

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

Programa/Institución: Programas de Atención a Víctimas: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS) de las Corporaciones de Asistencia Judicial
Ministerio: MINISTERIO DE JUSTICIA
Servicio: SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Justicia
Año: 2008
Calificación: Parcialmente cumplido
Observación: Compromisos revisados en 2 oportunidades, donde existió la posibilidad de mejorar los avances informados por el programa.

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</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>

<p>necesidades de atención a nivel regional. Dicho estudio debería 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>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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>

<p>Esta política deberá considerar, entre otros aspectos, los siguientes:</p> <p>a) Incorporar nuevos delitos a los catálogos definidos actualmente y homogeneizar la definición conceptual de delitos.</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>Por otro lado, se debe revisar la definición conceptual de delitos utilizadas por los distintos programas, para tender a homogeneizar dichos conceptos.</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>		
I. DISEÑO	1. Elaborar un plan nacional de	El Ministerio de Interior, en su calidad de

<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 distinciones de las distintas líneas programáticas de modo de obtener definiciones más precisas de poblaciones potenciales, poblaciones objetivas, 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>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>coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
<p>I. DISEÑO</p> <p>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</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>

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 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.

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.

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

<p>problemas de salud mental, estos tienen resultados costo-efectivos r</p>		
<p>I. DISEÑO 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. 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</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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p>

<p>los niños es víctima de maltratos por parte de sus padres).</p>		
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 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>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 Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas.</p> <p>Establecer mecanismos de</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p>

<p>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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 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 permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación.</p> <p>Es necesario coordinar</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>El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p>

<p>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>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 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,</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>

<p>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>5. Establecer un Protocolo de Acuerdo para estipular los criterios que permitan no duplicar intervenciones entre los CAVIS del Ministerio de Justicia y los CAVD del Ministerio del Interior.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio de Interior, Ministerio de Justicia y las Cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial consensuaron un Protocolo de Derivación entre los CAVD y CAVIS, a fin de evitar la duplicidad de intervención entre ambos centros y coordinar la oferta pública que existe al respecto.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo de derivación entre Cavis y Cavd, consensuado entre Ministerio de Interior, Ministerio de Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial.</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</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>

<p>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 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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	
<p>II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</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 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</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>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>
--	---	---

<p>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 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</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>El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>

línea a través de la implementación de un software común.

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.

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 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

<p>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 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</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><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>

<p>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 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</p>	<p>Elaborar un Manual de Buenas Prácticas.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>El Ministerio de Interior, en su calidad de coordinador de la Red de Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>

<p>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 delitos violentos en Chile.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) I. DISEÑO 1. Reformular el modelo de atención, fortaleciendo la línea de patrocinio y representación judicial.</p> <p>Se recomienda que todos aquellos casos que sean atendidos en el nivel de atención reparatoria sean aquéllos que califiquen para la asistencia judicial, y que aquellos casos que sólo requieran atención psicosocial sean derivados a la red (en caso de que territorialmente se cuente con dichos servicios). Lo anterior implica fortalecer la línea de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica, y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado, así como también aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos</p>	<p>1. Establecer un protocolo de derivación entre el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial, que regule la derivación entre sus centros de atención a víctimas de delitos. Para el cumplimiento de este compromiso se requiere de un consenso con el Ministerio del Interior.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia y las 4 Corporaciones de Asistencia Judicial consensuaron un Protocolo de Derivación entre los CVAD y CAVIS, a fin de evitar la duplicidad de intervención entre ambos centros y coordinar la oferta pública que existe al respecto.</p> <p>El texto definitivo ya está consensuado y se están tramitando las respectivas firmas para su entrada en vigencia.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica Parcialmente Cumplido hasta contar con el protocolo tramitado con las firmas correspondientes para su entrada en vigencia.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo de derivación entre CAVD y CAVIS.</p>

<p>por los CAVIS.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) I. DISEÑO 1. Reformular el modelo de atención, fortaleciendo la línea de patrocinio y representación judicial.</p> <p>Se recomienda que todos aquellos casos que sean atendidos en el nivel de atención reparatoria sean aquéllos que califiquen para la asistencia judicial, y que aquellos casos que sólo requieran atención psicosocial sean derivados a la red (en caso de que territorialmente se cuente con dichos servicios). Lo anterior implica fortalecer la línea de patrocinio y representación judicial manteniendo para todos estos casos la atención psicológica, y en el caso que la complejidad lo requiera, la persona sea derivada a un centro especializado, así como también aquellos casos en que la víctima rechace el servicio de patrocinio y/o no cumpla los requisitos establecidos por los CAVIS.</p>	<p>2. Ejecutar y evaluar un piloto de implementación del protocolo de derivación, en dos regiones del país.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Con fecha 10 de agosto de 2009 se suscribió el "Protocolo de derivación intersectorial entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior y las Corporaciones de Asistencia Judicial", entre el Subsecretario de Justicia, el Subsecretario del Interior y los Directores Generales de las 4 Corporaciones. Asimismo, se acordó un ficha única de derivación, mediante la cual se deben materializar las derivaciones de casos entre los centros.</p> <p>Durante el segundo semestre de 2009 se inició la implementación del protocolo, definiéndose para el piloto de ejecución y evaluación a las regiones Octava (Cavi Talcahuano) y Metropolitana (Cavi Santiago).</p> <p>De acuerdo a trabajo realizado en conjunto con el Área de Víctimas del Ministerio del Interior, se consensuó una ficha de seguimiento común, en la cual se registrarán todos los casos que sean derivados aplicando el protocolo suscrito. Esta ficha es única para todos los centros, y recoge las informaciones más relevantes de los casos derivados. De acuerdo a lo acordado, corresponde que sea el centro derivado quien informe de la derivación efectuada.</p> <p>A fin de evaluar la ejecución en los primeros meses de implementación del protocolo en las regiones piloto, se hizo un levantamiento de las derivaciones efectuadas entre el 10 de agosto de 2009 y el 31 de diciembre de 2009.</p> <p>En tal contexto, se pudo observar que el Protocolo está siendo adecuadamente implementado en las regiones seleccionadas, registrándose derivaciones favorables en ambos casos. En este período, se han efectuado un total de 10 derivaciones en las</p>

		<p>regiones piloto, de las cuales 6 ingresaron favorablemente en el Cavi, por ser pertinentes las derivaciones de acuerdo a los criterios del Protocolo.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo de Derivación</p> <p>Ficha de derivación</p> <p>Registro Monitoreo derivaciones</p> <p>Registro Piloto RM</p> <p>Registro Piloto Octava Región</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) I. DISEÑO</p> <p>2. Ampliar población objetivo.</p> <p>Se recomienda extender los servicios de los CAVIS a todas aquellas personas que no pueden procurarse íntegramente un servicio de tipo reparatorio en victimización y no sólo a las personas que se encuentran bajo la línea de la pobreza, en parte además porque en nuestro país las personas en esta condición actualmente han disminuido a un 10.5% (CASEN, 2006).</p>	<p>1. Elaborar un diagnóstico de la actual carga de trabajo de los CAVIS, por línea profesional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>El Departamento de Asistencia Jurídica elaboró un diagnóstico de la actual carga de trabajo de los Cavis, por línea profesional. En este diagnóstico se consideraron las líneas profesionales jurídica, psicológica y social, distinguiéndose entre las gestiones directas e indirectas de cada una de estas líneas.</p> <p>En términos generales, se puede observar que durante el año 2009 existió una tendencia al incremento, tanto de gestiones directas e indirectas, lo que responde principalmente al mejoramiento efectuado por los profesionales de la calidad y cantidad de información en el sistema de registro estadístico.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico de carga de trabajo actual en CAVIS</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) I. DISEÑO</p>	<p>Elaborar un instructivo que formalice las actividades y objetivos del subcomponente "Prevención de la</p>	<p>La línea de trabajo "prevención de la victimización" fue abordada en el trabajo de la Mesa Técnica de Cavis durante el año 2009. Durante el segundo</p>

<p>4. Fortalecer subcomponente de prevención de la victimización.</p> <p>Se recomienda potenciar y formalizar las actividades y objetivos del subcomponente de prevención de la victimización.</p>	<p>Victimización".</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>semestre, el Ministerio presentó a la Mesa la necesidad de potenciar su rol en el componente "prevención de la victimización".</p> <p>De acuerdo a ello, la Mesa acordó materializar este trabajo en un medio que permita dar cobertura efectiva y cercana a la ciudadanía, por lo cual se optó por la generación de material de difusión de los Cavis. Se acordó generar un díptico común para los Cavis dependientes de las 4 Corporaciones, de manera de dar a la ciudadanía conocimiento acerca de las actividades que realizan los Cavis y potenciar su identidad.</p> <p>Actualmente, se encuentran en proceso de impresión los dípticos por parte de las 4 Corporaciones. Además de ello, se generará material de apoyo para la línea de prevención de la victimización, en afiches.</p> <p>Por otra parte, en la Mesa técnica se instruyó a los Cavis que se potenciara el trabajo en la línea de prevención y promoción de derechos. De acuerdo a registro estadístico, ello ha sido cumplido por parte de los Cavis, los que en el año 2009 aumentaron en un 54% el número de participantes de la comunidad en las actividades de prevención y promoción de derechos.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como no cumplido, ya que el Díptico desarrollado no genera una formalización de las actividades ni de los objetivos del subcomponente. Se recomienda desarrollar un instructivo con los requerimientos expuestos y formalizarlo debidamente.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Díptico</p>
CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A	1. Realizar un diagnóstico de los	Durante el año 2008, las Corporaciones de

<p>VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica desarrolle un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios y políticas utilizadas por los distintos CAVIS. Se recomienda hacer un levantamiento de procesos utilizados por los CAVIS en función a los flujogramas definidos en la presente evaluación, para así poder fijar políticas uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>Manejar los datos y cifras al mayor nivel de desagregación posible, siguiendo un poco los datos a nivel internacional: cifras separadas por</p>	<p>modelos de atención actualmente aplicados en los CAVIS.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Asistencia Judicial trabajaron en el análisis del modelo de atención aplicado en los CAVISs de su dependencia, tras lo cual el Departamento de Asistencia Jurídica realizó un informe de análisis de los modelos a nivel de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial.</p> <p>Se realizó un informe de análisis de los modelos a nivel de las cuatro Corporaciones de Asistencia Judicial, detectándose que por una parte existe un modelo único de intervención de los diferentes profesionales que integran las áreas de atención, lo cual se traduce en flujos homogéneos entre los diferentes CAVIS a nivel nacional. Asimismo, existe uniformidad en cuanto al tipo de profesionales que integran los equipos de intervención; sin embargo, no existe un modelo de organización y conformación de los CAVIS a nivel nacional. Lo anterior se ve reflejado en las diferencias que se presentan tanto en la dotación de cada uno de ellos como en el radio territorial que abarcan. A raíz de lo anterior, resulta difícil establecer estándares de carga de trabajo, toda vez que las jornadas laborales de los equipos no son comparables entre los diferentes CAVIS, por lo que cada centro debiera tener una determinación de capacidad de trabajo propia.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofogasta. Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso. Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial de Bío Bío. Diagnóstico modelo Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.</p>
---	---	--

<p>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>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		<p>Informe comparativo modelos de atención CAVIS.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica desarrolle un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios y políticas utilizadas por los distintos</p>	<p>2. Definir un modelo de atención homologado para los CAVIS, que estandarice los servicios prestados por estos centros, e implementar un piloto en al menos una Región, que permita evaluar su funcionamiento y corregir las posibles falencias.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante el segundo semestre de 2009 la Mesa Técnica trabajó en la definición de un modelo de atención homologado para los Cavis de las 4 Corporaciones. Para la generación de tal modelo, se estimó necesario contar con insumos previos, que permitieran hacer un diagnóstico fundado del trabajo de los Cavis, identificación de buenas prácticas y la percepción de los usuarios. Por lo anterior, durante el segundo semestre 2009 se llevaron a cabo las siguientes líneas de trabajo, encaminadas a la definición de un modelo de atención homologado:</p> <p>1. Encuesta de percepción de usuarios. En el mes de agosto 2009, la Mesa Técnica consensuó el instrumento de medición con la empresa adjudicada</p>

<p>CAVIS. Se recomienda hacer un levantamiento de procesos utilizados por los CAVIS en función a los flujogramas definidos en la presente evaluación, para así poder fijar políticas uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>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>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea,</p>		<p>mediante proceso de licitación pública. En el mes de septiembre se aplicó el pretest y en el mes de diciembre de 2009 se aplicó la encuesta definitiva en cada una de las Corporaciones. Actualmente se encuentran en análisis los resultados obtenidos y pendiente la remisión del informe final.</p> <p>2. Se elaboró un instrumento que contiene un protocolo de género, que establece de manera aplicada cómo este aspecto será considerado en el modelo de atención de los Cavis.</p> <p>3. En el mes de diciembre de 2009 se llevó a cabo una jornada con profesionales de todos los Cavis a nivel nacional. En tal instancia, se requirió a los asistentes dar a conocer cuales son, desde su perspectiva, los principales nudos críticos del trabajo de los Cavis y las mejores prácticas identificadas en ellos, lo cual es insumo para la generación del modelo homologado.</p> <p>En las Metas institucionales relacionadas con la asignación especial de modernización para el año 2010, ha quedado establecido el compromiso de protocolizar el documento definitivo con el modelo de atención homologado para los Cavis a nivel nacional, que se realizará sobre la base de los insumos generados durante el año 2009.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como no cumplido. Se espera que, de acuerdo a lo expuesto, en el año 2010 se protocolice el documento definitivo con el modelo de atención homologado para los CAVIS a nivel nacional, se realice la implementación del piloto en al menos una región con las respectivas evaluaciones de su funcionamiento.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
---	--	---

<p>punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica desarrolle un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios y políticas utilizadas por los distintos CAVIS. Se recomienda hacer un levantamiento de procesos utilizados por los CAVIS en función a los flujogramas definidos en la presente evaluación, para así poder fijar políticas uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de</p>	<p>4. Implementar nuevo sistema de registro de información en todos los CAVIS, que permita además una desagregación más acabada de los servicios recibidos, tipo de delito y características de la población atendida, y evaluar su funcionamiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Durante los meses de Junio y Julio de 2008, el Departamento de Asistencia Jurídica implementó una planilla Excel de registro de información estadística de los CAVIS, a nivel nacional.</p> <p>Esta planilla contempla las 4 áreas de intervención de dichos Centros, pudiendo distinguirse las diferentes gestiones realizadas en Orientación e Información (caracterización de las víctimas atendidas), en el Área Psicológica, Área Social y Judicial.</p> <p>La planilla es llenada mensualmente y remitida al Departamento de Asistencia Jurídica con fecha 20 del mes siguiente al que corresponde la información.</p> <p>Se adjunta informe sobre diagnóstico del funcionamiento de la nueva planilla de registro.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Pauta para el llenado de la planilla_Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá y Antofagasta.</p> <p>Pauta para el llenado de la planilla_Corporación de Asistencia Judicial de Valparaíso.</p> <p>Pauta para el llenado de la planilla_Corporación de Asistencia Judicial del Bío Bío.</p>

<p>la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>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>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		<p>Pauta para el llenado de la planila_Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana.</p> <p>Informe sobre diagnóstico del funcionamiento de la nueva planilla de registro.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p>	<p>5. Incorporar ajustes al sistema de información, considerando la evaluación efectuada, generando informes de seguimiento.</p>	<p>El Ministerio de Justicia visitó los CAVIS para detectar en terreno las observaciones y posibles necesidades de ajustes a la planilla de registro, tras lo cual se consideró necesario efectuar dos ajustes</p>

<p>1. Estandarización de criterios y servicios de los CAVIS.</p> <p>a) Desarrollar un sistema de control de gestión.</p> <p>Se recomienda que el Departamento de Asistencia Jurídica desarrolle un sistema de control de gestión de modo que unifique y estandarice los criterios y políticas utilizadas por los distintos CAVIS. Se recomienda hacer un levantamiento de procesos utilizados por los CAVIS en función a los flujogramas definidos en la presente evaluación, para así poder fijar políticas uniformes para el funcionamiento de los centros a nivel del país.</p> <p>b) Estandarizar los registros de beneficiarios.</p> <p>Estandarizar los registros de beneficiarios, desagregándolos por servicios recibidos y características de la población atendida.</p> <p>c) Homogeneizar los estándares de calidad y eficacia del servicio entregado a nivel nacional.</p> <p>d) Cuantificar los datos y cifras a nivel desagregado.</p> <p>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</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>en la planilla:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporar un campo en donde se pueda registrar el egreso del CAV. 2. Incorporar un campo que permita registrar la información cuando se "reabre" una línea que ya se había cerrado. <p>Para los efectos de llevar a cabo dichos ajustes, y teniendo en consideración que con fecha 31 de julio de 2009, los CAVIS deben entregar el primer informe asociado al cumplimiento de metas de gestión y desempeño 2009, y que por lo tanto, los ajustes en la planilla podrían incidir en la entrega de información en tiempo y forma, el Departamento de Asistencia Jurídica estimó que los ajustes requeridos deben realizarse con posterioridad a esta fecha.</p> <p>Estos se realizarán durante el segundo semestre 2009, sin perjuicio de que el diagnóstico ya se encuentra elaborado. Además se realizan informes de seguimiento de dicha información.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente incorporar ajustes al sistema de información, una vez que se cuente con las observaciones al informe asociado al cumplimiento de metas de gestión y desempeño 2009.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de ajustes a la planilla de registro de los CAVIS. Informe de seguimiento estadístico CAVIS Enero - Mayo 2009.</p>
---	--	--

<p>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>Por otro lado, los distintos CAVIS a nivel nacional no cuentan con una línea de funcionamiento homogénea, punto que se recomienda analizar en profundidad para que el servicio que el Estado entrega cuente con los mismos estándares de calidad y de eficacia a lo largo de todo el país, y no sea que por tratarse de zonas más apartadas o más empobrecidas el servicio no sea integral o sea de menor calidad.</p>		
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Dimensionar las tareas de colaboración con la administración de justicia, y revisar la actual dotación de los Centros en función de dichos requerimientos.</p> <p>Cuantificar las tareas vinculadas con la colaboración con la administración de justicia en la emisión de informes y en la participación en juicio y definir el número de horas profesional que se utilizan en ellas. Esta cuantificación junto con el número de víctimas que requieren el servicio debiese de servir de antecedente para revisar la actual</p>	<p>1. Realizar una primera evaluación de la información generada a partir de la implementación del nuevo sistema de registro de información.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>Se realizó un primer informe estadístico con la información generada a partir de la nueva planilla de registro. Mediante este informe se obtiene tanto información de la caracterización de las víctimas de los CAVIS como de las gestiones que se realizan en las diferentes áreas de intervención.</p> <p>El diagnóstico permite afirmar que existen deficiencias mínimas, teniendo en cuenta que se efectuó la revisión sobre el total de registros considerados relevantes en el período 2008. De las revisiones efectuadas, el mayor problema se concentra en la omisión de registros y en errores de digitación. Otra constante fue la duplicidad de registros, esto se debe a un uso incorrecto de la planilla, pero es fácilmente subsanable.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la nueva planilla de registro permite obtener una mayor cantidad de</p>

<p>dotación de los Centros y ajustarla a los actuales requerimientos.</p>		<p>información relativa a las gestiones que realiza cada profesional del Centro, así como también información detallada sobre la caracterización de las víctimas atendidas, tanto a nivel nacional como regional.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Análisis exploratorio de la planilla.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>2. Dimensionar las tareas de colaboración con la administración de justicia, y revisar la actual dotación de los Centros en función de dichos requerimientos.</p> <p>Cuantificar las tareas vinculadas con la colaboración con la administración de justicia en la emisión de informes y en la participación en juicio y definir el número de horas profesional que se utilizan en ellas. Esta cuantificación junto con el número de víctimas que requieren el servicio debiese de servir de antecedente para revisar la actual dotación de los Centros y ajustarla a los actuales requerimientos.</p>	<p>2. Elaborar informe con la cuantificación de las actividades de los diferentes profesionales de los CAVIS vinculadas a la colaboración de la administración de justicia, el que a su vez se cruzará con el estudio de carga de trabajo ya comprometido.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio de Justicia cuantificó las actividades realizadas por los profesionales de los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial, que se caracterizan por aplicar un modelo integral, esto es, que en un mismo servicio la víctima es atendida en forma coordinada -y a veces conjunta- por abogados, psicólogos y trabajadores sociales.</p> <p>Se trata de una respuesta altamente calificada que se orienta no sólo a que la víctima tenga voz en el proceso penal, lo que se logra a través de la representación judicial como querellante, sino también a atenuar las consecuencias personales, familiares y sociales del delito.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica Parcialmente Cumplido, ya que el informe presentado se considera incompleto. En la respuesta institucional entregada por la institución a la matriz de compromisos, se señaló que "El nuevo sistema de registro de información permite visibilizar la participación que los profesionales tienen en los juicios, en cuanto a asistencia a audiencias, tiempo empleado, y otras gestiones relacionadas con los aspectos judiciales, lo que permitirá cuantificar las tareas vinculadas con la administración de justicia", no obstante el informe no presenta esta información.</p>

		<p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con la cuantificación de las actividades de los CAVIS vinculadas a la colaboración de la administración de justicia.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Establecer mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las CAJ y los principales CAVIS.</p> <p>Se recomienda establecer una mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las Corporaciones de Asistencia Judicial, los principales CAVIS que permitan una adecuada coordinación, implementación y seguimiento de las políticas definidas por el MINJUS y a su vez retroalimentar a las autoridades para la toma de decisiones considerando la realidad regional.</p>	<p>1. Constituir una mesa técnica de trabajo con representantes de los CAVIS a nivel nacional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>En septiembre de 2008 se realizó una jornada a la cual se convocó a todos los CAVIS a nivel nacional.</p> <p>En dicha jornada se acordó constituir una mesa técnica con dos representantes por Corporación de Asistencia Judicial: el coordinador de los CAVIS a nivel de Dirección General, y un profesional designado por los CAVIS de las respectivas Corporaciones. Asimismo en dicha mesa estarían integrados profesionales del Departamento de Asistencia Jurídica.</p> <p>La primera mesa técnica se llevó a cabo con fecha 16 de octubre de 2008. Asimismo se celebró una el 11 de diciembre.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Convocatoria Jornada CAVIS.</p> <p>Acta Jornada CAVIS.</p> <p>Acta Mesa Técnica 16 octubre 2008.</p> <p>Acta Mesa Técnica 11 diciembre 2008.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>3. Establecer mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las CAJ y los principales CAVIS.</p>	<p>2. Elaborar informe con los avances y resultados obtenidos por la mesa técnica de trabajo.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>La mesa técnica se reunió 4 veces durante el primer semestre de 2009, avanzándose en los siguientes temas:</p> <p>1. Elaboración de protocolo de derivación entre los CAVDS del Ministerio del Interior y los CAVIS.</p> <p>2. Elaboración de Bases Técnicas para licitar una</p>

<p>Se recomienda establecer una mesa de trabajo integrado por la División Judicial, las Corporaciones de Asistencia Judicial, los principales CAVIS que permitan una adecuada coordinación, implementación y seguimiento de las políticas definidas por el MINJUS y a su vez retroalimentar a las autoridades para la toma de decisiones considerando la realidad regional.</p>		<p>encuesta de percepción de usuarios de los CAVIS.</p> <p>3. Coordinación con Ministerio Público por el nuevo modelo de atención que implementó en materia de víctimas.</p> <p>4. Organizar la capacitación de género para los equipos de los CAVIS.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe con avances y resultados obtenidos por la mesa técnica.</p> <p>Acta enero 2009.</p> <p>Acta abril 2009.</p> <p>Acta mayo 2009.</p> <p>Acta junio 2009.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. 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</p>	<p>1. Diseñar un mecanismo de OIRS al interior de los CAVIS, estableciendo un protocolo de respuestas al usuario.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>A través de la mesa técnica conformada entre CAVIS- CAJ y Ministerio de Justicia, se han consensuado los criterios mínimos, relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La accesibilidad del mecanismo OIRS para los usuarios, mediante la instalación de buzones y de formularios; - Los sistemas de registro interno y de informes mensuales, a efecto de hacer posible el seguimiento de las presentaciones y su tramitación; - El criterio de que la respuesta deberá provenir siempre de una instancia superior al Centro reclamado, de manera de garantizar la imparcialidad y satisfacción para el usuario, sin perjuicio de que se solicite el respectivo informe al profesional reclamado; - La instancia de apelación, para el caso de que el usuario no quedare conforme con la respuesta

<p>como de ejecución del programa.</p>		<p>recibida; y - El cumplimiento de plazos que se adecuen a lo establecido por la Ley N° 19.880 sobre Procedimiento Administrativo.</p> <p>El mecanismo consensuado será implementado durante el segundo semestre de 2009.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Mecanismo OIRS aplicable a los CAVIS.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>4. 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>2. Implementar a nivel nacional el mecanismo diseñado.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante el segundo semestre de 2009 la Mesa técnica trabajó en la homologación de la tramitación de las presentaciones de OIRS en los Cavis de las cuatro Corporaciones. En el mes de septiembre de 2009, se consensuó el documento definitivo "Criterios generales para tramitación de OIRS en los Centros de Atención Integral a Víctimas de delitos violentos".</p> <p>Por otra parte, el Ministerio transfirió a las Corporaciones recursos para la adquisición de buzones OIRS, así como para la impresión de formularios para las presentaciones, que estarán disponibles en todos los Cavis para sus usuarios.</p> <p>Actualmente las Corporaciones se encuentran en proceso de licitación pública para las contrataciones correspondientes.</p> <p><u>Observación:</u> A la espera de la implementación a nivel nacional del mecanismo diseñado. El compromiso se califica como parcialmente cumplido.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Criterios generales OIRS</p>

<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>5. Incorporar el enfoque de género.</p> <p>Incorporar el enfoque de género tanto en sus procesos de gestión (por ejemplo PMG) como formalizadamente en su modelo de intervención.</p>	<p>1. Capacitar a los equipos de trabajo de los CAVIS en materias de género.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>El Ministerio de Justicia contrató a Lidia Casas en conjunto con Helena Olea para la realización de una capacitación en género a los CAVIS. Se acuerda realizar 4 capacitaciones, una para cada Corporación.</p> <p>Las capacitaciones (que sufrieron una reprogramación de las fechas originales, por enfermedad de una de las expositoras), se realizan en las siguientes fechas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 de julio: CAJ de Tarapacá y Antofagasta, realizada en Antofagasta. Asisten profesionales de los CAVIS de Arica, Antofagasta e Iquique. - 20 de julio: CAJ Metropolitana, realizada en Santiago. Asisten profesionales de los CAVIS de Santiago, Rancagua, Talca, Punta Arenas. - 22 de julio: CAJ del Bío-Bío, realizada en Villarrica. Asisten profesionales de los CAVIS de Talcahuano, Chillán, Temuco, Puerto Montt y Valdivia. Se adjunta acta de asistencia. - 27 de julio: CAJ de Valparaíso, a realizarse en Valparaíso. Asistirán profesionales de los CAVIS de Copiapó, Coquimbo, Viña del Mar y Quillota. <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Programa de capacitación.</p> <p>Asistencia a capacitación de CAVIS de la Corporación de Tarapacá y Antofagasta.</p> <p>Asistencia a capacitación de CAVIS de la Corporación Metropolitana.</p> <p>Asistencia a capacitación de CAVIS de la Corporación de Bío Bío.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS</p>	<p>2. Elaborar un modelo que incorpore el enfoque de género en los CAVIS.</p>	<p>Para el cumplimiento de este compromiso, durante 2009 se efectuaron capacitaciones en materia de</p>

<p>(CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>5. Incorporar el enfoque de género.</p> <p>Incorporar el enfoque de género tanto en sus procesos de gestión (por ejemplo PMG) como formalizadamente en su modelo de intervención.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>género a los funcionarios de todos los Cavis del país. Tales capacitaciones sirvieron para que los profesionales entregaran sus aportes para la incorporación de la perspectiva de género en el modelo de atención.</p> <p>Con tales insumos, durante el segundo semestre de 2009 la Mesa Técnica trabajó en la elaboración de un modelo de atención, consensuándose el documento "Indicaciones para la incorporación del enfoque de género en el modelo de atención de los Centros de Atención Integral a víctimas de delitos violentos (CAVIS) dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial".</p> <p>Este documento contempla, por una parte, consideraciones introductorias y conceptuales de la perspectiva de género, y por otra, aspectos concretos para la incorporación formal del enfoque de género en la atención de los Cavis.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Indicaciones para la incorporación del enfoque de género en el modelo de atención de los Centros de Atención Integral a víctimas de delitos violentos (CAVIS) dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>6. Mejorar la estimación de población objetivo.</p> <p>Se estima de gran importancia para los CAVIS conocer las particularidades del fenómeno de la violencia en los</p>	<p>Realizar un estudio de caracterización y estimación de la población objetivo. Este estudio se realizará sujeto a la disponibilidad de recursos por parte de la Institución.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante el año 2009 no hubo disponibilidad de recursos que permitieran externalizar la realización de un estudio de esta naturaleza, por lo cual ello no fue efectuado.</p> <p>Sin perjuicio de ello, se llevó a cabo de forma interna un Estudio de caracterización de los beneficiarios de los Cavis.</p> <p><u>Observación:</u> Se califica como parcialmente</p>

<p>contextos de pobreza, de modo de mejorar la estimación de población objetivo, pues resulta inadecuado aplicar un factor por porcentaje de pobreza a las denuncias de los delitos, puesto que la violencia no se distribuye de manera homogénea en los diversos tramos socioeconómicos y afecta en mayor medida a las personas más pobres dada su situación de riesgo social.</p> <p>Lo anterior implica además, 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 revictimización, 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</p>		<p>cumplido debido a que el estudio presentado no aborda la estimación de la población objetivo. A la espera de una respuesta por parte de la Institución sobre la disponibilidad de recursos en el año 2010 para efectuar el estudio.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Caracterización de usuarios</p>
--	--	--

<p>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>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Construir indicadores de cobertura que considere la demanda real de atención.</p> <p>Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente o programa construya indicadores que contemplen la demanda real que los usuarios hacen a los servicios que son ofrecidos por las instituciones, la cual es en diversos aspectos desconocida. Esta sugerencia se hace extensible a todas las instituciones que componen la RAV.</p>	<p>1. Revisar y concordar con DIPRES matriz de marco lógico e indicadores que sirvan de base para evaluar el desempeño del programa y realizar su posterior seguimiento.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2008</p>	<p>En el contexto de la evaluación que efectuó la Dirección de Presupuestos a los Centros de Atención de Víctimas de Delitos Violentos de las Corporaciones de Asistencia Judicial, se consensuó una matriz de marco lógico cuyos indicadores permiten efectuar un seguimiento del funcionamiento de dichos Centros. En dicha matriz se incorporaron las sugerencias señaladas por el Panel de Expertos en el informe final de la evaluación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de Marco Lógico.</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Construir indicadores de cobertura que considere la demanda real de atención.</p> <p>Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente o programa construya indicadores que contemplen la demanda real que los usuarios hacen a los servicios que son</p>	<p>2. Cuantificar los indicadores de desempeño incluidos en matriz de marco lógico del programa, incluidos los indicadores de cobertura que consideren la demanda real de atención.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Como resultado de la nueva planilla de registro de los Cavis, fue posible extraer información acerca de los indicadores de desempeño incluidos en la matriz de marco lógico.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como parcialmente cumplido, ya que en el informe estadístico consolidado no se abordan aquellos indicadores relacionados con la medición de la satisfacción del usuario (dimensión de calidad).</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p>

<p>ofrecidos por las instituciones, la cual es en diversos aspectos desconocida. Esta sugerencia se hace extensible a todas las instituciones que componen la RAV.</p>		<p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de marco lógico</p> <p>Informe estadístico consolidado: medio de verificación</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>7. Construir indicadores de cobertura que considere la demanda real de atención.</p> <p>Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente o programa construya indicadores que contemplen la demanda real que los usuarios hacen a los servicios que son ofrecidos por las instituciones, la cual es en diversos aspectos desconocida. Esta sugerencia se hace extensible a todas las instituciones que componen la RAV.</p>	<p>3. Incorporar los indicadores de desempeño del programa en el Sistema de Información de Gestión (SIG) de la Subsecretaría de Justicia.</p> <p>El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través de la revisión del Sistema de Planificación/Control de Gestión del P.M.G. de la Subsecretaría de Justicia.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>Durante 2009, el Departamento de Asistencia Jurídica del Ministerio planteó a la Unidad de Auditoría Ministerial la propuesta de incorporar los indicadores de desempeño de los Cavis en el SIG de la Subsecretaría, a fin de poder dar cumplimiento al compromiso planteado. Con este objeto, se llevaron a cabo reuniones bilaterales, en las cuales se plantearon las informaciones a registrarse, así como también el sistema de seguimiento propuesto.</p> <p>Sin embargo, según fue informado por la Unidad de Auditoría Ministerial, no correspondería que los indicadores de los Cavis sean incorporados en el SIG ministerial. Los Cavis forman parte de los servicios relacionados al Ministerio de Justicia ?Corporaciones de Asistencia Judicial?, al igual que otros Centros de atención y líneas de trabajo de tales Corporaciones, y en tal medida no debieran influir en el SIG de la Subsecretaría.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, la División Judicial del Ministerio realizará fiscalizaciones y seguimiento a los Cavis a través de la entrega de informes, minutas, seguimiento estadístico, etc., cuya ejecución será seguida internamente por la Unidad de Auditoría del Ministerio.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como no cumplido, ya que no se han incorporado aún los indicadores de desempeño del programa en el Sistema de Información de Gestión (SIG) de la Subsecretaría de Justicia.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>

<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>9. Establecer metas para la desagregación del gasto entre administración y gasto directo.</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>Revisar la metodología de estimación de los gastos de administración y directos, y evaluar su comportamiento y evolución en el periodo 2007-2008.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2009</p>	<p>Entendiendo por costos de administración todos aquellos desembolsos financieros que están relacionados con la generación de los servicios de apoyo a la producción de los componentes del programa, en el caso de los CAVIS, dependientes de las Corporaciones de Asistencia Judicial, éstos no presentan este tipo de gastos.</p> <p>En efecto, los CAVIS son un consultorio jurídico, especializado en la atención de víctimas. Los servicios de apoyo de los Cavis son realizados por los profesionales de las Direcciones Generales y Regionales de las Corporaciones de Asistencia Judicial. Son ellos los que se encargan de la selección del personal, de la capacitación de éste, de llevar a cabo el pago de remuneraciones, planificación y evaluación de dichos centros, administración de pasajes, viáticos y materiales.</p> <p>En este sentido, los CAVIS sólo presentan costos asociados a la producción del componente, lo que se traduce en las remuneraciones de los profesionales que trabajan directamente en la entrega de los servicios.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica No Cumplido, ya que no es correcto señalar que los CAVIS no presentan gastos de administración, pues éstos existen independiente de donde provengan los recursos, es decir, si los gastos de administración son financiados con recursos de las CAJ no contemplados en la asignación específica a los CAVIS, igualmente éstos deben contabilizarse como sus gastos de administración.</p> <p><u>Calificación:</u> No cumplido</p>
<p>CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVIS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN</p>	<p>Revisar la estimación de los gastos de atención, gastos por beneficiarios y por sub-componentes, y evaluar su comportamiento y evolución en el</p>	<p>Desde el año 2007 el Ministerio de Justicia y las Corporaciones de Asistencia Judicial han trabajado en conjunto en la desagregación del gasto -y luego del presupuesto- en los distintos componentes, lo</p>

<p>10. Fijar metas de gasto y presupuesto, y separar indicadores por subcomponentes.</p> <p>A pesar de que un presupuesto asignado de acuerdo al gasto del periodo evita la sub o sobre utilización de los recursos, también es cierto que una asignación de este tipo no permite controlar del todo el buen y eficiente uso de los recursos destinados al componente. Por lo mismo, es necesario tener un punto de comparación entre lo que se gasta y lo que debería gastarse, e instaurar metas sobre los gastos a realizarse en cada ítem del gasto podría ser una solución.</p> <p>También se recomienda que se fijen metas específicas para los indicadores de eficiencia planteados y que se separen dichos indicadores entre los distintos subcomponentes, para alcanzar a observar con mayor precisión el desempeño en el uso de los recursos.</p>	<p>periodo 2007-2009.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2009</p>	<p>cual ha permitido que las cuatro instituciones tengan su presupuesto desagregado y puedan presentar informes de ejecución presupuestaria por componentes, entendiéndose por tales, sus 6 líneas de trabajo.</p> <p>Sobre la base de la información disponible, se revisó la estimación de los gastos de atención y gastos por beneficiario, así como su comportamiento y evolución en el período 2007-2009.</p> <p><u>Observación:</u> El compromiso se califica como parcialmente cumplido, ya que dentro del informe se presenta una afirmación incorrecta, la cual determina la no estimación de los gastos por subcomponentes, por lo que este requerimiento no se incluye en el informe.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Revisión de estimación de gastos</p>
---	--	---