

**INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS AL
31-12-2009**

Programa/Institución: Programas de Atención a Víctimas: Unidad de Atención a Víctimas. Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVD)
Ministerio: MINISTERIO DEL INTERIOR
Servicio: SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL MINISTERIO DEL INTERIOR
Año: 2008
Calificación: Parcialmente cumplido

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>I. DISEÑO</p> <p>1. Realizar un diagnóstico de alcance nacional sobre la situación de las víctimas y realizar un estudio prospectivo en cuanto a la proyección de demanda y a las necesidades de atención a nivel regional.</p> <p>Hacer un diagnóstico de alcance nacional sobre la situación de las víctimas, para la identificación de las necesidades particulares de las personas afectadas por delitos violentos. Este diagnóstico debiese describir y dimensionar la población afectada y sus necesidades de atención, proyectando criterios de factibilidad y de priorización que puedan utilizarse en la generación de programas, lo que debería ser un insumo para la definición del Plan Nacional de Atención a Víctimas.</p> <p>Adicionalmente, se debe realizar un estudio prospectivo en cuanto a la proyección de demanda y a las necesidades de atención a nivel regional. Dicho estudio debería</p>	<p>Elaborar un diagnóstico nacional en materia de víctimas, que permita obtener una mirada actualizada de la situación de las víctimas en el territorio nacional: características, necesidades, estrategias de intervención existentes, análisis acerca de cómo estas estrategias responden a dichas necesidades, y los costos involucrados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>En relación al diagnóstico nacional, se trabajó en la actualización del documento de diagnóstico año 2006, lo que permite tener una mirada actualizada a 2009 de la oferta pública existente, la estrategia de intervención de las instituciones, objetivos y la estimación de costos. Adicionalmente, en el documento se consideran los datos actualizados de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) y Encuesta de Violencia Intrafamiliar.</p> <p><u>Observación:</u> El diagnóstico no incorpora la estimación de costos para cada uno de los programas identificados</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Fichas de las Instituciones de la RAV</p>

<p>contribuir a determinar el número de centros necesarios para satisfacer la demanda de acuerdo a la realidad de cada región. Se deben considerar variables como el número de denuncias, los tipos de delitos denunciados, la extensión territorial de cada región y sus características geográficas, y la oferta actual (de las instituciones sujetas a evaluación y de las otras de la red que brindan el servicio), entre otras.</p>		
<p>I. DISEÑO 2. Definir una política pública de atención a víctimas de delitos.</p> <p>Implementar el acuerdo adoptado por la RAV en torno a definir una política pública de atención a víctimas de delitos. Adicionalmente se debe proponer alternativas en cuanto a la institucionalidad que debiese adoptarse, al rol de la RAV, su conducción, funciones, y competencias.</p> <p>Adicionalmente, se debe analizar la factibilidad de constituir un comité del más alto nivel, integrado por los Ministros vinculados al tema y las máximas autoridades de las instituciones involucradas como el Director de la PDI, el General Director de Carabineros, y los Directores de Servicios, que vele por el correcto funcionamiento del sistema mientras se define la política pública, incorporando al Fiscal Nacional.</p> <p>Esta política deberá considerar, entre</p>	<p>Elaborar una propuesta de política pública en materia de víctimas de delito, en el marco de la RAV, considerando el diagnóstico nacional realizado. Esta política deberá considerar, entre otros aspectos, los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar criterios comunes de definición conceptual de delitos - Explorar alternativas en la legislación, respecto de la posibilidad de contar con resarcimiento económico o indemnizaciones. - Definir criterios de asignación de recursos <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>En relación a la Política Pública, se elabora un documento base que contiene aquellos aspectos centrales a considerar en el proceso de construcción de una Política Pública en la materia. En este sentido, se considera la actualización de la oferta programática, apoyada en cifras de victimización actualizadas, además de señalar el marco jurídico actual.</p> <p><u>Observación:</u> Si bien el medio de verificación presenta una propuesta de política pública en materia de víctimas de delitos, basado en nueve ejes y seis criterios orientadores, no contiene, tal como lo menciona el compromiso, la definición de criterios para la asignación de recursos. Complementar la información.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Base de Política Pública en materia de víctimas.</p>

<p>otros aspectos, los siguientes:</p> <p>a) Incorporar nuevos delitos a los catálogos definidos actualmente.</p> <p>Revisar una posible incorporación de algunos delitos (o violencias como las VIF, independiente del tipo de lesión) de alta prevalencia, también denominados violentos o de connotación pública. Esto es especialmente relevante para los servicios de Justicia e Interior.</p> <p>b) Incorporar nuevos criterios de asignación de recursos.</p> <p>Se recomienda considerar otros criterios para la asignación de recursos. Entre ellos, la ubicación geográfica, la realidad delictual y la demanda de atención.</p> <p>c) Revisar las orientaciones de la Organización de las Naciones Unidas (1985) respecto a los derechos de las víctimas de delitos violentos, en relación a los servicios reparatorios relativos a las compensaciones e indemnizaciones.</p>		
<p>I. DISEÑO</p> <p>3. Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos.</p> <p>Diseñar un plan nacional de atención a víctimas de delitos violentos, en el marco de la política pública que se defina, que considere la información de diagnóstico, y que genere</p>	<p>1. Elaborar un plan nacional de trabajo en materia de víctimas de delito que defina objetivos, productos, tareas y plazos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>En el mes de marzo se realizará una jornada de trabajo de la red de Asistencia a Víctimas donde se elaborará la planificación del año.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta la realización de la jornada de trabajo en la que se elaborará la planificación anual en materia de víctimas de delito.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>

<p>distinciones de las distintas líneas programáticas de modo de obtener definiciones más precisas de poblaciones potenciales, poblaciones objetivos, metas, criterios de focalización, mecanismos de selección y mecanismos de coordinación entre los programas, y criterios de derivación de las víctimas entre las distintas líneas programáticas.</p>		<p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p>
<p>I. DISEÑO 4. Rediseñar el modelo de atención a víctimas.</p> <p>Rediseñar el modelo de atención a víctimas, considerando las siguientes recomendaciones:</p> <p>a) Para el Servicio de Información y Orientación, se recomienda seguir el modelo diseñado por los CAVD (Min. Interior) que incorpora actividades de intervención psicosocial temprana, tendientes a prevenir consecuencias más graves a nivel mental de la violencia sufrida. Se recomienda que este servicio sea de cobertura nacional.</p> <p>El modelo considera una primera acogida a la víctima que debe efectuarse, cuando se trata de consentimiento informado, antes de 48 horas de realizada la denuncia, lo que es recomendable como intervención precoz para estos casos. Si la demanda es espontánea o línea 600, la acogida es inmediata. Luego de la acogida se recomienda que sólo se entregue Intervención en Crisis de</p>	<p>1. Definir el modelo de atención a víctimas en el marco de la creación de la propuesta de política pública en materia de víctimas de delito.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Dado el carácter de incipiente del documento de Línea Base de Política Pública, aún no es posible arribar a modelos de atención básicos y comunes contenidos en una política pública en materia de víctimas de delito.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>

<p>Primer Orden , actividad ya incorporada en este servicio. Si la víctima lo requiere, el servicio debería buscar una derivación efectiva a un centro especializado a través de la coordinación de las redes.</p> <p>b) Para el Servicio de Patrocinio o Representación Judicial, se recomienda que los CAVIS fortalezcan el servicio de patrocinio y representación judicial manteniendo sólo para estos casos la atención psicológica (cuando la víctima lo necesite), y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado. Todos aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS, debiesen ser derivados a la red.</p> <p>c) Se recomienda que los Servicios de Atención Psicosocial a víctimas, tales como el actual servicio de atención reparatoria de los CAVD y otros (no evaluados en esta oportunidad como el de Asistencia a Violencia Intrafamiliar en Salud), prioricen por un modelo de intervención breve sin una intervención especializada. La evidencia muestra que para muchos problemas de salud mental, estos tienen resultados costo-efectivos re</p>		
<p>I. DISEÑO</p> <p>5. Revisar la factibilidad de ampliar cobertura de los programas, considerando entre otros aspectos, los siguientes:</p>	<p>Elaborar un informe con los resultados del monitoreo realizado en la Mesa Técnica Regional RAV Coquimbo, respecto del pilotaje del cambio de modelo que está realizando el Ministerio Público.</p>	<p>Se elaboró el Informe Final con los resultados del monitoreo realizado en la Mesa Técnica Regional RAV Coquimbo, respecto del pilotaje del cambio de modelo que está realizando el Ministerio Público OPA (Sistema de Orientación, Protección y Apoyo). A su vez, fue presentado y socializado a la Mesa</p>

<p>a) La demanda que se generará en la medida que el Ministerio Público cambie su modelo de atención, y deje de proveer el servicio de reparación y derive a las víctimas hacia los servicios de reparación de los programas evaluados. Esto implicaría fortalecer los servicios de atención integral, especialmente de los programas de Interior y Justicia.</p> <p>Previamente a lo anterior, se sugiere elaborar un informe respecto de las implicancias que generará el cambio señalado anteriormente respecto del Ministerio Público. Ello orientado a cuantificar el aumento en la demanda de los servicios reparatorios en actual funcionamiento, situación que no se encuentra prevista en la cobertura de los servicios.</p> <p>b) La situación oculta tras los delitos y actos violentos no tipificados como delitos en el código penal, y/o que además no se denuncian. Esto es extremadamente importante considerando el aumento en los últimos años en las denuncias de delitos violentos tanto a nivel social como intrafamiliar, que revelan una realidad nacional preocupante (por ejemplificar, de acuerdo a los datos del SERNAM 1 de cada 2 mujeres es víctima de violencia de parte de sus parejas sentimentales, y un 75% de los niños es víctima de maltratos por parte de sus padres).</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>RAV Nacional.</p> <p>El nuevo modelo OPA (Servicio de Orientación, Protección y Apoyo) busca ajustarse a la misión de la Fiscalía. Propone comenzar a tomar un rol centrado en la protección y ya no uno tan asistencialista y responde a una meta planteada de tener un 100% de cobertura, el pilotaje de este modelo ha permitido concluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se entregará el servicio a todas las víctimas de delitos utilizando un criterio de diferenciación según criterios de vulnerabilidad. Este cambio supone que sólo ciertos delitos se derivarán, tanto de profesional a profesional, en forma directa y con información acabada de la situación tanto del usuario como del acompañamiento judicial. Estos delitos son abuso sexual en niños, niñas y adolescentes, y VIF constitutivo de delito. - Los otros delitos se referenciarán, por un atendedor (funcionario de la Fiscalía), quien otorgará información pertinente para que la víctima acuda a un lugar especializado según sus necesidades y el tipo de delito. - Los servicios que atienden abuso sexual en Niños/as y adolescentes y VIF constitutiva de delito valoran positivamente el cambio, pues ha significado una aceleración y simplificación de las respuestas y una mejor relación con Fiscalía y URAVIT (Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público). - Las instituciones informantes en este pilotaje señalan la necesidad de una mayor coordinación de la Fiscalía. Desde aquéllas que reciben referencias, si bien perciben que existe una mejora en el acceso y en la comunicación con los fiscales en un primer momento posterior a la derivación, existe un distanciamiento; se refieren a que la derivación "es entendida como un fin".
---	--	---

		<p>- Una preocupación final del pilotaje del OPA es la preocupación desde todos los servicios encuestados y todas las instituciones de la RAV, sobre la necesidad de mayores y mejores instancias de capacitación. Tanto para atendedores de la Fiscalía, como de los operadores de otras Instituciones sobre la instalación del Modelo OPA.</p> <p>Se incorpora como verificador el documento Informe Principales Resultados Pilotaje Modelo OPA.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Monitoreo Pilotaje Modelo OPA Región de Coquimbo.</p> <p>Acta de Reunión Mesa RAV Nacional.</p> <p>Presentación Informe Monitoreo Pilotaje Modelo OPA Región de Coquimbo.</p> <p>Informe Principales Resultados Pilotaje Modelo OPA.</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>5. Revisar la factibilidad de ampliar cobertura de los programas, considerando entre otros aspectos, los siguientes:</p> <p>a) La demanda que se generará en la medida que el Ministerio Público cambie su modelo de atención, y deje de proveer el servicio de reparación y derive a las víctimas hacia los servicios de reparación de los programas evaluados. Esto implicaría fortalecer los servicios de atención integral, especialmente de los programas de Interior y Justicia.</p>	<p>Aumentar la cobertura de los CAVD, a través de la instalación de CAVD en cada una de las regiones del país, y presentar resultados obtenidos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se logra la cobertura comprometida en los indicadores de gestión interna de la División de Seguridad Pública. Asimismo, se aumenta progresivamente la instalación de Centros de Asistencia a Víctimas de delito en las distintas regiones del país. Durante el año 2009 se instalan y entran en funcionamiento 12 nuevos CAVD lo que significa contar actualmente con 18 CAVD. Se encuentran en proceso de instalación (arrendados y efectuándose trabajos de habilitación y/o con los actos administrativos para ello en curso) 7 nuevos CAVD. Esto último significará dotar a todas las regiones del país de CAVD.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>

<p>Previamente a lo anterior, se sugiere elaborar un informe respecto de las implicancias que generará el cambio señalado anteriormente respecto del Ministerio Público. Ello orientado a cuantificar el aumento en la demanda de los servicios reparatorios en actual funcionamiento, situación que no se encuentra prevista en la cobertura de los servicios.</p> <p>b) La situación oculta tras los delitos y actos violentos no tipificados como delitos en el código penal, y/o que además no se denuncian. Esto es extremadamente importante considerando el aumento en los últimos años en las denuncias de delitos violentos tanto a nivel social como intrafamiliar, que revelan una realidad nacional preocupante (por ejemplificar, de acuerdo a los datos del SERNAM 1 de cada 2 mujeres es víctima de violencia de parte de sus parejas sentimentales, y un 75% de los niños es víctima de maltratos por parte de sus padres).</p>		<p>Sistematización de Informes de gestión CAVD 2009.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>Establecer mecanismos de coordinación con procedimientos y protocolos establecidos con criterios y orientaciones homogéneas. Estos documentos deben estar en conocimiento de todos los funcionarios que tienen contacto directo con las víctimas, para lo que se sugiere una</p>	<p>1. Establecer un protocolo de atención para niños/as víctimas indirectas del parricidio de sus madres. Este protocolo se establecerá entre Carabineros de Chile, Sernam, Sename y Ministerio del Interior.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>El protocolo intersectorial para niños, niñas y adolescentes víctimas indirectas de homicidio o parricidio en contexto de violencia contra la mujer se encuentra firmado por las autoridades de SERNAM, SENAME, Ministerio del Interior y Carabineros de Chile. Fue firmado el día 3 de septiembre de 2009 y se encuentra en proceso de gestión de decreto desde el Área Jurídica de la DSP. Se envía medio de Verificación en formato CD dado que el documento excede la capacidad de la aplicación web.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica Parcialmente</p>

<p>permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>Es necesario coordinar adecuadamente las prestaciones, evitar duplicidades y aprovechar de mejor manera los recursos tanto profesionales como económicos destinados a los distintos componentes. También es necesario fortalecer la coordinación con la red y establecer un sistema en línea que permita detectar las plazas vacantes para derivaciones, agrupadas por áreas (psicológica, social, psiquiátrica, etc.) y por comunas y regiones.</p>		<p>Cumplido, hasta contar con el Decreto que formaliza el protocolo establecido por la RAV y con la versión final del protocolo (no se recibió ni en formato CD ni en la Web).</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo Intersectorial Víctimas colaterales.</p> <p>Acta Reunion protocolo Víctimas colaterales.</p> <p>Protocolo Intersectorial Víctimas colaterales.</p> <p>Documento preliminar Convenio Intersectorial Víctimas colaterales.</p> <p>Copia correo electrónico envió documentos a instituciones para revisión.</p> <p>Convenio Intersectorial Víctimas colaterales.</p> <p>Acta Reunión protocolo Víctimas colaterales.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>Establecer mecanismos de coordinación con procedimientos y protocolos establecidos con criterios y orientaciones homogéneas. Estos documentos deben estar en conocimiento de todos los funcionarios que tienen contacto directo con las víctimas, para lo que se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>Es necesario coordinar adecuadamente las prestaciones,</p>	<p>2. Elaborar un sistema de abordaje para casos de conmoción pública en la Región Metropolitana, Región del Bío Bío y Región de Valparaíso.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Actualmente existe un sistema de abordaje de casos de conmoción pública que se implementa en todos los CAVD instalados en el país.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Guia de Procedimientos para la Intervención de Casos de Conmoción Pública</p>

<p>evitar duplicidades y aprovechar de mejor manera los recursos tanto profesionales como económicos destinados a los distintos componentes. También es necesario fortalecer la coordinación con la red y establecer un sistema en línea que permita detectar las plazas vacantes para derivaciones, agrupadas por áreas (psicológica, social, psiquiátrica, etc.) y por comunas y regiones.</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>Establecer mecanismos de coordinación con procedimientos y protocolos establecidos con criterios y orientaciones homogéneas. Estos documentos deben estar en conocimiento de todos los funcionarios que tienen contacto directo con las víctimas, para lo que se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>Es necesario coordinar adecuadamente las prestaciones, evitar duplicidades y aprovechar de mejor manera los recursos tanto profesionales como económicos destinados a los distintos componentes. También es necesario fortalecer la coordinación con la red y establecer un sistema en línea que permita detectar las plazas vacantes para derivaciones, agrupadas por áreas (psicológica, social, psiquiátrica, etc.) y por comunas y regiones.</p>	<p>3. Elaborar un Manual Victimológico para operadores de la RAV, instrumento que resume los conocimientos básicos que debe manejar cualquier funcionario que entre en contacto con una víctima. Una vez elaborado este manual, se debe enviar a los equipos profesionales que trabajan con víctimas a nivel nacional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Manual Victimológico elaborado y distribuido a operadores de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Manual Victimológico.</p> <p>Acta Reunión Manual Victimológico RAV.</p> <p>Acta sesión RAV Nacional (22_07_09).</p> <p>Manual Victimológico Preliminar.</p> <p>Oficio de Distribución del Manual</p> <p>Acta Reunión entrega Manual Victimológico RAV</p>

<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>Establecer mecanismos de coordinación con procedimientos y protocolos establecidos con criterios y orientaciones homogéneas. Estos documentos deben estar en conocimiento de todos los funcionarios que tienen contacto directo con las víctimas, para lo que se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>Es necesario coordinar adecuadamente las prestaciones, evitar duplicidades y aprovechar de mejor manera los recursos tanto profesionales como económicos destinados a los distintos componentes. También es necesario fortalecer la coordinación con la red y establecer un sistema en línea que permita detectar las plazas vacantes para derivaciones, agrupadas por áreas (psicológica, social, psiquiátrica, etc.) y por comunas y regiones.</p>	<p>4. Desarrollar una capacitación masiva a los equipos profesionales de cada institución de la RAV a nivel local, en jornadas de trabajo progresivas en relación a la instalación de los Centros. Tal capacitación está diseñada para que integre elementos tales como enfoque de derechos, enfoque victimológico, enfoque de género; todo ello con el fin de transversalizar miradas, y diseñar lineamientos con enfoques comunes.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>No hubo oferentes en primera licitación realizada en Noviembre 2009</p> <p>En la actualidad se encuentra el proceso en fase de postulación de propuesta presentadas por instituciones oferentes externas para la realización de la capacitación. Se espera llevar a cabo la actividad durante el primer trimestre del año en curso.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta realización de la capacitación, la cual se realiza vía licitación pública y se encuentra, al momento de dar cuenta del cumplimiento de compromisos, en etapa de postulación.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Bases de licitación de Capacitación Intersectorial para equipos profesionales de la RAV a nivel local.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>Establecer mecanismos de coordinación con procedimientos y protocolos establecidos con criterios y orientaciones homogéneas. Estos</p>	<p>5. Establecer un Protocolo de Acuerdo para estipular los criterios que permitan no duplicar intervenciones entre los CAVI del Ministerio de Justicia y los CAVD del Ministerio del Interior.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u></p>	<p>Se elaboró un Protocolo de Acuerdo entre los CAVIS del Ministerio de Justicia y los CAVD del Ministerio del Interior, el que establece los criterios de derivación necesarios para evitar la duplicidad de las intervenciones en los usuarios. El 10/08/09 se firmó, a través de las personerías correspondientes, Protocolo de Acuerdo entre los CAVIS del Ministerio de Justicia y CAVD del Ministerio del Interior.</p>

<p>documentos deben estar en conocimiento de todos los funcionarios que tienen contacto directo con las víctimas, para lo que se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>Es necesario coordinar adecuadamente las prestaciones, evitar duplicidades y aprovechar de mejor manera los recursos tanto profesionales como económicos destinados a los distintos componentes. También es necesario fortalecer la coordinación con la red y establecer un sistema en línea que permita detectar las plazas vacantes para derivaciones, agrupadas por áreas (psicológica, social, psiquiátrica, etc.) y por comunas y regiones.</p>	<p>Junio 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Convenio CAVD-CAVI.</p> <p>Documento Final Convenio CAVD - CAVI.</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Implementar sistemas de información que permitan mejorar las funciones y actividades de seguimiento y evaluación.</p> <p>Se recomienda desarrollar e implementar un sistema de información y gestión de los servicios de atención a víctimas que sirva al diagnóstico, a la provisión del servicio, al seguimiento y a la planificación. De modo que establezca definiciones comunes para la construcción de indicadores, de estadísticas y una base de consultas.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda desarrollar un software en línea para todas las instituciones que trabajan</p>	<p>Realizar un levantamiento de información acerca de los sistemas de registro existentes en cada una de las instituciones, como una forma de avanzar en visualizar y/o diagnosticar el estado actual de éstos, y elaborar una propuesta al respecto.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Si bien se han desarrollado acciones en conjunto en el marco de la RAV, no se ha arribado a un levantamiento de información respecto de los sistemas de registros existentes en cada una de las instituciones participantes.</p> <p><u>Observación:</u> No se presentan medios de verificación que den cuenta de las acciones en conjunto realizadas.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>

<p>con víctimas de delitos violentos que permita derivaciones eficientes considerando entre otras cosas las vacantes disponibles, el tipo de atención requerida, la residencia de la víctima, etc. Además debiese permitir realizar un seguimiento de la situación de la víctima y un efectivo control de la gestión desarrollada por todos aquellos que le prestan servicios. Lo anterior, aportaría a la construcción de bases de datos comunes entre los componentes.</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 3. Evaluar satisfacción de usuarios utilizando un formato común a todas las instituciones de la RAV.</p> <p>Diseñar una matriz común de evaluación de satisfacción de usuarios que sea empleada por todas las instituciones que componen la RAV, sin perjuicio de que cada institución pueda incorporarle variaciones que sean pertinentes a sus propios servicios.</p>	<p>Realizar un levantamiento de información acerca de los sistemas de evaluación existentes en cada una de las instituciones, particularmente sobre satisfacción de usuarios, como una forma de avanzar en visualizar y/o diagnosticar el estado actual de éstos, y elaborar una propuesta al respecto.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Si bien se han desarrollado acciones en conjunto en el marco de la RAV, no se ha arribado a un levantamiento de información respecto de los sistemas de evaluación existentes, particularmente en lo que respecta a satisfacción de usuario, en cada una de las instituciones participantes.</p> <p><u>Observación:</u> No se presentan medios de verificación que den cuenta de las acciones realizadas en conjunto.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 4. Potenciar las acciones de prevención de la victimización.</p> <p>Potenciar la prevención de la victimización, para lo cual se debe trabajar en pos de un cambio a nivel nacional que abarque tres niveles:</p> <p>Cambio en los dispositivos tecnológicos: como por ejemplo tipificar en el código penal como delito</p>	<p>1. Incorporar en el plan nacional de trabajo definido en materia de víctimas de delitos, una línea de capacitación permanente para los profesionales de la RAV.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>En el mes de marzo, se realizará la reunión de trabajo para elaborar la Planificación 2010, en este tenor, se espera en esta oportunidad consignar la información requerida para la aplicación de capacitaciones permanentes para los profesionales de la RAV.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta la realización de reunión de trabajo que elaborará la planificación anual del trabajo en materia de víctimas del delito, donde se incorporará este tema.</p>

<p>a aquellos actos violentos que a la fecha aun están excluidos, particularmente los referidos a la violencia al interior de las instituciones. Otra sugerencia es contar con una red de atención en línea a través de la implementación de un software común.</p> <p>Cambio en las interacciones sociales: capacitar a los trabajadores sociosanitarios que detectan y encausan los casos de violencia de modo tal que no produzcan victimización secundaria (Carabineros, personal de los servicios de salud, educadores y personal de los servicios de justicia). En este sentido se recomienda la elaboración de un programa nacional permanente de capacitación que aborde tanto la comprensión del fenómeno social de la violencia, como las competencias para abordarlo y el funcionamiento del sistema de atención a víctimas.</p> <p>Cambio a nivel cultural: estos cambios son de largo aliento y contemplan la revisión y modificación de las creencias y valores referidos a la interacción en la vida social y privada que validan el uso de la violencia. Estas creencias, normas y valores se transmiten a través de los procesos de socialización primaria (creencias que se aprenden en el contexto familiar) secundaria (sobre todo en organizaciones como la escuela y el trabajo) y terciaria (a través de los medios de comunicación), por lo tanto estos tres debiesen ser los focos de intervención de un cambio cultural. En</p>		<p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p>
---	--	---

<p>este sentido se recomienda incorporar a nivel de educación primaria y secundaria contenidos relativos a resolución de conflictos y comunicación, derechos humanos, autocuidado y otros relativos al establecimiento de relaciones humanas en un marco de respeto e igualdad.</p> <p>La violencia</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Potenciar las acciones de prevención de la victimización.</p> <p>Potenciar la prevención de la victimización, para lo cual se debe trabajar en pos de un cambio a nivel nacional que abarque tres niveles:</p> <p>Cambio en los dispositivos tecnológicos: como por ejemplo tipificar en el código penal como delito a aquellos actos violentos que a la fecha aun están excluidos, particularmente los referidos a la violencia al interior de las instituciones. Otra sugerencia es contar con una red de atención en línea a través de la implementación de un software común.</p> <p>Cambio en las interacciones sociales: capacitar a los trabajadores sociosanitarios que detectan y encausan los casos de violencia de modo tal que no produzcan victimización secundaria (Carabineros, personal de los servicios de salud, educadores y personal de los servicios de justicia). En este sentido se</p>	<p>2. Evaluar junto a las otras instituciones de la RAV, la posibilidad de inclusión del sector Educación en esta red.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se presenta propuesta en la línea de prevención enfocada al área de educación en la Reunión Mesa RAV Nacional del 22 de julio del 2009.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta resolver en forma definitiva sobre la posibilidad de inclusión del sector Educación en la RAV.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de Reunión Mesa RAV Nacional (08_07_09).</p> <p>Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p>

<p>recomienda la elaboración de un programa nacional permanente de capacitación que aborde tanto la comprensión del fenómeno social de la violencia, como las competencias para abordarlo y el funcionamiento del sistema de atención a víctimas.</p> <p>Cambio a nivel cultural: estos cambios son de largo aliento y contemplan la revisión y modificación de las creencias y valores referidos a la interacción en la vida social y privada que validan el uso de la violencia. Estas creencias, normas y valores se transmiten a través de los procesos de socialización primaria (creencias que se aprenden el contexto familiar) secundaria (sobre todo en organizaciones como la escuela y el trabajo) y terciaria (a través de los medios de comunicación), por lo tanto estos tres debiesen ser los focos de intervención de un cambio cultural. En este sentido se recomienda incorporar a nivel de educación primaria y secundaria contenidos relativos a resolución de conflictos y comunicación, derechos humanos, autocuidado y otros relativos al establecimiento de relaciones humanas en un marco de respeto e igualdad.</p> <p>La violencia</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. Potenciar las acciones de prevención de la victimización.</p> <p>Potenciar la prevención de la victimización, para lo cual se debe</p>	<p>3. Generar una propuesta de acciones de prevención desde la perspectiva victimológica, enfocadas al área de educación, y presentar resultados obtenidos.</p>	<p>Se presenta propuesta en la línea de prevención enfocada al área de educación en la Reunión Mesa RAV Nacional del 22 de julio del 2009.</p> <p>Esta propuesta aún no ha sido acogida por la Mesa Nacional de la RAV para su ejecución inmediata,</p>

<p>trabajar en pos de un cambio a nivel nacional que abarque tres niveles:</p> <p>Cambio en los dispositivos tecnológicos: como por ejemplo tipificar en el código penal como delito a aquellos actos violentos que a la fecha aun están excluidos, particularmente los referidos a la violencia al interior de las instituciones. Otra sugerencia es contar con una red de atención en línea a través de la implementación de un software común.</p> <p>Cambio en las interacciones sociales: capacitar a los trabajadores sociosanitarios que detectan y encausan los casos de violencia de modo tal que no produzcan victimización secundaria (Carabineros, personal de los servicios de salud, educadores y personal de los servicios de justicia). En este sentido se recomienda la elaboración de un programa nacional permanente de capacitación que aborde tanto la comprensión del fenómeno social de la violencia, como las competencias para abordarlo y el funcionamiento del sistema de atención a víctimas.</p> <p>Cambio a nivel cultural: estos cambios son de largo aliento y contemplan la revisión y modificación de las creencias y valores referidos a la interacción en la vida social y privada que validan el uso de la violencia. Estas creencias, normas y valores se transmiten a través de los procesos de socialización primaria (creencias que se aprenden el contexto familiar)</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>quedando el tema pendiente. En reunión del 22 de julio, no obstante, fue presentada a la RAV una propuesta temática para el desarrollo de acciones de prevención en el área de Educación, quedando pendiente para observaciones.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta contar con una propuesta definitiva de acciones de prevención desde la perspectiva victimológica enfocadas al área de educación, validada por la RAV, y su implementación.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de Reunión Mesa RAV Nacional (22_07_09). Minuta Propuesta Acciones Prevención en Educación 2009.</p>
--	--	---

<p>secundaria (sobre todo en organizaciones como la escuela y el trabajo) y terciaria (a través de los medios de comunicación), por lo tanto estos tres debiesen ser los focos de intervención de un cambio cultural. En este sentido se recomienda incorporar a nivel de educación primaria y secundaria contenidos relativos a resolución de conflictos y comunicación, derechos humanos, autocuidado y otros relativos al establecimiento de relaciones humanas en un marco de respeto e igualdad.</p> <p>La violencia</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>5. Evaluar la pertinencia técnica de las intervenciones y elaborar Manual de Buenas Prácticas.</p> <p>Se recomienda investigar a fondo cuáles son los componentes más valorados por los usuarios en materias de los servicios ofrecidos con el objetivo de potenciar estas buenas prácticas de manera extensiva a toda la RAV. Así también, se recomienda realizar un estudio extensivo a toda la RAV que dé cuenta de los puntos débiles desde una perspectiva sistémica e integral, con el fin de revelar los aspectos que quedan sin adecuada cobertura. Lo anterior con el fin de ahondar en la pertinencia técnica de las intervenciones y elaborar un Manual de buenas prácticas en materias de orientación e información y reparación psicosociojurídica en víctimas de</p>	<p>Elaborar un Manual de Buenas Prácticas Victimológicas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se elaboró una convocatoria a todas las mesas regionales de la RAV para el envío de documentos que contengan buenas prácticas.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente su cumplimiento hasta la presentación del documento final del Manual de Buenas Prácticas Victimológicas.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento de convocatoria para presentación de buenas prácticas en asistencia victimológica.</p>

delitos violentos en Chile.		
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) I. DISEÑO 1. Redefinir subcomponente atención reparatoria.</p> <p>Revisar en el subcomponente de atención reparatoria, el énfasis puesto en la atención clínica de tipo médica y psicológica, en desmedro de una intervención más integral que incorpore una participación más activa de la acción jurídica y social.</p> <p>Se recomienda que acciones destinadas a la asistencia tengan objetivos psicosociales acotados en el tiempo, que permitan asegurar la cobertura (menos duración de la intervención y más personas atendidas). En este sentido, se recomienda que las intervenciones tengan un énfasis en la orientación hacia el desarrollo de competencias y recursos para enfrentar las situaciones de crisis y reestablecer el equilibrio psicosocial afectado por la violencia sufrida y evitar los fenómenos de institucionalización o cronicidad de los problemas mentales. Para lo anterior, se sugiere revisar los planteamientos del Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría (2001) en relación a las políticas, programas y atención a personas afectadas en su salud mental a raíz de hechos violentos.</p> <p>Por último, se recomienda la</p>	<p>1. Incorporar una línea de atención reparatoria intermedia con objetivos acotados y plazos más breves, especialmente destinada a determinados tipos de victimización.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se desarrolla un pilotaje en línea de atención intermedia en el CAVD Zona Occidente (Pudahuel) y CAVD Bío Bio considerando objetivos acotados y plazos más breves de intervención.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta informar sobre la la incorporación definitiva de la línea de atención reparatoria intermedia en el modelo de atención de los CAVD.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento Rediseño Modelo de Atención CAVD.</p> <p>Acta Reunión CAVD 2009.</p> <p>Acta Reunión Pilotaje Atención Reparatoria Intermedia.</p> <p>Presentación de Pilotaje Línea Intermedia</p>

<p>incorporación de enfoques comunitarios y colectivos en el diseño de estrategias de intervención, esto es: sentido de comunidad, apoyo social empoderamiento, acción promocional y preventiva, que han demostrado ser efectivos y consistentes con un enfoque de seguridad pública.</p>		
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) I. DISEÑO 1. Redefinir subcomponente atención reparatoria.</p> <p>Revisar en el subcomponente de atención reparatoria, el énfasis puesto en la atención clínica de tipo médica y psicológica, en desmedro de una intervención más integral que incorpore una participación más activa de la acción jurídica y social.</p> <p>Se recomienda que acciones destinadas a la asistencia tengan objetivos psicosociales acotados en el tiempo, que permitan asegurar la cobertura (menos duración de la intervención y más personas atendidas). En este sentido, se recomienda que las intervenciones tengan un énfasis en la orientación hacia el desarrollo de competencias y recursos para enfrentar las situaciones de crisis y reestablecer el equilibrio psicosocial afectado por la violencia sufrida y evitar los fenómenos de institucionalización o cronicidad de los problemas mentales. Para lo anterior,</p>	<p>2. Incorporar enfoques comunitarios y colectivos en el diseño de estrategias de intervención, esto es, sentido de comunidad, apoyo social, empoderamiento, acción promocional y preventiva, entre otros.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se elabora documento de trabajo en relación a la acción territorial y comunitaria, relevando las acciones que los CAVD ya desarrollan en esta línea.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Propuesta Programática de Trabajo Enfoque Comunitario.</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Talca (1).</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Temuco (1).</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Valparaiso(1).</p> <p>Reporte Act. Comunitarias CAVD Zona Norte (1).</p> <p>Lineamientos para el Trabajo Territorial Comunitario de los CAVD</p> <p>Sistematización actividades comunitarias en los CAVD</p>

<p>se sugiere revisar los planteamientos del Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría (2001) en relación a las políticas, programas y atención a personas afectadas en su salud mental a raíz de hechos violentos.</p> <p>Por último, se recomienda la incorporación de enfoques comunitarios y colectivos en el diseño de estrategias de intervención, esto es: sentido de comunidad, apoyo social empoderamiento, acción promocional y preventiva, que han demostrado ser efectivos y consistentes con un enfoque de seguridad pública.</p>		
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Desarrollar mecanismos de participación de usuarios.</p> <p>Desarrollar mecanismos de participación de usuarios en todos los componentes para la ejecución y evaluación de los servicios que permitan ajustar la gestión de los mismos. Los buzones de sugerencias y reclamos son una buena alternativa siempre y cuando esté definido el procedimiento para dar respuesta a las inquietudes planteadas, y para incorporar las modificaciones necesarias tanto a nivel de diseño como de ejecución del programa.</p>	<p>Diseñar e implementar un mecanismo de participación de usuarios.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realiza un documento de propuesta de mecanismos de participación de usuarios, el cual se encuentra en fase de evaluación. Se aplica encuesta de satisfacción de usuario en primera y segunda línea, adicionalmente se operativiza el uso del libro de reclamos y sugerencia.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta la aprobación definitiva y la implementación del mecanismo de participación de usuarios.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Instructivo de uso de libro de reclamos y sugerencias.</p> <p>Documento de Propuesta de sistema de de participación de usuarios.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.</p>	<p>Diseñar e implementar un sistema de</p>	<p>Se ha programado para el 2010 la externalización</p>

<p>CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Disponer de información más acabada de las características de las poblaciones objetivo de cada programa.</p> <p>Se recomienda que los programas y todas aquellas instituciones que trabajen con víctimas de violencia desarrollen y/o dispongan de un conocimiento sistematizado más profundo respecto a las características y necesidades de sus poblaciones objetivo, incorporando información relativa a sus características sociodemográficas y culturales: por sexo, edad, tipo de delitos, territorialidad, nivel socioeconómico y otros indicadores como condiciones generales de salud, índice de re-victimización, etc.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda manejar los datos y cifras al mayor nivel de desagregación posible, siguiendo un poco los datos a nivel internacional: cifras separadas por género, por edad, por tipo de delito, etc. Una desagregación a este nivel permitiría identificar de mejor forma a los grupos sociales que están siendo beneficiados mayormente por los programas, y contrastarlo con los datos de violencia a víctimas, evaluando si los grupos que están siendo afectados en mayor medida son los que a la vez están recibiendo una mayor atención.</p>	<p>registro y control de gestión de los CAVD, el que permitirá contar con información detallada y desagregada de usuarios y de gastos del programa.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>de la asesoría técnica para la implementación de sistemas de registro y control de gestión.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Programación 2010.</p>
---	--	---

<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>8. Potenciar la RAV y formalizar el rol del Ministerio del Interior.</p> <p>Es de suma importancia para la red en su conjunto y las víctimas de los delitos contar con una red articulada. Al respecto se recomienda potenciar a nivel jurídico a la RAV y formalizar el liderazgo del Ministerio del Interior en este sentido.</p>	<p>Establecer los criterios y elementos centrales de una definición en materia de institucionalidad en el ámbito victimológico, que entregue propuestas acerca del rol de la RAV y de cada uno de sus miembros.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>En el documento de Línea Base se establecen algunos criterios para dicha definición. Asimismo, se realiza una sesión de RAV donde se aborda el tema planteándose la posibilidad de contar con un Consejo Técnico Intersectorial que asesore en materias técnicas a los organismos necesarios para la toma de decisiones en materia de asistencia a víctimas, específicamente en el ámbito de la legislación.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta establecer los criterios y elementos centrales concretos y precisos, sobre una definición en materia de institucionalidad en el ámbito victimológico.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Jornada de Cierre RAV con fecha Enero 2010.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>9. Mejorar los registros de información de los subcomponentes Apoyo a la coordinación de la Red Nacional de Asistencia a Víctimas (RAV) y Servicio de asesoría para proyectos municipales (FAGM).</p> <p>Se recomienda que los subcomponentes FAGM y RAV lleven registros de las actividades realizadas y los beneficiarios de estos servicios.</p>	<p>Presentar programa de trabajo que sistematiza la experiencia de los proyectos municipales (FAGM), así como los instrumentos de registro que permiten obtener información cuantitativa y cualitativa de actividades y beneficiarios de cada uno de ellos.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Se elabora propuesta de Sistematización de proyectos Municipales FAGM en Asistencia a Víctimas.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Acta de Reunión Gestión Territorial - Área Asistencia a Víctimas.</p> <p>Propuesta Programática de Trabajo Sistematización FAGM.</p> <p>Propuesta de Sistematización Proyectos FAGM en Asistencia a Víctimas.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p>	<p>Realizar una campaña comunicacional acerca del Fono 600, que permita su conocimiento público y masivo, facilitando su acceso para la población</p>	<p>Se realiza campaña comunicacional, donde se difunde los servicios brindados por los CAVD, específicamente Línea 600.</p>

<p>11. Potenciar la línea 600.</p> <p>Los niveles de cobertura en cuanto al servicio de orientación e información se ampliarán de manera significativa en la medida que se haga de conocimiento público y masivo la línea 600. Se recomienda potenciar este servicio dada sus características únicas en nuestro país, para que cuente con personal capacitado y que sea de fácil acceso para la población en general.</p>	<p>en general.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Inserto en medios escritos.</p> <p>Grabación de Frases Radiales de los CAVD.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>13. Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, y para el gasto por beneficiario.</p> <p>Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, asignando un porcentaje a cada aspecto. Adicionalmente, se recomienda revisar los datos por subcomponentes, y fijar una meta para el gasto por beneficiario de cada subcomponente, para garantizar una buena cobertura y un buen uso de los recursos.</p>	<p>1. Informar resultados de desagregación del gasto y de gasto por beneficiarios en los 5 centros en pleno funcionamiento: CAVD Región Metropolitana: Zona Oriente, Zona Centro Norte, Zona Occidente, Zona Sur; y CAVD Región del Bío Bío.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realiza informe administrativo de desagregación de gastos por beneficiarios en los 5 Centros comprometidos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe administrativo de desagregación de gastos en 5 CAVD comprometidos.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS</p>	<p>2. Definir metas de gasto de administración y gasto directo, y de</p>	<p>Se realiza una proyección de gastos, asimismo se definen parámetros de gasto por usuario y CAVD.</p>

<p>DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>13. Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, y para el gasto por beneficiario.</p> <p>Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo, asignando un porcentaje a cada aspecto. Adicionalmente, se recomienda revisar los datos por subcomponentes, y fijar una meta para el gasto por beneficiario de cada subcomponente, para garantizar una buena cobertura y un buen uso de los recursos.</p>	<p>gasto por beneficiario.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p><u>Observación:</u> Pendiente hasta la definición de las metas de gasto de administración y gasto directo y de gasto por beneficiario.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe administrativo de parámetros de gastos 2010.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>14. Revisar los gastos de administración para tender a su disminución.</p> <p>Revisar los gastos de administración. Observar por qué son mayores al 10%, que razones hay, y si se pueden reducir sin afectar la calidad del servicio.</p>	<p>1. Realizar un registro mensual de los gastos de administración de cada CAVD, con el objetivo de establecer una línea base que permita la definición de metas y su posterior monitoreo.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Se realiza un informe que consigna registros de gastos de administración, que establece línea de base para la construcción de parámetros administrativos.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta dar cuenta del funcionamiento del registro mensual de información sobre gastos de administración.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de gestión administrativa 2010.</p>
<p>UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS. CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVD) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p>	<p>Mejorar el rendimiento profesional del Servicio de Orientación e Información, y presentar resultados al respecto.</p>	<p>Actualmente se encuentra en fase de estudio la incorporación del Servicio en el CAVD Zona Occidente, asimismo se espera fortalecer los equipos profesionales en los CAVD Zona Oriente y</p>

<p>15. Mejorar el rendimiento por profesional.</p> <p>Mejorar el rendimiento por profesional cada cien horas de servicio, para alcanzar la meta de 64 personas, o al menos para lograrla en un 95%.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Centro Norte. Adicionalmente, se encuentra en fase de coordinación el aumento de comisarías en la Región Metropolitana.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta la presentación de resultados que den cuenta de una mejoría en el rendimiento profesional del Servicio de Orientación e Información</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta de Reunión de coordinación con Carabineros 24-08-2009</p> <p>Minuta de Reunión de coordinación con Carabineros 28-08-2009</p> <p>Minuta de Reunión de coordinación con Carabineros 12-01-2010</p>
---	--	--