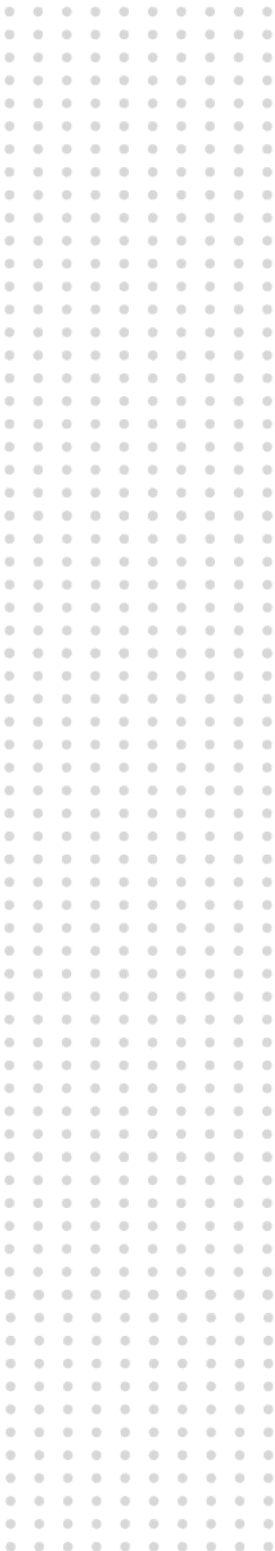




Subsecretaría
de Prevención
del Delito

P R O G R A M A

APOYO A
VÍCTIMAS
600 818 1000



INFORME DE SISTEMATIZACIÓN INICIATIVA PUNTO ATENCIÓN FISCALÍA REGIONAL METROPOLITANA CENTRO NORTE

Unidad de Análisis & Estudios
Programa Apoyo Víctimas,
Subsecretaría de Prevención del Delito

Santiago, Julio de 2020



Índice de contenidos

1. Introducción	2
2. Antecedentes	4
3. Funcionamiento del Punto de Atención	6
4. Caracterización de usuarios	8
5. Fortalezas de la implementación	13
6. Nudos críticos y espacios de perfeccionamiento	15
7. Conclusiones y recomendaciones.....	20
8. Control documental	23

1. Introducción

El presente documento desarrolla una sistematización de la iniciativa de Punto de Atención del Programa Apoyo a Víctimas (PAV) en dependencias de la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte (FRMCN). Su objetivo es dar cuenta de la experiencia de implementación de esta nueva modalidad de atención, analizando sus fortalezas y debilidades, para así contar con información que permita apoyar con fundamentos la toma de decisiones.

Para elaborar esta sistematización, se utilizaron cuatro fuentes de información:

- i. Las bases de registro en las que están almacenados los datos de los casos en los cuales los/las profesionales del Punto de Atención desarrollaron intervención;
- ii. Entrevistas a los/las profesionales del Punto de Atención, hechas por la Unidad de Análisis y Estudios del PAV, a cargo de la elaboración de este documento; y,
- iii. Documentos con información relevante del Punto de Atención; principalmente, el convenio de colaboración suscrito por el PAV y el Ministerio Público, y en un documento elaborado por profesionales del Punto de Atención que contiene observaciones de ellos/as respecto a aspectos positivos y sugerencias de perfeccionamiento de la iniciativa.
- iv. Observaciones de profesionales de la Unidad de Intervención, incluyendo a los/las del Punto de atención al borrador del informe de resultados de la sistematización en el cual indicaron puntos de información que consideraron necesarios de incluir.

Se realizó un análisis integrado y complementario de las fuentes de información, para rescatar aspectos comunes e ideas fuerza sobre el funcionamiento del Punto de Atención desde su implementación. El periodo analizado va desde el mes de julio de 2019, cuando los/las profesionales del Punto de atención comenzaron

a llevar registro propio de los casos en los que prestaron servicios¹, a marzo de 2020, mes en el cual el PAV decidió suspender la iniciativa como consecuencia de la crisis sanitaria producida por la pandemia de COVID-19². De estos datos se analizaron los fundamentos y objetivos que orientan las acciones ejercidas por el Punto de Atención; cómo opera en la cotidianidad; y cuáles son los aspectos positivos a reforzar, así como las debilidades en las que existen espacios para perfeccionar el servicio.

El documento se organiza de la siguiente forma: en primer lugar, se exponen los antecedentes institucionales que fundamentan la implementación del Punto de Atención. Después, se describen las principales características de quienes recibieron el servicio por parte de los/las profesionales del Punto de Atención en el periodo observado. Luego, se analizan los principales aspectos positivos de la implementación de la iniciativa, tanto para las víctimas de delitos violentos como para facilitar el trabajo de funcionarios/as del PAV y del Ministerio Público. Finalmente, se analizan los nudos críticos y los espacios de perfeccionamiento que presenta el Punto de Atención, para establecer prioridades de perfeccionamiento de esta iniciativa.

¹ El Punto de atención comenzó a operar el 13 de mayo de 2019. Sin embargo, el registro de casos hasta julio de 2019 fue hecho exclusivamente en el sistema de SOI, el cual no consideraba parte importante de los datos de interés para la elaboración de este informe.

² Las REX. Nº 523 y 524 de la Subsecretaría de Prevención del Delito, señalan las disposiciones para la realización de trabajo a distancia producto de la Pandemia.

2. Antecedentes

El Ministerio Público y el Programa Apoyo a Víctimas, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, son instituciones que prestan servicios y brindan atención a las víctimas de delito en Chile. Por un lado, el Ministerio Público tiene la función de dirigir la investigación de hechos constitutivos de delito y adoptar medidas de protección para víctimas y testigos (LOC 19.640). Por otro lado, el PAV busca promover la superación de las consecuencias negativas del delito (legales, psicológicas y sociales) y prevenir la victimización secundaria.

Al tener objetivos distintos, pero que tienen relación con la víctima, existe complementariedad entre ambas instituciones. Esto se visualiza en que el Ministerio Público es la institución que deriva más casos al PAV. A modo de ejemplo, en 2019, 3.832 víctimas que ingresaron al Servicio de Segunda Respuesta del Programa (SSR), fueron derivadas por el Ministerio Público, lo cual equivale al 27%³. Además, en la Región Metropolitana opera el Servicio de Intervención Inmediata del PAV (SIIn), el cual se activa en coordinación con el Ministerio Público para prestar atención contingente a las víctimas de delitos violentos.

Para fortalecer la cooperación entre el Ministerio Público y el PAV, en 2019, la Subsecretaría de Prevención del Delito y la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte suscribieron un convenio de colaboración en el cual acordaron "entregarse cooperación recíproca en el proceso de implementación, ejecución y seguimiento al protocolo de trabajo conjunto entre las partes el cual permitirá brindar asistencia a víctimas directas o indirectas de delitos violentos y testigos de los mismos". Como parte de esa cooperación recíproca, el convenio establece entre otras acciones, que el PAV opere "a través de profesionales idóneos en materia de intervención en crisis y primeros auxilios psicosociales, en un punto de atención ubicado en las dependencias de la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte".

En consecuencia, en julio de 2019, comenzó a operar el Punto de Atención de la FRMCN, el cual depende del servicio de Primera Respuesta del PAV, a cargo de la

³ Información obtenida del Anuario Estadístico 2019 del PAV: <http://www.apoyovictimas.cl/media/2020/04/Anuario-Estadistico-PAV-2019.pdf>

Unidad de Intervención del Programa. Desde la implementación del Punto de Atención hasta la fecha de redacción de este informe, el servicio ha contado con un licenciado en ciencias jurídicas y una psicóloga que entregan una intervención psico-socio-jurídica de carácter integral.

3. Funcionamiento del Punto de Atención

El Punto de Atención funciona al interior de las dependencias de la FRMCN, en el cual las personas pueden ingresar por demanda espontánea o siendo derivadas por profesionales de la misma fiscalía. Si bien, el PAV tiene un catálogo de delitos⁴ en el que focaliza su atención, cualquier persona puede acceder a los servicios de orientación e información brindados por el Punto de Atención. De todos modos, los profesionales de la FRMCN han recibido instrucciones de derivar a víctimas de delitos del catálogo del PAV a los CAVD, mientras que las víctimas de otros delitos sean derivados o referenciados a otras instituciones especializadas en la atención a víctimas, en el caso de que corresponda. Estas personas reciben una orientación psico-socio-jurídica o una contención emocional, según se requiera. En el caso de tener necesidades de atención de mayor complejidad, las víctimas son derivadas a la institución pertinente, principalmente al SSR del Programa. Este sistema de operación es el mismo que el que utilizan los/las profesionales del SOI que atienden de manera telefónica, siendo el carácter presencial y la colaboración con el Ministerio Público, los aspectos que distinguen al Punto de atención de la atención telefónica.

Como se mencionó en la sección anterior, el Punto de Atención opera a través de un licenciado en ciencias jurídicas y una psicóloga, quienes orientan y/o hacen trabajo de contención emocional de manera presencial con las víctimas. Si bien, ambos/as profesionales tienen determinadas áreas de especialización, la complejidad de las demandas de las víctimas implica que la atención sea de carácter integral, de manera tal que la profesional psicóloga entrega también orientación legal y el profesional licenciado en ciencias jurídicas realiza trabajo de contención emocional y entrega de primeros auxilios psicológicos. Los/las profesionales tienen las competencias para realizar orientaciones con ese carácter integral, debido a su experiencia en el trabajo con víctimas y el apoyo profesional mutuo.

⁴ Los delitos del catálogo son Homicidios (incluye femicidio); cuasidelitos de homicidio; secuestros; violación de mayor de 14 años; abuso sexual calificado; trata de personas; robos con violencia (incluyendo robos con intimidación); lesiones graves o gravísimas (incluyendo castración y mutilación); y, lesiones graves o muertes por manejo en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol.

Los profesionales del Punto de Atención identifican que la demanda espontánea tiende a darse por víctimas que notan la existencia del servicio al pasar cerca de ahí, o por la recomendación de trabajadores administrativos de la fiscalía, principalmente, los guardias de seguridad. En este sentido, a modo de ejemplo, el Punto de Atención funciona como lo hace la Línea 600 del Servicio de Orientación e Información, es decir, está abierto a cualquier víctima de delito pero en modalidad presencial. Las citas que mostramos a continuación, de entrevistas realizadas a los profesionales, expresan esta apertura en su funcionamiento.

"Muchos de los ingresos que tenemos es porque los mismos guardias ahí de la fiscalía son los que [orientan sobre la existencia del Punto de Atención]. Porque a ellos se acercan los usuarios a preguntarles "Oiga ¿Puede ayudarme con este tema? Y ellos le dicen "No, mira. Aquí están, están estas personas que te pueden ayudar a resolver tales inquietudes". Esa es una gran fuente de ingresos que nosotros tenemos."⁵

"La gente se acerca mucho a los guardias. Son como agente clave de nosotros. Como que la gente se acerca mucha al guardia a preguntar, para no hacer la fila, por ejemplo, o saber si está bien el número que sacó, o no. Como "¿Usted sabe si está bien que haya sacado el número si vengo a hacer tal y tal cosa?" Y ahí el guardia dice "Mire. Usted tal pregunta, hágasela a tal señorita o tal señor". Y ahí ellos nos derivan, yo creo que, de todo el edificio, los guardias son nuestros "mejores amigos"."

Si bien, las prestaciones otorgadas por estos profesionales son contingentes y de corto plazo, respondiendo a las necesidades más inmediatas de las víctimas, también derivan a las personas que lo necesiten a los Centros de Apoyo a Víctimas de Delito (CAVD) del PAV o a alguna otra institución que pueda ayudar a la víctima a abordar sus demandas y necesidades más complejas. Los profesionales pueden tomar directamente una hora acordada con la víctima en el mismo Punto de Atención para que se atiendan posteriormente en un CAVD.

Tabla 1: Resumen del funcionamiento del Punto de atención de la FRMCN.

Dimensión	Resumen
Vías de ingreso	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda espontánea • Derivación de profesionales FRMCN
Prestaciones otorgadas	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación legal • Contención emocional • Orientación sobre red • Derivación a red
Tiempo de intervención	<ul style="list-style-type: none"> • Contingente

⁵ Los fragmentos de texto presentados en el formato corresponden a transcripciones de entrevistas a los/las profesionales del Punto de Atención. Para proteger el anonimato, no identificamos a qué profesional, en específico, pertenece cada cita.

4. Caracterización de usuarios

A continuación, se describen las principales características de los usuarios que ingresaron al Punto de Atención, en el periodo de análisis. Como mencionamos anteriormente, obtuvimos los datos cuantitativos de los registros que hacen los/las profesionales del Punto de Atención para caracterizar cada caso. Se complementó el análisis con información cualitativa obtenida a través de las entrevistas a los/las profesionales del servicio, lo cual permitió profundizar en las características de los/las usuarios/as que el registro no es capaz de proporcionar.

Respecto a las vías de ingreso, la mayoría ingresó derivada por profesionales de la FRMCN (68%). mientras que el resto ingresó por demanda espontánea (31%). Cabe mencionar que en el caso de cuatro de las víctimas derivadas por la FRMCN, se señaló que fueron derivadas por teléfono o correo electrónico, sin que haya registrado esos casos en sus propios sistemas.

Tabla 2: Ingresos al punto de atención de la FRMCN, entre agosto de 2019 y febrero de 2020, según vía de ingreso.

Vía de ingreso	Víctimas ingresadas	Víctimas ingresadas (%)
Derivación FRMCN	279	68%
Demanda Espontánea	131	32%
Total	410	100%

En cuanto a los delitos que sufrieron las víctimas, casi la mitad de las personas (44%) que ingresaron al Punto de Atención fueron víctimas de delitos que no son parte del catálogo del PAV. El resto fueron principalmente víctimas de delitos sexuales (20%) (Tabla 3).

Tabla 3: Ingresos al punto de atención de la FRMCN, entre agosto de 2019 y febrero de 2020, según tipo de delito.

Tipo de delito	Víctimas ingresadas	Víctimas ingresadas (%)
Fuera de catálogo	179	44%
Delitos sexuales	81	20%
Robos violentos	37	9%
Cuasidelito de lesiones u homicidio	36	9%
Lesiones	36	9%
Homicidio	27	7%
Sin información	11	3%
Secuestro o sustracción	2	0%
Trata de personas	1	0%
Total	410	100%

Si bien, gran parte de las víctimas que ingresaron por delitos que no son parte de catálogo del PAV tienden a tener necesidades distintas a las que busca satisfacer el Programa, como, por ejemplo, resolver demandas civiles originadas por delitos de no pago de arriendo, los profesionales destacan a las víctimas de amenazas, las cuales presentan problemas jurídicos, sociales y psicológicos que pueden ser resueltos a través del apoyo otorgado por los profesionales del Punto de Atención.

En efecto, 39 de los casos que ingresaron al punto de atención en el periodo observado corresponden a amenazas, lo cual equivale aproximadamente al 22% de los delitos fuera de catálogo y al 10% del total de víctimas. Las víctimas de amenazas ingresaron con más frecuencia que las víctimas de todos los delitos del catálogo, excepto por los Delitos sexuales.

Tabla 4: Ingresos al punto de atención de la FRMCN, entre agosto de 2019 y febrero de 2020, según tipo de delito, incluyendo amenazas.

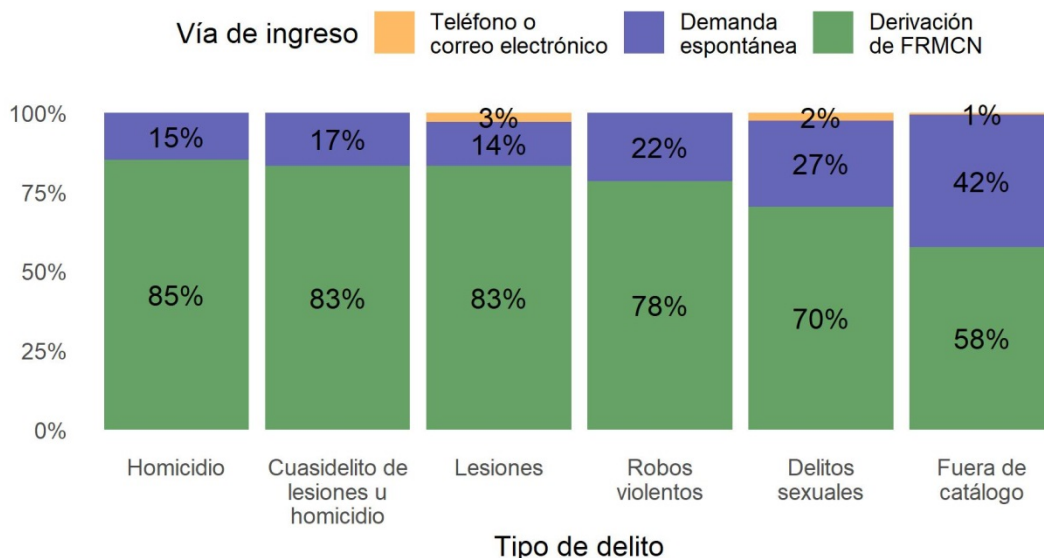
Tipo de delito	Víctimas ingresadas	Víctimas ingresadas (%)
Fuera de catálogo (Excepto amenazas)	179	44%
Delitos sexuales	81	20%
Amenazas	39	10%
Robos violentos	37	9%
Cuasidelito de lesiones u homicidio	36	9%
Lesiones	36	9%
Homicidio	27	7%
Sin información	11	3%
Secuestro o sustracción	2	0%
Trata de personas	1	0%
Total	410	100%

“Si bien es cierto, el delito de amenazas no es tan grave, así como que sea tan grave para la sociedad un delito, yo creo que sí es un antecedente para cometer otros delitos más gravosos. Entonces, si es que, no sé, si se tiene la oportunidad para poder frenar de ahí en adelante ese tipo de delito, poder orientarlo y, no sé si representarlo nosotros, o ver otra alternativa de poder participar dentro de ese delito, que son muchos, se incrementaría hartó el número de derivaciones.

El gráfico 1 muestra que entre las víctimas que ingresaron por delitos fuera del catálogo de atención del PAV, el porcentaje por derivación de profesionales de la FRMCN es más bajo, en comparación con las de otros delitos, mientras que el porcentaje que ingresó por Demanda espontánea es más alto. Dado que los/las

profesionales de la FRMCN deberían enviar sólo casos de personas que hayan sido víctimas de delitos del catálogo del PAV, es esperable que el porcentaje sea menor al resto. Aun así, el porcentaje de víctimas de delitos ingresados por derivación de la fiscalía debería ser cercano a 0% por ser una situación excepcional⁶.

Gráfico 1: Ingresos al Punto de Atención de la FRMCN, según tipo de delito y vía de ingreso.



Además de lo registrado en las bases de datos que llevan los/as profesionales del Punto de Atención, existe información difícil de sistematizar en un sistema formal de almacenamiento, por lo que se tomó en cuenta las observaciones planteadas en las entrevistas.

En primer lugar, los/las profesionales observan que las víctimas que ingresan tienden a ser de bajo nivel socioeconómico y educativo. Asimismo, estas víctimas tienen poco conocimiento acerca de la estructura legal e institucional de asistencia a las víctimas.

“El noventa y cinco por ciento, te podría decir, de la gente que va a denunciar es gente como de bajos recursos. Gente que no tiene acceso, a enterarse bien de sus derechos. No saben, por ejemplo, el funcionamiento de las páginas de la fiscalía. Esperan toda una mañana ahí

⁶ En la sección sobre nudos críticos y espacios de perfeccionamiento incluye un análisis en mayor profundidad de este problema.

sentados esperando que los atiendan por una copia de una denuncia que tú puedes conseguir por internet”

Esta falta de conocimiento es aún mayor en el caso de la población migrante, que para los profesionales se presenta con frecuencia.

“Tener que explicarles todo. Cómo existe un Ministerio del Interior, existe un ministerio [Público]. No sé. Para hacer la distinción, por último, de dónde somos nosotros. Y hubo que explicarles que existe la fiscalía, qué hace un fiscal, etc.”

Bajo esas características sociodemográficas, los profesionales identificaron tendencias respecto a las necesidades que presentan los usuarios. Una de las principales necesidades fue ayudar a las víctimas a conocer sus derechos dentro del proceso penal, lo que sugiere que éstas no reciben un nivel adecuado de orientación por parte de la fiscalía u otras instituciones relacionadas con el proceso.

“La gente, pasa, a veces va muy enojada. Muy enojada y muy decepcionada del sistema porque, bueno, en atención de público igual hay funcionarios que sí se manejan bien con todos los temas, pero hay funcionarios que tampoco tienen mucha empatía y dicen "No, no puedes denunciar esto. No puedes hacer eso" Y tú le tienes que decir "No. Tú como víctima de delito tienes derecho a hacer esto, esto y esto".”

“Porque, claro, ellos van a la fiscalía a hacer, por lo general, consultar por las causas o las diligencias, etc. Y se les da esa información en los módulos de atención, pero muchas veces esa información no incluye, claro, que ellos pudieran solicitar una entrevista con el fiscal más tarde si lo necesitaran. Que, en el fondo, si se archivó la causa, que ellos puedan entregar nuevos antecedentes para solicitar la reapertura de ésta. Quizás como detalles que la gente va diciendo "Ah, no me habían dicho eso". "No sabía eso".”

También identificaron necesidades de carácter psicológicas, en cuanto a la contención emocional. Sin embargo, consideran que estas necesidades son satisfechas principalmente a través de la derivación a instituciones que pueden hacer un trabajo a largo plazo, tales como los CAVD.

“Yo creo que los mayores requerimientos tienen que ver con lo legal, o si no, desde lo psicológico o psicosocial. Un poco como espacio de vaciamiento de todo lo que les está pasando como respecto a haber sido víctimas o estar pasando por un proceso legal o judicial. Y se les brinda ese espacio como de contención y en el fondo, la idea es poder intencionar que... Porque, al principio sí me pasó que la gente fue una, más de una vez a verme, pensando en apoyo psicológico, como si fuera una terapia. Como "Yo vine la semana pasada ¿Se acuerda? ya. Ahora vengo a contarle que pude hacer esto, que pude hacer lo otro". Entonces ahí yo como que tuve que intencionar un poco que, en el fondo, el espacio era este, de orientación y contención, etc., y después que el espacio más reparatorio tenía que tenerlo en la Red o en los CAVD.”

Además de la orientación jurídica y psicosocial, los profesionales identifican también una necesidad importante de trabajo en información sobre la red institucional relacionada con las víctimas. Identifican una necesidad de entender cuáles son las diferencias entre las instituciones por las que pasa la víctima para atender a sus necesidades a partir del hecho victimizante.

"Se da mucho la confusión de una medida cautelar y una medida de protección. Una medida de protección de acercamiento a la víctima, que esa solamente te la puede dar un tribunal de familia, pero ellos creen que yendo a la fiscalía pueden solicitar la misma medida cautelar y no es así. Y tampoco nadie de la fiscalía se lo explica así. Entonces, ahí también se van decepcionados por eso porque "pucha, a mí nadie me explica eso".

5. Fortalezas de la implementación

Los profesionales del Punto de Atención valoran el carácter presencial de la atención. Esta modalidad permite desarrollar un vínculo directo con la víctima que hace más fácil responder a sus necesidades, en comparación con la atención telefónica que ofrece el SOI al permitir generar vínculos de confianza con mayor facilidad y encontrarse en un espacio destinado a la atención, tomando en cuenta que en el servicio telefónico la mayoría de las víctimas son contactadas por el servicio y comúnmente se encuentran en espacios en los que no pueden recibir la mejor atención, por ejemplo, en su lugar de trabajo o en lugares públicos.

“Yo creo que siempre la atención, sin desmerecer la atención telefónica, la atención presencial es mucha más rica también en términos de poder también uno tener más espacio, como de tiempo para poder orientar mejor al usuario y creo que, que la gente se va con una muy buena experiencia de parte del Programa, por lo menos de ese punto de atención.”

“Ahí presencialmente es totalmente distinto. Yo creo que se genera como un lazo ya con distintos usuarios. Y nos ha pasado que te vienen a ver después. O tienen que ir a ver cualquier otra gestión en la fiscalía y te pasan a ver (ríe), te aprovechan de preguntar otra cosa y cualquier duda. Entonces, en ese sentido, yo creo que se genera como un vínculo que el usuario, eh, deposita como su confianza en que, eh, nosotros si estamos para ayudarlos.”

Al estar al interior de una fiscalía, los profesionales también valoran la capacidad del Punto de Atención para complementar su trabajo con el de esa institución, beneficiando no sólo a la víctima, sino que también al Ministerio Público. El trabajo otorgado permite cubrir una demanda de atención a las necesidades de la víctima que fiscales o psicólogos de URAVIT no alcanzan a satisfacer, debido a que el Ministerio Público no tiene una función de representación de la víctima, sino que está orientada a la persecución penal del perpetrador del hecho delictual.

“Lo que más se hace ahí en el Punto de Atención es el tema de entregar la información, eh, tan vital a las personas de que nadie se las entrega, que tampoco es obligación de la fiscalía entregársela, pero que es muy importante para ella, para poder entender medianamente el funcionamiento de todo el proceso penal. El tema, por ejemplo, no les enseñan, no les dicen las distintas actuaciones que tiene el fiscal.”

“Yo creo que efectivamente el Punto de Atención es un convenio que favorece como convenio interinstitucional entre el Ministerio Público con el Ministerio del Interior. Favorece mucho la atención integral de las víctimas. Como un poco el discurso que tienen de la Fiscalía es que ellos entregan, en el fondo, una atención y que la víctima se va del edificio con una atención mucho más integral, luego de pasar por el Punto de Atención de nosotros. Y eso, finalmente la fiscalía lo ve como que la persona se va con la imagen de que en la fiscalía le dieron una muy buena atención.”

El equipo también considera, tanto a través de las entrevistas como en el documento de identificación de fortalezas y debilidades elaborado por su parte, que existe una buena complementariedad entre las especialidades profesionales de cada uno. Si bien, las víctimas presentan principalmente necesidades jurídicas, estas también expresan una afectación emocional y/o social, por lo que es importante que existan profesionales capaces de cubrir cada necesidad.

En términos administrativos, los profesionales y el coordinador de Primera Respuesta evalúan positivamente la respuesta del PAV a los desafíos traídos por la implementación de este Punto de Atención. Consideran que no ha habido problemas significativos para poder desarrollar las labores necesarias para cumplir los objetivos del Punto de Atención, y que han podido responder de manera eficaz a obstáculos que han surgido en el camino, como por ejemplo, la dificultad para coordinar los horarios de una de las profesionales con el proyecto de implementación de la Ley 21.057 (que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales), del cual una de las profesionales participa como entrevistadora. No obstante, es importante considerar que la Ley 21.057 está recién su primera etapa de implementación, pudiendo, en el futuro, bajo la implementación de las demás etapas, que dicha profesional se vea más demandada con requerimientos de la Ley. Lo cual puede hacer que la compatibilidad que se declara, se vea tensionada en el mediano-largo plazo.

La tabla 5, muestra un resumen de las fortalezas señaladas, junto a los nudos críticos y espacios de perfeccionamiento, los cuales se detallan en la siguiente sección.

6. Nudos críticos y espacios de perfeccionamiento

El número de ingresos del Punto de Atención no tiene un impacto significativo en el número de ingresos a SOI o al Servicio de Primera Respuesta. Ello por cuanto, el servicio no tiene un marco de referencia tan grande como el catálogo de denuncias de AUPOL, ni un carácter 24/7 como en el caso de SIIIn. Además, sólo cuenta con 2 profesionales que operan en una fiscalía en particular.

El número de casos ingresados podría aumentar a través de la apertura de más Puntos de Atención. La tabla 5 muestra que la FRMCN fue la fiscalía a la cual ingresaron más víctimas de delitos del catálogo del PAV en 2019, también muestra que hubo altos ingresos en las fiscalías Metropolitana Sur, Metropolitana Occidente y Valparaíso, hacia donde la iniciativa se podría replicar.

Es muy importante resaltar que los datos mostrados en la Tabla 5 son referenciales, ya que el Ministerio Público reporta estadísticas de víctimas ingresadas según tipo de delito en base a una tipología distinta a la utilizada para clasificar delitos del catálogo del PAV y no reporta los delitos de forma desagregada⁷. Ya que el delito de Lesiones incluye las lesiones menos graves, el cual es un delito de alta frecuencia y que no es del catálogo del PAV, esta población de referencia tiende a encontrarse sobreestimada.

⁷ Las categorías elaboradas por el Ministerio Público que tomamos como pertenecientes al catálogo del PAV son "Delitos sexuales", "Robos", "Homicidios" y "Lesiones". Excluyendo entonces las categorías "Cuasidelitos", "Delitos contra la fe pública", "Delitos contra la libertad e intimidad de las personas", "Delitos contra leyes de propiedad intelectual e industrial", "Delitos de justicia militar", "Delitos de leyes especiales", "Delitos de tortura, malos tratos, genocidio y lesa humanidad", "Delitos económicos y tributarios", "Delitos funcionarios", "Delitos ley de drogas", y "Delitos ley de tránsito".

Tabla 5: Víctimas ingresadas al Ministerio Público, entre enero y diciembre de 2019, según fiscalía y tipo de delito.

Fiscalía	Referencia con el catálogo PAV^a	No pertenece al catálogo PAV	Total
Metropolitana Centro Norte	63.562	159.309	222.871
Metropolitana Sur	39.173	99.598	138.771
Metropolitana Occidente	38.101	113.018	151.119
Valparaíso	36.029	138.319	174.348
Metropolitana Oriente	27.617	120.348	147.965
Biobío	26.325	96.378	122.703
O'Higgins	17.937	67.713	85.650
Maule	16.569	68.449	85.018
La Araucanía	15.405	65.900	81.305
Antofagasta	13.714	39.979	53.693
Los Lagos	13.665	55.557	69.222
Coquimbo	13.412	53.382	66.794
Tarapacá	8.931	22.094	31.025
Ñuble	7.004	30.329	37.333
Atacama	6.341	24.534	30.875
Arica y Parinacota	5.906	27.420	33.326
Los Ríos	5.500	16.504	22.004
Magallanes	2.399	10.070	12.469
Aysén	1.781	9.409	11.190
Total	359.371	1.218.310	1.577.681

^a Considera delitos de la tipología de clasificación del Ministerio Público que se aproximan al catálogo del PAV. No obstante, la agrupación considera más delitos de los considerados en el detalle del catálogo del PAV.

Fuente: Elaboración propia, en base a anuario estadístico del Ministerio Público <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>

A nivel institucional son claves los convenios y lineamientos que delimiten los procedimientos de profesionales del Punto de Atención y de la fiscalía, generando una derivación de casos más efectiva. Si bien, los profesionales tienen una buena evaluación del convenio, consideran necesario una mayor capacitación de los funcionarios de la FRMCN, sobre todo, respecto de los protocolos para la derivación de casos al Punto de Atención. Asimismo, es necesario generar instancias que contribuyan a fortalecer la comunicación entre profesionales del Ministerio Público y del Punto de Atención para poder ajustar el protocolo a la experiencia prácticas y revisar nudos críticos emergentes.

“Y en el protocolo, el convenio que en algún momento se quiso firmar, decía que esa derivación tenía que ser asistida y muchas veces no es asistida también. Entonces, bueno, lo otro es que se le olvida a la gente derivarnos, también. Porque tampoco nos derivan tanta gente por sistema.”

Tal como es recomendable que los/las profesionales del Ministerio Público reciban capacitación sobre protocolos del Punto de Atención, también es importante buscar instancias que permitan que profesionales del Punto de atención tengan mayor familiaridad con sistemas de la Fiscalía, destacando la “ficha caso” (a la cual manifiestan tener acceso, pero no saber cómo utilizarla) y los límites de la información que puede recibir la víctima respecto a asuntos jurídicos como el estado de su causa. Es por eso que es necesario contar con instancias de capacitación para profesionales del Punto de Atención.

Los/las profesionales enfatizaron en el documento de identificación de fortalezas y debilidades las inconsistencias en los métodos de derivación de las víctimas, particularmente en los casos de derivación no presencial, mediante teléfono o correo electrónico. Como se mencionó anteriormente, cuatro casos derivados por la FRMCN al haber llevado a cabo las derivaciones por esas vías, no registraron los casos en sus sistemas, lo cual potencialmente puede generar inconsistencia en los datos de cada institución.

Otro nudo crítico que se ha detectado es el número de personas que solicitan atención, sin ser víctimas de delitos del catálogo priorizado del PAV, ocupando el tiempo en el que pudiesen atender una persona que sí lo es. Además de esta situación, ingresan personas que no son víctimas de delito, sino que hacen consultas de temas variados, en muchos casos, en contexto de problemas de salud mental. En este caso, los profesionales también consideran la necesidad de establecer protocolos o procedimientos claros para enfrentar esas situaciones.

También es importante resaltar que al estar los/las profesionales del Punto de Atención insertos/as en un espacio de trabajo del Ministerio Público, el equipo, desarrolla vínculos con funcionarios/as de esta última institución que, como fue mencionado en la sección anterior, son un aspecto más bien positivo. Sin embargo, señala la coordinación del servicio, esto implica también dificultad para desarrollar vínculos fuertes entre el Punto de Atención y el resto del PAV pudiendo,

potencialmente, debilitar la integralidad de los servicios del Programa. Por el momento, esto no ha sido un problema, debido a que los/las profesionales que operan actualmente en el Punto de Atención tienen experiencia trabajando en otras áreas del Programa, por lo que están familiarizados con equipos y lineamientos técnicos. Sin embargo, existe la posibilidad de que esto ocurra en personas que se incorporen en el futuro a trabajar en el Punto de Atención sin tener ese tipo de experiencia.

Debido a esa potencial desconexión entre profesionales del Punto de Atención y el resto del PAV es que es importante potenciar actividades y lineamientos que tomen en cuenta la importancia de integrar a estos/as profesionales, sobre todo con los otros equipos de Primera Respuesta y de la Unidad de Intervención del PAV. De acuerdo al coordinador de Primera Respuesta, este tipo de acciones han sido aplicadas, por ejemplo, a través de reuniones técnicas con todos los equipos, lo cual ha permitido evitar que el Punto de Atención se convierta en un servicio de carácter satelital, sino que se convierte en una parte más del Servicio de Orientación e Información.

Tabla 6: Resumen de fortalezas y nudos críticos del Punto de atención de la FRMCN.

Fortalezas	Nudos Críticos
<ul style="list-style-type: none">• Atención presencial.• Complemento con trabajo de profesionales del Ministerio Público.• Complementariedad de dupla compuesta por psicóloga y abogado a las necesidades de las víctimas.• Trabajo eficiente de gestión de la implementación del punto de atención.	<ul style="list-style-type: none">• Alto número de ingresos de víctimas de delitos externos al catálogo del PAV.• Volumen bajo de ingresos.• Falta de seguimiento de protocolos por parte de algunos/as profesionales de la FRMCN.• Ingreso de personas no víctimas con problemas de salud mental.• Poca interacción con equipos del PAV en la jornada.

7. Conclusiones y recomendaciones

En este documento analizamos cómo ha resultado el funcionamiento del Punto de Atención de la FRMCN, en la práctica, centrándonos en sus fortalezas, así como en sus nudos críticos y espacios de perfeccionamiento. Consideramos que, pese a que existen aspectos importantes a trabajar, la experiencia ha sido positiva y se justifica su continuidad, y de ser posible, la expansión de esta modalidad de atención en otras fiscalías.

Si bien, esta modalidad de atención no cubre volúmenes tan grandes de casos como la efectuada por el SOI de manera telefónica, su carácter presencial permite hacer un trabajo en mayor profundidad con una mayor probabilidad de lograr que las víctimas superen las consecuencias negativas de la victimización. Esto sugiere que es necesario plantear, a futuro, evaluaciones de resultados o de impacto que permitan corroborar dicha afirmación.

La integración con el trabajo del Ministerio Público no solo permite generar condiciones para el fortalecimiento de los vínculos entre esta institución y el PAV, sino que contribuye a que ambas instituciones cumplan sus objetivos con mayor eficacia y eficiencia. Esta fortaleza es un fundamento para la continuidad de esta modalidad de atención y puede guiar futuras iniciativas para replicar este servicio en otros servicios e instituciones. No obstante, es importante que el PAV pueda precisar con mayor detalle cuáles son los objetivos del Punto de Atención frente a las víctimas, en el contexto institucional donde este trabajo tiene lugar (Fiscalía): la promoción de derechos, educación sobre funcionamiento del sistema de administración de justicia, la contención psico-social y la orientación jurídica, ciertamente aparecen como objetivos de trabajo que deben ser resaltados y potenciados desde el Punto de Atención.

Dadas las necesidades de las víctimas atendidas en el Punto de Atención, queda establecido que existen necesidades principalmente jurídicas, y psicosociales. Por lo tanto, es sugerible mantener la modalidad de trabajo, al menos, en dupla compuesta por un/a profesional abogado/a o licenciado/a en derecho en conjunto con un/a profesional psicólogo/a o trabajador/a social.

También se destaca la necesidad de reformular protocolos y lineamientos que permitan una atención más eficiente y eficaz. El análisis expuesto en esta informe muestra que los principales aspectos a corregir pueden ser solucionados o mitigados mediante la introducción de nuevos lineamientos y asegurando la correcta implementación de los ya existentes. Entre los problemas relacionados con esta temática está la alta presencia de víctimas de delitos ajenos al catálogo del PAV y de personas que no son víctimas de delito y que, en muchas ocasiones, presentan problemas de salud mental.

Sobre las víctimas que son atendidas y son ajenas al catálogo del PAV, si bien el Programa resuelve esta “tensión” con una “política de acceso universal” a sus servicios, a los cuales pueden acceder cualquier persona víctima de delito, resulta indispensable preguntarse por el rol que cumple el catálogo en el funcionamiento del Punto de Atención. Por ejemplo, es posible plantear la ampliación de un catálogo para servicios como el Punto de Atención, o bien contar con catálogos diferenciados (como se hace, por ejemplo, en el Servicio de Intervención Inmediata y su funcionamiento con cada una de las fiscalías en la región Metropolitana), pero de fondo, resulta indispensable interrogar la función que cumple el catálogo de delitos para regular cuestiones como la derivación, priorización de los esfuerzos de la intervención, el foco sobre tipos de victimización específicas y la preparación de los profesionales para atender demandas muy variadas (de lo penal a lo civil).

Por otra parte, pese a que una parte importante de las víctimas que han intervenido los/las profesionales del Punto de Atención son por delitos que no corresponden al catálogo del PAV, esto no significa que las personas no tengan necesidades psico-socio-jurídicas que sean relevantes de intervenir. Esto es especialmente delicado en el caso de personas que acuden al Punto de Atención por el delito de amenazas graves.

Si bien, el análisis expuesto en este informe muestra que tomando en consideración fortalezas y nudos críticos del Punto de Atención, la experiencia ha sido positiva, es importante tomar las precauciones necesarias para poder mantener ese diagnóstico a lo largo del tiempo. No sólo es necesario solucionar o mitigar los nudos críticos y generar condiciones para que se mantengan los aspectos positivos. También

es necesario anticiparse a posibles escenarios adversos, sobre todo ante una posible expansión del servicio o de la contratación de nuevos/as profesionales, especialmente, en el caso de no tener experiencia en el PAV. En efecto, los nudos críticos expuestos pueden traducirse prontamente en estrategias y acciones que permitan abordarlos en conjunto como Programa.

Dado que el periodo considerado para la elaboración de este informe coincide con la crisis sanitaria del COVID-19, que ha impedido las atenciones presenciales, la cantidad de prestaciones brindadas a los usuarios están disminuidas a lo que pudo haberse ingresado y atendido en condiciones de funcionamiento tradicional. Ello debe ser considerado al para la toma de decisiones respecto de este servicio.

8. Control documental

Control de elaboración, revisión y aprobación

Actividad	Responsable	Cargo	Fecha	Firma
Elaboración	Luis Felipe García	Profesional UAE PAV	30/06/2020	30/06/2020
	Felipe Mallea	Coordinador UAE PAV	07/07/2020	07/07/2020
Revisión	Emiliano Oteiza	Profesional UAE PAV	02/07/2020	02/07/2020
	Sofía Montedónico	Profesional UAE PAV	22/07/2020	22/07/2020
	Nicole Gillmore Luis Danilo Solís	Profesionales Punto Atención Fiscalía Centro Norte UI PAV	08/07/2020	08/07/2020
	René Sepúlveda	Coordinador UI PAV	08/07/2020	08/07/2020
	Jorge Silva	Coordinador Servicio de Orientación e Información UI PAV	10/07/2020	10/07/2020
Aprobación	Paulina Rodríguez	Jefatura Programa Apoyo Víctimas	26/08/2020	 <small>Paulina Rodríguez Gómez Jefe Programa Apoyo a Víctimas Programa Apoyo a Víctimas de Delito Subsecretaría de Prevención del Delito</small>

Control de Cambios

Versión	Cambio	Fecha	Realizado por
1.0	Primera versión para revisión interna	Mayo/2020	Luis Felipe García
1.1	Segunda versión revisión interna	Junio/2020	Luis Felipe García
1.3	Tercera versión revisión con UI	Julio/2020	Felipe Mallea
1.4	Incorporación aportes UI	Julio/2020	Luis Felipe García