de las víctimas, no se preocupan, ya que no existe un espacio de espera diferenciado para éstas, por otra parte, los funcionarios, no se aseguran que las otras víctimas o usuarios no escuchen las interrogaciones. Segundo, si bien en la mayoría de los casos, algún funcionario le consultaba a los usuarios en qué los podía ayudar, en varias oportunidades, los usuarios o víctimas llegaban y permanecían algunos minutos sin que nadie les consultase nada, e incluso debían ellos acercarse a preguntar. En tercer lugar, la mayoría de las veces, los funcionarios, fuesen de PDI, Carabineros o propiamente del SML, atendían de forma cordial y empática. Y en último lugar, y no menos importante, los tiempos de espera y tramitación en el SML son bastante tediosos, las esperas en su mayoría eran de más de una hora, mientras que para llenar documentos, debían ingresar varias veces a las mismas salas y sin un orden establecido, lo cual dificultaba la fluidez de la atención.

C. Resultado Total

Gráfico N° 5: Presencia de Factores que Promueven una Adecuada Atención



Rangos:

Entre 0% y 24%: Se Promueve una Atención Precariamente Adecuada

Entre 25% y 49%: Se Promueve una Atención Regularmente Adecuada

Entre 50% y 74%: Se Promueve una Adecuada Atención

Entre 75% y 100%: Se Promueve una Muy Adecuada Atención

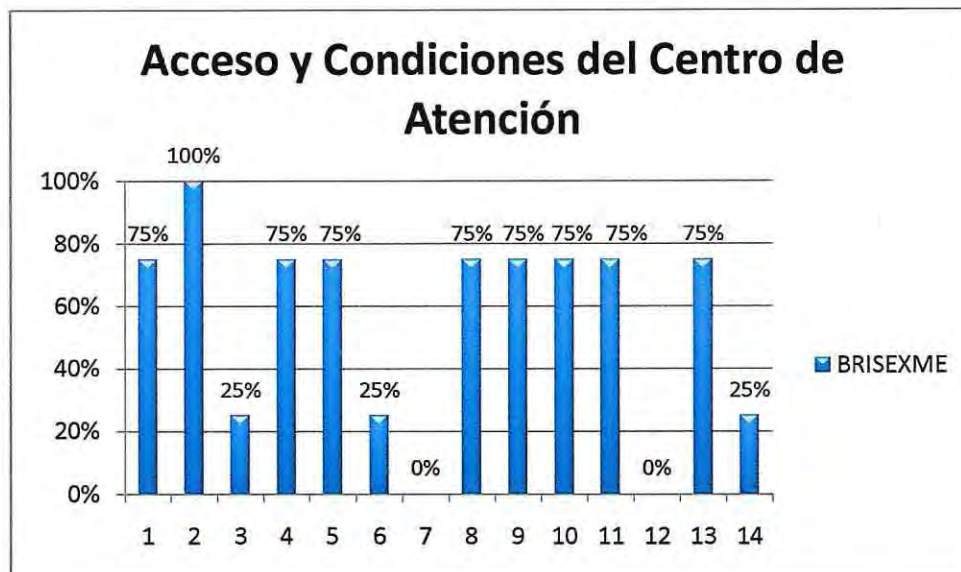
Tanto el promedio Simple como el promedio Ponderado se encuentran en el rango entre 25% y 49%, lo que clasifica al Servicio Médico Legal como que “Promueve una Atención Regularmente Adecuada”. Como se mencionó en el comienzo de este capítulo, el promedio simple toma las tres dimensiones como si tuvieran el mismo valor, mientras que el ponderado, la valoración real dada a cada dimensión según la cantidad de variables que posean. Finalmente ambos se clasifican en el mismo rango, el cual es el segundo más bajo de la Clasificación, esto es por todos los factores mencionados anteriormente, por lo tanto es importante considerar la urgencia de cambiarlos, para poder así entregar una mejor Atención.

Analizando todos los factores de Adecuada Atención que no cumple SML, le atribuimos una razón en común, la poca y casi nula educación o capacitación a los funcionarios en la Atención a Víctimas, es por ello que si evaluamos solamente, según lo analizado hasta ahora, es decir solo SML, nos quedaríamos con que NO se está cumpliendo el Objetivo de la RAV.

2.2. Brigada de Delitos Sexuales

A. Resultados por Variable o Indicador:

Gráfico N° 6: Acceso y Condiciones del Centro de Atención



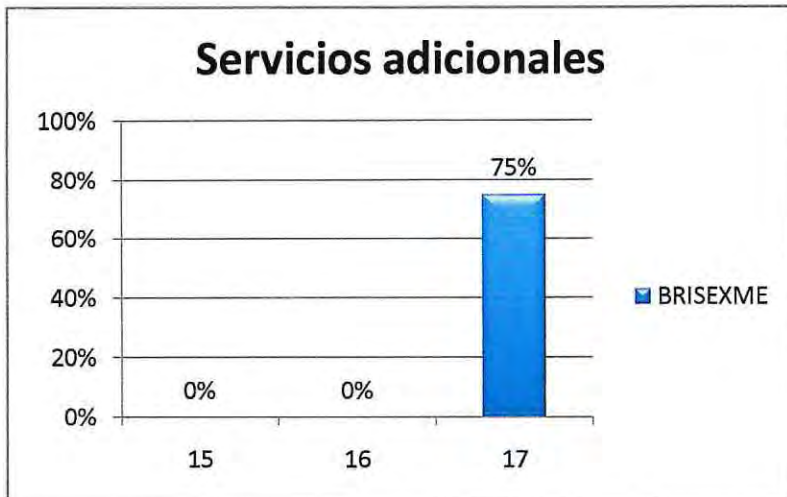
Variables o Indicador:

- 1. Se encuentra cerca del metro: En este indicador se obtuvo un 75%, correspondiente a la opción “De acuerdo”, pues el metro se encuentra aproximadamente a 3 cuadras.
- 2. Se encuentra cerca de paraderos de locomoción colectiva: En esta variable se obtuvo un “Totalmente de Acuerdo” (100%), ya que cuenta con paraderos de locomoción pública a dos cuadras y en la calle en la que se encuentran transitan taxis, periódicamente.
- 3. Existe una señal ética legible, atractiva y clara en los alrededores y al interior del recinto: Con esta variable se está en “Desacuerdo”, por lo que se le asignó un 25%, pues solo el hecho de llegar al edificio resulta confuso, ya que prácticamente en toda la cuadra hay departamentos y dependencias de PDI, pero no se especifica claramente a cuales corresponde. Una vez en el interior se indica el piso de la Brigada, y en este piso existe una ventanilla que dice BRISEXME, constituyendo estas todas las señales del lugar.
- 4. Existe una adecuada Climatización: Aquí se obtuvo un “De Acuerdo” (75%), ya que si bien no se pudo determinar si existía aire acondicionado o calefacción, el espacio siempre se mantuvo a una temperatura agradable.
- 5. Los asientos de la sala de espera son cómodos y la cantidad adecuada: En este indicador se obtuvo un valor de un 75% otorgado por la opción “De acuerdo”, ya que si bien el número de asientos no es

abundante (16), la mayoría de las veces daba abasto para la totalidad de quienes esperaban por atención.

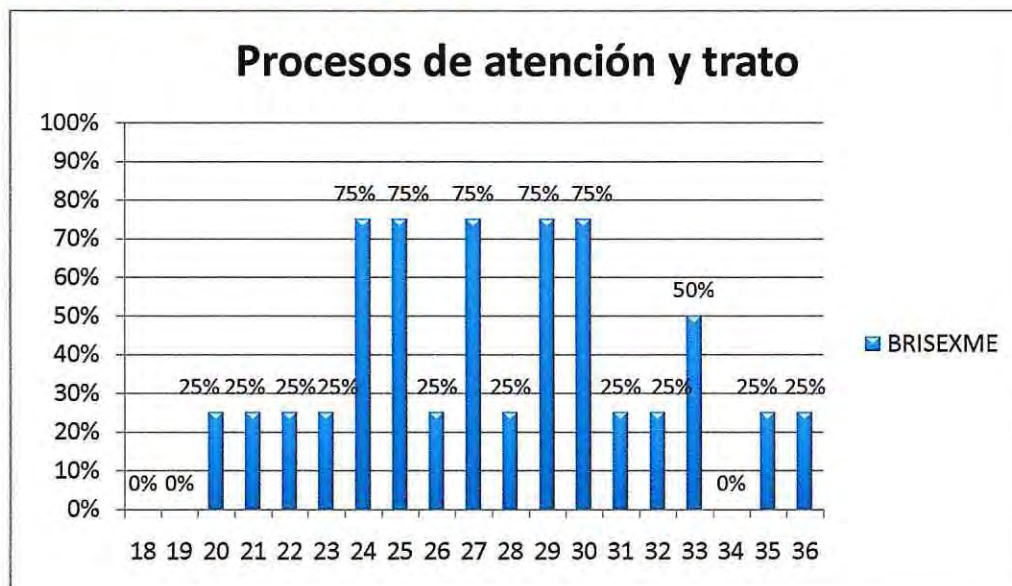
- 6. El espacio de espera es amplio: La sala de espera es un espacio de 6 por 4 metros, si se considera al público que asiste por atención a la BRISEXME es apropiado, pero teniendo en cuenta de que este espacio es compartido con la Brigada de Crímenes (BICRIME), se hace estrecho. Por lo que la opción escogida en esta variable es de “En Desacuerdo”, con un puntaje asignado de un 25%.
- 7. El baño para usuarios se encuentra cerca del lugar de espera: La variable escogida corresponde a “Totalmente en Desacuerdo” (0%), ya que el baño para usuarios, se encuentra en el 1° piso y la sala de espera en el 3°, por lo que se dificulta su acceso a las personas que esperan por atención.
- 8. Existe información sobre los derechos de las víctimas: En este indicador se obtuvo un “De acuerdo” (75%), ya que en la sala de espera hay carteles alusivos a ello y, aunque no es muy visible también existe un cartel en donde se especifican.
- 9. En la sala de espera hay cuadros o fotos con imágenes varias adecuadas: Se obtuvo un valor de un 75%, correspondiente a un “De Acuerdo”, ya que cuenta con un afiche grande aludiendo al apoyo que se da a las víctimas menores de edad, integrando perros en la atención (para las declaraciones), además de un cartel con los derechos, de un tamaño más pequeño.
- 10. Existe una televisión y en ésta se muestra una programación adecuada: Acá se obtuvo un “De acuerdo” (75%), ya que la televisión permanentemente estuvo encendida en programas familiares o infantiles, que para la espera, sobre todo cuando estas se extendían y habían niños involucrados, era de gran utilidad pues los usuarios se entretenían junto a ella.
- 11. El piso, asientos y muros de la sala de espera se encuentran limpios: A esta variable se le asigno un 75%, es decir “De Acuerdo”, pues el piso, asientos y muros del lugar siempre permanecieron limpios, esto porque había personal establecido que cada cierto tiempo aseaba el lugar.
- 12. Hay basureros en la sala de espera: En esta variable se escogió la opción “Totalmente en Desacuerdo” (0%), pues no existían.
- 13. Existe una limpieza adecuada de muros, pisos e implementos del baño: En esta variable se obtuvo un 75%, ya que los baños se encontraban bastante aseados, en todas las ocasiones en que se observo este espacio, por ende se está “De Acuerdo”.
- 14. En el baño hay jabón, papel higiénico y basurero: Con esta variable se está en “Desacuerdo” (25%) pues el baño no cuenta ni con papel ni con jabón. Lo que sí se puede observar es la presencia de papelerero.

Gráfico N° 7: Servicios Adicionales



- 15. En la sala de espera hay juegos o material para niños: En esta variable se opto por la opción “Totalmente en Desacuerdo” (0%), pues si bien en la sala de espera se observa algunos elementos que conforman una especie de mesa infantil, esta se encuentra en muy mal estado, por lo que esta inutilizable.
- 16. Existe dispensador de agua bien equipado: En la sala de espera no existe dispensador de agua, así como tampoco en la sala de atención. Los dispensadores disponibles se centran en el 1° piso, pero corresponden a otros productos, por lo que con este aspecto se está “Totalmente en Desacuerdo” (0%).
- 17. Existe dispensador de golosinas y bebidas: Existen dispensadores de golosinas, bebidas y café, si bien se encuentran solo en el primer piso, estos están disponibles para todos los usuarios y funcionando adecuadamente, por lo que en esta variable se ha determinado la opción “ De Acuerdo” (75%).

Gráfico N° 8: Procesos de Atención y Trato



- 18. Existe un espacio de espera diferenciado con respecto a otros usuarios: No existe un espacio de espera diferenciado, es mas la sala de atención y la sala de espera, es compartida por víctimas e imputados, por lo que de esta variable se obtuvo un 0% de valor asignado, correspondiente a "Totalmente en Desacuerdo" (0%).
- 19. Existe una relación fluida entre usuarios y funcionarios: En este aspecto se obtuvo un "Totalmente en Desacuerdo" (0%), ya que los funcionarios muchas veces salían a la sala de espera a identificar al usuario que debían atender, sin tener mucha claridad de quién era y a que venía (en casos en que se encontraban citados previamente), en un segundo contacto les indicaban que esperaran un momento, y después del 3° contacto, los hacían ingresar a la sala de atención.
- 20. Existe una relación frecuente entre usuarios y funcionarios: Si bien durante el proceso de atención se daban en promedio de 3 a 4 contactos entre funcionario y usuario, estos eran breves. Por lo que la opción que determina esta variable corresponde a "En Desacuerdo" (25%).
- 21. Existe una relación cordial entre usuarios y funcionarios: En este aspecto se obtuvo un 25% lo que se traduce en un "Desacuerdo". Los funcionarios en un saludo inicial eran respetuosos, pero durante la atención se generaban contraposición de opiniones, lo que provoco incluso en un caso particular una discusión.
- 22. Existe disposición a la resolución de conflictos por parte de los funcionarios: Se determino para esta variable la opción "En Desacuerdo" (25%), ya que en los conflictos que pudieron observarse, los funcionarios no demostraron actitud conciliadora, ni apaciguadora.
- 23. Los funcionarios ofrecen los servicios e insumos disponibles (agua, baño, etc.): Durante el tiempo observado no se vio esta acción en los funcionarios, solo en algunos casos aislados (dos), una funcionaria en particular ofreció papel higiénico y agua a la víctima evidentemente afectada, por lo que el valor asignado a esta variable fue de un 25% de "En Desacuerdo"
- 24. Los funcionarios tienen disposición de escuchar las solicitudes que las víctimas o sus acompañantes realizan: En esta variable se asigno un 75%, pues una vez que el funcionario comenzaba la atención de una víctima, se daba el tiempo de responder a todas las inquietudes que ésta o sus acompañantes realizaran. Por lo que se está "De Acuerdo".
- 25. Los funcionarios tratan con respeto a las víctimas: En este aspecto se obtuvo un "De acuerdo" (75%), ya que, a pesar de que en algunas ocasiones se contraponían posiciones entre usuario y funcionario, el respeto por parte de este último siempre estuvo presente, para con el usuario, excepto en un caso aislado.
- 26. Se le da a la víctima o a su acompañante la información acerca de procedimientos para acceder adecuadamente al servicio: La información que reciben los usuarios solo se obtiene una vez que estos se acercan a la ventanilla a hacer las consultas pertinentes, la que en ocasiones no resulta suficiente, pues mientras esperan consultan nuevamente a las personas que tienen alrededor o se acercan por

segunda vez a la ventanilla, por lo que a esta variable se le otorga un valor de un 25%, correspondiente en la escala de valores a un "En desacuerdo"

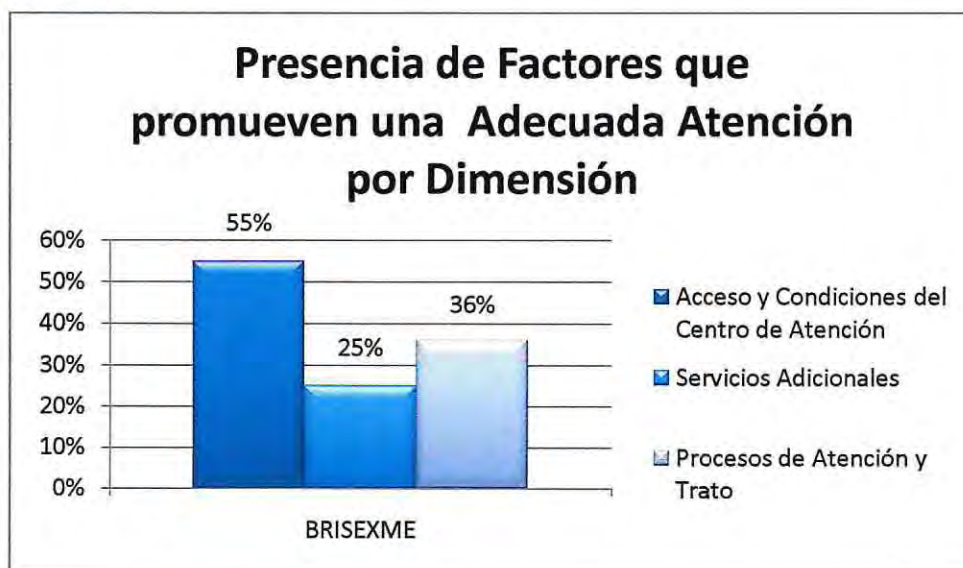
- 27. Los funcionarios aíslan a las víctimas mientras se les interroga: Existen módulos distribuidos para la atención de público. En los casos en que la situación es más compleja, existen módulos diferenciados y aislados, que corresponden a salas cerradas, con ventanales; cuando se realiza una denuncia, también existe un lugar determinado y exclusivo. En esta variable se obtuvo un "De Acuerdo" (75%).
- 28. Se evita que otros usuarios escuchen la problemáticas ajenas: Como se mencionó anteriormente, el lugar de atención está conformado por módulos, entre los cuales no existe una gran distancia, así como tampoco buena aislación, por lo que en la mayoría de las ocasiones es posible oír los relatos de otras víctimas, e incluso imputados. Considerando esto se le ha dado un valor de un 25% a este aspecto, que manifiesta que se está "En Desacuerdo"
- 29. El funcionario se acerca a los usuarios cuando estos llegan: Cuando un usuario llega, debe acercarse a la ventanilla para anunciar su llegada y respectiva consulta, es desde aquí en donde se les da aviso a los funcionarios de Policía de Investigaciones que ha llegado una nueva persona o en su defecto, su citado. Luego de esto el funcionario sale a la sala de espera y se presenta frente al usuario, por lo que se está "De acuerdo" (75%) con la variable.
- 30. El funcionario a cargo del contacto inicial muestra capacidad de acogida y escucha: Para esta variable se obtuvo un "De Acuerdo" (75%), ya que en el primer contacto el funcionario le pregunta al usuario cual es el motivo de concurrencia, y se muestra dispuesto a escuchar la explicación que este le dé, sea breve o extensa.
- 31. Los tiempos de espera no se extienden por más de media hora: A esta variable se le asignó un valor de un 25% (En Desacuerdo), ya que en la mayoría de los casos la espera promedio es de 30 minutos, y en algunos se extiende por más tiempo, lo que dependía de la afluencia del día, y la complejidad de las situaciones, pues con algunos usuarios la atención se extendía por horas.
- 32. La víctima no debe ingresar más de una vez al mismo lugar de atención: En esta variable se obtuvo un valor de un 25%, es decir la opción escogida fue "En desacuerdo", ya que en la mayoría de los casos observados la víctima y quienes la acompañaban debían ingresar más de una vez a la sala de atención, pues se les interrogaba solos, en conjunto, y a veces solos nuevamente.
- 33. Las víctimas no deben completar documentación en más de una oportunidad (fichas, consentimientos, etc.): En esta variable se escogió la opción "Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo" (50%), pues no fue posible observar a cabalidad esta situación. Existían momentos en que la víctima debía firmar varios documentos, en otras tan solo uno, pero en estas situaciones no se pudo contemplar la totalidad del proceso de atención de la persona, por lo no se puede aseverar una respuesta.
- 34. Se le ofrece un vaso con agua o papel a las víctimas que llegan en un estado emocional complejo: En la sala de espera no se ofrecen este tipo de insumos, que es el lugar al que las víctimas llegan y

permanecen durante minutos esperando por atención, por lo cual de esta variable se obtuvo, un "Totalmente en Desacuerdo" (0%)

- 35. Un funcionario acompaña a la víctima cuando se encuentra en un estado emocional complejo: Solo en dos ocasiones se observó que una funcionaria en particular, brindara contención tanto a la víctima como a sus acompañantes, quienes estaban evidentemente afectados emocionalmente. En el resto de los funcionarios y en otras situaciones similares, no se apreció esta conducta. Por lo que en esta variable se determinó la opción "En Desacuerdo" (25%)
- 36. Si una víctima se encuentra en un estado emocional complejo, el funcionario le entrega mensajes de apoyo: Como se mencionó anteriormente solo en dos casos aislados, de los muchos que se observaron, una de las funcionarias de Policía de Investigaciones se acercó a las víctimas para brindarles apoyo y contención, en varios otros casos de similares características, esto no ocurría. El valor asignado a este aspecto es de 25%, correspondiente a "En Desacuerdo" (25%).

B. Resultado por Dimensiones

Gráfico N° 9: presencia de Factores que promueven una Adecuada Atención por Dimensión



Rangos:

Entre 0% y 24%: Se Promueve una Atención Precariamente Adecuada

Entre 25% y 49%: Se Promueve una Atención Regularmente Adecuada

Entre 50% y 74%: Se Promueve una Adecuada Atención

Entre 75% y 100%: Se Promueve una Muy Adecuada Atención

- Acceso y Condiciones del Centro de Atención: La presente dimensión, para esta institución alcanzó un 55%, valor que pertenece al rango entre 50% y 74%, que establece que Se Promueve una Adecuada Atención. Algunas de las características que favorecen este resultado son, como se ha mencionado con anterioridad, su cercanía al metro y otros medios de locomoción, tanto pública como privada, la higiene del lugar en donde las víctimas esperan por atención, ya que permanece aseado. Si bien existe



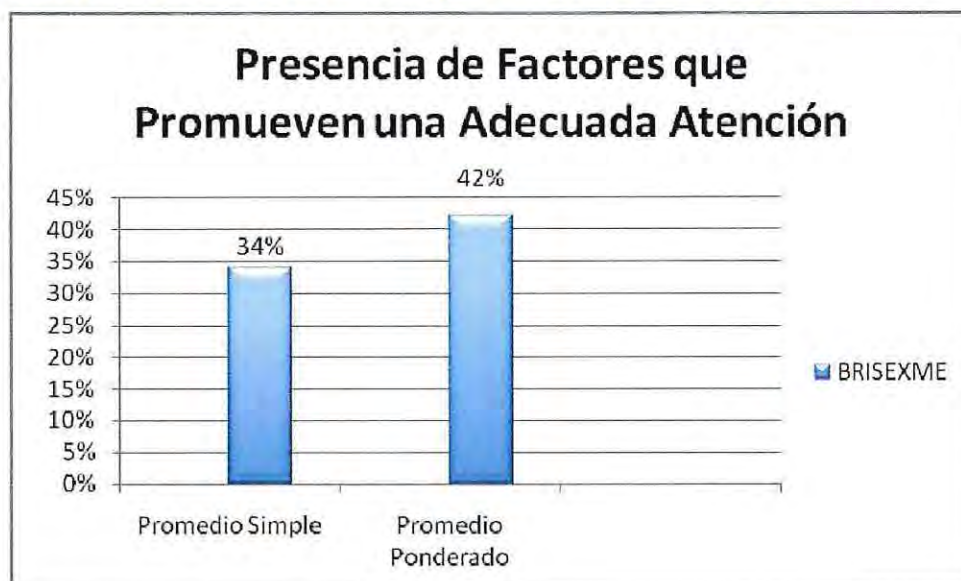
un televisor habitualmente encendido, este no entorpece el proceso de atención de usuarios y su programación es familiar, por lo que también le permite entretener al público, especialmente a los niños. Se debe mencionar como un aspecto perjudicial en las condiciones de atención, al baño destinado para usuarios, tanto por su lejanía de la sala de espera, ya que ésta se encuentra en un tercer piso, como su equipamiento. Muchas veces las personas que esperaban por la atención de un funcionario de PDI, entraban en un dilema cuando ellos o los niños debían acudir a los servicios higiénicos, pues esto podría significar el perder su turno de atención, y extender el proceso de atención.

- **Servicios Adicionales:** La BRISEXME en esta dimensión obtuvo un porcentaje perteneciente al rango que varía entre el 25% y el 49%, correspondiente a un 25%, lo que indica que en este aspecto promueve Atención Regularmente Adecuada. Este porcentaje le fue asignado porque, si bien en la institución hay dispensador de golosinas y agua, este no se encuentra a la mano de los usuarios, ya que al igual que los baños, se encuentran solo en el primer piso. En cuanto al material disponible para niños, este es escaso y se encuentra en mal estado.
- **Procesos de Atención y Trato:** Se alcanzó un porcentaje de un 36%, indicando que en esta dimensión, se promueve una Atención Regularmente Adecuada. Se puede mencionar que según lo observado la institución posee una alta afluencia de gente, por lo que el tiempo de espera se extiende bastante, aunque también se debe considerar que debido a la gravedad de los delitos que tratan, los funcionarios deben dedicar tiempo a la atención, para poder obtener todos los datos necesarios para comenzar una investigación, es por este motivo que en muchas ocasiones entrevistaban más de un vez a la víctima o usuario, corroborando los datos con los padres o acompañantes de estos, en caso de los menores de edad. Si bien en la mayoría de las ocasiones el funcionario solo se limitaba a realizar su trabajo, en algunos casos más complejos, una profesional específica, al parecer psicóloga, se acercaba a las víctimas para brindarles su apoyo y contención. Así como también en contraposición con esto, en una ocasión hubo un funcionario que comenzó a discutir con la persona a la cual le prestaba atención.

Otro aspecto que puede resultar perjudicial en el trato a la víctima, es el hecho de que el lugar de atención, en donde se realizan las denuncias y entrevistas, está destinado para víctimas y también para imputados, y no cuenta con una debida aislación, por lo que muchas veces resulta posible escuchar los relatos de terceros.

C. Resultado Total

Gráfico N° 10: Presencia de Factores que Promueven una Adecuada Atención



Rangos:

- Entre 0% y 24%: Se Promueve una Atención Precariamente Adecuada
- Entre 25% y 49%: Se Promueve una Atención Regularmente Adecuada
- Entre 50% y 74%: Se Promueve una Adecuada Atención
- Entre 75% y 100%: Se Promueve una Muy Adecuada Atención

Al igual que en el Servicio Médico Legal, tanto el promedio Simple como el promedio Ponderado se encuentran en el rango entre 25% y 49%, lo que da a conocer que la BRISXME "Promueve una Atención Regularmente Adecuada".

Como la mayor falencia, según los datos obtenidos y analizados de la Pauta de Observación, se puede mencionar la poca capacidad de los funcionarios de llevar a cabo los protocolos de atención en caso de víctimas de delitos, establecidos en el manual de la Red de Asistencia a Víctimas.

**3. Juicio Evaluativo**

El juicio Evaluativo es una opinión fundada en evidencias, orientada a estimar la distancia entre los procesos y objetivos previstos y aquellos efectivamente experimentados por el objeto de la acción transformadora<sup>32</sup>. En este sentido el siguiente Juicio se realiza en base a analizar y responder es si se cumple el primer Objetivo Específico de la RAV, es decir si Favorece o no la buena Atención, para ello analizaremos el promedio de los resultado de ambas instituciones.

<sup>32</sup> Cátedra de Evaluación, Profesora María Antonieta. Universidad de Valparaíso.

Grafico N°11: Presencia de Factores que Promueven una Adecuada Atención en Instituciones de la RAV



Rangos:

- Entre 0% y 24%: Se Promueve una Atención Precariamente Adecuada
- Entre 25% y 49%: Se Promueve una Atención Regularmente Adecuada
- Entre 50% y 74%: Se Promueve una Adecuada Atención
- Entre 75% y 100%: Se Promueve una Muy Adecuada Atención

La media del promedio simple de ambas instituciones arrojó 31% y la media del promedio ponderado arrojó 41%, ambos resultados clasifican dentro del mismo rango, el cual se traduce en que “Se Promueve una Atención Regularmente Adecuada”, por lo tanto el objetivo de la RAV, y objeto de estudio de esta investigación, correspondiente al de Promover una “Adecuada” atención en materia a víctimas se está cumpliendo medianamente o regularmente, lo que significa, que existen indicios de intentar una Adecuada Atención, pero aún falta mucho por hacer.

Es decir las tareas que se han utilizado hasta el momento para cumplir este objetivo no han sido suficientes, pero creemos que no se debe abandonar el Plan de trabajo de la RAV, sino que se deben modificar las tareas y procedimientos que se están llevando a cabo para el cumplimiento de sus objetivos. A nuestro Juicio y según lo observado y evaluado, estas tareas deben estar abocadas a la Capacitación del Personal encargado de la atención a víctimas y que esta capacitación, no consista tan solo en la entrega de un manual y de procedimientos a seguir para lograr el trato adecuado o adecuada atención, sino que lleve también a los funcionarios a situarse en el lugar de la víctima, pudiendo desarrollar capacidades de empatía, que favorezcan su relación con la ésta. Es importante además, que los funcionarios no normalicen las problemáticas o delitos que tratan, sino que por el contrario, se familiaricen con ellos, pudiendo fortalecer además temáticas y aspectos de su auto cuidado.

La consecución de este objetivo específico de la RAV, implica a su vez el logro del objetivo macro de esta, que es “Contribuir a la Disminución de la Victimización Secundaria”. Por tanto al poseer falencias en uno, conlleva al incumplimiento del otro.

Bajo lo anteriormente mencionado se puede inferir que en las instituciones de la RAV evaluadas, existen factores que favorecen o pueden incidir en la generación de Victimización Secundaria, entendiendo esta como los efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito o en el trato hacia la víctima y que puede constituirse en una segunda experiencia de victimización, posterior a la vivencia del delito. Este es un fenómeno cada vez mas latente en las instituciones que prestan atención a víctimas y que genera un alto nivel de preocupación en las autoridades pertinentes, pues da cuenta de que existe un desconocimiento, por parte de las autoridades y funcionarios encargados de la atención a víctimas, de los derechos de éstas, en los diversos momentos a los que este es sometida durante el proceso de atención, lo cual es preocupante.

# Capítulo 5

*Conclusiones  
y Aportes*

## 1. Conclusiones y Aportes:

En el siguiente apartado se ponen a disposición las conclusiones y aportes desarrollados en base a la experiencia que significó el trabajo realizado y los datos obtenidos de la aplicación del instrumento elaborado y ejecutado durante la investigación.

Constituye una reflexión efectuada por las Seminaristas que suscriben, orientada al cumplimiento de los objetivos propuestos en el capítulo 3, que son: Realizar alcances y aportes a la atención de víctimas de delitos, conforme a los estándares teóricos, políticos e institucionales de una Adecuada Atención; y Realizar aportes para una Adecuada Atención desde la perspectiva del trabajo social

## 2. Conclusiones Respecto a los Resultados:

Tanto los resultados de SML y BRISXME, y a su vez, los de ambos en conjunto, recayeron siempre en la clasificación de "Se Promueve una Atención Regularmente Adecuada". Lo que finalmente nos hace concluir que no se está cumpliendo el objetivo de la RAV, y como mencionamos en el capítulo anterior, esto influye directamente en la no consecución del Objetivo General de la RAV, el cual está directamente relacionado con la disminución de la Victimización Secundaria.

Como vimos en el Marco de Referencia, la Victimización Secundaria está directamente ligada a la mala atención o el trato inadecuado hacia las víctimas. De acuerdo a Naciones Unidas (1996), el trato inapropiado por parte de policías y otros agentes institucionales, constituye una de las principales fuentes de victimización secundaria<sup>33</sup>. Por tanto podemos deducir que en las instituciones de la RAV, y en específico las Evaluadas: SML y BRISXME, se favorecen factores que pueden generar victimización secundaria, lo cual es bastante preocupante, ya que además de influir esto en la experiencia de las víctimas, está demostrado que muchas de ellas, por temor a la revictimización, no denuncian, originando lo que se conoce como "cifra negra", o lo que resulta aun peor, por recibir un mal trato, abandonan los procesos judiciales, por lo tanto no se juzga debidamente al agresor o agresores, lo que conlleva a que sigan libres y puedan volver a ejercer el delito con otras víctimas o con la misma. Por lo anterior, podemos deducir que indirectamente, la Victimización Secundaria afecta e influye en la seguridad ciudadana, como consecuencia de un círculo vicioso.

Por otra parte, el ser víctima de un delito sexual es una experiencia compleja y traumática, que requiere de una atención e intervención especial, y como ya mencionamos, la "atención inadecuada" hacia la víctima, puede generar revictimización o victimización secundaria, lo que produce que la experiencia vivenciada por la víctima sea aún más difícil, y por lo tanto más dificultosa su reparación. El sufrir violencia sexual gatilla muchas veces en la familia o núcleo más cercano de la víctima, situaciones de crisis que requieren de acompañamiento, contención y descarga emocional. Frecuentemente recurren a instancias institucionales buscando satisfacer estas necesidades, además de requerir información de los derechos de las víctimas y sus familiares<sup>34</sup>. Por lo tanto las instituciones deben tener la capacidad de contener y responder a dichas demandas. Y si esto no ocurre, genera una desconfianza y pérdida de credibilidad hacia el sistema.

<sup>33</sup> Revisión Teórica del Concepto de Victimización Secundaria. Revista de Psicología. Universidad de San Martín de Porres. Perú.

<sup>34</sup> Dr. Néstor San Martín. Artículo de Revisión en Ginecología, Violencia Sexual en Chile y Nueva Ley de Delitos Sexuales.

Además, las cifras de víctimas de delitos sexuales es bien alta, en Chile, durante el 2006, se denunciaron 14.688 delitos sexuales, lo que equivale a 40 delitos sexuales diarios, 1 delito sexual cada 36 minutos. Cabe hacer presente que sólo se consideran los delitos denunciados, de manera que la frecuencia de delitos sexuales debe estimarse mayor si se tiene en cuenta los que no se denuncian<sup>35</sup>. Por lo anterior, y por el impacto que este tipo de violencia tiene en la salud de las personas, es que ha cobrado real importancia en la agenda pública, pues se comprende que las secuelas que deja muchas veces son irreparables, afectando diversos ámbitos de la vida de quien ha sido víctima y a una gran parte de la población. Es por esto, que además de trabajar en la prevención de este tipo de delitos y realizar diversos estudios relacionado con ello, también es importante analizar la atención que estas víctimas están recibiendo, atención que como hemos mencionado, debe ser a lo menos reparadora y no revictimizante.

Además, según lo observado y evaluado, la mayor responsabilidad de esta "Atención Regularmente adecuada", recae en la falta de empatía por parte de los funcionarios, ya que es frecuente apreciar que, en la base de un trato que no contempla los derechos y necesidades de la víctima, aparece la falta de empatía con su vivencia y el desconocimiento de las acciones adecuadas para apoyarla en el proceso<sup>36</sup>. Otro punto que nos parece importante mencionar es que según Rivera (1997) uno de los factores que contribuye al fenómeno de la victimización secundaria es el desconocimiento por parte de las autoridades y funcionarios encargados de la atención a los afectados, de los derechos de estos. Por todo lo anteriormente mencionado es que consideramos que falta capacitación y entrenamiento en esta área, ya que en la mayoría de los casos los funcionarios atienden a las víctimas como a un usuario o cliente más, sin los debidos cuidados que las víctimas requieren. Por lo anterior mencionado, podemos deducir que la comprensión de las diversas formas en que se expresa el sufrimiento de la víctima favorecerá la sensibilización de los/as profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la red, preparándolos de mejor modo para desarrollar estrategias de "Trato Adecuado"<sup>37</sup>.

Es así, como podemos concluir que nuestra Evaluación forma parte de una nueva arista, en dónde más allá de centrarnos en el delito mismo, en sus características o en su prevención, cosa que no es menor o menos importante, nos centramos en la Adecuada Atención de sus víctimas y con ello en la identificación de los factores que faltan o en dónde se está fallando para la entrega de ésta. Y así, de cierta forma, esperamos que con nuestros resultados, se comiencen a trabajar estos aspectos y con ello contribuir a la mejora de la atención de miles de víctimas que lo requieren y requerirán a futuro.

### 3. Conclusiones Respecto al Proceso:

La presente evaluación fue configurada en base a una serie de procedimientos alineados para conocer e identificar si se promovía una adecuada atención en instituciones de la RAV, estos procedimientos se ordenaron en diferentes fases, mencionadas a continuación:

**Fase Investigativa:** Esta fase consistió en la revisión de los protocolos de atención de las instituciones de la RAV, en específico, las relacionadas con la atención a Víctimas de Delitos Sexuales. Esta fase fue útil para conocer los protocolos y lineamientos de atención que existen en torno a las víctimas de delitos sexuales, y con ellos facilitarnos la fase siguiente, la de observación, pues al ser observación no participante, se debía tener claridad de los procesos a los cuales se veían enfrentadas las víctimas.

<sup>35</sup> Estudio de los Delitos Sexuales a Nivel Nacional. FICED, Oficina de Fiscalización contra el Delito Sexual (2006).

<sup>36</sup> Manual de Capacitación en temas victimológicos. Red de Asistencia a Víctimas

<sup>37</sup> Op.Cit

**Fase de Observación No participante:** A través de esta fase pudimos observar las condiciones de atención que entregaban las instituciones, y a su vez observar desde afuera las vivencias de las víctimas. Por tratar con un perfil de víctimas muy complejo, decidimos no utilizar otra técnica, ni menos pedirles a las víctimas su opinión, ya que desde dónde nos posicionamos (la subsecretaría de prevención del delito), el objetivo principal en atención a víctimas, es el no revictimizar, por tanto hay que tener mucha precaución y sensibilidad para tratar con este tipo de víctimas. A través de la observación realizada, pudimos identificar varios factores que influyen en una inadecuada atención, que como mencionamos anteriormente, pueden generar victimización secundaria y todas las consecuencias negativas que ello conlleva. Por otra parte, en esta etapa pudimos acercarnos a la realidad de muchos chilenos que son víctimas y a lo que ellos se ven enfrentados desde el momento que ingresan al sistema, sin olvidar lo crudo y complejo que es escuchar el testimonio de víctimas de delitos sexuales.

**Fase de análisis:** En esta fase se estructuró, ordenó y analizó la información recabada mediante el instrumento utilizado. A través de esta fase pudimos sistematizar y analizar todo lo observado y así identificar y explicar los factores principales que influyeron en la clasificación de "Regular Atención" que obtuvo tanto SML, como BRISXME.

En sí, en cada una de la etapas se cumplieron los objetivos propuestos y con ello poder realizar con éxito nuestra Evaluación, la cual, si bien, no evalúa por completo a la RAV, da pie para que se sigan Evaluando los otros Objetivos, o para que se revisen y modifiquen las técnicas que se están utilizando para Promover una Buena Atención, ya que, por los resultados obtenidos, éstas no están surgiendo el efecto deseado o esperado.

#### **4. Conclusiones en relación a la institución**

Como ya se ha mencionado anteriormente y para contextualizar las conclusiones que a continuación se presentan, debemos recordar que la investigación fue llevada a cabo desde la Unidad de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, entidad en la cual surge la creación y se coordina la Red de Asistencia a Víctimas, instancia que unifica a todas las instituciones que trabajan con víctimas, y que trabajan en pro de quienes resultan ser víctimas de delitos, por medio de el cumplimiento de diversos objetivos, uno de los cuales ha sido el objeto de estudio de esta Evaluación.

Bajo este contexto se puede mencionar que se trabajó directamente con dos profesionales de dicha Unidad, quienes se mostraron dispuestos a colaborar, poniendo a disposición la información necesaria para la elaboración del estudio, además de prestar apoyo metodológico en la creación del instrumento utilizado. En este mismo sentido se mostró un interés sostenido durante todo el proceso de realización del Seminario, considerando que la temática tratada es definitivamente útil y un aporte sustancial en materia de Asistencia a Víctimas, pues existe escasa información al respecto, y se debe comenzar a profundizar y a actuar para solucionar las problemáticas que se derivan de ésta.

Es importante mencionar, además que la presente Evaluación surge de un estudio llevado a cabo por la Unidad de Asistencia a Víctimas, en el cual se insertaron las estudiantes, llevando a cabo diversas labores encomendadas por quienes estuvieron a cargo. Por lo que se debe manifestar el agradecimiento por las responsabilidades encomendadas, pues no tan solo favorecieron a la realización de un estudio, sino que también al desarrollo profesional de éstas.

Se debe destacar también, que en muchas ocasiones el desarrollo tanto del seminario, como del estudio, que aportaba a nuestro trabajo, se torno complejo, debido a que las gestiones, ya sea de coordinación y ejecución, se

enlentecían de sobre manera debido al aspecto burocrático que posee toda institución de carácter público, lo que provocó el retraso y modificación de diversos aspectos de la investigación.

## 5. Conclusiones y Aportes desde el Trabajo Social

Desde el trabajo Social, podemos mencionar y destacar que dentro de la Evaluación, en este tipo de instancias, el trabajo efectuado con la RAV es algo completamente nuevo, en cuanto no existe presencia profesional, e incluso en la atención a víctimas no encontramos Trabajadores Sociales, con excepción en la Reparación. Es por este motivo que nuestra Investigación asume una importancia aun mayor, ya que da pié para que los Trabajadores Sociales puedan ser considerados en la intervención de esta temática.

Por otra parte, como mencionamos en el análisis y al principio de las conclusiones, asumimos que la gran falencia en la Atención es la falta de empatía por parte de los funcionarios que atienden a las víctimas, es por ello que proponemos el mejorar las capacitaciones a funcionarios y personal involucrado en la atención a víctimas, en dónde se les socio eduque sobre los delitos y las consecuencias de éstos, mirados desde el punto de vista de quien está siendo atendido, para así lograr que se familiaricen más con sus problemáticas y puedan situarse en el lugar de ellos; se considera que solo así se podrá evitar que vuelvan a ocurrir situaciones como las observadas, donde en muchas de ellas, los funcionarios no tenían el menor cuidado en hablar, comentar o ser escuchados, sobre historias o casos de otras víctimas, incluso frente a otras que estaban presentes, o el no preocuparse que al ser entrevistada una, otra pudiese escuchar, entre otras situaciones inadecuadas, que se presume que ocurren en ocasiones por desconocimiento, y en otras por despreocupación.

Como aporte, creemos que nosotros como profesionales del área social podemos y somos los adecuados para capacitar en esta temática, ya que contamos con la formación, capacidades y competencias, tanto teóricas como prácticas para lograr que los funcionarios comprendan el sufrimiento de las víctimas y logren situarse en su lugar, para así poder brindarles una mejor acogida y una adecuada Atención. Con ello se pretende lograr que la atención sea más cuidadosa y centrada en el usuario, obteniendo que la experiencia de ser víctima no sea más traumática producto de la atención. Siguiendo este camino, poco a poco, se logrará ganar la confianza de las víctimas, asegurándoles y garantizándoles que el proceso será lo menos revictimizante posible, y que se sentirán acogidos y apoyados.

Además, desde un punto de vista más instrumental y físico, creemos que es muy necesario que las autoridades destinen más recursos a las instituciones de asistencia a víctimas, o que los recursos existentes se distribuyan mejor, de manera que se puedan mejorar las condiciones de los lugares de atención, como lo son las salas de espera, las cuales debieran contar con servicios adicionales como dispensador de agua y confites en buen estado, para que así, la espera, que por lo demás es habitual y extensa en tiempo, sea lo más cómoda posible. También debieran contar con un espacio para la diversión de niños, ya sea con mesas y sillas, libros para colorear o algunos juguetes, para así facilitar la estancia de aquellas víctimas que vienen con menores de edad, o personas que acompañan a algún menor de edad que ha sido víctima. En este mismo sentido, se considera fundamental la socio educación en la distribución de recursos, pues en algunas instituciones cuentan con los recursos y los implementos, pero igualmente no hacen uso de ellos, y los espacios destinados para otorgar una mejor atención a víctimas, terminan siendo utilizados para otros fines, según las propias necesidades de cada institución. Siguiendo este lineamiento, se debe decir de las dos instituciones evaluadas que, una no tenía carteles alusivos a los derechos de las víctimas y la otra, el único que tenía, estaba en un lugar poco visible, lo cual genera la ignorancia de las víctimas frente a sus derechos y a los que pueden exigir, como por ejemplo un



Trato Digno. Otro punto, no menor, es el tener espacios diferenciados para la atención de víctimas y de usuarios en general, para así resguardar la intimidad de las víctimas, o para no exponerlas a situaciones incómodas o a escuchar testimonios que le recuerden su experiencia.

Todo lo anteriormente mencionado hace alusión a la preocupación por entregar una mejor acogida a las víctimas y una Adecuada Atención, en donde el trabajo coordinado como Equipos Profesionales es fundamental, en el cual tanto los encargados de capacitar a los funcionarios para la Primera acogida, los funcionarios propiamente tal encargados de ésta y los encargados de la distribución de los recursos, que son las Autoridades, sintonicen en la misma idea, la de preocuparse de las Necesidades de las Víctimas y sus acompañantes, de evitarles situaciones complejas y revictimizantes, y el no olvidar que el ser víctimas es algo que a todos nos puede suceder, y por tanto hay que pensar en cómo nos gustaría ser atendidos, acogidos y apoyados, y con el cuidado y respeto que nos gustaría que nos trataran frente a la vivencia de una situación tan compleja.

En conclusión, la realización de este seminario de título dejó al descubierto parte de la Atención a Víctimas de Delitos Sexuales, ya que debemos recordar a los lectores, que nuestra evaluación abarcó solo una parte de la Atención (la primera acogida) y que los resultados obtenidos son una base para seguir evaluando la temática, ya que nos dejó en manifiesto lo importante de continuar haciéndolo, pues es la única forma de detectar las principales falencias y así generar estrategias para su solución. Y en esta solución es fundamental que aportemos desde nuestra profesión, entregando una mirada más integral de la problemática, abarcando su contexto, la familia de la víctima, las características de la situación vivenciada, en fin situándonos en el lugar de la víctima y en su mejor pasar. Con ello, se pretende abrir nuevas puertas a nuestra Profesión y nuestro conocimiento, porque durante mucho tiempo, se ha dejado este trabajo y responsabilidad a otros profesionales y a las autoridades, sin tomar en cuenta, que la víctima es un ser con muchas necesidades, no tan solo psicológicas y jurídicas, también Sociales, manifestada en la comprensión de sus vivencias, de su contexto, y de su realidad general.

Para finalizar, cabe mencionar que todo esto deja a las alumnas bastante satisfechas en su cometido, ya que lograron insertarse en una temática poco estudiada, pudiendo aportar con su visión crítica como profesionales.

## Bibliografía

### Libros y Documentos

- Política Nacional de Víctimas de Delito. División de Seguridad Pública. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. 2011. Pág. 4,11
- Plan de Seguridad Pública, Chile Seguro. Ministerio del Interior y Seguridad Pública. 2010-2014. Pág. 9.
- Diagnóstico en Materia de Asistencia a Víctimas de Delito en el Contexto Nacional. Ministerio del Interior, 2006. Página 14.
- Documento de Referencias Normativas en Atención a Víctimas de delito. Ministerio del Interior
- Contexto Institucional. 2010. Unidad de Atención a Víctimas División de Seguridad Pública, Ministerio del Interior
- Plan de Trabajo 2011 Red de Asistencia a Víctimas. Ministerio del Interior. Pág. 7
- Orientaciones para la Prevención de la Victimización secundaria y la Protección de Identidad de las Víctimas y Testigos con Medios de Comunicación Social (p. 3). División Nacional de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional, Santiago, 2005.
- Dr. Néstor San Martín. Artículo de Revisión en Ginecología, Violencia Sexual en Chile y Nueva Ley de Delitos Sexuales.
- Bovino, A. (1998). Problemas de derecho procesal penal contemporáneo.
- Anuario Estadístico Interinstitucional. Santiago: Ministerio Público. Pág. 23.
- Estudio de los Delitos Sexuales a Nivel Nacional. FICED, Oficina de Fiscalización contra el Delito Sexual (2006).
- "Análisis Desde el Modelo Traumatogénico de los Indicadores Gráficos Asociados a Agresiones Sexuales Infantiles en la Prueba Persona Bajo la Lluvia". Alejandro Pool, Psykhe, mayo 2006
- Atención a Víctimas de Delitos Violentos, "Reflexiones desde la Práctica"(2001-2007)
- Manual de Capacitación en Temas Victimológicos. Ministerio del Interior, Subsecretaría de Prevención del Delito.2009. pág. 17-19, 20-23
- Revisión Teórica del Concepto de Victimización Secundaria. Revista de Psicología. Universidad de San Martín de Porres. Perú.
- Aspectos Psicológicos, Sociales y Jurídicos de la Victimización. M. A. Soria Verde (Comp.) Barcelona, 1993.pág.64
- S.O.S. Víctimas, 2006; ONU, 1996
- Ander Egg, E. y Aguilar, J. Evaluación de servicios y programas sociales (1994).
- G, Briones. Evaluación de Programas Sociales (2002). Pág. 15.
- C, Amezcua Viedma y A, Jiménez Lara. Evaluación de Programas Sociales (1996).
- G, Edel Mendicoa. Evaluación Social, la fase ausente de la agenda Pública (2006).
- R, Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación (2006). Pág. 102
- Diccionario de la Real Academia Española

### Cátedras

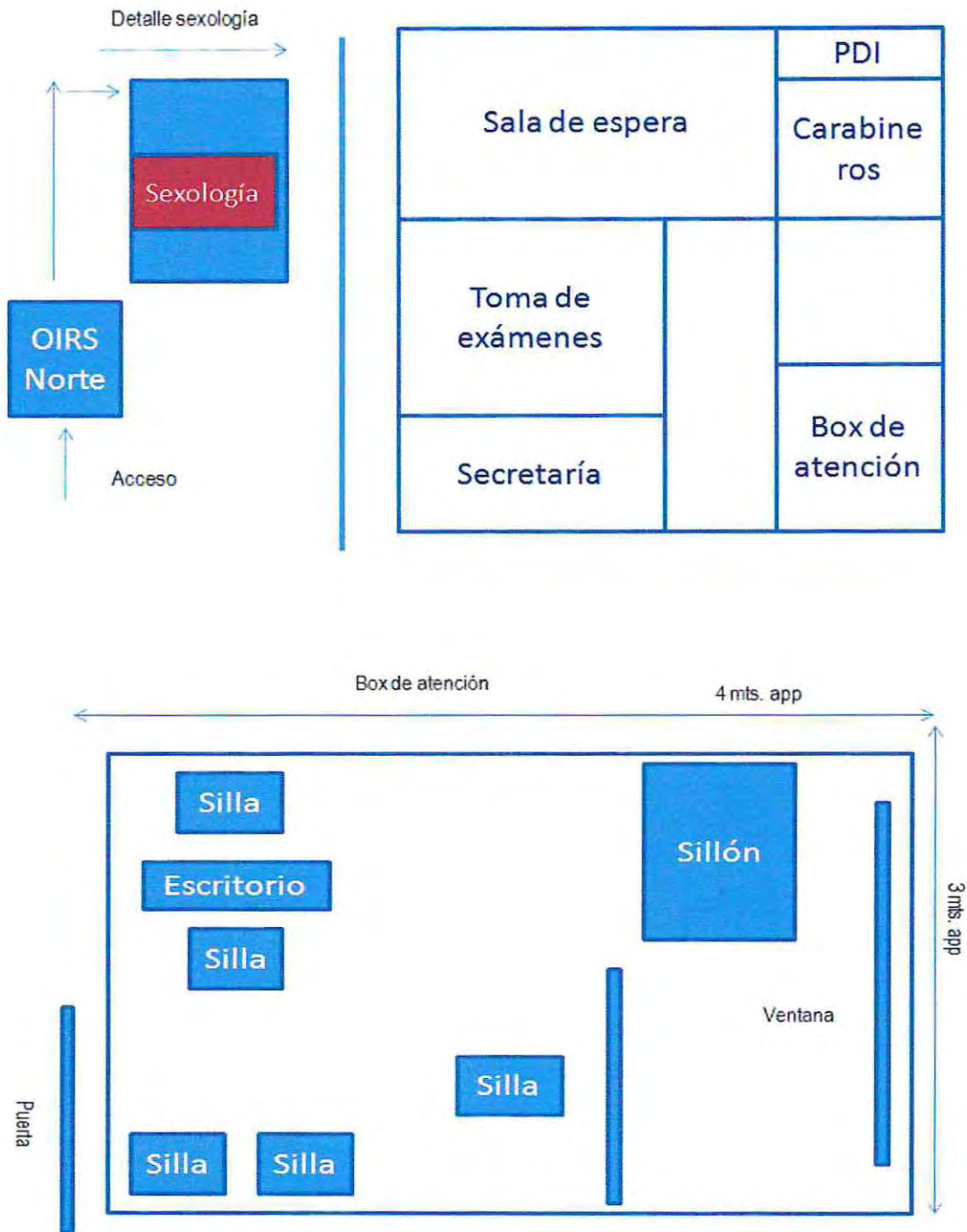
- Cátedra de Evaluación, Profesora María Antonieta. Universidad de Valparaíso. Año 2010.

### Entrevistas


- Entrevista a Catalina Fernández. Profesional Área Política Pública e Intersectorialidad, Programa de Apoyo a Víctimas. Junio 2011.

# Anexos

- Distribución de los espacios de atención en Servicio Médico Legal





 GOBIERNO DE CHILE SERVICIO MÉDICO LEGAL	SUBDIRECCION MEDICA SERVICIO MEDICO LEGAL INFORME MEDICO LEGAL AGRESIONES SEXUALES	<b>F</b>	
CODIGO: SDM	REVISION: 1	VERSION: II	FECHA: 27-05-2008

20. EL AUTOR DE LA AGRESION FUE:
- |                                 |                                    |  |  |   |
|---------------------------------|------------------------------------|--|--|---|
| <input type="radio"/> Padre     | <input type="radio"/> Hermano(a)   | <input type="radio"/> Otro familiar        | <input type="radio"/> Conocido (a)           | <input type="radio"/> Pers. Gendarmería |
| <input type="radio"/> Padrastro | <input type="radio"/> Hijo (a)     | <input type="radio"/> Vecino               | <input type="radio"/> Profesor(a)            | <input type="radio"/> Pers. Carabineros |
| <input type="radio"/> Madre     | <input type="radio"/> Abuelo(a)    | <input type="radio"/> Amigo(a) padres      | <input type="radio"/> Cuidadora jardín       | <input type="radio"/> Fiscalía Militar  |
| <input type="radio"/> Madrastra | <input type="radio"/> Coviv. Padre | <input type="radio"/> Compañero(a) colegio | <input type="radio"/> Pareja (novio, pololo) | <input type="radio"/> Sin especificar   |
| <input type="radio"/> Tía       | <input type="radio"/> Coviv. Madre | <input type="radio"/> Compañero(a) trabajo | <input type="radio"/> Pers. Investigacion    | <input type="radio"/> No corresponde    |
|                                 |                                    |  |  | <input type="radio"/> Desconocido       |

21. ANTECEDENTES MEDICO- QUIRURGICOS Y GINECOLOGICOS:

---

---

---

---

---

**III. EXAMENES REALIZADOS**

22. EXAMEN CLINICO GENERAL (Incluye apreciación estado de animo y Salud Mental en los casos que amerite)

---

---

---

---

23. EXAMEN SEGMENTARIO

A) CARA Y CRANEO:

---

---

---

B) CUELLO:

---

---

---

C) TORAX (Incluye mamas):


---

---

---

D) COLUMNA:

Preparado por: Fernando Ortiz Jessica Peñafiel	Revisado por Jorge López	Aprobado por: Subdirección Médica Dirección Nacional	Fecha Vigencia Revisión N° 1 Página 2 de 4
--	-----------------------------	--	--

 GOBIERNO DE CHILE SERVICIO MÉDICO LEGAL			<b>F</b>
SUBDIRECCION MEDICA SERVICIO MEDICO LEGAL INFORME MEDICO LEGAL AGRESIONES SEXUALES			
CODIGO: SDM	REVISION: I	VERSION: II	FECHA: 27-05-2008

E) ABDOMEN:

---



---



---

F) EXTREMINADADES:

---



---



---

G) EXAMEN GINECOLOGICO

GENITALES EXTERNOS

---



---



---

GENITALES INTERNOS

---



---



---

H) EXAMEN GENITOUROLOGICO:

---



---



---

I) EXAMEN PROCTOLOGICO:

---



---




---

24. MUESTRAS PARA EXAMENES DE LABORATORIO O PRUEBAS BIOLÓGICAS EFECTUADAS (MARCAR CON UNA X)

CONTENIDO VAGINAL, VULVAR, PERIVULVAR

EXAMEN DE ADN EN ESPERMIOS O MEDIOS BIOLÓGICOS

Preparado por: Fernando Ortiz Jessica Peñafiel	Revisado por Jorge López	Aprobado por: Subdirección Médica Dirección Nacional	Fecha Vigencia Revisión N° 1 Página 3 de 4
--	-----------------------------	--	--

 GOBIERNO DE CHILE SERVICIO MEDICO LEGAL			<b>F</b>
SUBDIRECCION MEDICA SERVICIO MEDICO LEGAL INFORME MEDICO LEGAL AGRESIONES SEXUALES			
CODIGO: SDM	REVISION: 1	VERSION: II	FECHA: 27-05-2008

- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> CONTENIDO RECTAL       | <input type="radio"/> BHGG                       |
| <input type="radio"/> CONTENIDO BUCAL        | <input type="radio"/> ESTUDIO DE MANCHAS EN ROPA |
| <input type="radio"/> FLUJO VAGINAL          | <input type="radio"/> ULTRASONOGRAFIA            |
| <input type="radio"/> FLUJO URETRAL Y/O ANAL | <input type="radio"/> COLPOSCOPIA                |
|  | <input type="radio"/> OTROS _____                |

ESPECIFICAR

25. OBSERVACIONES:

---



---



---



---

26. CONCLUSION:

---



---



---



---

27. FECHA DE DESPACHO DE INFORME:

		-			-				
Día			Mes			Año			


FIRMA PERITO RESPONSABLE

NOMBRE Y FIRMA JEFE  
ESTABLECIMIENTO O RESPONSABLE

Preparado por: Fernando Ortiz Jessica Peñafiel	Revisado por Jorge López	Aprobado por: Subdirección Médica Dirección Nacional	Fecha Vigencia Revisión N° 1 Página 4 de 4
--	-----------------------------	--	--



• Acta de Realización de Reconocimientos, exámenes y pruebas biológicas SML

 <p><b>Gobierno de Chile</b> Ministerio de Justicia Servicio Médico Legal</p>			<b>F</b>
<p>SERVICIO MEDICO LEGAL - SUBDIRECCION MEDICA</p> <p>ACTA DE REALIZACION DE RECONOCIMIENTOS, EXAMENES Y PRUEBAS BIOLOGICAS- AGRESIONES SEXUALES</p>			
CODIGO: SDM	REVISION	VERSION: II	FECHA: 27-05-2008

ACTA N° \_\_\_\_\_

**I. DENUNCIA** (En los Servicios de Salud no es obligatorio completar estos datos cuando la víctima es mayor de edad y no ha formulado una denuncia previa. Deberán llenarse siempre, en casos de menores de edad y en casos medico-legales, iniciados por la víctima mayor de edad mediante denuncia)

DENUNCIA PRESENTADA EN \_\_\_\_\_

N° de causa \_\_\_\_\_

Desde 14 hasta 18 años de edad

MOTIVO DENUNCIA

Violación

Estupro

Abuso Sexual

Otros: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**II. ANAMNESIS O RECONOCIMIENTO**

NOMBRE COMPLETO Y EDAD

\_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_

CEDULA DE IDENTIDAD N° \_\_\_\_\_

ACTIVIDAD LABORAL O EDUCACIONAL

DOMICILIO: \_\_\_\_\_ COMUNA \_\_\_\_\_

FECHA Y HORA DEL EXAMEN \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL PROFESIONAL: \_\_\_\_\_  
QUE REALIZA EL EXAMEN

**III. EXAMENES REALIZADOS**

----- EXAMEN CLINICO GENERAL completo ----- EXAMEN SEGMENTARIO completo

Observaciones \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

 <b>Gobierno de CHILE</b> MINISTERIO DE JUSTICIA SERVICIO MÉDICO LEGAL			<b>F</b>
<b>SERVICIO MEDICO LEGAL - SUBDIRECCION MEDICA</b>  <b>ACTA DE REALIZACION DE RECONOCIMIENTOS, EXAMENES Y PRUEBAS          BIOLÓGICAS- AGRESIONES SEXUALES</b>			
CODIGO: SDM	REVISION	VERSION: II	FECHA: 27-05-2008

**MUESTRAS PARA EXAMENES DE LABORATORIO O PRUEBAS BIOLÓGICAS TOMADAS (MARCAR CON UNA ( X )**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> CONTENIDO VAGINAL, VULVAR, PERIVULVAR<br><input type="radio"/> CONTENIDO RECTAL<br><input type="radio"/> CONTENIDO BUCAL<br><input type="radio"/> FLUJO VAGINAL<br><input type="radio"/> FLUJO URETRAL Y/O ANAL | <input type="radio"/> EXAMEN DE ADN EN ESPERMIOS O MEDIOS BIOLÓGICOS<br><input type="radio"/> BHCG<br><input type="radio"/> ESTUDIO DE MANCHAS EN ROPA<br><input type="radio"/> ULTRASONOGRAFIA<br><input type="radio"/> COLPOSCOPIA |
|---|--|

OTROS \_\_\_\_\_

**FIRMA PERITO RESPONSABLE**
**NOMBRE Y FIRMA JEFE  
 ESTABLECIMIENTO O RESPONSABLE**

La presente acta no constituye el informe pericial, y se emite en cumplimiento a lo señalado en los artículos 145 bis, del Código de Procedimiento Penal o del art. 198 del Código Procesal Penal.