UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACION PUBLICA

"REVISION Y ANALISIS DE CAVAS METROPOLITANO Y DAM VIÑA DEL MAR – QUINTERO UNA PROPUESTA PARA CAVAS V REGION"

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION PUBLICA

KATHERINE SOLAR VERA

PROFESOR GUIA: MARIA ANGELICA PIÑONES SANTANA

VALPARAISO, DICIEMBRE 2009

T
900
2009



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"REVISIÓN Y ANÁLISIS DE CAVAS METROPOLITANO Y DAM VIÑA DEL MAR – QUINTERO.

UNA PROPUESTA PARA CAVAS V REGIÓN"

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE

ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

R.7754

Alumno

KATHERINE SOLAR VERA

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS
CAMPUS LAS HERAS

Profesor Guía

MARÍA ÁNGELICA PIÑONES SANTANA

Valparaíso, Diciembre 2009

A mis padres
con amor.

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar este camino de aprendizaje, sabiduría y de esperanza, agradezco a Dios por permanecer siempre a mi lado.

A mis padres Myriam y René que jamás perdieron la fe en mi y siempre estuvieron para darme una palabra de aliento en momentos difíciles, que nunca dudaron que culminaría esta importante etapa en mi vida y por el amor profundo que me hacen sentir día a día.

A mis hermanos Carla y Sebastián por el apoyo, alegría y amor que me dan a diario.

A Felipe mi gran amigo y compañero, por la dedicación y amor incondicional en todo este tiempo, por ver siempre el lado positivo de cosas y ayudarme a culminar esta etapa.

A CAVAS quinta región, por la información entregada y la disposición a atender mis dudas.

A mi profesora guía María Angélica, por el apoyo, la orientación entregada y por creer en este trabajo.

A todos aquellos que estuvieron en mi camino y me ayudaron a permanecer en este camino de sabiduría y aprendizaje, infinitas gracias.

INDICE

RESUMEN 6
INTRODUCCIÓN 7
MARCO TEÓRICO 9
I "Descripción del funcionamiento de cavas metropolitano" 9
1.1 Equipo Asistencial 11
1.2 Equipo Pericial 11
1.3 Responsabilidades por caso 11
1.4 Beneficiarios 12
1.5 Redes 13
1.6 Estadísticas 14
1.7 Marco Jurídico 15
II REALIDAD CAVAS V REGIÓN 19
2.1 Misión 20
2.2 Objetivos 20
2.3 Organigrama 21
2.4 Beneficiarios 22
2.5 Responsabilidades por caso 22
III DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIO VIÑA DEL MAR - QUINTERO 24
3.1 Centro de Diagnostico Ambulatorio Viña del Mar – Quintero (DAM) 24
3.2 Cobertura 25
3.3 Objetivos del proyecto 25
3.4 Metodología de trabajo 27
IV RELACIÓN ENTRE CAVAS Y CENTRO DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIO VIÑA DEL MAR – QUINTERO. 28
4.1 Recurso Humano: 28
4.2 Procedimiento Interno: 28
4.3 Duración del Proyecto: 29
4.4 Evaluación y Metas: 29
4.5 Estadísticas: 30
V METODOLOGÍA 31
5.1 Estadísticas 31

5.2 Entrevistas 32
VI ANÁLISIS CAVAS QUINTA REGIÓN 34
6.1 Datos según solicitud de Informes Periciales. 34
6.2. Análisis Citaciones a Ingreso Social 36
6.3. Análisis según evaluación Psicológica 36
6.4. Análisis según grupos de atención psicológica 37
6.6. Análisis de tiempos empleados en cada etapa del proceso 41
6.7. Otros antecedentes 43
6.8. Evaluación institucional v/s Evaluación del Centro de Diagnóstico Ambulatorio. 43
VII PROPUESTA 46
7.1 Inexistencia de información del proceso interno que debe efectuar la víctima en CAVAS a los entes solicitantes. 46
7.2 Falta de determinación de tiempos en el proceso interno, considerando las sesiones realizadas por cada profesional. 47
Proceso Interno CAVAS V región. 48
7.3 Evaluación de personal en cuanto a las tareas realizadas. 48
7.4 Inexistencia de cumplimiento de Objetivo y Metas propuestos por entes externos. 50
7.5- Inexistencia de estadísticas del centro en materia de atención, por psicólogo etc. 51
CONCLUSIÓN 53
BIBLIOGRAFÍA 55
ANEXOS 56
ANEXO Nº 1 57
ANEXO Nº 2 58
ANEXO Nº 3 66
ANEXO Nº 4 70

RESUMEN

En este trabajo se considera como marco teórico dos instituciones que trabajan la temática de abuso sexual o delitos violentos, dos de estos centros pertenecen a Policía de investigaciones, CAVAS Metropolitanos y CAVAS Quinta región y el tercer centro es un proyecto licitado del Servicio Nacional del Menores (SENAME), Centro de Diagnostico Ambulatorio Viña del Mar – Quintero (DAM)

En el diagnostico realizado se establecen las diversas causas del problema general que entorpece el trabajo realizado en CAVAS quinta región y no permite que se cumpla el objetivo principal del centro, la emanación de informes periciales a Tribunales de Familia y/o Fiscalías en el tiempo determinado.

Considerando los datos establecidos y las problemáticas del centro, se genera el establecimiento de propuesta viables para la solución de los problemas detectados con el fin de agilizar la labor del centro y fomentar la realización de un trabajo especifico que ayude a generar nuevos datos para la construcción de informes detallados del centro, con un manejo de estadísticas y procedimiento de acuerdo a sus necesidades y las de prestar un mejor servicio a las víctimas y sus familias que acuden al centro

INTRODUCCIÓN

En este trabajo de titulación se realiza un diagnóstico en el Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales, (CAVAS), de Policía de Investigaciones quinta región, en donde se determinan las causas del problema general "la demora en la entrega de informes periciales a los entes solicitantes" las cuales son las siguientes:

- No existe información del proceso interno que debe efectuar la víctima en CAVAS a los entes solicitantes.
- Falta Evaluación de personal, no evalúa el trabajo que realizan los profesionales y técnicos del centro, y la nula incidencia en su permanencia en la institución.
- No se ha determinado el tiempo óptimo en el proceso interno.
- No se define el tiempo de duración de la sesión con el Psicólogo.
- Falta duración de la sesión del adulto responsable del menor, con Asistente Social y Abogado.
- Falta determinación de metas.
- Inexistencia de estadísticas del centro en materia de atención, por psicólogo etc.

Cada causa del problema general afecta al rendimiento del Centro directamente en la emisión de informes periciales, en donde todo el proceso que se efectúa en su interior es referido a cumplir la entrega oportuna de estos informes, para que el Ministerio Público y/o Tribunales de Familia puedan efectuar el proceso legal en donde este informe es de gran importancia para el juicio.

Objetivo General:

"Analizar y comparar actuales procedimientos de entrega de informes periciales para otorgar una propuesta de mejora"

Objetivo Especifico:

- Analizar funcionamiento de CAVAS quinta región.
- Comparar procedimientos y funcionamiento de CAVAS Metropolitano con los realizados en CAVAS quinta región.

- Comparar con un Centro similar a CAVAS quinta región, Centro de Diagnóstico Ambulatorio Viña del Mar – Quintero.
- Confeccionar una propuesta de mejora que aborden las 7 causas del problema general, estableciendo un procedimiento de acuerdo a las necesidades de la institución.

Con la información recabada, se procederá a realizar una revisión y análisis del procedimiento del CAVAS Metropolitano, en calidad de primer centro. Se revisará la realidad de CAVAS V región y se comparará con el Centro de Diagnostico Ambulatorio Viña del Mar- Quintero dependiente del Servicio Nacional de Menores (SENAME), para lo cual se conforma el siguiente **Marco Teórico:**

Capítulo I: "Descripción del funcionamiento de CAVAS Metropolitano"

Capítulo II: "Realidad CAVAS V región"

Capítulo III: "Descripción del Centro de Diagnósticos Ambulatorio Viña del Mar-Quintero"

Capítulo IV: "Relación entre CAVAS y el Centro de Diagnostico Ambulatorio Viña del Mar- Quintero".

La metodología a utilizar, será mediante un diagnóstico a realizar en la institución, considerando una metodología mixta (cualitativa – cuantitativa), contando con entrevistas y datos estadísticos que se recopilaron en la fase de diagnóstico.

Finalmente se concluye con una propuesta que considera las problemáticas del centro, llevando a cabo una propuesta de mejora con el fin de prestar un mejor servicio a los usuarios.

MARCO TEÓRICO

I "Descripción del funcionamiento de cavas metropolitano"

Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) Metropolitano "fue creado en Noviembre de 1987, como organismo dependiente de la Policía de Investigaciones de Chile" [1].

"Naciones Unidas en el séptimo congreso sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente realizado en Milán, Italia en 1985, ratifica los acuerdos tomados por el Comité de Ministros de Europa, en relación con las víctimas del delito" [2].

Con los acuerdos y consensos alcanzados se emitió una "Declaración sobre principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y abuso de poder"[3] se recomienda de parte de Naciones Unidas, la creación de centros de atención a víctimas entre otras medidas y recomendaciones, considerando que el "Estado es quien asume el rol de la regulación entre las personas y el establecimiento de justicia, por lo que también debe hacerse cargo de la reparación del daño que genera algún conflicto entre sus miembros"[4].

En Chile la Brigada Investigadora de Delitos Sexuales solicitaba periódicamente "la participación de psicólogos cuando con ocasión de efectuar la denuncia o en sus citaciones durante el proceso de la investigación policial, las víctimas presentaban importantes alteraciones traumáticas que interferían la entrevista y, por ende, la entrega de información necesaria y pertinente del caso"[5], luego de comprobar la intervención positiva que generaba un psicólogo en la recepción de una víctima de atentados sexuales, y los diversos avances en esta área, en Europa, constituyen la creación de un Centro de Atención de Víctimas de Atentados Sexuales, fue un hito de desarrollo de victimología en Chile y Latinoamérica.

CAVAS, se crea bajo 6 principios, los cuales orientan a la función de estos, además ayudan a realizar la Misión de este. Los principios son los siguientes:

---

[1] Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.
[2] Ídem
[3] Ídem
[4] Ídem
[5] ídem

1- Deber del Estado de hacerse cargo de la reparación.
2- Concepción dinámica del proceso delictivo.
3- Necesidad de un abordaje inter y multidisciplinario.
4- Trabajo con víctimas directas e indirectas.
5- Oportunidad, búsqueda de atención inmediata, profesional y especializada.
6- Gratuidad, servicio a la comunidad, especialmente de escasos recursos.

Estos principios hacen referencia a la creación de CAVAS, sin embargo en el transcurso del tiempo han sufrido modificaciones por distintas situaciones.

Los objetivos de CAVAS, se han modificado en el transcurso del tiempo, considerando que en un comienzo era "la labor de asistencial a las víctimas de alguna agresión sexual, y por otra, una tarea educacional preventiva dirigida hacia la comunidad"[6], en la actualidad existen los siguientes objetivos:

1- "Asistencia a víctimas.
2- Labor educacional preventiva.
3- Investigación científica.
4- Realización de peritaje.
5- Formación de especialista.
6- Organismo consultor"[7]

De estos objetivos, se prevalece cumplir por sobre otros, los que son referentes a la labor asistencial y pericial.

El centro está conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales, a diferencia de otros departamentos de la institución policial, en donde prevalece la existencia de personas formadas en la misma institución, cabe señalar, que los profesionales, cuentan con una dependencia contractual con la institución ellos son profesionales a contrata u honorario, lo cual permite que los profesionales sean consultados por otras áreas para enriquecer el trabajo realizado, y ellos también tienen la facultad de poder referirse a otros profesionales o detectives que se desempeñen en esta área.

---

[6] Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.
[7] Ídem

La distribución de labores a realizar dentro del centro, se enmarca de la siguiente forma:

1.1 Equipo Asistencial

Este equipo está conformado, por los siguientes profesionales: Psicólogas(o), Asistente Social, Psiquiatra, Abogado, Policía, este equipo realiza su trabajo con un subdivisión de las tareas a realizar, según la estructuración de la atención entregada y la subespecialización de la misma, el trabajo se organiza de la siguiente forma: Equipo de Ingreso y Orientación, Equipo Infantil, Equipo Adolescentes-Adultos, Unidad de Grupo, Unidad de Familia, Equipo Social, Equipo Legal. "Este grupo de profesionales constituye un equipo altamente especializado en el diagnóstico y tratamiento de la agresión sexual, que basa su operar en un fuerte trabajo colectivo de análisis y toma de decisiones respecto de los casos en que se interviene así como estudio e investigación en la temática" [8].

1.2 Equipo Pericial

Está conformado por Psicólogas, que se hacen cargo específicamente de realizar la pericia, al igual que los otros profesionales estos se encuentran perfeccionándose constantemente con universidades, considerando que la mayoría de los profesionales, dictan cátedras en Universidades públicas y privadas, con el fin de mantenerse actualizados de lo que ocurre en estas materias con los nuevos profesionales.

1.3 Responsabilidades por caso

"El funcionamiento de Centro se basa en la concepción del trabajo en equipo, tanto en un sentido técnico como de apoyo, siendo ambos elementos aspectos que se retroalimentan constantemente. Sin embargo, el trabajo en equipo para ser eficiente requiere de una clara especificación del tipo y nivel de responsabilidad, evitando que ésta se diluya en la interdisciplina.

Cada caso está a cargo de un profesional Psicólogo(a) que se responsabiliza de coordinar las acciones interdisciplinarias con el resto del equipo que el caso requiera (asistente social, abogado, psiquiatra, otros psicólogos), produciéndose en forma

[8]Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.

cotidiana la coordinación con el resto de los profesionales y con la coordinadora del equipo."[9]

La complejidad que presentan algunos casos provoca la necesidad de definir, revisar y reformular criterios técnicos en función de los casos particulares, involucrándose en este proceso a todo el equipo, por medio de la reunión clínica con 4 hrs de duración, en esta instancia los profesionales presentan los casos, y se evalúa según; diagnóstico, estrategias de intervención, obstáculos, dificultades técnicas y/o personales, en esta etapa se produce una discusión interdisciplinaria y de retroalimentación, permite unificar criterios respecto a los distintos casos, por parte del equipo.

La responsabilidad del Coordinador(a) del equipo, se relaciona con el resguardo del cumplimiento de las normas administrativas y técnicas, para lograr los objetivos del centro.
El director del centro es el responsable frente a las intervenciones que se realicen en el centro en el ámbito individual, familiar y social.

Con el fin de mantener en óptimas condiciones al equipo CAVAS Metropolitano, a tomado como política principal la "capacitación y formación permanente de sus miembros, en el entendido que la auto percepción de eficacia, conocimiento y dominio constituye uno de los factores protectores más importantes en el trabajo con violencia y maltrato. Es así que se han implementado en forma sistemática acciones concretas orientadas a abordar la necesidad de los profesionales del equipo de incrementar su especialización, para actualizarse en la temática en que se trabaja, a través de una estrategia de capacitación interna y externa, y del financiamiento y facilitación de la participación de los miembros del equipo en diversos seminarios, cursos, pos títulos y congresos vinculados a la especialidad"[10].

1.4 Beneficiarios

Este centro "cubre la Región Metropolitana, considerando como sujetos de atención las víctimas de cualquier tipo de agresión sexual sin importar su edad.

---

[9] Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.
[10] ídem

En lo que respecta a las funciones no ligadas a la asistencia, vale decir las funciones preventivas, de asesorías y pericial, el Centro cubre las demandas provenientes de cualquier punto del país cuyas solicitudes cuenten con la aprobación del Director General de la Policía de Investigaciones".[11]

1.5 Redes

"Uno de los elementos centrales de la estrategia de enfrentamiento de este Centro, es el trabajo en red. En este sentido se desarrolla un permanente trabajo de coordinación tanto con las redes de derivación como con las instituciones relacionadas. Es así que el CAVAS pertenece a la Red de Violencia y Maltrato Infantil, donde participan instituciones de diversos sectores, municipio, salud, educación, justicia, menores en situación irregular. Del mismo modo pertenece a la Red de Violencia Intrafamiliar y Maltrato Infantil de la comuna de Providencia, donde se reúnen profesionales pertenecientes a instituciones de diferentes sectores (salud, justicia y menores) y comunas de la región metropolitana. Por último, el Centro forma parte de la Red de Violencia y Maltrato Infantil del Ministerio de Justicia"[12].

Con las instituciones que pertenecen a red de contactos del centro "se mantiene un permanente flujo de intercambio de información estadística, así como de servicio y sistema de atención, a través de mutuas derivaciones. Esta coordinación se desarrolla principalmente a partir de la labor que desempeñan las asistentes sociales del centro, quienes activan la red a partir de las demandas y problemáticas específicas presentadas en cada caso y en relación a los intereses propios del centro. Como parte de labor preventiva hacia la comunidad se realizan presentaciones y capacitaciones a profesionales de atención primaria y educación de distintos organismos públicos. Asimismo, se efectúan permanentes asesorías no formales a distintos profesionales que trabajan en instituciones ligadas a la infancia y que requieren orientación al respecto a la problemática del abuso sexual.[13]"

Existe en CAVAS Metropolitano una alianza con SENAME, que se incorpora con una atención con cobertura adicional y con recursos propios, este proyecto comenzó el año 2000 y mantiene continuidad hasta la fecha, posibilitando la atención a nuevos

---

[11] Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.
[12] Ídem.
[13] ídem

beneficiarios, "la colaboración interinstitucional materializada en el programa de Intervención Infanto-Juvenil CAVAS Metropolitano financiado por SENAME, ha permitido la continuidad de una larga trayectoria de trabajo en la ayuda a las víctimas de agresiones sexuales, además beneficiar a 462 niños(as) y adolescentes vulnerados atendidos en este programa, constituye un aporte al desarrollo a nivel nacional de éstos en el medio jurídico y social"[14].

1.6 Estadísticas

CAVAS Metropolitanos, desde creación a registrado los datos asociados a cada caso, con el fin de mantener una base de datos completa, con el tiempo y gracias a la tecnología se ha materializado desde el año 2001 una base de datos y estadísticas más exacta y eficiente, siendo materia prima de fácil acceso para otorgar cierta información cuando es solicitada, tiene utilidad en la realización de estudios, además es un dato importante a la hora de evaluar el desempeño del centro.

Se consideran las estadísticas de diversas formas, con el fin de obtener datos concretos a la hora de evaluar, estos son los siguientes:

1- Total de casos ingresados por sexo.
2- Casos ingresados según vínculo con el victimario.
3- Casos ingresados según tipo de delito.
4- Casos ingresados según rango de edad.

Además el proyecto SENAME también proporciona datos:

1- Edad del niño
2- Sexo del niño
3- Agresión presentado por el niño.
4- Nivel de desarrollo general
5- Casos que no presentan sintomatología
6- Prevalencia de síntomas.
7- Prevalencia de trastornos.
8- Estructura de personalidad.
9- Rasgos de personalidad

[14] Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.

10- Tipo de vinculo de la víctima con su figura de apego
11- Vínculo con el agresor y límites en la familia.
12- Vínculo con el agresor y tipo de jerarquía en la familia.
13- Vínculo con el agresor y tipo de fronteras en la familia.
14- Vínculo con el agresor u tipo de roles en la familia.
15- Causal de egreso.
16- Nivel de logro en la víctima.
17- Nivel de logro en la Familia.

1.7 Marco Jurídico

Se considera "Delitos Sexuales los contenidos en el Titulo VII del libro II del Código Penal:"Crímenes y simples delitos contra el orden de las familias y contra la moralidad pública. Se cree que estos delitos no atentan necesariamente contra los mencionados bienes jurídicos. En la actualidad hay acuerdo en la doctrina y jurisprudencia que el bien jurídico protegido es la Libertad Sexual, es decir, el derecho que cada uno tiene de elegir cómo, cuándo, dónde y con quién tener relaciones sexuales. Ahora bien, este bien jurídico no puede ser reconocido a los menores de edad, puesto que no tienen el desarrollo psicosexual necesario y adecuado para poder ejercer libremente su sexualidad y no están en condiciones de expresar su voluntad en ese sentido. En estos casos el bien jurídico protegido es la Indemnidad Sexual"[15].

Existen 7 casos donde los menores se encuentran protegidos, estos son los siguientes que mencionan el código penal:

a. **Violación:** según el código penal en su artículo 361, señala lo siguiente:"Comete violación el que accede carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal, a cualquier persona mayor de doce años, en alguno de los siguientes casos:

1º Cuando se usa de fuerza o intimidación.

2º Cuando la víctima se halla privada de sentido, o cuando se aprovecha su incapacidad para oponer resistencia.

[15] Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.

3º Cuando se abusa de la enajenación o trastorno mental de la víctima.".

b. **Estupro:** Según el Código Penal en su artículo 363 señala lo siguiente:"...el que accediere carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal, a una persona menor de edad pero mayor de doce años, concurriendo cualquiera de las circunstancias siguientes:

1º Cuando se abusa de una anomalía o perturbación mental, aun transitoria, de la víctima, que por su menor entidad no sea constitutiva de enajenación o trastorno.

2º Cuando se abusa de una relación de dependencia de la víctima, como en los casos en que el agresor está encargado de su custodia, educación o cuidado, o tiene con ella una relación laboral.

3º Cuando se abusa del grave desamparo en que se encuentra la víctima.

4º Cuando se engaña a la víctima abusando de su inexperiencia o ignorancia sexual.".

c. **Abuso Sexual:** Según el "Artículo 366 del Código Penal. El que abusivamente realizare una acción sexual distinta del acceso carnal con una persona mayor de doce años, será castigado:

1º Con reclusión menor en cualquiera de sus grados, cuando el abuso consistiere en la concurrencia de alguna de las circunstancias enumeradas en el artículo 361.

2º Con reclusión menor en sus grados mínimo a medio, cuando el abuso consistiere en la concurrencia de alguna de las circunstancias enumeradas en el artículo 363, siempre que la víctima fuere menor de edad.

Artículo 366 bis. El que realizare una acción sexual distinta del acceso carnal con una persona menor de doce años, cuando no concurran las circunstancias enumeradas en los artículos 361 o 363, será castigado con la pena de reclusión menor en cualquiera de sus grados.

Si concurre alguna de esas circunstancias, la pena será de reclusión menor en sus grados medio a máximo.

Artículo 366 ter. Para los efectos de los dos artículos anteriores, se entenderá por acción sexual cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado los genitales, el ano o la boca de la víctima, aun cuando no hubiere contacto corporal con ella.

Artículo 366 quater. El que, sin realizar una acción sexual en los términos anteriores, para procurar su excitación sexual o la excitación sexual de otro, realizare acciones de significación sexual ante una persona menor de doce años, la hiciere ver o escuchar material pornográfico o la determinare a realizar acciones de significación sexual delante suyo o de otro, será castigado con reclusión menor en cualquiera de sus grados.

Con la misma pena será castigado el que empleare un menor de doce años en la producción de material pornográfico".

d. **Incesto:** "En este caso se aplica la agravante de parentesco del artículo 13 del Código Penal: "Ser el agraviado cónyuge, pariente legítimo por consanguinidad o afinidad en toda la línea recta y en la colateral hasta el segundo grado inclusive, padre o hijo natural o ilegitimo reconocido del ofensor"[16]. El artículo 375 del Código Penal, señala: "El que, conociendo las relaciones que lo ligan, cometiere incesto con un ascendiente o descendiente por consanguinidad o con un hermano consanguíneo, será castigado con reclusión menor en sus grados mínimo a medio."[17]
e. **Sodomía:** Según el artículo 365 del Código Penal "El que accediere carnalmente a un menor de dieciocho años de su mismo sexo, sin que medien las circunstancias de los delitos de violación o estupro, será penado con reclusión menor en sus grados mínimo a medio. Artículo 365 bis. Si la acción sexual consistiere en la introducción de objetos de cualquier índole, por vía vaginal, anal o bucal, o se utilizaren animales en ello"[18]

---

[16] Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia, Investigaciones de Chile, Instituto de Criminología.

[17] mail.anfitrion.cl/actualidad/20ulle/19617.html

[18] https://www.u-cursos.cl/derecho/2007/2/D125A0634/3/material_docente

f. **Corrupción de Menores y Abuso Sexual Indirecto:** Según el artículo 366 quater señala: "El que, sin realizar una acción sexual en los términos anteriores, para procurar su excitación sexual o la excitación sexual de otro, realizare acciones de significación sexual ante una persona menor de 14 años, la hiciere ver o escuchar material pornográfico o presenciar espectáculos del mismo carácter"[19].

g. **Favorecimiento de prostitución de menores:** Según el artículo 367, señala: "El que promoviere o facilitare la prostitución de menores de edad para satisfacer los deseos de otro"[20].

[19] Ídem

[20] https://www.u-cursos.cl/derecho/2007/2/D125A0634/3/material_docente

II REALIDAD CAVAS V REGIÓN

Policía de Investigaciones de Chile, cuenta con un "Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales y Delitos Violentos", CAVAS, este centro se instaura por el vuelco en el planteamiento del rol de los policías en el contexto internacional, la necesidad de tener centros especializados en regiones y utilizar el primer acercamiento de la víctima al sistema (denuncia) a efecto de intervenir en materias de fondo.

CAVAS, es creado en Santiago como primer centro en el 26 de Octubre de 1987 por la Orden General Nº 910, en 1991 por la Orden General se crea el instituto de Criminología, dependiente administrativa y jerárquicamente del director general en donde se estipula que CAVAS pasa a ser parte del Departamento Victimológico de este instituto. El 31 de julio del año 2001 bajo la Orden General Nº 1.833, con el fin de optimizar el funcionamiento de este centro en Santiago y bajo la necesidad de diversificar este tipo de atención en regiones, se crea CAVAS quinta Región, como 1º Centro Regional Piloto, el cual funciona en Viña del mar, cuenta con recursos humanos y materiales, proporcionados por la Policía de Investigaciones de Chile y el Gobierno Regional correspondiente.

Objetivos de los cavas regionales según la orden general Nº 1833, serán los siguientes:

- Entregar asistencia integral a las víctimas del delito violento (agresiones sexuales, robos con violencia o intimidación, secuestros, entre otros), como a su respectivo grupo familiar desde una perspectiva interdisciplinaria, otorgando asistencia psicológica social y psiquiátrica, como asimismo orientación policial y legal.
- Participar en las actividades que en el ámbito de su competencia, se desarrollen en su territorio jurisdiccional, generando una base de datos que respalden sus intervenciones, y permitan efectuar aportes validos para la elaboración de políticas criminológicas y de control social de la conducta desviada a nivel regional o local.
- Desarrollar investigaciones científicas destinadas a conocer las características de la conducta desviada desde una perspectiva criminológica, tanto aspectos cualitativos, cuantitativos, etiología y proyecciones.

- Prestar colaboración a los tribunales con jurisdicción en lo Criminal, y en lo Civil cuando corresponda especialmente en lo referente a asistencias, terapias periciales, mediaciones y otras asesorías e informes.
- Desarrollar Investigaciones científicas destinadas a conocer las características de la conducta desviada desde una perspectiva criminológica, tanto en aspectos cualitativos, cuantitativos, etiología y proyecciones.
- Prestar colaboración a los Tribunales con jurisdicción en lo criminal, y en lo civil cuando corresponda especialmente en lo referente a asistencias, terapias, pericias, mediaciones y otras asesorías e informes.
- Dar cumplimiento a exigencias administrativas, emanadas para el otorgamiento de recursos humanos y materiales por los Gobiernos Regionales u otras organizaciones, como asimismo, para el ejercicio de facultades jerárquicas, disciplinarias y administrativas, delegadas para la ejecución de sus actividades propias con recursos de la institución.

Policía de Investigaciones funciona como auxiliar del Ministerio Público, CAVAS específicamente cumple esta tarea en dos ámbitos, Ámbito Procesal Penal; se encarga de realizar las investigaciones de delitos sexuales, y en al ámbito de Tribunales de Familia se encarga de asuntos donde se involucre a niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados en su libertad sexual, con el fin de producir Informes periciales como medios de prueba.

2.1 Misión

"Cavas V región es un organismo especializado de la Policía de Investigaciones de Chile que brinda asistencia integral, en el área social, psicológica y jurídica, a víctimas de atentados sexuales y sus familias; conjuntamente desarrolla una labor de psicoeducación dentro de la comunidad"[21].

2.2 Objetivos (basados en la orden general Nª 1833)

Los objetivos del CAVAS V región se dividen en tres aspectos;

Pericial

[21] PPT. CAVAS V REGIÓN

Busca dar respuesta a las solicitudes emanadas por organismos del poder Judicial, las cuales constan en:

- Valoración de Credibilidad del Discurso.
- Valoración del daño psicosocial.
- Evaluación de competencia testimonial de la víctima.
- Evaluación de Perfil psicológico.
- Evaluación social.

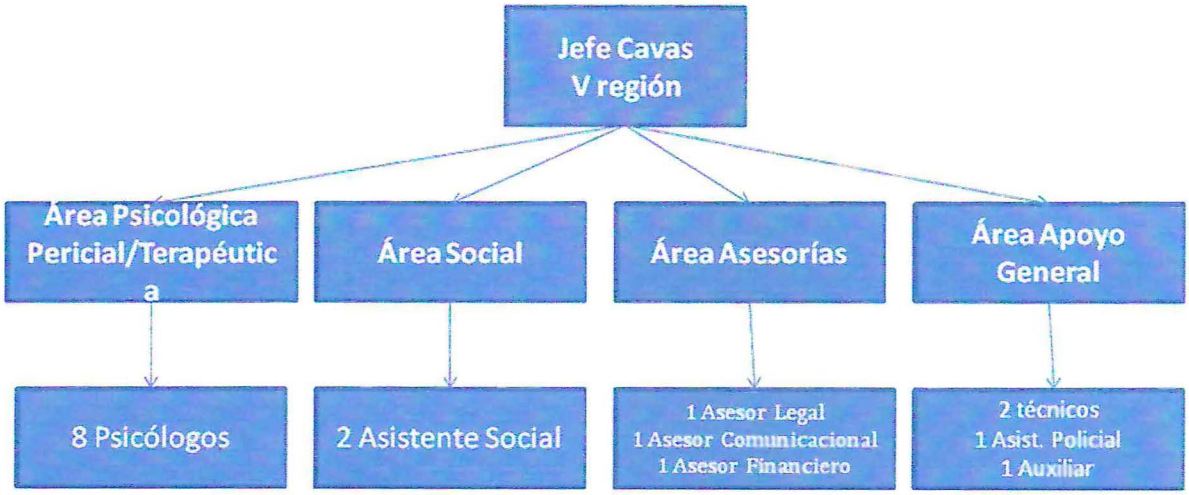
Intervención Psico-Socio-Jurídica

- Reparar daño psicológico de la víctima.
- Acoger, orientar y registrar información de los usuarios y su contexto socio – familiar.
- Orientar jurídicamente a usuarios del Centro.

Psicoeducación de Carácter Preventivo

- Informar, orientar y sensibilizar a la comunidad respecto del fenómeno del delito sexual.
- Minimizar los riesgos de sufrir un delito de esta naturaleza.
- Realizar labores de extensión en temas atingentes a delitos violentos.

2.3 Organigrama



2.4 Beneficiarios

Los usuarios de este centro son específicamente: niños, niñas, jóvenes y adultos, víctimas de atentados sexuales y/o violentos, sin la obligatoriedad de ocurrencia reciente, además agresores de delitos sexuales y/o violentos, las cuales son derivados de los Tribunales de Justicia o Fiscalías, para su respectiva evaluación y atención y de la Red Regional de instituciones públicas o privadas para su respectiva atención, cabe señalar que el servicio prestado por este centro es totalmente gratuito.

2.5 Responsabilidades por caso

CAVAS V región se organiza considerando el proceso que lleva a cabo la víctima en el ingreso al centro.

- **Servicio Social**, Área compuesta por profesionales, 2 asistentes sociales, que se encargan de realizar la acogida y orientación del adulto responsable de la víctima, entrega de información acerca de los objetivos, trabajo y funcionamiento del Centro C.A.V.A.S. Quinta Región y análisis de la información que aportan los antecedentes de la investigación además de los datos relevantes acerca de la situación familiar y de abuso. (Antecedentes de grupo familiar, del episodio, data y develación de los hechos, etc.). Con estos datos otorgados en la entrevista de ingreso, la profesional redacta un Informe Social, que contiene los siguientes datos: Datos de identificación de la víctima, Antecedentes familiares, Antecedentes psico – socio – jurídicos como: aspectos relevantes respecto de la temática investigada, contexto familiar, opinión profesional, conclusión y sugerencias

- **Psicólogo (a) perito:** Área compuesta por profesionales, 8 Psicólogos, se encargan de la revisión de antecedentes de la causa, establecer marco referencial para la entrevista, establecer lineamientos para la evaluación, con la realización de una entrevista que es utilizada como herramienta pericial y clínica, para obtener datos relevantes del caso, tienen diferente formato en caso de que se trate de victimas o imputados.

- **Abogado (a):** Área compuesta por 1 profesional, en donde se encarga de interactuar con fiscalía, recopilando los antecedentes necesarios para el caso, además presta asesoría jurídica a las familias de los niños, niñas y/o jóvenes

que han vivido experiencias de abuso, generando acciones judiciales que permitan construir condiciones protectoras y reparadoras para el niño, niña y/o joven.

Cada caso, es revisado en reunión clínica realizada una vez por semana, en donde se entregan los casos al psicólogo que corresponda, y se evalúan los antecedentes que contienen la carpeta enviada por el Ministerio Público o Tribunales de Familia.

III DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIO VIÑA DEL MAR - QUINTERO

3.1 Centro de Diagnostico Ambulatorio Viña del Mar – Quintero (DAM)

Centro de diagnostico ambulatorio, se encuentra a nivel nacional comenzaron a funcionar en todo el país en día 08 de Junio de 2007, con un tiempo de duración de 3 años. Cada centro tienen un funcionamiento interno específico, solo en cuanto al procedimiento administrativo que ellos requieran según el equipo de profesionales que se adjudico el proyecto licitado por el Servicio Nacional de Menores (SENAME) y la zona donde se ejecutara.

Estos centros de atención están dirigidos a niños, niñas y adolescentes menores de 18 años de edad, pertenecientes a Viña del Mar-Quintero, "cuyos derechos se encuentran vulnerados y también aquellos que habiendo cometido algún tipo de infracción a la ley Penal, son sujetos imputables que requieren evaluación pericial independiente de su condición étnica"[22].

El Objetivo principal es "realizar en forma ambulatoria, evaluaciones parciales psicológicas, sociales, psicosociales u otras especializadas a niños. Niñas y adolescentes del las comunas señaladas, que se encuentren en situación de vulnerabilidad, asociado a algún nivel de daño y/o victimización, originadas por procesos judiciales"[23].

Este centro obtiene sus ingresos mediante la derivación de estos, de parte de tribunales de familia, fiscalía, defensoría u otra organización de la red de apoyo, siempre en el ámbito de apoyo a lo jurisdiccional.

El equipo del centro está compuesto por la directora del centro, 5 psicólogos, 4 a jornada completa con 44 hrs semanales, y 2 con media jornada, de 22 hrs semanales. Además cuenta con 4 asistentes sociales, con 44 hrs semanales cada una, un auxiliar de tribunales y una secretaria. El modo de trabajo es en duplas, son 5 duplas, de asistente social y psicólogo, existe una dupla conformada por una asistente social, más dos psicólogos que se encuentran con media jornada.

---

[22] http://www.crate.cl/dam%20curico.pdf
[23] Ídem

El DAM es financiado por los fondos licitados por el SENAME, del proyecto correspondiente.

3.2 Cobertura

Cada pericia tiene un tiempo límite de demora de 30 días como máximo, este centro tiene como meta efectuar 87 pericias mensuales, que son divididas en las 4 duplas existentes en el centro, realizando 21 pericias aproximadamente cada duplas.

El trabajo de estas duplas, consiste en realizar una citación en conjunto con el adulto responsable del menor, además una citación con cada profesional, de la víctima, cuando es necesario que es la mayoría de los casos se realiza una visita domiciliaria, con el fin de obtener la mayor cantidad de antecedentes para poder realizar la pericia.

Al estar realizada la pericia se envía al ente solicitante, en formato digital y además en formato papel. Entregado directamente a la entidad correspondiente.

Cada pericia que es atendida por el centro, es enviada por oficio desde el ente solicitante, esta solicitud en algunos casos viene con antecedentes que ayudan a situar a los profesionales en la realidad en la que se encuentra el menor. Además el oficio, viene con la fecha cuando será el juicio donde se utilizará la pericia, bajo esta premisa es como se ordena la demanda de pericias.

Por cada pericia realizada el SENAME, cancela $110.000, dinero que es utilizado para cancelar el sueldo de los profesionales.

3.3 Objetivos del proyecto

Objetivos General DAM:

"Realizar en forma ambulatoria, evaluaciones periciales psicológicas, sociales, psicosociales y otras especializadas a niños, niñas y adolescentes de Viña del Mar-Quintero. Que se encuentren en situación de vulnerabilidad, asociado a algún nivel de daño y/o victimización, originadas por procesos judiciales"[24], derivados de Fiscalía y/o Tribunales de Familia.

[24] http://www.crate.cl/dam%20curico.pdf

Objetivos Específicos DAM:

"Realizar una pericia forense, psicológica y/o social que permita evaluar la situación de daño asociada a la vulneración en la que se encuentra un niño, niña y adolescente que ha sido derivado desde Tribunales y/o fiscalías de la Viña del Mar- Quintero.

Asesorar y proponer sugerencias a los tribunales y fiscalías para la adopción de medidas que contribuyan efectivamente a la restitución y/o reparación de los derechos vulnerados de niñas, niños y adolescentes de la Viña del Mar - Quintero.

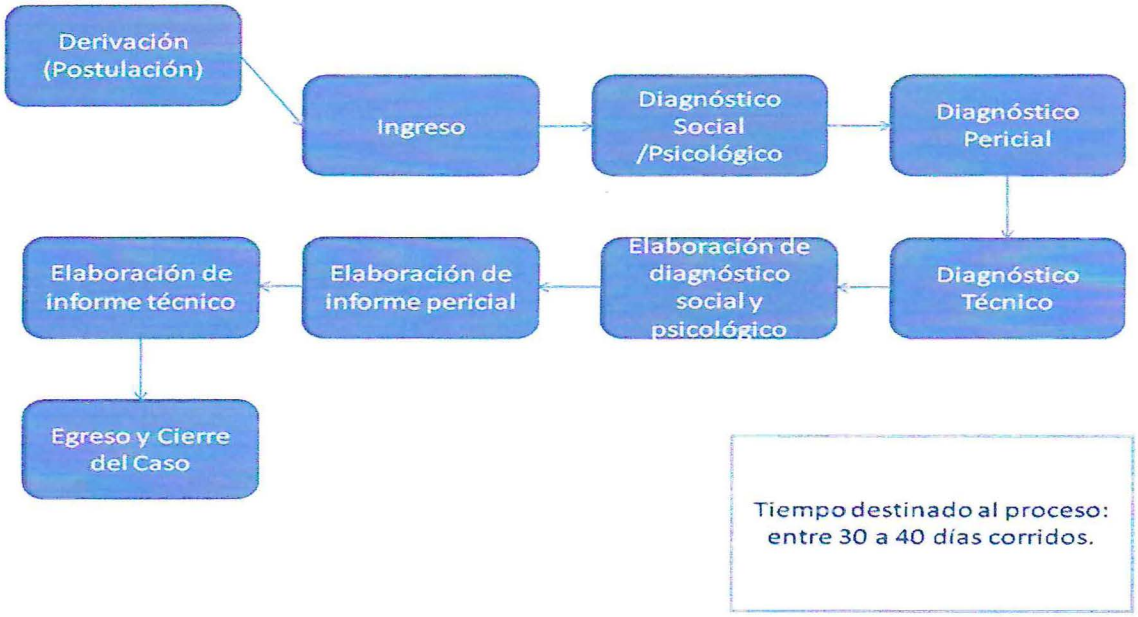
Efectuar las coordinaciones necesarias para proponer la derivación de los casos de vulneración grave a la red pública, privada o de SENAME, incluidos los centros de intervenciones integrales especializados.

Poner a disposición de los intervinientes del sistema de justicia, en lo relativo a responsabilidad penal, antecedentes pertinentes de un/a adolescente imputado/a, enfatizando recursos y necesidades para mantener o favorecer su inserción social"[25].

[25] http://www.crate.cl/dam%20curico.pdf

3.4 Metodología de trabajo

A continuación se señalan cada una de las etapas del proceso de diagnóstico y las Actividades desarrolladas en cada una de ellas.



IV RELACIÓN ENTRE CAVAS Y CENTRO DE DIAGNÓSTICO AMBULATORIO VIÑA DEL MAR – QUINTERO.

CAVAS (Metropolitano y V región) y DAM, generan varias similitudes, si bien DAM no es estrictamente el organismo encargado solo de pericias a nivel de delitos sexuales, sino que también abarca otras áreas en donde desempeña pericias.

Cabe señalar que las similitudes y relaciones que se generan entre estos centros para la investigación que se llevará a cabo en los próximos capítulos es útil mencionar estas 4 áreas: Recurso Humano, Procedimiento Interno, Duración del proyecto, Evaluación y Metas, Estadísticas.

4.1 Recurso Humano:

En esta área los centros cuentan con los mismos profesionales a excepción del Abogado, que se encuentra en ambos CAVAS, en los tres casos cuentan con psicólogos, y asistente social, para la atención de las víctimas y del adulto responsable del menor. Además se considera en esta área a las asistentes o secretarias y al director del cada centro.

La cantidad de horas son similares, considerando que algunos profesionales cuentan con jornada completa (45 hrs semanales) y otros con media jornada puede ser de 20 a 25 horas semanales.

4.2 Procedimiento Interno:

En los tres centros, las victimas no realizan la denuncia directo al centro, si no que se rigen por el conducto regular, y son derivadas por los organismos competentes (Tribunales de Familia y/o Ministerio Público), y estos solicitan el informe pericial como medio de prueba para ser presentado en un juicio donde se determinara la causa o bien la credibilidad de la acusación.

Considerando esto, los organismos competentes, se relacionan con estos centros de la misma manera por medio de una solicitud escrito (papel), en donde se solicita formalmente la pericia, generalmente los entes judiciales adjuntan antecedente de los casos con el fin de un entendimiento más profundo del caso. Cabe señalar que el

DAM, tiene instaurado realizar solicitudes y entrega de informes periciales, ya sea en formato papel, o vía email, con el fin de agilizar el proceso.

En cuanto al funcionamiento interno el DAM lo realiza similar a CAVAS, pero DAM aumenta una etapa en el proceso realizan vivistas domiciliarias, en donde asiste la Asistente Social y Psicóloga, para verificar en terreno la situación de la víctima.

Otro punto a destacar es la comunicación con los entes solicitantes, los cuales en el caso del DAM envían la fecha de cuando se realizará el juicio, para que el informe pericial esté en condiciones óptimas para ser entregado.

El tiempo otorgado para la realización de un informe según el DAM, es de 30 días, en donde el psicólogo y la asistente social realizan la evaluación en conjunto, enfocándose cada uno a su área. En CAVAS Metropolitano este tiempo es de 60 días y en CAVAS V región, no se tiene información respecto a esta área, pero habitualmente se destinan 30 días corridos para realizar el informe pericial, según lo estipulado por los entes solicitantes.

Cada informe pericial, en el DAM tiene un valor de $110.000 por informe realizado, en los CAVAS no se utiliza este mecanismo.

4.3 Duración del Proyecto:

En los CAVAS, es evaluado cada año para otorgar un presupuesto, y estos deben cumplir con ciertos requisitos, pero estos centros se encuentran institucionalizados en Policía de Investigaciones, por ende no cuentan con fecha de termino.

En cambio el DAM, es un proyecto que tiene duración de 3 años, culminados estos años, se vuelve a realizar la licitación por parte del SENAME, para destinar los recursos a este proyecto, puede ser con un equipo distinto de profesionales.

4.4 Evaluación y Metas:

Las metas a cumplir por parte de CAVAS no se encuentran descritas a simple vista, pero existe organismo externos que le atribuyen objetivos y metas a cumplir, el cual evalúa su rendimiento cada año, sin embargo, CAVAS realiza una evaluación del personal en donde solo se evalúa a la persona, no se toma en cuenta una evaluación específica para otras áreas ya que no existe tal formato, El DAM también es evaluado,

pero por SENAME, en donde se establece una evaluación al programa, al rendimiento de los profesionales, y a la calidad de los informes periciales, estos datos son relevantes a la hora de la continuidad del proyecto y de la participación en otros.

4.5 Estadísticas:

CAVAS V región, no cuenta con estadísticas ni datos respecto a lo que realiza, solo existen estos datos específicos en la carpeta o ficha personal de cada paciente, a diferencia de CAVAS Metropolitano, este centro otorga las estadísticas necesarias para poder ser evaluados y de utilidad para realizar algún análisis y poder descifrar ciertas irregularidades.

V METODOLOGÍA

El problema detectado en CAVAS quinta región es "La demora en la entrega de Informes periciales a los entes solicitante", se realizará un Análisis sobre los actuales procedimiento de entrega de informes con los que cuenta el centro y se comparará con los utilizados en otros centros.

Se utilizara una metodología Mixta (Cualitativo-Cuantitativa), donde se realizarán entrevistas a los profesionales y directivos de los centros de atención, para obtener información específica de sus procedimiento.

Se realizo un diagnostico del Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS), se recopilaron datos estadísticos que serán utilizados posteriormente en la propuesta y son la base de la detección de los problemas del centro. En estos datos se encuentran, cantidad de víctimas atendidas, horas asistidas/anuladas/justificadas/inasistencias, tiempos utilizados en cada etapa del proceso.

5.1 Estadísticas

Los datos recopilados corresponden a los casos atendidos desde Enero del 2008 a Enero del 2009, en donde se encontraron datos relevantes para identificar la situación actual del Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) quinta región. No se incluyeron datos del año 2007, porque el centro archiva estos datos, y no se encuentran disponibles para ser analizados. Se consideraron los casos hasta Enero del 2009, ya que aquí concluían la mayor cantidad de los casos atendidos durante el año 2008. Los datos mencionados fueron sustraídos de la carpeta de cada víctima, evocándose solo a datos estrictamente necesarios para este análisis.

En la primera etapa del proceso que lleva internamente CAVAS, se analizan los datos desde la petición del Ministerio Público y/o Juzgado de Familia, hasta la recepción e inicio del proceso por el centro.

Se considera dentro de los datos recopilados, la cantidad de casos por edad de cada Ministerio Público y/o Juzgado de Familia.

Luego se analizan los datos recopilados en cuanto a la atención por parte de la Asistente Social, datos como: cantidad de horas otorgada, asistidas e inasistencia por

parte del adulto responsable de la víctima, y el tiempo que transcurre desde la atención con el encargado de la víctima y la derivación a la psicóloga encargada de realizar la pericia.

Para mantener la imparcialidad en el análisis de los datos, los casos se dividieron por edades, de igual manera como se distribuyen los casos para su atención en el centro, y se evaluó según las horas cronológicas que posee cada equipo de psicólogas para la atención y realización de informes periciales, la cantidad de pacientes con los que cuenta cada equipo de psicólogas por mes, la cantidad de horas otorgadas a las víctimas para la evaluación pericial con sus respectivas asistencia e inasistencias, el tiempo transcurrido desde la última sesión con cada psicóloga a la entrega del informe pericial, también se obtienen los datos respecto a las víctimas que se les otorga el alta administrativa por inasistencia al proceso, por último se incluyen la cantidad de "Pide cuenta[26]" emanados por Ministerio Público, utilizado con el fin de informar al centro del atraso en la entrega de los informes periciales[27].

En el caso de la orientación legal destinada por el centro a los responsables de la víctima, no se encontraron datos al respecto.

5.2 Entrevistas

Entrevista a Director CAVAS V región Alberto Arce.

Entrevista al director de CAVAS V región, específicamente al método de evaluación para los profesionales del centro.

¿Cuentan con un método de evaluación? ¿Cuál?

Si, se practica el Informe de Evaluación Personal a Contrata, el cual es el mismo para todo el personal de esta categoría en Policía de Investigaciones, la evaluación se mide por notas que van desde 1.0 a 7.0 (siendo mejor la calificación cuando se acerca a nota 7.0).

[26] Pide cuenta, es enviado por fiscalía a CAVAS, para solicitar informes atrasados en su entrega.
[27] Informe pericial psicológico o peritaje psicológico, tiene como objeto el análisis del comportamiento humano en el entorno de la Ley y del Derecho. Encuentra justificación cuando se trata de establecer las perturbaciones psicológicas posteriores a situaciones violentas.

¿Quién la Realiza?

En este caso es realizada por el Director del Centro.

¿Incide en la permanencia del personal a contrata en CAVAS?

Este informe es realizado todos los años, con el fin de evaluar el desempeño de los profesionales, y es enviado a Santiago, para solicitar la renovación de contrato.

¿Cuáles son los requisitos curriculares de los profesionales a contrata?

Para los Psicólogos:

- *Experiencia Clínica de 2 a 3 años mínimo.*
- *Post Grado en el área pericial o forense.*

Asistente Social.

- *Experiencia en el área de 2 a 3 años mínimo*

Esto va acompañado de una entrevista personal (Oral y Escrita), y se realiza un test psicológico, para verificar si reúne los requisitos para desempeñarse en esta área.

Entrevista a Viviana González Bustamante, Psicóloga, Programa Diagnostico Ambulatorio

En el caso de la obtención de información del Centro de Diagnostico Ambulatorio Viña del Mar – Quintero (DAM), reafirmo la información obtenida de DAM Curicó, además se obtuvieron datos respecto al centro ubicado en la región.

La entrevista se detalla en el Capítulo III del Marco teórico, más la información de DAM Curicó.

VI ANÁLISIS CAVAS QUINTA REGIÓN.

Los datos Utilizados para realizar el diagnóstico en CAVAS Quinta región se recopilaron según el libro de providencias registradas por cada Psicólogo, hasta el día 20 de Enero de 2009, y comparados con las carpetas correspondientes a cada caso en donde se encuentran datos relevantes de la atención a la víctima.

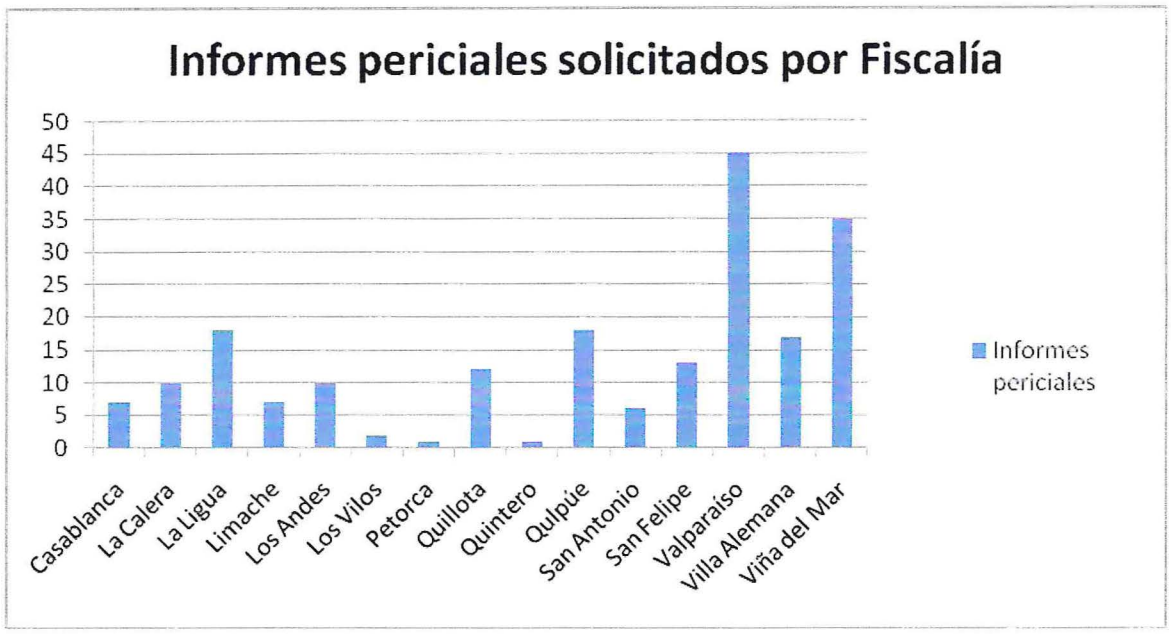
Para este análisis se dividirán al equipo de psicólogos, según al grupo etario especifico al que presta atención, estos grupos se componen por los siguientes tramos etarios de 3 años a 10 años 11 meses de edad (Grupo 1), de 10 a 17 años (Grupo 2), y de 17 años y más (Grupo 3), los cuales cuentan con dos psicólogos por grupo, exceptuando el grupo 3 que cuenta con un sólo profesional.

En el caso de la evaluación del equipo social, no se hará distinción entre ambas, considerando el reducido tamaño del equipo, además no cuentan con un grupo etario específico de atención.

6.1 Datos según solicitud de Informes Periciales.

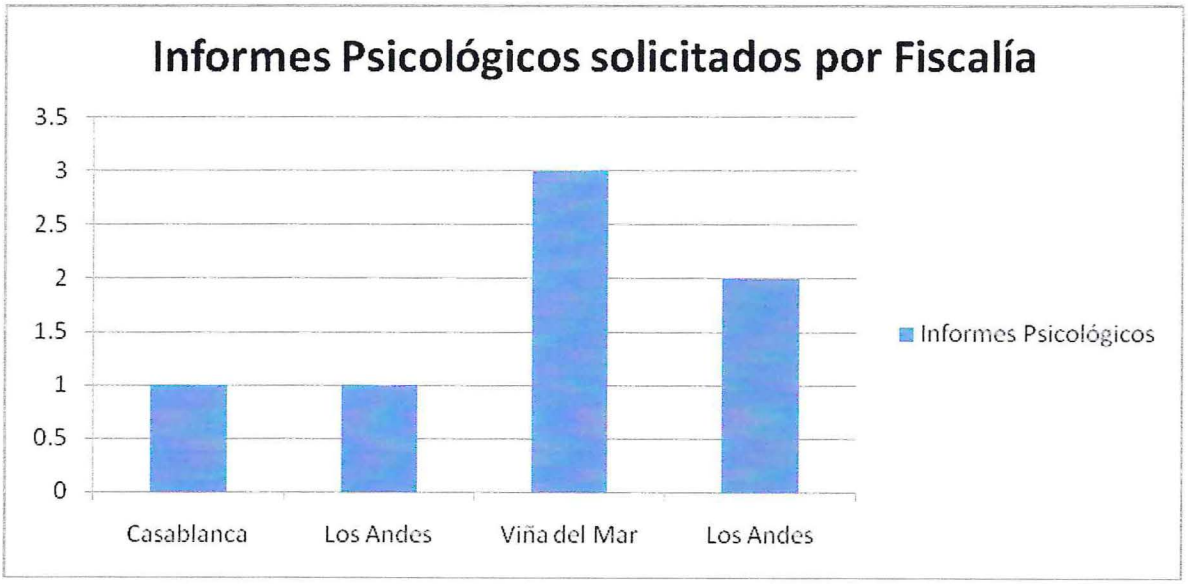
Según los datos recopilados de 186 casos atendido por el centro, Fiscalía de Valparaíso es la que presenta un mayor solicitud del total de solicitud de pericias 45 son solicitadas por esta fiscalía, como se establece en el grafico nº 1, seguido de Viña del Mar con un 37 derivaciones, en tercer lugar se encuentra La ligua y en 4 lugar comparten con igual cantidad de casos fiscalías de Quilpué y Villa Alemana, si bien estos datos no implican que en estas fiscalías o en estas ciudades se encuentre la mayor cantidad de casos de delitos sexuales, si bien uno de los factores que inciden es la cercanía que tiene el centro con estas ciudades que se encuentra la más lejana a 45 minutos en transporte público, lo cual es menos costoso para el adulto responsable y la víctima.

Grafico Nº1



En el caso de Informe Psicológicos como se ve en el Grafico nº 2, no todas las fiscalías solicitan este tipo de informe, pero al igual que el anterior Viña del Mar también cuenta con mayor número de solicitudes por sobre las otras ciudades.

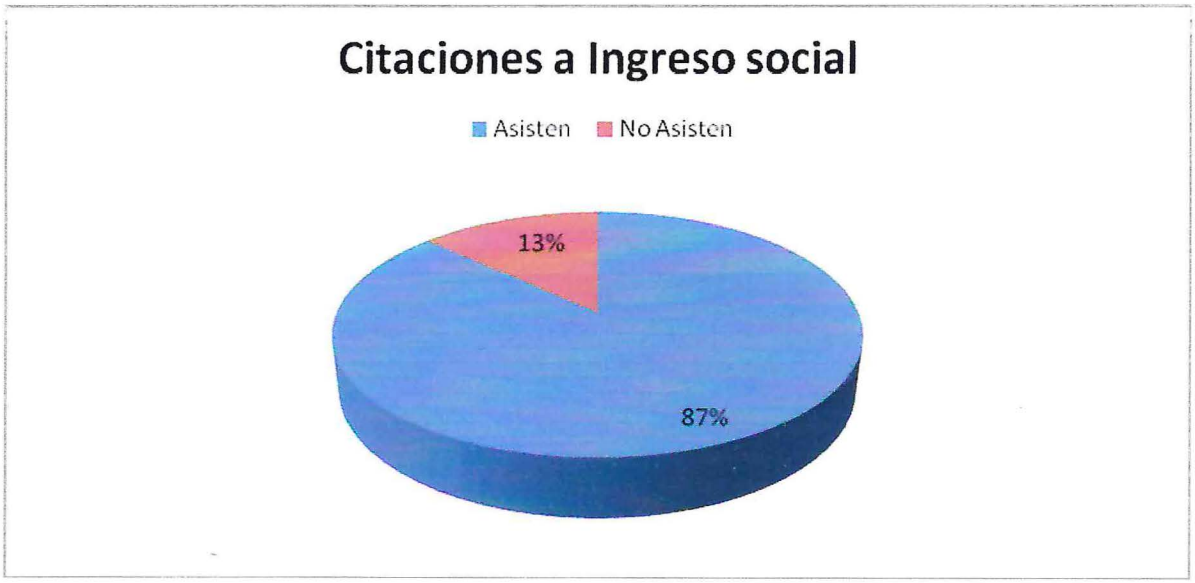
Gráfico nº2



6.2. Análisis Citaciones a Ingreso Social

Equipo social está compuesto por dos asistente social, las que desempeña la labor de realizar la entrevista al adulto responsable, no se vinculan con la víctima, en esta etapa del proceso, se otorgan 209 citaciones como se observa en el Grafico nº 3, de las cuales el nivel de inasistencia es mínimo, con respecto a la asistencia, considerando que se le otorga una citación a cada adulto responsable de la víctima.

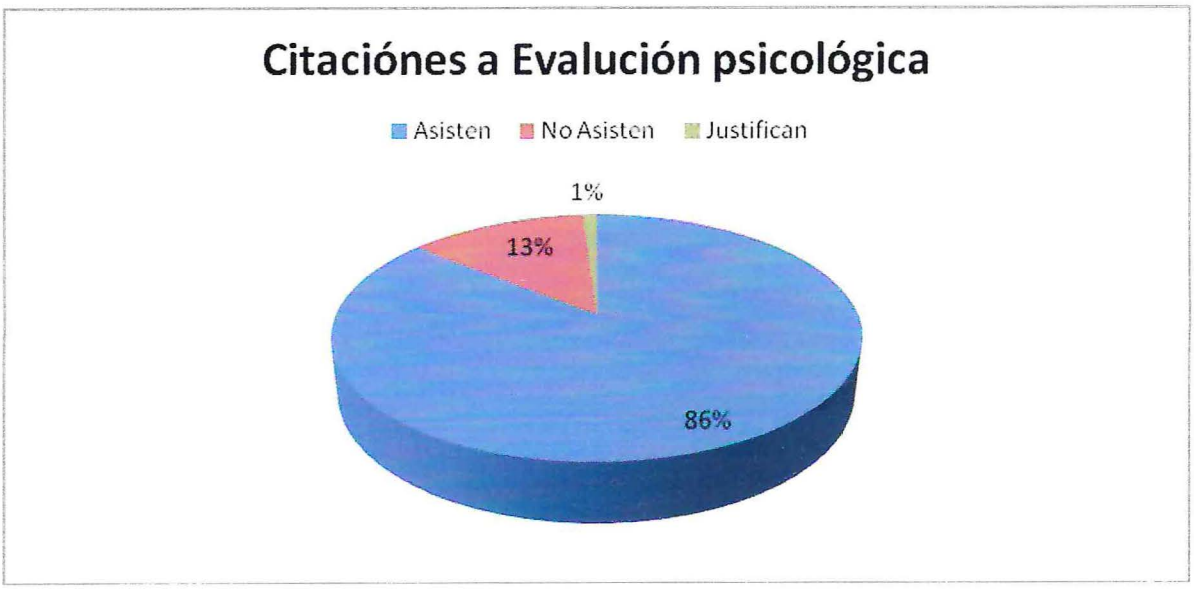
Grafico Nº 3



6.3. Análisis según evaluación Psicológica

Según los datos recabados, que se demuestran en el Grafico nº4, en esta área de un total de 657 horas otorgadas para la realización de evaluación, existe solo un 13% de inasistencia, este resultado no genera mayor incidencia respecto a la realización de evaluación psicológica, ya que por 186 víctimas se otorgan entre 3 a 4 citaciones para evaluación psicológica.

Grafico Nº 4



6.4. Análisis según grupos de atención psicológica.

Como se mencionó anteriormente, la atención de dividió según grupo etario, cada grupo cuenta con dos psicólogos, los cuales atienden los casos referidos a cada grupo, como se aprecia en la gráfico nº 5, el grupo que presenta mayor cantidad de víctimas en el Grupo B, donde la diferencia con el Grupo A es de un solo paciente, si bien según las estadísticas nacionales estos grupos etarios son las con mayor vulnerabilidad a sufrir un atentado sexual. En el Grupo C, las personas atendidas por el psicólogo corresponden a víctimas e imputados en su mayoría.

Gráfico Nº 5



En estos grupos se encuentran dos profesionales, a excepción del Grupo C, que cuenta solo con un profesional, en cuanto a la situación contractual solo el Grupo B, cuenta con ambas profesionales con jornada completa a contrata, como se puede ver en la Tabla nº 2, el Grupo A, cuenta con una profesional jornada completa a contrata y otra con media jornada a honorarios, sin embargo el grupo A genera un número similar de informes periciales que el grupo B y mantiene un tiempo inferior de demora en comparación con el resto de los grupos.

Tabla nº 1

Grupo	Horas (cronológicas)
A	64 hrs.
B	88 hrs.
C	36 hrs.

Si se revisa por grupo el porcentaje de horas otorgadas, inasistencias y asistencias a evaluación psicológica según los gráficos nº 4, nº 5 y nº6 respectivamente, nos presenta que el Grupo B, es el que demuestra mayor cantidad de citaciones otorgadas, asistencia e inasistencia, considerado que en varias ocasiones las horas proporcionadas se establecen más de 3 para este grupo.

Gráfico Nº 6



Gráfico Nº 7



Gráfico Nº 8



En cuanto al ítem que se evalúa con el nombre de "Otros", son casos relacionados con víctimas que no han sido atendidas por un grupo específico, o bien por psicólogos que en el momento de realizar el diagnóstico ya no se encontraban vigentes en el servicio, y su evaluación había quedado pendiente, para otro profesional.

La cantidad de inasistencia que presenta cada grupo genera una pérdida de horas otorgadas no superior al 14% que sería similar a 100 horas para evaluación psicológica.

Cabe señalar, que este centro no recupera las horas de atención psicológica y de ingreso social, por parte de los profesionales.

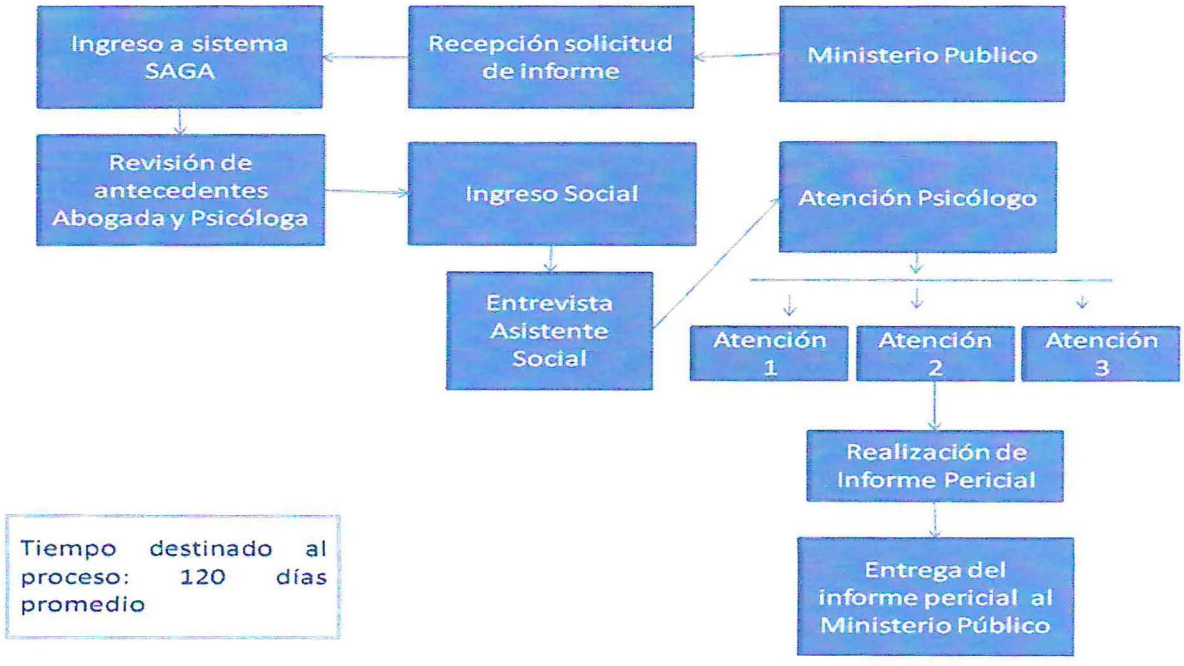
6.5. Análisis de recepción de casos por mes



El flujo de casos recepcionados por mes en el centro, fluctúa desde 1 caso a 34 casos, el centro no presenta una constancia mensual en la recepción de los casos, de 186 casos atendidos por el centro mensualmente en promedio ingresa 15,5 casos, son 1,9 casos por profesional del centro, esto distribuido en un año no justifica la demora de 120 días en la entrega del informe pericial al ente solicitante.

6.6. Análisis de tiempos empleados en cada etapa del proceso.

El proceso se estipula de la siguiente forma:



En la tabla nº 3 se estipulan los tiempos para cada etapa según los datos recopilados, lo que estipula CAVAS quinta región referente al tiempo establecido para concretar todo este procedimiento es de 30 días corridos, pero sin embargo en el diagnóstico de la situación arrojó el resultado expuesto en la tabla mencionada anteriormente.

Tabla nº 2

Etapa	Prom. Días	Max
E. Oficio/R.Oficio	12	62
R.Oficio/I.Social	55	321
S.Informe/E. Informe	53	240
E. Informe/U. Evaluación	46	178
1.Evaluación/U. Evaluación	18	277
R.Oficio/E. Informe	120	

El mínimo de días que se estipula en esta tabla es un caso aislado en donde se realizó con mayor rapidez, por diversos factores, la primera etapa es vía correo electrónico y reingreso al centro, ya que la mitad de las atenciones fueron realizadas por una profesional que no se encuentra en el centro, por esto los tiempos se alteran, se establece que la primera etapa es más expedita, al entregar la solicitud al centro de parte del ente solicitante vía correo electrónico.

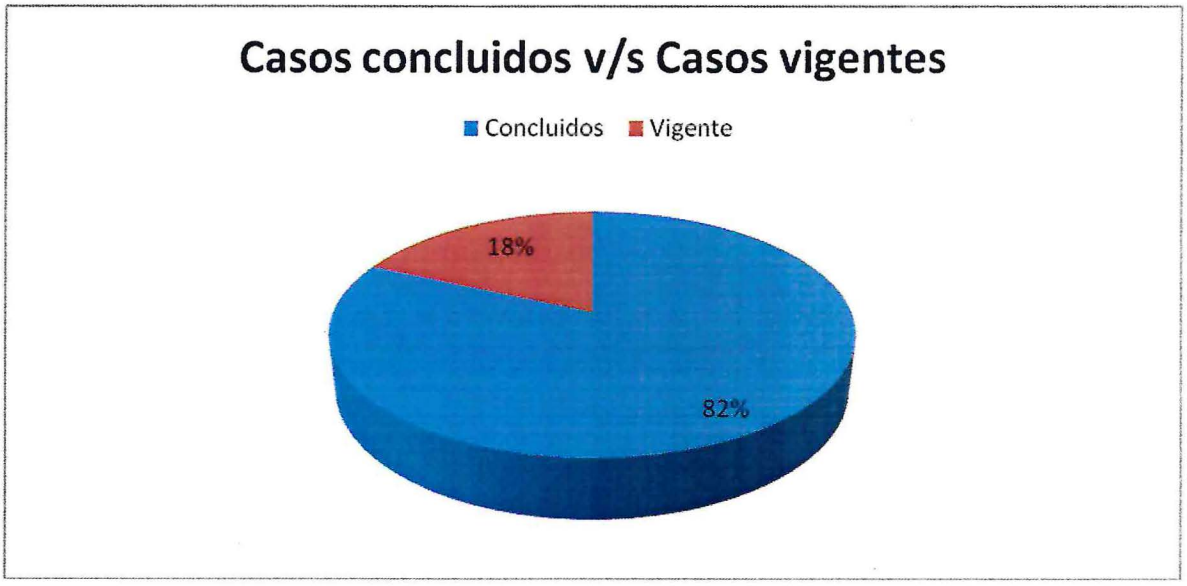
El procedimiento completo presenta una duración de 120 días, en la etapa de ingreso social el tiempo transcurrido es de 53 días, cuentan con un número de inasistencias mínimas en donde un gran porcentaje de los adultos responsables asisten a la citación de ingreso, en el caso de los psicólogos, también cuentan con un porcentaje mínimo de inasistencia, según la interpretación de los datos recopilados, se puede establecer que las causas en el retraso de los informes no son directamente por inasistencia a las citaciones, existen otras causas en el retraso de la entrega del informe pericial y se presentan en el periodo donde la víctima interactúa directamente con el profesional a cargo.

6.7. Otros antecedentes

Con respecto a la cantidad de casos que ingresan y no terminan el procedimiento, por diversas razones, un 20% de los casos es por la inasistencia de las víctimas a la atención psicológica, y en un 80% de la inasistencia del adulto responsable a su entrevista de ingreso social, por lo cual al faltar a esta última, no obstruye mayormente el proceso completo.

En el gráfico nº 10, se presentan la cantidad de informes periciales, vigente y los ya entregados a la fecha del término de la recopilación de datos, de los informes vigentes aún están en proceso de atención de psicólogos, en estos no se incluyen los que aún no han asistido a ingreso social, ya que estos aun están en espera de otorgar una nueva hora, o bien el informe de ingreso social aún no es entregado para que continúe el proceso.

Gráfico Nº 10



6.8. Evaluación institucional v/s Evaluación del Centro de Diagnóstico Ambulatorio.

Cavas Quinta región cuenta con un sistema de evaluación interno que es según lo estipulado y realizado por parte de Policía de Investigaciones a todo el personal a contrata de la institución sin considerar una evaluación específica a los profesionales del CAVAS en el trabajo desempeñado.

La evaluación institucional de Policía de Investigaciones *(Anexo Nº.1.)* toma factores para evaluar a la persona y no incluye parámetros para evaluar el desempeño de esta en el trabajo especifico que desempeña en la institución, por ende tampoco se genera una evaluación de los informes emanados.

El centro de Diagnóstico Ambulatorio, posee una evaluación que está a cargo del SENAME (Servicio Nacional del Menor) esta evaluación es una Pauta de evaluación anual de desempeño de proyectos de diagnóstico DAM *(Anexo Nº 2),* la cual considera cuatro criterios de evaluación con respecto a:

1.- Ingreso y Egreso.

2.- Calidad Operativa de la Atención.

3.- Calidad técnica de los informes emitidos.

4.- Cumplimiento de los objetivos y resultados esperados.

Cada uno de estos criterios se evalúa de la siguiente manera:

Cumplió = significa que el proyecto cumplió clara y evidentemente con la dimensión evaluada. En términos de porcentaje, corresponderá al cumplimiento igual o mayor del 85% y/o su proporcionalidad respecto de los porcentajes que el propio proyecto se impuso en su matriz lógica.

Necesita mejorar = significa que el proyecto cumplió con la dimensión evaluada, pero dicho cumplimiento no fue bueno y requiere mejorar, en términos de porcentaje se ubicarán los cumplimientos entre el 84% y el 60%.

No cumplió = significa que el proyecto no cumplió con lo mínimo esperado y en términos de porcentaje su cumplimiento es igual o menor al 59%"[28].

CAVAS en general tiene dos evaluaciones externas:

1. Ministerio de defensa nacional por medio de un Informe de compromisos *(Anexo Nº 3)* que se genera cada año, se establecen recomendación, compromisos y cumplimiento
2. Ministerio de hacienda, en la Dirección de presupuesto *(Anexo Nº 4),* evalúa los programas de atención a víctimas, y realiza una evaluación del centro en específico, con el fin de establecer el presupuesto para el centro.

[28] Evaluación 2009 DAM, Gobierno de Chile, Ministerio de Justicia, Servicio Nacional del Menor

Ambas evaluaciones, solo consideran a CAVAS quinta región. CAVAS quinta región en el caso de la Dirección de Presupuesto, no lo considera porque no obtiene datos estadísticos del centro.

CAVAS quinta región solo es evaluado por la evaluación institucional a los profesionales de contrata, no existen datos que permitan evaluar el funcionamiento a nivel de datos y estadísticas concretas que sirvan de base para generar un estudio detallado de la situación actual del centro.

La evaluación realizada por el ministerio de defensa, se deben cumplir compromisos, que CAVAS Metropolitano cumple parcialmente, pero en esta evaluación no se menciona la existencia de CAVAS quinta región.

La evaluación realizada por la Dirección de Presupuesto, se realiza en general sin hacer distinción de ambos CAVAS se evalúa el programa completo, pero este informe señala "No se dispuso de información para cuantificar la población objetivo para el CAVAS quinta Región"[29] además la necesidad de que "CAVAS quinta Región también debiese recibir lineamientos para hacer extensible su oferta a población adulta en toda la región de Valparaíso"[30].

Sin embargo CAVAS Metropolitano cuenta con una gran cantidad de datos que permiten establecer detalles directos del programa, en cuanto a datos estadísticos y de funcionamiento, no así en CAVAS quinta región, si bien las estadísticas que se obtienen son en relación a la cantidad de casos atendidos, con una segregación de sexo de las víctimas atendidas, pero sin una mayor cantidad de datos relevantes, que permitan distinguir la situación en la que se encuentra el procedimiento interno de CAVAS.

[29] Minuta ejecutiva, Programa de atención a Víctimas, Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuesto
[30] Ídem.

VII PROPUESTA

Considerando lo anteriormente expuesto a continuación en base a lo descrito, se procederá a elaborar una propuesta de mejora, en donde se tomaran los puntos expuesto, como causa del problema central **"demora en la entrega de informes periciales a los entes solicitantes"**

Para establecer la propuesta de mejora, se dará una propuesta por separada a cada causa del problema.

7.1 Inexistencia de información del proceso interno que debe efectuar la víctima en CAVAS a los entes solicitantes.

Los entes solicitante no cuentan con información detallada del proceso interno que se lleva a cabo en el interior de CAVAS quinta región, considerando que este es el único centro en la región que se dedica a realizar este tipo de trabajo de manera gratuita, en caso que el ente solicitante lo determine la víctima es enviada a realizar el peritaje a una consulta particular. Según los datos del total de casos atendidos existen 4 Fiscalías que derivan la mayor cantidad de casos, sumando todos los casos de estas fiscalías se obtienen más del 50% de casos totales atendidos por el centro.

Es necesario establecer un "Protocolo de Atención de CAVAS quinta región", que sea enviado en primera instancia a estas 4 Fiscalías de donde emanan la mayor cantidad de casos, y luego verificar si los funcionarios a cargo en fiscalía de este procedimiento han recibido la información correspondiente.

Este protocolo, debe contener lo siguiente:

- Descripción del proceso interno que lleva CAVAS quinta región.
- Efectuando una descripción del tiempo utilizado en cada etapa del proceso.
- Estipular la cantidad de psicólogos que cuenta el centro para la atención a cada grupo etario.
- Enfatizando la asistencia de la víctima a la sesión con el psicólogo.
- Estipular una cantidad de días respecto a justificar la inasistencia de la víctima a su sesión con el psicólogo, para reasignar esa hora a otra víctima.
- Solicitar que al enviar el oficio que solicite la realización de la pericia, se estipule una fecha estimada de cuándo debe ser entregada la institución solicitante.

Considerando estos puntos, cada fiscalía podrá determinar con conocimiento previo del funcionamiento del centro, si es viable para la urgencia de la causa enviar a la víctima a realizar la pericia correspondiente al centro.

7.2 Falta de determinación de tiempos en el proceso interno, considerando las sesiones realizadas por cada profesional.

Cada etapa del proceso interno, debe contar con un tiempo determinado para poder funcionar como corresponde, actualmente este procedimiento es de 120 días promedio lo cual supera considerablemente el tiempo señalada por lo entes solicitantes, para la entrega del informe pericial.

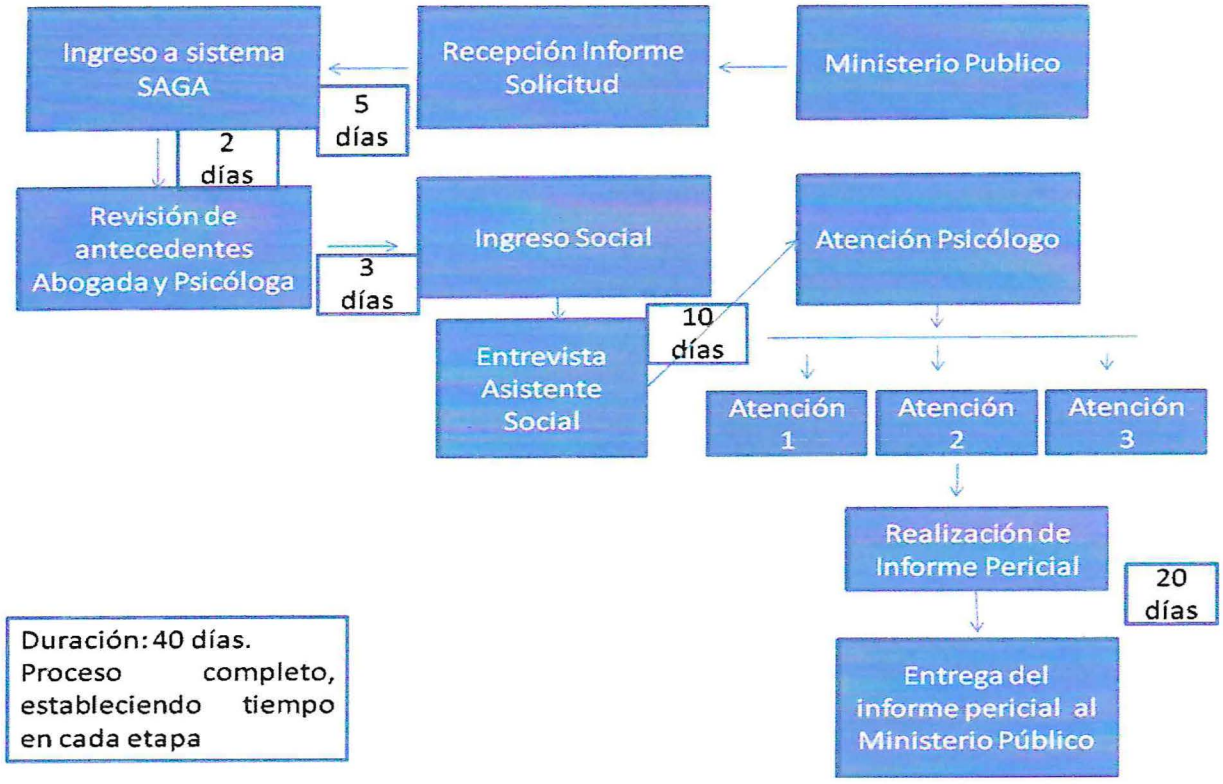
Cabe señalar que el procedimiento utilizado por CAVAS quinta región, permite conocer a la víctima y su entorno, por ende este procedimiento no debe ser modificado, si no establecer un tiempo en cada etapa, desde el ingreso del caso a CAVAS.

Considerando ambas instituciones Cavas Metropolitano y DAM Viña del Mar – Quintero, estipulan 40 días hábiles para la realización del proceso completo. Para agilizar el proceso se debe considerar o siguiente:

- Determinar la recepción de los casos en formato digital.
- Estipular una fecha posible de la realización del juicio o audiencia.
- Determinar la duración de la sesión con psicólogo, de 45 minutos, con intervalos de 5 a 10 minutos según lo determine la edad de la víctima, la distancia entre la primera y última citación con el psicólogo no debe ser superior a 5 días.
- En el caso de la asistente social, 50 minutos para la atención del adulto responsable, cumpliendo como meta por semana la entrega del 50% de los informes de cada caso atendido para dar curso a la siguiente etapa del proceso
- La citación de la abogada con el adulto responsable se debe realizar el día que este asista con la víctima a atención psicológica, en el mismo horario, y esta citación no debe superar los 50 min.
- Psicólogo responsable se debe designar mensualmente, para que genere una continuidad y entregue un informe tipo al final del mes del funcionamiento del proceso interno, este informe debe contener lo siguiente:
  a. Periodo del responsable a cargo.

b. Cantidad de casos ingresados.
c. Acta de cada reunión que se realizará el día Lunes de cada semana a las 10:00 am (encargado del acta un profesional al azar).
d. Carga de trabajo de cada profesional psicólogo y asistente social (se estipulara según los casos que posea y los informes pendientes)

Proceso Interno CAVAS V región.



7.3 Evaluación de personal en cuanto a las tareas realizadas.

El centro cuenta con tres evaluaciones 2 emanadas por servicios públicos encargados (externas), y una interna referida a los profesionales.

Se utilizará de base para esta propuesta la evaluación realizada por SENAME a los DAM, considerando criterios específicos para la evaluación, al igual que en la evaluación realizada por SENAME.

En paralelo con los datos recabados de la carga de trabajo y el cumplimiento de los tiempos establecidos, para la realización del informe pericial, se entregará los datos arrojados al evaluador que en este caso es el Director de CAVAS quinta región, el cual

significará un dato relevante del desempeño de los profesionales, con datos concretos y reales dejando a un lado la subjetividad de una evaluación realizada actualmente, según los datos se distribuirá de la siguiente manera el cumplimiento de lo encomendado:

Psicólogos				
Profesional	**Cantidad de Casos**	**Entregados en el plazo**	**Entregados fuera de plazo**	***Evaluación**

Asistente Social				
Profesional	**Cantidad de Casos**	**Entregados en el plazo**	**Entregados fuera de plazo**	***Evaluación**

*Pauta de Evaluación	
Variable	**Ponderación(según casos atendidos)**
Cumplido	Igual o mayor a 80%
Medianamente cumplido	entre 79% - 50%
No cumplido	menor a 49%

7.4 Inexistencia de cumplimiento de Objetivo y Metas propuestos por entes externos.

La existencia de dos evaluaciones realizadas al centro por dos organismos estatales, en donde en ambas se le hacen recomendaciones de disminuir la lista de espera que genera el centro.

Cabe señalar que los objetivos propuestos por estos organismos CAVAS no los considera en sus objetivos planteados principalmente y no son de conocimiento del equipo de trabajo de CAVAS V región.

Es necesario para esta causa lo siguiente:

- Informar a los profesionales, técnicos y asistente policial del centro de la existencia de estos evaluadores, lo debe realizar el director del centro.
- Entregar las evaluaciones anteriores para que se informen de la situación y los resultados de parte de esta evaluación.
- Informar fecha de próxima evaluación.
- Designar al asesor financiero, como responsable de generar una instancia informativa del grado de avances del cumplimiento de las metas estipuladas por estos evaluadores.

Considerando la evaluación del Ministerio de defensa estipular el siguiente cuadro *(Anexo N° 3)* y realizar la evaluación internamente el 20 de diciembre de cada año, para preparar al centro cuando se enfrente a esta evaluación.

En la evaluación realizada por DIPRES, considerar las recomendaciones que en ella se estipulan, sin importar que no se considere este centro, se debe establecer lo siguiente:

- Estadísticas del centro
- Revisión del personal en cuanto a calidad y situación contractual.
- Mecanismo para disminuir la lista de espera.

7.5.- Inexistencia de estadísticas del centro en materia de atención, por psicólogo etc.

Las estadísticas recopiladas durante el año, se deben realizar con el fin de obtener la mayor cantidad de datos relevantes para generar una evaluación interna del programa y que permita demostrar los logros obtenidos durante el año. En el caso de los psicólogos se realizará por grupo etario.

Estadísticas Psicólogos

Grupo Etario (A.B.C)	
Solicitud	**Total**
Evaluación	
Alta Administrativa	
Alta Clínica	
Vigente	
Pide Cuenta	
Recepción Información	
Sin Efecto	
Solicitud Hora	
Solicitud Reingreso	

Cantidad de Pacientes				
			Sexo	
Grupo	**Edad**	**Cantidad**	**Femenino**	**Masculino**
A	3 - 10,11meses			
B	10,11 meses - 17			
C	17 y más			
	Total			

Horas Evaluación Psicólogo		
Estado de asistencia	**Horas**	**%**
Asisten		
No Asisten		
Justifican		
Total Horas Otorgadas		

Grupo	Horas (cronológicas)
A	
B	
C	

Estadísticas Asistente Social

Asistente Social				
Profesional	**Cantidad de Casos**	**Entregados en el plazo**	**Entregados fuera de plazo**	**Evaluación**

Horas Ingreso Servicio Social		
Estado de asistencia	**Horas**	**%**
No Asisten		
Asisten		
Total Horas Otorgadas		

Asistente Social	Horas (cronológicas)
Asistente1	
Asistente 2	

Estadísticas Procedimiento interno por etapa

Etapa	X Días	Max	Min
E.Oficio/R.Oficio			
R.Oficio/I.Social			
S.Informe/E.Informe			
E.Informe/U.Evaluación			
1.Evaluación/U.Evaluación			
R.Oficio/E.Informe			

CONCLUSIÓN

Los centros especializados en delitos sexuales gratuitos son escasos, en Chile existen dos centros que se dedican a tratar este tipo de casos, CAVAS Metropolitano y CAVAS quinta región, por otra parte DAM Viña del Mar – Quintero, trata casos de violencia sexual, pero además trata otros casos donde se vulneran los derechos de los menores de edad.

Este análisis logra establecer las causas del problema general que afecta a CAVAS quinta región, además otorga una solución específica a cada una de estas causas. El centro se ve favorecido por que le permite establecer un orden en su procedimiento interno, y esto conlleva a ejercer una mejor atención a las víctimas que se benefician de este centro realizando un proceso interno más expedito y eficiente.

Los objetivos planteados se lograron desarrollar a cabalidad, en lo referido al análisis del funcionamiento de CAVAS quinta región, se establecen los parámetros a analizar dando como resultado, la identificación de 7 causas que inciden en el problema general "demora en la entrega de informes periciales", estas causas se relacionan con: estipular el tiempo transcurrido en cada etapa del proceso interno que estipula el centro, generar una evaluación a los profesionales y al funcionamiento del centro de acuerdo a sus necesidades y prioridades, manejar datos estadísticos para facilitar investigaciones que se requieran realizar y en la implementación de evaluación en el centro, entregar información del procedimiento interno a los entes solicitantes de pericias. Y por último establecer duración de la citación con el psicólogo, asistente social y abogada.

Al comparar el procedimiento interno de CAVAS quinta región con CAVAS Metropolitano y DAM Viña del Mar Quintero, se establecen las similitudes existentes entre ambos CAVAS, como los profesionales, la situación contractual de cada profesional, el orden jerárquico, la derivación de las víctimas por parte del ministerio público y/o tribunales de familia al centro determinado. También existen diferencias, como el tiempo destinado al procedimiento interno, la evaluación del personal y del informe pericial, específicamente con DAM Viña del Mar – Quintero.

Para establecer una propuesta que responda a las necesidades de CAVAS quinta región, se consideraron las similitudes y diferencias entre estos tres centros,

específicamente en el caso del DAM Viña del Mar – Quintero, se analiza la evaluación que propone para el centro su organismo evaluador SENAME, en donde se consideran 4 criterios de evaluación que se pueden aplicar con ciertas variaciones a CAVAS quinta región, además se establece el tiempo promedio y recomendado a los profesionales del centro para la atención de la víctima o adulto responsable del menor. También el tiempo utilizado para el procedimiento interno del centro, se entrelaza con un análisis realizado en CAVAS V región donde se concluye que el tiempo estipulado para dar término a un informe pericial es de 40 días hábiles, tiempo que permite al centro realizar todo el procedimiento interno que permite a los profesionales efectuar el informe pericial con los antecedentes necesarios.

Las estadísticas utilizadas son determinadas en base al análisis realizado, con respaldo de las que posee CAVAS Metropolitano, que ayudan a establecer el funcionamiento periódico de los profesionales, se transforma en una base de datos importante para la institución, por la cantidad de información y la diversa utilidad que beneficia llevar datos relevantes del centro.

El aporte que genera este análisis es presentar propuestas concretas y viables de realizar por CAVAS quinta región, que permitan dar conocimiento a la autoridad directa del funcionamiento y desempeño de los profesionales, además de los datos actualizados que poseerán mensualmente, lo cual ayuda a entregar información a los evaluadores externos (Ministerio de Hacienda, por medio de DIPRES y Ministerio de Defensa Nacional) de CAVAS quinta región.

Finalmente CAVAS quinta región se beneficiará , porque tendrá información necesaria sobre sus problemas y la forma de afrontarlo.

BIBLIOGRAFÍA

Libros y documentos

- INVESTIGACIONES DE CHILE, Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales Cavas Metropolitano, 16 años de experiencia.
- CÓDIGO PENAL
- MINISTERIO DE HACIENDA, Dirección de presupuesto, Minuta ejecutiva, Programa de atención a Víctimas.
- MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, Informe de cumplimiento de objetivos.
- MINISTERIO DE JUSTICIA, Servicio Nacional de Menores, Pauta de evaluación de desempeño proyectos de diagnóstico.

Páginas Web

- https://www.u-cursos.cl/derecho/2007/2/D125A0634/3/material_docente. 03 de Septiembre de 2009
- http://www.crate.cl/dam%20curico.pdf. 16 de Septiembre de 2009
- https://mail.anfitrion.cl/actualidad/20ulle/19617.html 25 de Octubre de 2009

ANEXOS

ANEXO Nº 1

INFORME DE EVAUACIÓN PERSONAL A CONTRATA

Año 2009

Nombre:	**Estado Civil:**
Lugar de Nacimiento:	**Fecha:**
	Ingreso
Empleo:	**Institución:**
Unidad:	**Desde el:**

FACTORES	**EVALUACIÓN** (notas)							**PARCIAL**
(Grados 18º al 4º)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	
1. ESPIRITU DE CUERPO								
2. DISCIPLINA								
3. RESERVA FUNCIONARIA								
4. COMPROMISO CON EL SERVICIO								
5. RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA								
6. ETICA PROFESIONAL								
7. CAPACIDAD FUNCIONARIA								
8. CRITERIO								
9. INICIATIVA								
10. CONDUCTA PRIVADA								
11. COOPERACIÓN								
12. SOCIABILIDAD								
13. CONDICIÓN FÍSICA								
14. ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD								

FACTORES INCORPORADOS	**EVALUACIÓN** (notas)							**PARCIAL**
(Para los grados 8º al 14ª)	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	
15. CAPACIDAD PARA PLANIFICAR								
16. CAPACIDAD DE CONTROL								
17. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL								

NOTIFICACIÓN

Escriba la ciudad, día, mes y año

Escriba de puño y letra SI o NO estoy conforme. Firma

PUNTAJE TOTAL (Suma de notas parciales)	
NOTA DE EVALUACIÓN (Promedio acorde factores)	

ANEXO Nº 2

PAUTA DE EVALUACION ANUAL DE DESEMPEÑO DE PROYECTOS DE DIAGNOSTICO - DAM / 2009

1. Luego de completar los datos generales del proyecto en Evaluación, el o la Supervisora Técnica deberá calificar cada uno de los cuatro criterios definidos para la "Evaluación de Desempeño Anual" de los Proyectos DAM; a saber: **Criterio N° 1: Sobre el Ingreso y el Egreso** en Proyectos DAM, **Criterio N° 2: Calidad Operativa de la Atención** en el proyecto DAM, **Criterio N° 3: Calidad Técnica de los Informes Emitidos** por el proyecto DAM y **Criterio N° 4:Cumplimiento de los Objetivos y Resultados Esperados** en el proyecto DAM. Cada criterio se desglosa en un número determinado de dimensiones.

2. Cada dimensión se evaluará con una variable politómica: "Cumplió" - "Necesita Mejorar" - "No cumplió". Dicha calificación se operacionaliza de la siguiente manera:

   Cumplió = significa que el proyecto cumplió clara y evidentemente con la dimensión evaluada. En términos de porcentaje, corresponderá al cumplimiento igual o mayor del 85% y/o su proporcionalidad respecto de los porcentajes que el propio proyecto se impuso en su matriz lógica.

   Necesita mejorar = significa que el proyecto cumplió con la dimensión evaluada, pero dicho cumplimiento no fue bueno y requiere mejorar, en términos de porcentaje se ubicarán los cumplimientos entre el 84% y el 60%.

   No cumplió = significa que el proyecto no cumplió con lo mínimo esperado y en términos de porcentaje su cumplimiento es igual o menor al 59%.

3. El o la Supervisora del proyecto, deberá marcar con una equis en mayúscula **(X),** la calificación que otorga a cada dimensión, **sin omitir ninguna** de ellas. En cada criterio se dispone de un recuadro en el que **deberán fundamentarse** los **"no cumplimientos" y "necesidades de mejorar"** (debilidades), así como podrán destacarse las fortalezas del proyecto DAM.
4. Al final del ejercicio, se encuentra un recuadro donde se deberá anotar el **número de cumplimientos** por criterio del proyecto. Dicho número de cumplimientos se multiplica por el **porcentaje de incidencia** que se asignó a cada criterio. El

recuadro está programado para realizar el cálculo en forma automática. De este modo, la sumatoria será su resultado, expresado en **puntaje** que se homologa a una **categoría evaluativa** sobre el desempeño anual del proyecto DAM. A continuación, encontrará un recuadro para otras observaciones generales referidas al proyecto y que no se hayan contemplado en las dimensiones anteriores, pero que estime necesario señalar. Finalmente, en el último recuadro se **deberán explicitar las recomendaciones** generales y específicas para mejorar el desempeño del proyecto, especialmente si éste obtiene la calificación "Necesita Mejorar"; relevante como insumo para el seguimiento del último año de vigencia del convenio y elemento clave para su evaluación del período convenido. Por otro lado, si obtiene las calificaciones se desaprueba o se desaprueba totalmente, se debe recomendar el término anticipado del proyecto.

5. Cobra relevancia subrayar la **necesidad de resguardar** la **coherencia interna** entre las **calificaciones otorgadas y** las **fundamentaciones señaladas** tanto en los recuadros por criterio, observaciones generales y recomendaciones al proyecto DAM.

b. Respecto de las vías de ingreso de solicitudes de diagnóstico, el proyecto DAM cumplió con lo estipulado en su proyecto.

FECHA DE EVALUACIÓN:	
NOMBRE DEL PROYECTO: DAM-	
CODIGO	
MODALIDAD DE INTERVECIÓN: PROYECTO DE DIAGNÓSTICO DAM	
REGIÓN	**COMUNA**
INSTITUCIÓN	
PUNTAJE FINAL	**CALIFICACIÓN**

1. Criterio: Sobre el ingreso y el Egreso en Proyecto DAM	Cumplió	Necesita mejorar	No cumplió
Dimensiones			
a. Frente al radio de acción (provincia o comunas atendidas) del Proyecto DAM cumplió con lo establecido en el convenio.			
b. Respecto de las vías de ingreso de solicitudes de diagnóstico, el proyecto DAM cumplió con lo estipulado en su proyecto.			
c. El proyecto DAM ingresó sólo a los sujetos de atención estipulados en las orientaciones técnicas.			
d. Respecto de las materias de ingreso que corresponden ser atendidas en diagnóstico, el proyecto DAM cumplió con lo estipulado en su proyecto.			
e. El proyecto DAM cumplió con establecer un procedimiento claro para el ingreso de casos (Ej: recepciona, registra, analiza gravedad-urgencia, prioriza, ingresa, cita u otros).			
f. El proyecto DAM cumplió con establecer un procedimiento claro para el egreso de sus casos.			
g. El proyecto DAM cumplió (cuando los tuvo) con los requerimientos de informes técnicos para adolescentes imputados (si no recibo solicitudes marque cumplió)			
h. El proyecto DAM cumplió con establecer un procedimiento claro para articularse con la oferta territorial y apoyar sus derivaciones.			
SUMA DE LA COLUMNA C = CRITERIO 1			
Fortaleza	**Debilidades**		

2. Criterio: Calidad Operativa de la Atención brindada en el proyecto DAM	**Cumplió**	**Necesita mejorar**	**No cumplió**
Dimensiones			
a. Se cumplió con la atención en un ligar de fácil acceso para los niños/as y sus familias.			
b. Se cumplió con la atención de espacios cómodos y con mobiliarios adecuados para los niños/as, adolescentes y sus familias			
c. Se cumplió con espacios adecuados para el trabajo de los profesionales y equipo técnico en general del proyecto DAM.			
d. Se cumplió con los servicios higiénicos suficientes para niños/as, sus familias y el personal del proyecto DAM.			
e. Se cumplió con la utilización y disposición de adecuadas condiciones de seguridad, instalaciones de electricidad, agua, gas, ventilación y/o calefacción.			
f. Se cumplió con el equipamiento técnico y logístico para el desarrollo de las tareas del proyecto (baterías de evaluación, computadores -en número suficiente y banda ancha-, teléfonos, fax movilización u otros).			
g. El equipo técnico cumplió permanentemente con su calidad técnica comprometida en el proyecto (vale decir, profesionales especializados en materias de diagnóstico y en la realización de pericias forenses).			
h. El proyecto logró establecer una coordinación regular con Tribunales de Familia (jueces/consejeras) y con Fiscalía para favorecer la atención prestada.			
i. El proyecto cumplió con mantener informada a la autoridad judicial sobre el tipo y alcance de los servicios que brindaba.			
j. Se cumplió siempre con una atención personalizada y con la privacidad requerida, para el desarrollo de las entrevistas con niños/as y familias.			
k. El proyecto cumplió efectivamente con recoger la evaluación de sus servicios por parte de sus usuarios/as (niños/as, familias, tribunales, fiscalías).			
SUMA DE LA COLUMNA C = CRITERIO 3			
Fortaleza	**Debilidades**		

3. Criterio: Calidad Técnica de los informes emitidos por el Proyecto DAM (se refiere a diagnósticos psicológicos, sociales, psicosociales; también a pericias forenses e informes técnicos para adolescentes imputados por infracción a la ley penal (RPA)	**Cumplió**	**Necesita mejorar**	**No cumplió**
Dimensiones			
a. Los informes emitidos por el proyecto DAM, dieron clara respuesta al objetivo de la evaluación solicitada por la autoridad judicial.			
b. Los informes emitidos por el proyecto DAM, cumplieron con entregar clara asesoría a la autoridad judicial en materia del diagnóstico de vulneraciones de derechos, proyección familiar y niveles de daño y/o credibilidad en niños, niñas y adolescentes.			
c. Los informes emitidos por el proyecto DAM, cumplieron con la emisión oportuna según los requerimientos de la autoridad judicial.			
d. Los informes emitidos por el proyecto DAM cumplieron con los formatos y contenidos técnicos sugeridos en las bases técnicas de Sename y en los documentos sugeridos en ellas.			
e. Los informes emitidos sobre adolescentes afectos a la ley de responsabilidad penal adolescente, cumplieron con las orientaciones emanadas desde Sename, sobre el particular.			
f. Los informes emitidos por el proyecto DAM exhiben una metodología atingente a la materia tratada (existiendo congruencia interna entre instrumental utilizado, procedimientos desarrollados y la lógica deductiva de sus conclusiones).			
g. Los informes emitidos por el proyecto DAM, cumplieron con incorporar de manera participativa y concreta a los niños, niñas, adolescentes y sus familias en el proceso de evaluación.			
h. Los informes emitidos por el proyecto DAM cumplieron con considerar las particularidades del desarrollo evolutivo de niños/as y adolescentes (metodología, contextualización de información, conclusiones y sugerencias).			
i. Los informes emitidos por el proyecto DAM cumplen con considerar la perspectiva de género en la evaluación a sus			

usuarios/as y en la información proporcionada a la autoridad judicial (Se refiere a describir particularidades que afectan o dañan de manera distinta a niños y niñas: p. ej., contextualizar modelos familiares de ejercicio de poder resolución de conflictos y estereotipos de género, así como su incidencia en la expresión de roles estereotipados, formas de conducirse, expectativas, percepciones y temores del niño o niña frente a una determinada vulneración).			
j. Los informes emitidos por el proyecto DAM cumplieron con usar metodologías especializadas para evaluar las necesidades especiales en niños/as y adolescentes, aún cuando hayan requerido de asesoría técnica externa.			
SUMA DE LA COLUMNA C = CRITERIO 4			
Fortaleza	**Debilidades**		

4. Criterio: Cumplimiento de los objetivos y resultados esperados en el proyecto DAM.	**Cumplió**	**Necesita mejorar**	**No cumplió**
Dimensiones			
a. El proyecto DAM cumplió con un porcentaje igual o superior al 85% de las evaluaciones solicitadas por la autoridad judicial (respecto de su cobertura mensual).			
b. El Proyecto DAM cumplió en un porcentaje igual o superior al 85% con las derivaciones oportunas y pertinentes para atención especializada en casos en que se acreditó el daño en niños/as y adolescentes.			
c. El equipo del proyecto DAM implementó una metodología para el desarrollo de las fases del proceso evaluativo que contribuyó a la calidad de los servicios que prestó a niños, niñas y adolescentes.			
d. El proyecto DAM, definió un enfoque de trabajo coherente con el desarrollo de sus objetivos.			
e. El proyecto DAM desarrolló las articulaciones y coordinaciones estratégicas con la red pública y/o privada para los desarrollos de sus objetivos tanto generales como específicos.			
f. El proyecto DAM desarrolló las adaptaciones que estimó necesarias para optimizar los recursos humanos y materiales, incorporando innovaciones pertinentes a las orientaciones entregadas.			
SUMA DE LA COLUMNA C = CRITERIO 5			
Fortaleza	**Debilidades**		

RESUMEN PORCENTAJES			
CRITERIOS	**% Incidencia**	**Numero de**	**Puntaje**
1. Sobre el ingreso y el egreso en el proyecto DAM.	20%		0.0
2. Calidad operativa de la atención brindada en el proyecto DAM	27%		0.0
3. Calidad técnica de los informes emitidos por el proyecto DAM	28%		0.0
4. Cumplimiento de objetivos y resultados esperados.	25%		0.0
TOTAL Sumatoria	**100%**		**0.0**

Puntaje	**Categoría de Evaluación**
8,9 - 7,2	Se aprueba totalmente
7,1 - 5,4	Se aprueba
5,3 - 3,6	Requiere mejorar
3,5 - 1,8	Se desaprueba
1,7 - 0	Se desaprueba totalmente

Observaciones

Recomendación general y específica

_____

Nombre y firma presidente(a) Comisión evaluadora

ANEXO N°3

INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISO AL 31-12-2008
Fecha del informe: 19-08-2009 ;
11:53:05

Programa /Institución: Programa de Atención a Víctimas: Centros de Asistencia a Víctima de atentados sexuales (CAVAS)
Ministerio: MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
Servicio: SUBSECRETARIA DE INVESTIGACIONES
Año: 2008
Calificación: Parcialmente cumplido.

RECOMENDACIÓN	COMPROMISO	CUMPLIMIENTO
II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN		
1. Mejorar la coordinación entre los distintos programas de atención a víctimas 2.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 para directo con las víctimas, para lo que se sugiere una permanente capacitación para su conocimiento y su correcta aplicación. 3. Es necesario coordinar adecuadamente las prestaciones, evitar	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	El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso. Observación: el compromiso se califica parcialmente cumplido, dado que si bien el Ministerio del Interior informa que el protocolo de atención para niños/as víctimas indirectas del parricidio de sus madres se encuentra elaborado y consensuado entre las instituciones involucradas, aún está e proceso de firma de las autoridades de las instituciones participantes, incluida la Subsecretaria de Investigaciones.
		Calificación: Parcialmente cumplido

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 (psicológicas, social, psiquiátrica, etc.), por comunas y regiones	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 la víctima. Una vez elaborado este manual, se debe enviar a los equipos profesionales que trabajan con víctimas a nivel nacional	El Ministerio del Interior, en su calidad de coordinador de la Red Asistencia a Víctimas, informará acerca del grado de cumplimiento de este compromiso. Observación: el compromiso se califica parcialmente cumplido, dado que si bien el Ministerio del Interior informa que el manual victimológico se encuentra elaborado y aprobado por las instituciones (incluida la Subsecretaria de Investigaciones), aun no se ha enviado a los equipos profesionales que trabajan con víctimas a nivel nacional.
		Calificación: Parcialmente cumplido

CENTROS DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ATENTADOS SEXUALES (CAVAS) II ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 3. Implementar sistemas de información y control de gestión, y construir indicadores de cobertura que considere la demanda real de atención. Para el logro de una mejor gestión se recomienda invertir en sistemas de información y control de gestión. Respecto a los niveles de producción, se recomienda que cada componente o programa construya indicadores que contemplen la demanda real que los usuarios hacer 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.	1. Revisar y concordar con DIPRES matriz de marco lógico e indicadores que sirvan de base para evaluar el desempeño de programa y realizar su posterior seguimiento. Fecha de Vencimiento: Diciembre 2008	Respecto a este punto, durante el transcurso del año 2008 y en el contexto de la evaluación de programas de atención a víctimas, CAVAS confecciona la matriz de marco lógico, la cual opera en la actualidad como instrumento base para medir el nivel de desempeño del programa. Cabe señalar, que al término del proceso de revisión, dicha matriz es aprobada por la Dirección de presupuesto del Ministerio de Hacienda. Por otra parte, cabe informar que CAVAS ha construido e implementado herramientas de registros que permiten levantar la información para el cálculo de los indicadores de eficacia, calidad, eficiencia y economía correspondiente a los tres servicios prestados por el Centro. Observación: Aun cuando se cuenta con una matriz de marco lógico definida durante el proceso de evaluación del programa, es necesario revisarla nuevamente en conjunto con Dipres, es función de las recomendaciones formuladas en el informe final. Calificación: Parcialmente cumplido Medios de verificación: Matriz de marco lógico. Planillas de registro profesional.

CENTROS DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ATENTADOS SEXUALES (CAVAS) II. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN 4. Mejorar la estimación de población. Se recomienda que la población objetivo CAVAS no sea definida en base a sus capacidades de atención sino en base a las necesidades de su población objetivo.	Presentar y detallar la metodología para estimar la población objetivo de CAVAS Metropolitano. Fecha de Vencimiento: Diciembre 2008	En base al documento de la Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violentos del Ministerio Público (Descripción del periodo comprendido entre 1 de Enero del 2007 al 17 de Noviembre del 2008), en donde se especifica la tasa de denuncia de delitos sexuales en la Región Metropolitana, CAVAS estima su población objetivo. Al respecto, cabe clarificar que para el cálculo de la población potencial se distinguen las poblaciones infanto-juvenil de la adulta; en cuanto a ésta última se le debe añadir la cifra negra del delito. De este modo, la totalidad de la población potencial de CAVAS correspondería al 7% de la región Metropolitana. Por último, cabe destacar que en la estimación del año en curso se consideró la inyección de nuevos recursos para ampliar la oferta asistencial. Observación: El compromiso se califica No cumplido, pues sólo se presenta la cuantificación de la población objetivo de CAVAS, pero no su metodología de estimación, que es lo que señala el compromiso. Calificación: No cumplido. Medios de Verificación: Se presenta la fórmula de cálculo utilizada: Cobertura/tasa denuncia infanto juvenil + tasa denuncia adulta + cifra negra X 100.

ANEXO Nº 4

Extracto de la Minuta Ejecutiva Programa de atención a Víctima.

CENTROS DE ASISTENCIA A VÍCTIMASDE ATENTADOS SEXUALES (CAVAS)
ELABORADA POR LA DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS
AGOSTO 2008

PERÍODO DE EVALUACIÓN: 2004 - 2007
PRESUPUESTO PROGRAMAS AÑO 2008
- Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales: $290 millones

Componente 3. Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS) de la Policía de Investigaciones del Ministerio de Defensa:

Comienzan a operar el año 1987 y dependen del Instituto de Criminología. Entregan a la víctima y a su grupo familiar atención psicológica, social, psiquiátrica y legal, de manera integral y gratuita procurando reparar el daño ocasionado por la victimización sexual, abordando también aquellas problemáticas ligadas a los procesos de victimización secundaria. Existen 2 centros, uno en la Región Metropolitana y otro en la V Región.
En el año 1998 se establece un convenio con SENAME, a través del cual se transfieren recursos a los CAVAS para brindar una intervención especializada para niños, niñas y adolescentes menores de 18 años que hayan sido víctimas de delitos contra la indemnidad sexual(26) (maltrato grave en el área sexual) provenientes de la Región Metropolitana y de la V Región, según sea el centro, sin considerar su condición étnica, social o religiosa. En los casos que resulte pertinente, también se le brinda atención a las familias de los niños/as y adolescentes.
El año 2006 se firma un convenio de colaboración con SERNAM a través del cual se transfieren recursos a los CAVAS para mejorar la respuesta gubernamental a mujeres que han visto vulnerados sus derechos en el contexto de situaciones de violencia sexual. En este convenio se estipula entre otros aspectos, que en el año 2007 el equipo técnico de CAVAS debía generar un modelo especializado de atención, implementarlo para el periodo 2008, y transferir el modelo validado a otras instancias durante el año 2009 (Servicios de Salud y Centros de la Mujer del SERNAM).
Opera a través de 3 líneas o subcomponentes:

3.1 **Servicio de intervención psicosocial especializada en materias de violencia sexual:** Consiste en intervenciones psicoterapéuticas, psiquiátricas, de apoyo social y de orientación legal, que pretenden contribuir al proceso reparatorio de los efectos psicosociales que genera en la víctima la situación de agresión sexual. Las víctimas son derivadas a los CAVAS principalmente por las instituciones que integran la red SENAME y por el Ministerio Público, así como también pueden acceder directamente por demanda espontánea.
La población objetivo de este subcomponente está conformada por personas de la Región Metropolitana o de la V Región (según sea el centro) sin distinción sociodemográfica, víctimas de violencia sexual; para el caso de menores de 18 años con denuncia y para mayores de 18 de años con o sin denuncia (27). Para el año 2007 la población objetivo de CAVAS R.M.(28) fue de 28.427 personas.

Una vez cumplido el requisito de territorialidad, se aplica durante el proceso de demanda de atención y calificación, criterios de orden técnico que establecen el perfil del usuario permitiendo determinar la pertinencia y factibilidad del ingreso y la permanencia del caso. No es necesario que se haya acreditado el ilícito para constituirse en sujeto de atención.

3.2 **Relatoría, formación e investigación en materias de violencia sexual:** Se realizan exposiciones y charlas a entidades solicitantes sobre materias de violencia sexual, así como investigaciones, publicaciones y documentos de difusión en estos temas.
Adicionalmente, se realizan prácticas profesionales en los CAVAS por parte de nuevos profesionales29 que trabajan en estas materias.

3.3 **Colaboración con la administración de justicia:** Se elaboran informes solicitados por la administración de justicia y adicionalmente se participa en las distintas fases del proceso penal, debiendo concurrir los profesionales de los CAVAS a las audiencias a las que sean citados para ratificar, declarar y exponer los criterios técnicos de los informes elaborados.

4 Resultados de la evaluación

4.1 Diseño

En los CAVAS se evalúa positivamente tanto el criterio de focalización por territorialidad como el mecanismo de selección de usuarios, pues permite controlar en parte la demanda, dado que existen sólo dos centros en funcionamiento.

4.2 CAVAS de la Policía de Investigaciones

Poseen una estructura organizacional adecuada para el diseño e implementación de estrategias de intervención, logrando establecer convenios con otras instituciones para que sus beneficiarios reciban la prestación del servicio. La dotación en términos de recursos humanos, espacio físico, y recursos institucionales es adecuada para el logro del objetivo planteado, sin embargo es insuficiente para hacerse cargo de la demanda actual. Adicionalmente, la calidad contractual de los profesionales de los centros (a honorarios) genera inestabilidad en el programa y rotación de personal, lo que podría afectar la calidad de la atención que debe otorgarse a las víctimas.
Existe coordinación principalmente con el SENAME y con el SERNAM, a través de convenios, no obstante esto no es suficiente puesto que se requiere de mecanismos adicionales que se hagan extensibles a las otras instituciones de la red.
La asignación de recursos al interior del programa se realiza en función del presupuesto histórico, lo que se considera insuficiente, pues no se considera como criterio para asignar recursos la situación de las listas de espera de atención ni el aumento de actividad profesional en cuanto a la obligación de colaborar con la administración de Justicia.

5. Eficacia

Servicio de Intervención Psicosocial

Se registra una disminución del 25% en el número anual de beneficiarios directos en el período 2004-2007 para CAVAS R.M., alcanzando a 422 personas el año 2007. Dicha cifra representa una cobertura de 1,5% respecto de la población objetivo, y difiere de la meta establecida de 500 personas, debido que este año se produjo una migración importante del recurso humano afectando la capacidad de atención de CAVAS. De esta cifra, el 71% corresponde a mujeres y el 29% a hombres, y un 80% son víctimas de delitos sexuales

menores de 18 años. El predominio de mujeres por sobre varones es consistente con la distribución de la población que es víctima de este tipo de delitos. Adicionalmente, es importante señalar que el modelo de intervención contempla la participación activa de toda figura de relevancia afectiva de la víctima directa, por lo que se estima que por cada víctima directa al menos una figura de su entorno vincular requiere la intervención, lo que implica que CAVAS R.M. ha atendido a un total de 844 personas el año 2007 entre víctimas directas e indirectas.

El promedio del tiempo de espera desde la fecha de solicitud de atención hasta la asignación de la primera hora de entrevista de ingreso disminuye en un 70% en el período, alcanzando 1,4 meses el año 2007. Si bien esta cifra es casi similar a la meta establecida (1,5 meses), y la disminución en los tiempos se considera adecuada, aun resulta ser un periodo demasiado prolongado[67] para dar primera atención a este tipo de casos, donde es central una pronta atención integral con el menor y sus padres, con el objeto no sólo de rehabilitar sino además de prevenir nuevos abusos. Esta disminución en los tiempos de espera se debe a modificaciones en los procesos de derivación, los cuales actualmente estipulan que toda solicitud de atención debe ser analizada y trabajada con la entidad derivante, comunicando a ésta los tiempos de espera estimados con el objeto de valorar, en virtud de las características del caso, si es recomendable incorporarlo a la lista de espera[70] del Centro. Sin embargo, debido a los altos niveles de especialización del Centro y el prestigio alcanzado, en ocasiones la fuente derivante y/o la propia víctima (o figura responsable) solicitan expresamente quedar en condición de espera, aun cuando ello signifique una demora importante en la atención. Esta situación se hace más crítica en los casos de solicitudes que se generan por demanda espontánea, las que corresponden a un 30% de los beneficiarios.

El promedio mensual de prestaciones planificadas por caso disminuye en un 15% en el período, alcanzando las 2,8 prestaciones por mes el año 2007, resultado que es inferior a la meta de 3,5 prestaciones por mes, e inferior al óptimo indicado para una atención terapéutica de tipo psicológica de especialidad que es de al menos una vez por semana. Con estos resultados, no es posible asegurar una buena calidad de atención. No obstante lo anterior, este comportamiento es comprensible dado los niveles de sobre demanda por el servicio.

A través del servicio prestado por CAVAS R.M., un 68% de los usuarios están ejerciendo sus derechos y se les están satisfaciendo sus necesidades derivadas de la victimización, pues egresan del programa cumpliendo los criterios mínimos de egreso favorable. Lo anterior si bien puede ser mejorado, es evaluado positivamente.

6. Recursos Financieros

CAVAS de la Policía de Investigaciones

Los CAVAS se financian sólo con aporte fiscal. Dicho presupuesto aumenta en un 59% en el período 2004-2008, alcanzando los $290 este último año, el que proviene en un 43% de la asignación de la institución responsable, y en un 59% de otras instituciones públicas.

El gasto efectivo del programa alcanza los $276 millones el año 2007. El ítem personal es el que concentra la mayor proporción del gasto total con montos cercanos al 85% en todos los años, y con un aumento el período 2005-2007[80] de un 63%, lo que se explica por la prioridad que se le da a la atención personalizada de las víctimas.

Respecto de la distribución del gasto a nivel de sub-componentes, el Servicio de Intervención Psicosocial representa el 73% del gasto total el 2007, mientras que los Servicios de Relatoría y el de Colaboración con la Justicia representan un 16% y 11%, respectivamente. Esta distribución se considera adecuada, ya que el mayor porcentaje de recursos se destina a la atención directa de las personas.

El gasto de administración es de 14% respecto del gasto total del programa el año 2007, lo cual se evalúa negativamente, pues este porcentaje no debería superar el 10%.

La ejecución presupuestaria en todos los años ha sido cercana al 95%, lo cual se considera adecuado. El gasto promedio mensual de atención presencial por beneficiario directo se mantiene relativamente estable en el período 2004-2007 alcanzando los $115.340 este último año.

Recomendaciones

CAVAS, Policía de Investigaciones

1. Fortalecer el modelo de especialización de CAVAS, tal como se señala en recomendaciones globales.
2. Establecer un mecanismo en orden a eliminar o disminuir la lista de espera donde se consideren protocolos de derivación de las víctimas incluso al sector privado de ser necesario.
3. Estudiar la factibilidad a nivel institucional de contar con una mayor autonomía financiera, en el sentido que el servicio esté impedido de ser proporcionado debido a la no renovación de convenios con otras instituciones.
4. Revisar la dotación y calidad contractual de los profesionales de los CAVAS, considerando la demanda de atención en los centros, de modo de minimizar los tiempos de espera y las derivaciones pre-ingreso que se producen por falta de horas disponibles de atención.
5. Extender a nivel nacional la atención de los CAVAS, dado que el servicio entregado es especializado en atención a víctimas de violencia sexual y dadas las características de este fenómeno. Adicionalmente, CAVAS V Región también debiese recibir lineamientos para hacer extensible su oferta a población adulta en toda la Región de Valparaíso.