

CONTENIDO

- Problema a intervenir.....2
 - Diagnóstico.....2
 - Problema a intervenir.....3
 - Justificación4
- Objetivos, focalización, y cobertura.....4
 - Objetivos y coberturas4
 - Objetivo general:.....4
 - Objetivos específicos4
 - Focalización territorial.....4
 - Población objetivo6
- Metodología y actividades6
 - Descripción metodológica6
 - Primer orden (primer apoyo/primeras horas).....7
 - Segundo orden (o de segunda respuesta)7
 - Enfoques7
 - Enfoque de derechos7
 - Enfoque de inclusividad.....8
 - Enfoque de género.....9
 - Enfoque intercultural9
 - Enfoque de redes sociales.....10
 - Componentes de intervención10
 - Componente de promoción del ejercicio de derechos de las personas víctimas de delitos.....10
 - Componente de prevención comunitaria de otras formas de victimización11
 - Componente de coordinación de redes comunitarias e institucionales.....11
- Equipo ejecutor.....12
- Planificación.....12
 - Etapas 1: diagnóstico.....12
 - Etapas 2: instalación/difusión.....12
 - Etapas 3: implementación.....13
 - Etapas 4: evaluación.....13
- Antecedentes recomendados para una correcta implementación del proyecto.....13
- Coordinación de redes.....13
- Resultados esperados14
- Documentos.....15

PROBLEMA A INTERVENIR

Diagnóstico

La victimización por delitos violentos¹, desde fuentes conocidas, genera más de 90 mil personas afectadas a nivel nacional². De este grupo, la mayor concentración de víctimas se vincula con robos violentos (83%), lesiones graves y gravísimas (11%), abusos sexuales calificados (1,9%) y lesiones graves, gravísimas y muertes asociadas a accidentes de tránsito (1,7%).

En este contexto, la victimización y sus consecuencias negativas tienen una dimensión personal, familiar y comunitaria. De allí que la implementación de servicios, programas y proyectos orientados a la asistencia y el apoyo a las víctimas de delito, requiere de una atención integral que, traducidos en política pública, atienda a la *dimensión personal* de cada sujeto y su historia, la *dimensión psicosocial* referida a la trama sociocultural que sostiene valores y recursos familiares y comunitarios, desde donde se significa el evento violento y delictivo, la *dimensión territorial* y la *trama institucional* disponible, que determina el acceso y la forma en que las personas pueden ser intervenidas a fin de superar las consecuencias negativas de la victimización.

Debido a las obligaciones nacionales e internacionales en materia de Derechos Humanos, el Estado es el primer responsable de la seguridad ciudadana. Lo cual no se reduce solamente al mantenimiento del orden público, sino a la obligación positiva³ de generar las condiciones de posibilidad para el ejercicio de una ciudadanía plena. El objetivo de promover la seguridad ciudadana es, por tanto, la creación de condiciones para una convivencia pacífica entre todos los ciudadanos entre sí, para la protección integral de los Derechos Humanos.

No obstante, a pesar de la actividad preventiva y promocional de la seguridad ciudadana, se generan hechos delictivos que vulneran y afectan a las personas, el Estado tiene de igual modo que brindar una atención conforme a estándares internacionales, como los señalados en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delito y Abuso de Poder⁴. Es decir, intervenir integralmente con las personas afectadas, en las dimensiones en las que se identifican consecuencias negativas producto de la victimización. Tal intervención del Estado, no se limita a las formas de participación de las personas afectadas en el sistema penal, sino que se extiende al ámbito global de las políticas públicas, estableciendo orientaciones precisas respecto al acceso a la justicia, el trato digno y respetuoso.

En el actual contexto institucional, si bien el Estado ofrece una amplia oferta de servicios y programas de atención a personas víctimas, éstos tienen una naturaleza diversa, sumado a que la acción pública en la materia no se encuentra eficazmente coordinada. Así, distintas evaluaciones⁵ han destacado la necesidad de acciones de coordinación de diversas instituciones con competencia en el ámbito del apoyo y la asistencia a personas víctimas de delito.

¹ Por delitos violentos, nos referimos acá al catálogo de atención del Programa Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

² Diagnóstico Nacional Víctimas de Delito en Chile - 2019:

http://www.apoyovictimas.cl/media/2016/01/Diagn%C3%B3stico-Nacional-V%C3%ADctimas-2019_v1.1-WEB.pdf

³ Implican que el Estado adopte medidas y realice todas las acciones legislativas, ejecutivas y judiciales a fin de asegurar los derechos y libertades protegidos en instrumentos internacionales, y a su vez deben prevenir investigar y sancionar toda violación de derechos reconocidos por tales instrumentos y procurar su restablecimiento, si es posible, del derecho trasgredido y, en su caso, la reparación de los daños producidos por la vulneración de dichos derechos.

⁴ Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 40/34, el 29 de noviembre del año 1985.

⁵ DIPRES, Evaluación de Programas Gubernamentales, sobre asistencia a víctimas del año 2007 y 2015.

Frente a este contexto y con la finalidad de coordinar los esfuerzos existentes en materia de asistencia a víctimas, en el mes de mayo del año 2007, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública lideró la constitución de la Red de Asistencia a Víctimas (RAV), la cual, en virtud de un convenio de colaboración, integró al conjunto de organismos públicos que brindan apoyo a quienes han sido víctimas de alguna acción delictual violenta: Ministerio de Justicia y DDHH (Corporaciones de Asistencia Judicial - Servicio Nacional de Menores - Servicio Médico Legal), Ministerio de Salud, Servicio Nacional de la Mujer, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público y Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Posteriormente, el año 2014 se integra el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA) y el Poder Judicial. El convenio de colaboración intersectorial se materializa en una mesa nacional de trabajo integrada por representantes de todas las instituciones firmantes, en la que el Programa Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito participa como ente coordinador. A su vez, se constituyen las mesas técnicas regionales de asistencia a víctimas, existiendo una en cada región del país. Todo este trabajo, es desarrollado a través de un Plan de trabajo con ejecución anual.

El objetivo de la Red de Asistencia a Víctimas es “contribuir a generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las víctimas de delito, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan”. Por consiguiente, desde su inicio, la Red de Asistencia a Víctimas, ha buscado contribuir a visibilizar las problemáticas que enfrentan las víctimas de delitos, ampliar las perspectivas respecto de sus múltiples y variadas demandas, y generar mecanismos de coordinación intersectoriales entre las instituciones.

Por tanto, reconociendo la relevancia de la articulación de las instituciones, se busca que los proyectos de esta tipología logren coordinarse con esta Red a nivel regional, ya sea en forma directa o a través del Centro del Programa Apoyo a Víctima en el territorio.

Problema a Intervenir

El objetivo de la intervención de los proyectos es promover el ejercicio de los derechos de las personas víctimas de delito, a través del fortalecimiento de las capacidades de las personas, la comunidad y las instituciones.

Así, el problema a intervenir por parte de los proyectos en la presente tipología, puede ser esquematizado en al menos cuatro ámbitos:

- Falta de información y orientación especializada sobre la experiencia de victimización, mediante dispositivos de primera respuesta de carácter contingente.
- Falta de acceso, en el mediano plazo a la atención especializada para superar el daño psicológico y social que ocasiona el delito y la experiencia de victimización.
- Falta de acompañamiento especializado para superar el daño jurídico y evitar la victimización secundaria de las personas en el sistema de administración de justicia.
- Ausencia de coordinación de los instituciones y servicios de apoyo y asistencia a personas víctimas de delito, en el ámbito local.

Por tanto, los componentes de intervención de los proyectos, deben considerar al menos uno de estos ámbitos, para formular una respuesta coherente y pertinente con cada territorio a nivel local.

Justificación

El Estado, en sus distintos niveles, “debe dar cumplimiento a la obligación de respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos, garantizando desde el Estado el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos de las víctimas de delito, permitiendo, de esta manera, la reparación integral”⁶.

No obstante, la posición de las personas víctimas de delitos desde el Estado, carecen de un estatuto especial, que defina, más allá del proceso penal, el conjunto de derechos que les asisten y que aglutine los servicios que les prestan. Aunque hay derechos reconocidos y servicios prestados, muchos de éstos no están asociados a la sola condición de víctima.

En atención a este escenario normativo, la experiencia de victimización y las consecuencias negativas que se derivan, pueden ser abordadas desde acciones en el territorio que atiendan y visibilicen el hecho de que dichas consecuencias no sólo ocurren a nivel individual, sino también, social. Es, por tanto, indispensable que los proyectos en esta tipología comprendan la complejidad y los distintos efectos que tiene el delito a nivel individual, microsocio y comunitario.

OBJETIVOS, FOCALIZACIÓN, Y COBERTURA

Objetivos y Coberturas

A continuación, se presentan los objetivos generales y específicos en la presente tipología.

Objetivo general:

Promover el ejercicio de derechos de las víctimas de delitos, a través del fortalecimiento de las capacidades de las personas, la comunidad y las instituciones.

Objetivos Específicos

- Brindar atención psicosocial de primera acogida a personas que han sido víctimas de delitos violentos.
- Fortalecer las competencias y el capital social existente a nivel comunitario, como factor protector de la violencia y el delito, a través de estrategias de capacitación y promoción de los liderazgos.
- Facilitar el acceso del usuario/a a la red de servicios locales y de asesoría jurídica, específicamente en materia de atención y reparación de las víctimas de delitos (⁷CAV, CAVI URAVIT, CAVAS, etc.).

Focalización Territorial

Los proyectos deben vincularse con la red e instituciones que forman parte de la oferta del Estado en materia de asistencia a víctimas, presente en el territorio, con especial énfasis en aquellas comunas donde el Programa Apoyo a Víctimas tiene sede.

⁶ Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Política Nacional de Víctimas de Delito, año 2013.

⁷ CAV: Centros de Apoyo a Víctimas; CAVI: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos; URAVIT: Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos; CAVAS: Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales.

El Programa cuenta con 50 unidades de atención ubicadas en todas las regiones del país, diferenciadas en CAVD y Puntos de Atención:

Región	Comuna	Denominación específica
Arica y Parinacota	Arica	CAVD
Tarapacá	Iquique,	CAVD
	Alto Hospicio	CAVD
Antofagasta	Antofagasta	CAVD
Atacama	Copiapó	CAVD
Coquimbo	Coquimbo	CAVD
	Ovalle	CAVD
	La Serena	CAVD
O'Higgins	Rancagua	CAVD
	San Fernando	CAVD
Biobío	Concepción	CAVD
	Chillán	CAVD
	Los Ángeles	CAVD
Araucanía	Temuco	CAVD
	Angol	CAVD
	Collipulli	Punto de Atención
Los Ríos	La Unión	CAVD
	Valdivia	CAVD
Los Lagos	Osorno	CAVD
	Purranque	Punto de Atención
	Puerto Montt	CAVD
	Ancud	Punto de Atención
	Castro	CAVD
	Quellón	Punto de Atención
Aysén	Aysén	Punto de Atención
	Coyhaique	CAVD
Magallanes	Punta Arenas	CAVD
	Puerto Natales	Punto de Atención
R. Metropolitana	Colina	CAVD
	Til Til	Punto de Atención
	Santiago	CAVD
	Pudahuel	CAVD
	Maipú	CAVD
	Padre Hurtado	CAVD
	Melipilla	CAVD
	Providencia	CAVD
	Peñalolén	Punto de Atención
	La Florida	CAVD
	La Cisterna	CAVD
	San Bernardo	CAVD
	Puente Alto	CAVD
	Recoleta	CAVD
	Huechuraba	CAVD
	Lampa	CAVD

Población Objetivo

Corresponde a la población a la que va dirigido el proyecto y sus acciones. En la presente tipología, se espera la descripción de al menos dos sujetos de intervención diferenciados y no excluyentes: comunidad e individuo.

- **Comunidad:** Grupo social dinámico y culturalmente constituido que comparte intereses, objetivos y problemas en un espacio y tiempo determinado, que puede o no generar, o estar dotados de una identidad colectiva⁸.
- **Individuo:** Miembros de la comunidad, afectados en forma directa o indirecta por un delito.

Algunos instrumentos relevantes para definir la población beneficiaria son la tasa de denuncias y detenciones de delitos de mayor connotación social⁹ (DMCS), entre otras fuentes de información estadística y/o estudios específicos sobre victimización y seguridad ciudadana que existan en la comuna.

Por tanto, los proyectos deben señalar con claridad el número de beneficiarios(as) que comprometerá, el cual debe ser coherente con el alcance de la intervención, es decir, considerando el plazo de ejecución, número de profesionales que integrarán el equipo executor y presupuesto.

Respecto de la descripción de la población objetivo debe dar cuenta del tipo de delito. Esta variable de caracterización es relevante atendiendo a que la población objetivo debe ser medible y verificable. En el caso de la presente tipología, el número debe ser acotado especialmente considerando el tiempo de duración del proyecto.

METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES

Descripción Metodológica

El acompañamiento y asistencia a las víctimas de delitos en forma contingente es determinante para que éstas puedan ejercer adecuadamente sus derechos. Sin embargo, en muchos territorios de nuestro país, el acceso a una intervención oportuna se ve impedida por la inexistencia de oferta o al aislamiento geográfico.

Debido a lo anterior, es relevante que los proyectos de esta tipología puedan subsanar este déficit, a través de la implementación de dispositivos de intervención en crisis y/o entrega de herramientas técnicas de primeros auxilios psicológicos a la comunidad. Generalmente, la victimización en cualquiera de sus formas genera un estado de crisis, es decir, una desorganización que altera lo cotidiano de la persona, familia o comunidad, y sobrepasa sus capacidades para afrontar problemas¹⁰.

En base a las experiencias obtenidas tras la ocurrencia de acontecimientos catastróficos y/o de crisis, se ha logrado sistematizar pautas de acción y respuesta frente a estas situaciones. Una de estas sistematizaciones corresponde al Modelo de Intervención en Crisis de Karl Slakeu¹¹, quien refiere que el proceso de intervención en crisis se divide en dos momentos:

⁸ Montero, M. (2004) *Introducción a la psicología comunitaria*. Desarrollo, conceptos y procesos. Editorial Paidós, Buenos Aires.

⁹ Delitos de mayor connotación social (2005–2015). Recuperado en: <http://www.seguridadpublica.gov.cl/estadisticas/tasa-de-denuncias-y-detenciones/delitos-de-mayor-connotacion-social-casos-policiales/>

¹⁰ Arón & col. (2014) *Intervención en Crisis*. Documento Curso de Capacitación y Cuidado de los equipos Programa Apoyo a Víctimas.

¹¹ Slakeu K. (1996). *Intervención en Crisis: Manual para práctica e intervención*. Ed. Manual Moderno.

Primer Orden (primer apoyo/primeras horas)

Definidos como primeros auxilios psicológicos, los objetivos son restablecer el enfrentamiento inmediato de un evento, otorgar apoyo, realizar el primer acompañamiento, derivar a instituciones correspondientes y reducir el peligro en situaciones de riesgo (en casos de maltrato infantil, violencia intrafamiliar, agresiones sexuales, entre otras). Las etapas definidas de la Intervención de Primer Orden son las siguientes:

- a) Establecer contacto psicológico: la idea es acoger, contener y empatizar con el otro, reconociendo y validando los sentimientos de rabia, tristeza e impotencia.
- b) Dar apoyo y comprensión: acoger el impacto de la crisis escuchando con empatía y evitando enjuiciar a la persona.
- c) Evaluar consecuencias del evento crítico: detectar las necesidades inmediatas derivadas de la ocurrencia del evento crítico.
- d) Evaluar circunstancias de vida: contextualizar el impacto a partir de las circunstancias de vida de las personas.
- e) Determinar acciones inmediatas y favorecer conductas adaptativas: chequear si la persona ha recobrado cierto control sobre sí misma y está en condiciones de proteger su integridad física.
- f) Proporcionar información acerca de las reacciones habituales ante la crisis: transmitir a la persona que sus reacciones son esperables de acuerdo al evento crítico, con precaución de no trivializar la situación.
- g) Derivación y seguimiento: vincular a la persona con recursos de ayuda a más largo plazo.
- h) Cierre: explicitar a la persona cuál es la próxima acción a realizar, de acuerdo a su decisión.

Segundo orden (o de segunda respuesta)

Se refiere a la intervención, una vez que la crisis inmediata ha pasado. En este momento no hay riesgo de vida y la persona se encuentra en condiciones de comenzar una resolución de la crisis. Esto puede ocurrir en semanas o meses, y la intervención se implementa en base a un plan con objetivos de mediano y largo alcance.

Basándose en este modelo de intervención en crisis, los proyectos podrán otorgar un primer apoyo psicológico a las personas (o grupos de personas) víctimas de delitos. Esto con el objetivo de amortiguar el impacto psicológico generado por la victimización, y realizar una vinculación con la oferta del Programa Apoyo a Víctimas o las instituciones de la Red de Asistencia a Víctimas presentes en el territorio, cuando sea pertinente.

Enfoques

A continuación, se describen los enfoques teóricos que deben orientar el diseño y la implementación de los proyectos en la tipología Promoción de Derechos y Asistencia a Víctimas.

Enfoque de Derechos

El enfoque de derechos implica que a través de la ratificación y entrada en vigencia de diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos -tanto del sistema universal como interamericano, en el caso del Estado chileno-, se establece que "(...) la responsabilidad política, jurídica y ética del Estado para hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de derechos por parte de todos los ciudadanos (...) y, por otra, exhortar a los titulares de éstos, a exigir y reclamar sus derechos por las vías legales y políticas que tengan a su alcance (...)”¹². Así, desde el enfoque de derechos se reconoce a las personas víctimas de delito

¹² Valverde Mosquera, Francis (2004). Apuntes sobre enfoque de derechos. Asociación Chilena Pro Naciones Unidas (ACHNU), Documento de trabajo. Recuperado en:

como sujetos de derechos y agentes de cambio con capacidades de transformación de sus propios proyectos de vida, así como de sus contextos sociales y culturales.

Este enfoque se construye comúnmente por oposición al enfoque de necesidades, dado que sus fundamentos e implicancias son distintos. El enfoque de derechos implica una concepción de los participantes de los proyectos, distinta del concepto de beneficiarios del enfoque de necesidades, siendo las personas, sujetos de derechos y no objetos pasivos de asistencia.

De esta manera, es relevante que los proyectos puedan promover espacios de participación, para sintonizar los intereses de la ciudadanía con las de los ejecutores de los proyectos y, por otro lado, promover la coordinación de las iniciativas, en la medida que se establezcan lazos de retroalimentación entre las instituciones y la sociedad civil. Por lo tanto, proyectos con enfoque participativo deben apuntar a cumplir con, al menos uno de los siguientes niveles de participación:

- Información: el proyecto genera espacios para mantener informada a la ciudadanía con respecto a las actividades que se realizarán.
- Consulta y/o decisión: la ciudadanía es consultada y/o participa activamente en la elaboración del proyecto, proponiendo temáticas de interés, según la situación local.
- Control social y/o accountability: los ejecutores rinden cuentas a la ciudadanía con respecto a los compromisos establecidos en el proyecto, tanto técnicos como de presupuesto.

Además, los proyectos presentados debiesen apuntar a las demandas locales, con un enfoque integral sobre el desarrollo del territorio, en consonancia con otras iniciativas en la región o en la comuna. Por lo tanto, es fundamental que los proyectos se presenten como complemento a la oferta pública existente y no como iniciativas particulares y/o aisladas del resto de la estrategia local en seguridad pública.

Enfoque de Inclusividad

Como se indicó anteriormente, uno de los derechos fundamentales de las personas es el derecho a la No Discriminación. El ejercicio de este derecho implica construir espacios y mediaciones institucionales de apoyo a las capacidades de todas las personas.

La Inclusividad, como perspectiva dentro las políticas públicas, se hace necesaria en contextos de alta desigualdad, a fin de asegurar condiciones mínimas para el desarrollo de las capacidades que poseen todos sus miembros. Con ello, la desigual distribución del bienestar subjetivo puede enfrentarse de mejor manera, considerando particularmente las capacidades y necesidades de grupos sociales prioritarios, como los niños/as, las mujeres, los/as adultos mayores y los pueblos originarios, entre otros.

Conforme a ello, los proyectos en esta tipología debiesen focalizarse en aquellos sujetos que presentan mayor grado de vulnerabilidad, y también adoptar distintas perspectivas que permiten la inclusión, tales como Perspectiva de Género y Perspectiva Intercultural.

Enfoque de Género

La perspectiva de género es una “forma de observar la realidad con base en las variables “sexo” y “género” y sus manifestaciones en un contexto geográfico, ético e histórico determinado. Este enfoque permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre hombres y mujeres expresadas en opresión, injusticia, subordinación y discriminación, mayoritariamente hacia las mujeres”¹³

No obstante, estas consideraciones no buscan una discriminación positiva, exclusivamente a favor de las mujeres, sino que dan cabida a la revisión de construcciones sociales de otros géneros. De esta forma, son relevantes los estudios de masculinidades y las nuevas teorías de género asociadas a la identidad y a la orientación sexual, las cuales visibilizan la desigualdad y discriminación social que experimenta la población LGBTI (Lésbica, Gays, Trans, Bisexuales e Intersex).

La transversalización del enfoque de género puede incorporarse de diferentes formas en los proyectos. Algunas de ellas son:

- Desde la problematización, presentada en el diagnóstico y antecedentes que sustentan el proyecto.
- La identificación de intereses diferenciados entre géneros.
- Posibles soluciones diferenciadas.

Con este propósito, la Subsecretaría de Prevención del Delito ha desarrollado la “Guía para la Inclusión del Enfoque de Equidad de Género en Proyectos de Prevención Psicosocial de la Violencia y el Delito”, como un aporte complementario a los lineamientos metodológicos que se plantean en las Orientaciones Técnicas para proyectos psicosociales que se ejecutan en los territorios. Ese documento, presenta un conjunto de herramientas teóricas y prácticas para que los equipos ejecutores, incorporen el enfoque de equidad de género en las intervenciones que éstos realizan, pudiendo seleccionar aquellos ejercicios o técnicas más apropiadas para la población objetivo que contemplan sus proyectos.

Enfoque Intercultural

El enfoque intercultural implica reconocer y asumir que cada persona o comunidad es conocedora y transmisora de su constructo cultural, y que por tanto posee formas propias de relacionarse y socializar. El objetivo de este enfoque es lograr la interculturalidad, es decir, el fomento de convivencias cooperativas con el resto de las culturas con las cuales se comparte, superando la exacerbación de las diferencias. La interculturalidad busca la integración desde la inclusión, buscando evitar toda forma de discriminación.

Estas diferencias culturales pueden provenir ya sea por la pertenencia a pueblos originarios nacionales o internacionales, ya sea por tratarse de personas de diferentes nacionalidades, así como también pueden considerarse los entornos diferenciados culturalmente entre los territorios urbano y rural.

Por otra parte, siempre será relevante considerar que generalmente las comunidades son sistemas con una historia preexistente a la intervención, que contienen un mapa mental, así como discursos de la problemática que se intenta abordar, e intentos de resolución de la misma. Por consiguiente, el equipo interventor se adhiere transitoriamente al proceso social preexistente a la intervención, lo cual constituye un encuentro entre los interventores y la comunidad, en base a una comunicación flexible.

¹³ Batres G. (1996). *La perspectiva de género como modelo de Análisis de la violencia familiar y El consumo de alcohol y otras drogas*. Ponencia, p.8, Montevideo.

Enfoque de Redes Sociales

La oferta pública de atención para víctimas de delitos en Chile es variada y presenta objetivos diversos, por lo tanto, los proyectos y programas deben actuar en forma coordinada para otorgar respuestas coherentes a las demandas de las personas y comunidades afectadas por delitos.

El enfoque de Redes Sociales define a la red como "un sistema de vínculos entre nodos orientado hacia el intercambio de apoyo social"¹⁴. Supone que las redes sociales en combinación con otros factores, se constituyen como un recurso o una vía de acceso a otros recursos para las personas y las comunidades. Se identifican los siguientes tipos de redes:

- Redes sociales personales o focales: están constituidas por todas aquellas relaciones significativas que una persona establece en su trayectoria vital. Es decir, es el mapa de relaciones sociales de su entorno más próximo.
- Redes sociales abiertas o redes temáticas: son el tejido de relaciones que se organizan en torno a una temática, y se constituyen por una serie de instituciones cuyo foco es un determinado problema. Considera el establecimiento de mecanismos de derivación, seguimiento y acuerdos para el acceso a servicios y ofertas institucionales que permitan cubrir las demandas de la persona afectada en cuanto a beneficios sociales, salud, psico-educación y justicia.
- Redes comunitarias: corresponden al tejido formado por todas las instituciones y organizaciones que forman parte de una comunidad territorial.

Uno de los objetivos relevantes de la intervención en red es la coordinación, la cual supone convocar a personas, comunidades y organizaciones, proponiendo un marco de encuentro, seguimiento y asesoría. En esta tipología se espera que se diseñen e implementen distintas estrategias de intervención en red, las cuales pueden ir desde la creación de una red o potenciar una red ya existente.

Componentes de Intervención

Para la implementación de proyectos en la presente tipología, se establecen los siguientes componentes.

- Promoción del ejercicio de derechos de las personas víctimas de delitos.
- Prevención comunitaria de otras formas de victimización.
- Coordinación de redes comunitarias e institucionales.

La estrategia de implementación para la ejecución de estos componentes, deben ser adecuadas según las necesidades y particularidades específicas de cada proyecto, en la medida que se cumplan los objetivos que plantean cada componente. Para cada componente, se sugiere un listado de actividades susceptibles de ser adoptadas, contextualizadas e implementadas.

Componente de Promoción del ejercicio de derechos de las personas víctimas de delitos

En este componente se propone otorgar a las víctimas de delitos un primer apoyo psicológico, con la finalidad de fortalecer sus capacidades emocionales y sociales para afrontar la experiencia. En caso de demandarlo y/o requerirlo, se debe realizar la vinculación de la persona con la institución o red pertinente.

¹⁴ Martínez V. (2004). *El enfoque comunitario: El desafío de incorporar a las comunidades en las intervenciones sociales*. Documento de trabajo, Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias sociales Universidad de Chile.

Además, se debe promover la participación de las personas en los procesos de fortalecimiento de su comunidad, y así evitar otras formas de victimización. Algunas actividades sugeridas son:

- Primer apoyo psicológico, para promover en las personas un adecuado afrontamiento de las consecuencias negativas de la victimización.
- Evaluación de factores de riesgo y factores protectores de las personas afectadas por un delito.
- Entrega de orientación e información asociada a la experiencia de victimización, con la finalidad de informar y educar a las personas acerca del adecuado ejercicio de sus derechos.
- Derivación asistida al Programa Apoyo a Víctimas, o institución de la Red de Asistencia a Víctimas, con la finalidad de responder adecuadamente a las demandas de las personas.

Componente de Prevención comunitaria de otras formas de victimización

Este componente busca que la comunidad logre mayor cohesión y fortalecimiento de sus vínculos, para generar en conjunto estrategias que permitan un adecuado afrontamiento de las consecuencias de la victimización, y prevención de otras formas de victimización. Algunas actividades sugeridas son:

- Implementación de actividades participativas para el fortalecimiento de vínculos sociales en la comunidad y la optimización de las redes de apoyo natural.
- Charlas de orientación y entrega de información acerca de los derechos de las víctimas de delitos, con la finalidad de prevenir la victimización secundaria.
- Ejecución de talleres y/o capacitaciones de intervención en crisis, para instalar competencias y capacidades en la comunidad.

Componente de Coordinación de redes comunitarias e institucionales

A través de este componente se propone que la comunidad y las instituciones logren coordinarse, para otorgar una adecuada asistencia a las víctimas de delitos, previniendo la victimización secundaria. Algunas actividades sugeridas son:

- Diseño de protocolos o mecanismos de articulación y coordinación de la comunidad con las instituciones que conforman la Red de Asistencia a Víctimas en el territorio.
- Mecanismo de coordinación del proyecto con el Programa Apoyo a Víctimas, para la intervención en los casos de alta conmoción pública.
- Diseño de mecanismos de derivación asistida al Programa Apoyo a Víctimas.
- Diseño de protocolos o mecanismos de acceso y derivación entre el proyecto y las instituciones que conforman la Red de Asistencia a Víctimas de Delitos en el territorio.
- Promover y facilitar el acceso de las personas y/o la comunidad a la oferta pública.

EQUIPO EJECUTOR

Los proyectos de intervención social, cualquiera sea la tipología de proyecto abordada, debe contar con un equipo ejecutor para llevar a cabo la ejecución del proyecto. Por lo anterior, cada tipología considera un equipo ejecutor acorde a los requerimientos solicitados, especificando la cantidad de profesionales, perfil profesión, experiencia, funciones asociadas, entre otros. (Revisar Instructivo de Equipos Ejecutores, Fondo Nacional de Seguridad Pública 2020.)

Considerar que los integrantes que conforman el equipo ejecutor y son financiados con cargo a los recursos entregados por la Subsecretaría deberán someterse al proceso de Evaluación Curricular. Es importante señalar que la implementación de los proyectos se realiza en jornada diurna y solo en casos excepcionales tales como a ceremonias y/o actividades, reuniones estas podrán realizarse en jornada nocturna.

PLANIFICACIÓN

Permite visualizar la implementación del proyecto considerando ámbitos administrativos, técnicos y financieros como también asignar tareas a cada miembro del equipo y plazo de ejecución.

En cuanto a lo técnico, todo proyecto deberá presentar un cronograma de actividades por 13 meses (el primer mes es únicamente para la puesta en marcha del proyecto) en el cual se resuma las fechas de inicio, duración y fechas de término de cada una de las actividades y sus componentes de manera gráfica (Carta Gantt).

En términos de la planificación de los proyectos en la presente tipología, se deben tener presente las siguientes 4 etapas: Diagnóstico, Instalación/Difusión, Implementación y Evaluación.

Etapas 1: Diagnóstico

Se sugiere que los proyectos puedan presentar un período de máximo 2 meses iniciales de diagnóstico e instalación del equipo en la comunidad, con la finalidad de crear un vínculo de trabajo y realizar difusión con las otras instituciones, considerando lo siguiente:

- Identificar y caracterizar a la comunidad a intervenir.
- Profundizar en la historia de la comunidad y definir su trayectoria (hitos relevantes).
- Identificar las formas de participación de la comunidad.
- Reconocimiento de la existencia de problemas o demandas, asociados a la experiencia de victimización, ya sea de la comunidad o uno de sus miembros, y los recursos disponibles para abordarlos.
- Identificar las variables que influyen en la existencia de los problemas o las demandas.
- Identificación de las principales instituciones en el territorio, junto a sus mecanismos de articulación y coordinación con la comunidad, y entre ellas.

Etapas 2: Instalación/Difusión

- Vinculación del equipo de interventores con la comunidad, y coordinación con sus agentes claves o actores representativos.
- Socializar los resultados del diagnóstico y la propuesta del plan de trabajo con la comunidad, a través de metodologías participativas.
- Articulación de espacios de trabajo con instituciones previamente identificadas como relevantes para la ejecución del proyecto.

Etapa 3: Implementación

El proyecto presenta un período de ejecución de 12 meses, en los cuales se debe realizar una distribución adecuada de las fases del proyecto y sus actividades asociadas. Del mismo modo, se debe presentar un cronograma (o carta Gantt) de las distintas etapas, en el cual se resume las fechas de inicio y término de las actividades por componente. En ese sentido, solamente para la etapa de implementación se sugiere dejar 8 meses exclusivamente para la etapa de implementación.

Además, se debe considerar un período de cierre de al menos 2 mes, con dos finalidades:

1) Realizar un proceso de finalización en la intervención con las personas y la comunidad; y 2) aplicar algún instrumento de evaluación, o realizar el levantamiento de los indicadores previamente definidos, y así dar cuenta de los resultados del proyecto.

Etapa 4: Evaluación

La evaluación se entiende como una actividad preparada y programada de carácter reflexivo sobre la acción de un proyecto, que debe basarse en procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información, cuya finalidad es emitir juicios valorativos fundamentados sobre las actividades, resultados e impactos de los proyectos, y formular recomendaciones para ajustar su acción.

Los proyectos deben presentar un sistema de evaluación, que contemple indicadores de proceso y/o de resultados.

ANTECEDENTES RECOMENDADOS PARA UNA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Sin perjuicio de la documentación reglamentaria y exigible para la postulación a esta tipología, ***es altamente deseable e indicado*** que los proyectos presenten un dossier en donde estén disponibles todos los formatos con los que se trabajará en las distintas etapas del proyecto. En el caso de realizar intervenciones individuales, se debe contemplar una ficha para cada caso atendido, en donde esté disponible su registro de ingreso, plan de intervención, etc. Como línea general considerar al menos:

- Consentimientos informados. Este documento debe referir explícitamente el objetivo del proyecto, qué deberes tiene la organización proveedora, qué uso se dará a la información, la voluntariedad permanente de la participación, etc.
- Ficha individual de casos atendidos.
- Plan de intervención (consignar fechas, objetivo de la actividad, resultados, participantes, etc.).
- Listas de asistencia (consignar fecha, nombre de la actividad, lugar).
- Registros fotográficos de las actividades realizadas.
- Informe de cierre por cada caso que fue intervenido de manera individual.
- Verificadores de gestiones de red para el usuario/a o grupo de trabajo con programas relevantes o derivaciones.

COORDINACIÓN DE REDES

En la presente tipología, como ya se ha descrito, que la sustentabilidad de cualquier proyecto en la presente tipología se vincula al trabajo coordinado con la oferta de asistencia y apoyo a personas a víctimas de delito existentes en el territorio.

Se establece como requisito obligatorio carta de Compromiso que apoye la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial la cual debe ser firmada por la Jefa del Programa Apoyo a Víctimas

En este contexto, debido a que distintas instituciones y servicios tienen objetivos de intervención y alcance también distintos, en el ámbito del apoyo y asistencia a las víctimas, es muy relevante identificar y definir el tipo de coordinación que se realizará, las vías de comunicación y/o instancias de trabajo para sostener dicha coordinación, y mecanismo de seguimiento de las acciones que se realizarán en conjunto.

En ese escenario, es imprescindible el establecimiento de instrumentos formales (ejemplo, protocolos de derivación e información) con las instituciones consideradas como red de apoyo al proyecto, y que estos sean debidamente comunicadas y difundidas en la comunidad.

RESULTADOS ESPERADOS

En coherencia con los objetivos propuestos por cada tipología, se deben medir el cumplimiento de los objetivos propuestos en los proyectos. Es importante señalar que si bien se establecen en porcentaje las metas, se requiere identificar el universo a medir, por ejemplo, 80% de las capacitaciones realizadas.

Enunciado objetivo	Indicadores/Información			Medios de verificación
	Enunciado	Fórmulas de cálculo	Meta	
Brindar atención psicosocial de primera acogida a personas que han sido víctimas de delitos violentos	Total de atenciones psicosociales de primera acogida realizadas a personas víctimas de delitos violentos.	$(\text{N}^\circ \text{ de atenciones psicosociales de primera acogida realizadas a personas victimizadas de delitos violentos}) / \text{N}^\circ \text{ de atenciones psicosociales de primera acogida requeridas por personas victimizadas por delitos violentos}) * 100$	90% de atenciones psicosociales de primera respuesta realizadas por el equipo ejecutor.	Registros de ingreso, planificación de las atenciones, fichas de derivación (según corresponda)
Fortalecer las competencias y el capital social existente a nivel comunitario, como factor protector de la violencia y el delito, a través de estrategias de capacitación y promoción de liderazgos.	Total de acciones de capacitación implementadas por el proyecto en la comunidad, para el fortalecimiento de las competencias y el capital social.	$(\text{N}^\circ \text{ de acciones de capacitación realizadas en la comunidad}) / (\text{N}^\circ \text{ de acciones de capacitación planificadas}) * 100$	90% de las acciones de capacitación ejecutadas.	Planificación de actividades de capacitación, sesiones de capacitación, listado de asistentes, registro audiovisual y evaluación de la satisfacción usuaria.

Facilitar el acceso del usuario/a a la red de servicios locales y de asesoría jurídica, específicamente en materia de atención y reparación de las víctimas de delito (CAVD, CAVI, URAVIT, entre otros).	Total de acciones de coordinación implementadas por el proyecto para la atención y reparación de las víctimas de delito.	(N° de acciones de coordinación realizadas para la atención y reparación de las víctimas de delito)/(N° de acciones de coordinación planificadas para el/la usuario/a según necesidad detectada)*100	90% de las acciones de coordinación necesarias para el/la usuario/a del proyecto.	Ficha de derivación asistida, hoja de seguimiento, respaldo de ingreso en institución red local para atención reparatoria.
	Total de usuarios que acceden a servicios de la red local, de acuerdo a las necesidades detectadas en la primera acogida, a través de la derivación asistida por parte del profesional del proyecto.	(N° de usuarios/as con derivación asistida a servicios de la red local)/N° total de usuarios/as que presentan necesidad detectada en la primera acogida)*100	80% de los/las usuarios que requieren de una prestación de la red local, tienen una derivación asistida por parte del proyecto.	Hoja de derivación, hoja de seguimiento, verificación de ingreso en institución red local.

DOCUMENTOS:

Todos los proyectos presentados deben considerar:

Certificados y/o Cartas de Compromiso:

- Carta de compromiso que apoye la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial la cual debe ser firmada por la Jefa del Programa Apoyo a Víctimas