



Orientaciones Técnicas

Sociales

.....

APOYO Y ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
CONCEPTUALIZACIONES.....	4
1. DIAGNÓSTICO	11
PROBLEMA DE SEGURIDAD	11
OBJETIVOS	12
JUSTIFICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PROBLEMAS DE SEGURIDAD	12
FACTORES DE RIESGOS.....	13
2. FOCALIZACIÓN	14
DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO	14
POBLACIÓN BENEFICIARIA	14
CRITERIOS DE INCLUSIÓN DE BENEFICIARIOS(AS).....	15
CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO	15
3. DETALLE DE COBERTURA.....	16
TIPO DE INTERVENCIÓN	16
COMPROMISO DE LA INTERVENCIÓN	16
4. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN	18
COMPONENTES DE INTERVENCIÓN	18
METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN.....	19
5. CRONOGRAMA	22
6. SUSTENTABILIDAD	23
COORDINACIÓN DE REDES.....	23
PLAN DE SOSTENIBILIDAD	24
7. EQUIPO EJECUTOR	25
8. PRESUPUESTO.....	28
9. DOCUMENTOS PARA ADMISIBILIDAD	28
10. REFERENCIAS	29

Introducción

La tipología de prevención y apoyo a víctimas se caracteriza por la implementación de servicios orientados **a reducir las consecuencias negativas de la victimización a través de la promoción del ejercicio de derechos de las víctimas de delito y evitar la victimización secundaria**. De esta forma, esta tipología tiene como fin contribuir a la restitución de derechos vulnerados y a través de una atención en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

La estructura de las OOTT es similar a la del Sistema de Ingreso de Evaluación de Proyectos (SIEVAP) de la Subsecretaría de Prevención del Delito y se encuentra alineada a la metodología de formulación de programas sociales empleada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la que reconoce ciertos elementos estructurales que permiten formular un buen programa social, tales como; diagnóstico, población, estrategia de intervención y presupuesto.

A continuación, se detalla cada punto a abordar:

1. **Diagnóstico**, el cual subraya la importancia de identificar de manera precisa los problemas de seguridad, así como sus causas y factores de riesgo, los cuales deben estar en sintonía con la problemática a abordar.
2. **Focalización**, definiendo con claridad la población objetivo-beneficiada y el territorio donde se llevará a cabo la intervención
3. **Detalle de cobertura**, señalando el tipo de intervención de intervención, compromisos y actividades asociadas.
4. **Estrategia de intervención**, identificando los componentes y las actividades a ejecutar para dar cumplimiento a los objetivos.
5. **Cronograma**, el cual establece el plazo de ejecución y la temporalidad de las actividades que se desarrollarán.
6. **Sustentabilidad**, la cual se enfoca en el trabajo en red y las medidas que permitirán que la iniciativa perdure en el tiempo.
7. **Equipo Ejecutor**, Se define la estructura del equipo idóneo para dar cumplimiento a los objetivos por medio de la ejecución de los componentes y actividades del proyecto.
8. **Presupuesto**, pertinente para el cumplimiento de los objetivos y consistente respecto a la estrategia de intervención propuesta.
9. **Documentos de Admisibilidad**, proporcionando orientación sobre la documentación mínima para presentar el proyecto.
10. **Referencias**, da cuenta de la bibliografía revisada para la elaboración del presente documento.

Conceptualizaciones

Concepto de “Víctima”

En términos generales, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, indica que el vocablo víctima proviene del latín *víctima*, y significa “persona o animal sacrificado o destinado al sacrificio, o la que se expone u ofrece a un grave riesgo en obsequio de otra. También se concibe como el individuo que padece daño por culpa ajena o por causa fortuita o que muere por culpa ajena o por accidente fortuito”.

Una definición transversalmente aceptada, es la contenida en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso del Poder de 1989, contenida en el Sistema Internacional de Derechos Humanos, la cual, considera víctima a las personas que individual o colectivamente, hayan sufrido daños incluso lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.

Doctrinalmente, se reconocen distintas clasificaciones con relación a la víctima, siendo una de las más utilizadas aquella que distingue a las víctimas directas e indirectas, considerando que las víctimas directas son aquellas que padecen en su propia persona el episodio delictivo, sufriendo un daño que puede ser de distinta tipología (físico, psicológico, moral, *et. al*), por su parte, se consideran víctimas indirectas a aquellas que sin padecer en su propia persona el incidente delictivo, al pertenecer a alguno de los círculos sociales de la víctima directa, va a sufrir consecuencias colaterales de la conducta delictiva (Moreno, 2014).

Victimización

La Política Nacional de Víctimas de Chile (PNVD)¹ define la victimización como el proceso que atraviesa una persona cuando es afectada por un delito, violencia o violación de sus derechos humanos. Este proceso puede manifestarse en diferentes formas, como el sufrimiento físico, psicológico, social o económico experimentado por la víctima y sus familiares como consecuencia directa del acto delictivo o violento. La victimización puede implicar la pérdida de seguridad, confianza y bienestar, así como la afectación en la calidad de vida y la dignidad de la persona afectada. La Política Nacional de Víctimas de Chile reconoce la importancia de abordar y mitigar los efectos de la victimización a través de la provisión de apoyo integral, acceso a la justicia, reparación adecuada y medidas de prevención del delito y la violencia.

La victimización por delitos genera consecuencias negativas que están referidas a los daños que experimenta la persona producto del delito mismo (victimización primaria). Los proyectos de esta tipología abordarán aquellos daños que sufre la persona en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

Se entenderá por:

- i) Daño psicológico: como las alteraciones psíquicas que sufre la persona como consecuencia de un hecho delictual violento, que acarrea trastornos y efectos patógenos, por ejemplo: stress, ansiedad y trastornos del ánimo;
- ii) Daño social: como la desorientación, aislamiento, desconexión de las redes de apoyo y la desconfianza hacia las instituciones;

¹ Subsecretaría de Prevención del Delito (2013). Política Nacional de Víctimas de Delito. Disponible en: <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/Politica-Nacional-de-Victimas.pdf>

- iii) Daño jurídico: como la confusión por la falta de información sobre los tiempos procesales y tecnicismos jurídicos, la frustración por las altas expectativas respecto a la condena y la revictimización que puede generar el proceso penal.

Política Nacional de Víctimas (PNV)

La Política Nacional de Víctimas de Delitos (PNVD)² tiene como objetivo general “Garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito, mediante la reparación integral del daño causado por la acción delictiva, así como la prevención de la victimización secundaria y de la revictimización”

Adicionalmente, los objetivos específicos de la PNVD persiguen:

1. Implementar planes y programas tendientes a reparar integralmente el daño causado por la acción delictiva.
2. Garantizar la disponibilidad, información y accesibilidad a servicios de asistencia reparatoria especializados y de buena calidad a las víctimas de delito que los requieran, especialmente a víctimas de delitos violentos y a aquellos grupos de víctimas más vulnerables y/o en situación de riesgo.
3. Promover la consideración de las necesidades de las víctimas en los diversos ámbitos de la justicia, el respeto por sus derechos procesales, la información oportuna y la participación en los términos que establece la legislación vigente.
4. Impulsar mecanismos que garanticen la protección de la integridad física, psicológica y social de las víctimas de delito.
5. Desarrollar acciones tendientes a la prevención y reducción de la victimización secundaria y de la revictimización.
6. Desarrollar acciones tendientes a producir conocimiento victimológico a través del estudio de las distintas problemáticas que afectan a la víctima y de los fenómenos emergentes en materia de victimización (como por ejemplo la Trata de personas y tráfico ilícito de migrantes).

Delitos violentos

Los delitos violentos son sucesos negativos, vividos de manera brusca, que generan terror e indefensión, ponen en riesgo la integridad física y psicológica de una persona y generan que las víctimas de estos vivencien una situación emocional que es difícil de afrontar con sus recursos psicológicos habituales (Kilpatrick et al, 1989).

Si bien no existe un consenso respecto de qué tipos de delitos son los que pueden considerarse como violentos (pues esto implica cuestiones criminológicas, que van desde cómo se tipifican conductas delictivas, cómo se penalizan, y cómo, cultural y socialmente, se sancionan), existe evidencia internacional que indica que el daño que sufren las víctimas de delitos violentos se expresa en: trastornos y problemas de sueño (General Social Survey, 2009) (31% versus el 17% de quienes no han sido víctimas); reporte de rabia sobre el hecho ocurrido (32%); sentirse molesto, confundido o frustrado (20%); y sentirse temeroso (18%). Este tipo de sintomatología y sensaciones puede verse amplificado frente a delitos que afectan la vida y la indemnidad sexual, como los homicidios (Avendaño, 2020) y los delitos sexuales (Echeburúa, 2002).

² Subsecretaría de Prevención del Delito (2013). Política Nacional de Víctimas de Delito. Disponible en: <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/Politica-Nacional-de-Victimas.pdf>

Catálogo Priorizado de Delitos PAV

De acuerdo con las definiciones que ha realizado el Programa Apoyo a Víctimas, se conceptualizarán como delitos violentos aquellos que se presentan en su Catálogo de Delitos Vigente del PAV³, con la cual se determinó la Población Objetivo informada en el proceso de reformulación frente al Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) durante el año 2019. Cabe señalar que dicho catálogo se mantiene vigente.

Grupo	Delitos
Homicidios	Causar la muerte a personal de la policía de investigaciones
	Femicidio art. 390 inc. 2
	Homicidio art. 391 nro. 2
	Homicidio calificado art. 391 nro. 1
	Homicidio de fiscales o defensores en el desempeño de sus funciones art. 268 ter.
	Homicidio en riña o pelea art. 392
	Infanticidio art. 394
	Matar a carabinero en ejercicio de sus funciones art. 416 Cod. Justicia Militar
	Parricidio art. 390
	Homicidio de gendarme en el desempeño de sus funciones
Secuestros	Sustracción de menores art. 142
	Secuestro art. 141
	Secuestro con homicidio, violación o lesiones Art. 141 Inciso final
Trata de personas	Acoger y recibir personas para trabajos forzados y otros descritos en el art. 411 quater inc. 1 Trata de personas con fines de prostitución art. 367 bis. (*)
	Trata de personas para la explotación sexual art. 411 quater
	Trata de personas menores de 18 años Art. 411 quater inc. 2
	Trata de personas para trabajos forzados y otros descritos en el art. 411 quater inc. 1°
Violación	Violación de mayor de 14 años art. 361
	Violación con homicidio art. 372 bis.
Abuso sexual	Abuso sexual calificado (con introduc. de objetos o uso de animales)
	Abuso sexual de mayor de 14 años (con circunstancias de violación)
Robos violentos	Robo con intimidación art. 433, 436 inc. 1 438
	Robo con castración, mutilación o lesiones graves gravísimas art. 433 nro.1
	Robo con homicidio art. 433 nro. 1
	Robo con lesiones graves art. 433 inciso 2
	Robo con retención de víctimas art. 433 inciso 3
	Robo con retención de víctimas o con lesiones graves art. 433 nro. 2
	Robo con violación art. 433 nro. 1
	Robo con violencia art. 436 inc. 1 433, 438 y 439
Lesiones graves y gravísimas	Castración y mutilación art. 395 y 396
	Lesiones con arma blanca
	Lesiones con arma de fuego
	Lesiones graves art. 397 nro. 2
	Lesiones graves gravísimas art. 397 nro. 1

³ Subsecretaría de Prevención del Delito (2013). Política Nacional de Víctimas de Delito.

Cuasidelito de homicidio	Cuasidelito de homicidio
Lesiones graves, gravísimas y muertes por conducción en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol	Conducción bajo la influencia del alcohol causando l.g. gravísimas o muerte
	Conducción bajo la influencia del alcohol causando les. menos graves
	Conducción bajo la influencia del alcohol causando lesiones graves
	Conducción bajo la influencia del alcohol causando lesiones graves gravísimas art. 193 inc. 4
	Conducción bajo la influencia del alcohol causando muerte art. 193 inc. 4
	Conducción estado de ebriedad con resultado de lesiones (*)
	Conducción estado de ebriedad con resultado de lesiones graves art. 196 inc. 2 ley de tránsito
	Conducción estado de ebriedad con resultado de lesiones graves gravísimas art. 196 inc. 3 ley de tránsito
	Conducción estado de ebriedad con resultado de lesiones menos graves art. 196 inc. 2 ley de tránsito
	Conducción estado de ebriedad con resultado de muerte (*)
	Conducción estado de ebriedad con resultado de muerte art. 196 inc. 3 ley de tránsito

Modelo de Intervención en Crisis

Tras la ocurrencia de acontecimientos catastróficos y/o de crisis, se ha logrado sistematizar pautas de acción y respuesta frente a estas situaciones. Una de estas sistematizaciones corresponde al Modelo de Intervención en Crisis de Karl Slakeu (1996), quien refiere que el proceso de intervención en crisis se divide en dos momentos:

Primer orden (primer apoyo/primeras horas): definido como primeros auxilios psicológicos, los objetivos son restablecer el enfrentamiento inmediato de un evento, otorgar apoyo, realizar el primer acompañamiento, derivar a instituciones correspondientes y reducir el peligro en situaciones de riesgo. Las etapas de la intervención de primer orden son:

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

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

Red de Asistencia a Víctimas (RAV)

La Red de Asistencia a Víctimas (RAV)⁴ tiene como objetivo general “Contribuir a generar las condiciones que garanticen el ejercicio pleno de los derechos de las personas víctimas de delito, mediante la intervención coordinada de las instituciones que integran el circuito por el cual transitan”. Adicionalmente, los objetivos específicos de la RAV persiguen:

- Promover una atención oportuna, adecuada y coordinada en materia de asistencia y protección a personas víctimas de delito, en cada una de las instituciones partícipes de la Red, favoreciendo la prevención de la victimización secundaria.
- Diseñar e implementar modelos de gestión intersectorial de atención a personas víctimas de delito, integrando el aporte específico que cada institución realiza desde el ámbito de su competencia.
- Posicionar a la Red de Asistencia a Víctimas como un referente técnico en materia de atención a víctimas de delito.

Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT)

Las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT)⁵ depende de la Fiscalía de Chile y están conformadas por un conjunto multidisciplinario de profesionales (psicólogos, trabajadores sociales y abogados) que cuentan con los conocimientos y habilidades requeridas para brindar orientación, protección y apoyo a las víctimas y testigos de los delitos.

Su labor fundamental es evaluar el riesgo a que puedan estar expuestas estas personas, como consecuencia del delito o de su participación en el proceso penal, e implementar las medidas de protección que resulten necesarias para su seguridad y para facilitar su participación en el proceso.

Enfoque Victimológico⁶

Considera la temática victimal como eje de intervención, focalizándose en las consecuencias que viven las personas que sufren un delito, incorporando el conjunto de respuestas sociales, jurídicas y asistenciales tendientes al reconocimiento y reparación de la víctima. El enfoque victimológico se ocupa de los procesos de victimización y des-victimización, en este sentido considera sus diversas dimensiones (primaria, secundaria y terciaria). Además, incorpora las estrategias de prevención y reducción de esta, como así mismo pone al centro de los procesos penales a la víctima para visualizarla como un actor/a de los mismos y visualizar también así las necesidades y/o intereses especiales que pudiera presentar. Considera una visión multidisciplinaria, por lo tanto, sus métodos no son únicos y contempla la integración de

⁴ Subsecretaría de Prevención del Delito (2007). Convenio Marco de Colaboración para la Implementación de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública en lo relativo a la Atención de Víctimas de Delitos Violentos, en el marco del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana.

Disponible en: https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2022/03/2007_1_Convenio-Marco-Interinstitucional-ENSP-RAV.pdf

⁵ Disponible en: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/adultos/atencion-presencial.jsp>

⁶ Red de asistencia a Víctimas (2021). Plan de trabajo RAV 2021. Disponible en: <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/plan-RAV-2021-v.3.pdf>

conocimientos normativos, psicosociales y médicos relacionados con los procesos de victimización y reparación.

Este enfoque también considera la prevención de los efectos posibles en los equipos que trabajan en trato directo con las víctimas, como la traumatización vicaria o trauma “por contagio”, promoviendo el desarrollo de políticas de cuidados de los equipos que se encuentran expuestos y con mayor riesgo por una exposición prolongada a factores estresantes en el puesto de trabajo.

Enfoque de Derechos

El enfoque de derechos implica que a través de la ratificación y entrada en vigencia de diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos –tanto del sistema universal como interamericano, en el caso del Estado chileno–, se establece que “(...) la responsabilidad política, jurídica y ética del Estado para hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de derechos por parte de todos los ciudadanos (...) y, por otra, exhortar a los titulares de éstos, a exigir y reclamar sus derechos por las vías legales y políticas que tengan a su alcance (...)” (Valverde Mosquera, 2004). Así, desde el enfoque de derechos se reconoce a las personas víctimas de delito como sujetos de derechos y agentes de cambio con capacidades de transformación de sus propios proyectos de vida, así como de sus contextos sociales y culturales.

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

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

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

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

Enfoque de Inclusividad

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

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

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

Enfoque de Género

La perspectiva de género o enfoque de género, puede definirse como una “forma de observar la realidad con base en las variables “sexo” y “género” y sus manifestaciones en un contexto geográfico, ético e histórico determinado. Este enfoque permite visualizar y reconocer la existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre hombres y mujeres expresadas en opresión, injusticia, subordinación y discriminación, mayoritariamente hacia las mujeres (Batres, 1996).

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

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

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

Con este propósito, la Subsecretaría de Prevención del Delito ha desarrollado un conjunto de insumos que proponen una forma de implementación concreta del enfoque de género desde el modelo de intervención del Programa Apoyo a Víctimas, dirigido a equipos de atención directa en primera y segunda respuesta, como un aporte complementario a los lineamientos metodológicos que se plantean en las Orientaciones Técnicas para proyectos psicosociales que se ejecutan en los territorios. Ese documento, presenta un conjunto de herramientas teóricas y prácticas para que los equipos ejecutores, incorporen el enfoque de equidad de género en las intervenciones que éstos realizan, pudiendo seleccionar aquellos ejercicios o técnicas más apropiadas para la población objetivo que contemplan sus proyectos.

Enfoque Intercultural.

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

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

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

Enfoque de Redes Sociales.

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

El enfoque de redes sociales define a la red como “un sistema de vínculos entre nodos orientado hacia el intercambio de apoyo social” (Martínez, 2004). Supone que las redes sociales en combinación con otros factores se constituyen como un recurso o una vía de acceso a otros recursos para las personas y las comunidades. Arón identifica los siguientes tipos de redes:

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

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

1. Diagnóstico

Los formuladores de proyectos deben presentar un diagnóstico sobre la naturaleza y magnitud del problema de seguridad pública que se pretende trabajar a nivel municipal, el cual debe ser abordado sobre la base de información cuantitativa y cualitativa confiable y verificable, y que esté fundamentado en fuentes de información claras y precisas. Además, se deben plantear los objetivos generales y específicos del proyecto, como la justificación y caracterización de problemas de seguridad. Finalmente, el diagnóstico debe incluir los factores de riesgo o causas asociadas al desarrollo de dicho problema.

Problema de Seguridad

La victimización por delitos y sus consecuencias negativas asociadas a esta experiencia implican un impacto en la dimensión personal, familiar y comunitaria y son el reflejo de problemas de seguridad locales. Por esto, es que los proyectos de asistencia y apoyo a las víctimas de delitos deben tender a proporcionar una atención integral que, traducidos en política pública, atienda a la dimensión personal de cada sujeto y su historia, la dimensión psicosocial, referida a la trama sociocultural que sostiene valores y

recursos familiares y comunitarios desde donde se significa el evento violento y delictivo, la dimensión territorial y la trama institucional disponible, que determina el acceso y la forma en que las personas pueden ser intervenidas a fin de superar las consecuencias negativas de la victimización.

Por otra parte, las necesidades de las víctimas encontradas en la literatura son: de tipo primaria (prevenir la revictimización), emocionales (respuesta inicial, apoyo y cuidado; asistencia en servicios de fácil acceso y superar mentalmente el crimen), informacionales (explicaciones respecto al sistema, información respecto a prevención), prácticas (manejo de crisis) y respecto al proceso judicial (asistencia con las acciones iniciales) (ten Boom & Kuijpers, 2012). Si bien dentro cada necesidad puede haber un rango amplio de servicios, el proyecto a ejecutar debería abarcar una cantidad de áreas razonable. Estas áreas son reducidas al ámbito psicológico, social y jurídico.

Desde la comprensión de las necesidades de las víctimas de delitos en el territorio, se propone presentar un proyecto de atención integral a víctimas de delitos en esta tipología.

Objetivos

En conformidad a lo anterior, el **objetivo general** de un proyecto de apoyo y asistencia a víctimas corresponde a **promover el ejercicio de derechos de las víctimas de delitos, a través del fortalecimiento de las capacidades de las personas, la comunidad y las instituciones.**

Adicionalmente, los **objetivos específicos** de un proyecto de apoyo y asistencia a víctimas persiguen:

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

Para alcanzar atingencia en la formulación de un proyecto es necesario definir con precisión los problemas de seguridad y/o de victimización por delitos a resolver, los factores de riesgo que los determinan, así como otros elementos relevantes. Las siguientes secciones del capítulo abordan estos desafíos.

Justificación y caracterización de Problemas de Seguridad

Los formuladores de proyectos deben justificar la relevancia del proyecto como respuesta al diagnóstico del problema de seguridad pública que se pretende abordar, de acuerdo con los enfoques y/o principios orientadores de prevención social, consignados en el capítulo 2, su aplicación y relación con el diseño de la intervención. En línea se debe relacionar con las problemáticas identificadas en el Diagnóstico Comunal de Seguridad Pública y el Plan de Seguridad Pública de la comuna.

En base a los aspectos revisados, se debe realizar un diagnóstico sobre la dimensión de los problemas de seguridad y de victimización que se presentan en el territorio y caracterizarlos. En el caso de los proyectos de asistencia a víctimas, se espera la descripción de al menos dos sujetos de intervención diferenciados y no excluyentes:

- **Comunidad:** grupo social dinámico y culturalmente construido que comparte intereses, objetivos y problemas en un espacio y tiempo determinado, que puede o no generar, o estar dotado de una identidad colectiva (Montero, 2004).

- **Individuos:** miembros de la comunidad, afectados en forma directa o indirecta por un delito y las consecuencias negativas que se derivan de éste.

Independiente de la cantidad de problemáticas identificadas por el formulador, cada problema de seguridad y/o de victimización por delitos declarado siempre debe estar debidamente justificado y caracterizado, mediante el análisis de datos, impacto en la población, contextualización, vulnerabilidades y riesgos y evidencia cualitativa. Para ello, el formulador deberá presentar, de forma concisa, información que permita:

- Demostrar cuáles son los delitos violentos de mayor relevancia en el territorio que el proyecto busca atender, considerando, por ejemplo, magnitud, tendencia a través del tiempo, tasas regionales/nacionales/comunales, etc.
- Analizar el perfil de las víctimas; por ejemplo, si en un determinado delito las víctimas son hombres, mujeres, niños, niñas y/o jóvenes.
- Analizar el contexto de victimización en que se producen estos delitos: espacio público, violencia doméstica, delitos de odio, entre otros.
- Demostrar la existencia de estudios específicos sobre victimización y/o seguridad ciudadana existentes en el territorio a intervenir.

Sólo luego de lo anterior, dada la naturaleza de la tipología, el proyecto de atención y asistencia a víctimas deberá:

- Demostrar conocimiento de la red local presente en la zona que se quiere intervenir con el proyecto; cuál es la oferta del Estado en materia de atención y asistencia a víctimas de delito.

El acompañamiento y asistencia a las víctimas de delitos en forma contingente es determinante para que éstas puedan ejercer adecuadamente sus derechos. Sin embargo, en muchos territorios de nuestro país, el acceso a una intervención oportuna se ve impedida por la inexistencia de oferta o aislamiento geográfico. Debido a lo anterior, es relevante que los proyectos de esta tipología puedan subsanar este déficit a través de la implementación de dispositivos de intervención en crisis y/o entrega de herramientas técnicas de primeros auxilios psicológicos a la comunidad. En consecuencia, será pertinente indagar en la red de servicios locales y de asesoría jurídica, específicamente en materia de atención y reparación de las víctimas del delito.

Factores de riesgos

Una vez identificado al menos un problema de seguridad y/o de victimización que el proyecto busca abordar, los formuladores deben identificar los factores de riesgo o causas asociadas al desarrollo de dichos problemas. Los formuladores de un proyecto de atención y asistencia a víctimas deben seleccionar o identificar, según corresponda, aquellos factores de riesgo que presenta la población objetivo a la cual se encuentra destinado el proyecto, **identificando aquellos más pertinentes para contribuir a la disminución de los problemas que fueron identificados en el diagnóstico y que se vinculan directamente con la intervención.**

El delito genera daños en la víctima provocados por la conducta violenta a la que fue sometida, lo que produce una fractura en su vida y sus relaciones sociales (Marchiori, 2006). Estas consecuencias negativas aumentan cuando existe un sistema de justicia penal que no las considera ni asiste; y, por el contrario, somete a la víctima a procesos que reviven su victimización.

Si bien el delito y el sistema de justicia son detonantes del daño, los proyectos que se pretende financiar deben abordar las causas que magnifican y mantienen este daño en las víctimas, que apuntan a la falta de acciones públicas integrales y especializadas enfocadas a superar las consecuencias negativas en los

ámbitos psicológico, social y jurídico. Entre los posibles factores de riesgo que inciden en los problemas de atención y apoyo a víctimas encontramos:

- **Falta de información y orientación especializada sobre la experiencia de victimización:** luego de ser víctima de un delito violento, se experimentan emociones negativas, sentimientos de desamparo, confusión, vergüenza, entre otros. La víctima requiere de un espacio donde encontrar apoyo y opciones de ayuda que le disminuyan el sufrimiento y la conecten con diferentes recursos psicológicos, sociales y jurídicos (Bocanegra & Nieto, 2010) e informen sobre los derechos que les asisten.
- **Falta de acceso en el mediano plazo a atención especializada para superar el daño psicológico y social:** para las víctimas que no cuentan con un profesional especializado que comprenda el proceso por el cual están pasando, la responsabilidad de restituir su confianza y seguridad recae solamente en ellas, haciendo más difícil este acto.
- **Falta de acompañamiento jurídico especializado para evitar la victimización secundaria de las personas en el sistema de administración de justicia:** el sistema de justicia penal considera a la víctima como un testigo, un vehículo para acceder a la verdad y la trata, principalmente, como un sujeto pasivo. De esta manera, la poca atención que recibe la víctima y sus necesidades, donde incluso puede llegar a ser culpada de los actos o bien quedar sometida al olvido, incrementan los daños generados en primera instancia por el delito. Estos daños se materializan en diversos aspectos tales como la falta de información sobre los tiempos procesales (lo que es más complicado cuando el victimario no es conocido o detenido); en la frustración respecto a las expectativas que se generan en torno a la condena; la poca preparación a la víctima para dar su declaración y sobre todo cuando debe hacerla frente a su agresor, los excesivos tecnicismos jurídicos, entre otros (Gutiérrez, Pérez & Coronel, 2009).
- **Ausencia de coordinación de los instituciones y servicios de apoyo y asistencia a personas víctimas de delito, en el ámbito local:** La falta de coordinación intersectorial entre las instituciones públicas y/o privadas que intervienen con las víctimas después de haber sufrido un hecho delictivo constituye una brecha para la atención oportuna y evitar la victimización secundaria.

Para identificar los factores de riesgo vinculado al proyecto, se requiere realizar un análisis de aquellas situaciones locales que potencian y perpetúan las consecuencias negativas de victimización por delitos violentos, en la población de víctimas presente en el territorio de la implementación.

2. Focalización

Descripción de la población objetivo

Sera relevante independiente del nivel territorial en que se ejecute el proyecto, poder indicar los recursos disponibles lo cual permitirá visualizar la oferta programática con la cual poder trabajar colaborativamente y a nivel físico saber si se cuenta con equipamiento disponible en los espacios públicos en donde puedan ejecutarse algunas actividades planificadas por la estrategia de intervención.

Población Beneficiaria

Población Objetivo, en específico para esta tipología, la intervención debe incorporar población objetivo que cumpla con las siguientes características: **personas desde los 18 años afectados en forma directa o indirecta por un delito.**

En términos generales, la víctima directa es la persona que sufre directamente las consecuencias de un delito. Por su parte, la víctima indirecta corresponde a la persona que, debido a su relación de dependencia o lazo sanguíneo o afectivo con la víctima directa, sufre también las consecuencias del hecho delictivo. Se incluye a las personas que han intentado evitar el delito o han ayudado a la víctima directa⁷.

Cabe aclarar que las víctimas de delitos pueden o no haber denunciado formalmente el delito.

Es importante considerar que todas las víctimas son distintas, y su reacción posterior al hecho delictual, dependerá de múltiples factores moderadores que contribuirán a que el impacto sea mayor o, por el contrario, quede atenuado. Dentro de estos factores, se encuentran los previos al evento crítico; los que se presentan durante su ocurrencia; los peri-traumáticos (72 horas posteriores); y los que comprenden las semanas posteriores al hecho (los tres meses del post-impacto temprano). Entre las variables a considerar se pueden mencionar las siguientes: la historia de vida, edad, personalidad, tipo de evento y la red de apoyo tanto familiar como social, considerando como factor muy relevante la actuación de los profesionales involucrados en abordar lo sucedido, ya que entregan mensajes significativos en momentos en los que la persona se encuentra especialmente vulnerable.

Asimismo, las demandas y necesidades de las víctimas varían de acuerdo con las características del hecho delictivo, el estado emocional en que se encuentre y las estrategias de afrontamiento utilizadas habitualmente ante situaciones de crisis. Es esperable que luego de un evento crítico la persona presente malestar, reaccionando de diversas formas que pueden permear e influir en el estado físico, emocional, cognitivo e interpersonal. La sintomatología que se puede presentar es variada y puede fluctuar desde el estado de shock emocional (donde hay aturdimiento, confusión, negación del hecho o ausencia de reacción) hasta conductas violentas con quienes le rodean, u otras reacciones impredecibles.

Criterios de inclusión de beneficiarios(as)

Estos criterios establecen quiénes pueden ser beneficiarios del proyecto de asistencia o apoyo a víctimas y proporcionan una guía clara sobre quiénes pueden recibir ayuda en situaciones específicas relacionadas con delitos violentos. Por tanto, los beneficiarios deben cumplir con las siguientes características:

- Población mayor de 18 años
- Población que haya sido víctima directa o indirecta de algún delito violento (el delito puede haber ocurrido cuando la persona era menor de edad).
- Población que presente la demanda de superar el daño causado por la ocurrencia de un delito.
- Población que habite en territorios donde no exista oferta de apoyo o asistencia a víctimas.

Cuantificación de la población objetivo

Los formuladores deben señalar el número de beneficiarios(as) esperados(as) que comprometerá el proyecto, el cual debe ser coherente con el alcance de la intervención, es decir, considerando el plazo de ejecución, número de profesionales que integrarán el equipo executor y presupuesto. Es relevante tener en consideración que la población objetivo debe ser medible y verificable, por tanto, el número a comprometer debe ser acotado. Tal número de beneficiarios se deberá cuantificar diferenciadamente según sexo y rango etario.

Por lo tanto, la División de Gestión Territorial de la Subsecretaría de Prevención del Delito ha estipulado que el número de beneficiarios(as) esperados(as) que comprometerá el proyecto corresponde un **mínimo de 40 personas víctimas de delito durante la duración del proyecto**.⁸

⁷ Red de asistencia a Víctimas. Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red. Disponible en: https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/manual_de_capacitacion_en_temas_victimologicos.pdf

⁸ Con un límite de 60 usuarios/as máximo.

En cuanto a la periodicidad de atención, los/as usuarios/as del proyecto deben contar con **sesiones semanales**.

3. Detalle de Cobertura

Tipo de intervención

En el detalle de cobertura para los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas, el formulador de proyecto debe describir de manera general el tipo de intervención que implementara el equipo ejecutor

En específico para esta tipología, la intervención se asocia a **apoyo y asistencia a víctimas de delitos de manera directa o indirecta**.

Compromiso de la intervención

Respecto a los compromisos de la intervención, el equipo formulador debe definir, señalar y seleccionar el o los elemento/s que en que se focalizara la intervención, es decir víctimas de delitos, detallando las características de estas, la cantidad y unidad de medida.

Cabe señalar, que para los proyectos de apoyo y asistencia a víctimas los compromisos de intervención se encuentran asociados a 3 elementos:

- Atención psicosocial de primera acogida a personas que han sido víctimas de delitos violentos.
- Fortalecimiento de las competencias y el capital social existente a nivel comunitario.
- Información y asesoría jurídica a usuarios víctimas de delitos.

La siguiente tabla resume como el equipo formulador debe describir el tipo de intervención y compromisos asociados a la intervención:

TIPO DE INTERVENCIÓN APOYO Y ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DELITOS DE MANERA DIRECTA O INDIRECTA				
	Elementos de intervención	Características/ acciones a desarrollar	Cantidad de acciones a desarrollar	Unidad de Medida
Compromisos de intervención	Atención psicosocial de primera acogida a personas que han sido víctimas de delitos violentos.	Brindar una atención psicosocial de primera acogida.	Número de casos (Se busca que cada individuo beneficiario reciba sesiones de apoyo destinadas a superar las principales secuelas de la victimización por delitos violentos)	Diagnósticos individuales Plan de intervención individual Caracterización territorial Plan de intervención comunitaria Reuniones de coordinación intersectorial
		Brindar primeros auxilios psicológicos		
		Brindar una intervención en crisis		
		Identificar y evaluar factores de riesgo y protectores de las personas afectadas por un delito		
		Realizar una derivación asistida al Programa de Apoyo a Víctimas en los casos que corresponda		
		Mantener un registro de los ingresos de las personas atendidas		
		Planificar las atenciones de las personas atendidas		
		Construir objetivos de intervención.		
		Elaborar informe de análisis de casos		
		Elaborar estrategias de intervención en crisis		
		Elaborar fichas de derivación		

	Fortalecimiento de las competencias y el capital social existente a nivel comunitario	Gestionar y realizar acciones de capacitación o sensibilización dirigidas a la comunidad		
		Promover que la comunidad y los individuos tengan conocimiento de los derechos de las personas víctimas de delitos		
		Promover estrategias que permitan un adecuado afrontamiento de las consecuencias de la victimización		
		Elaborar registro de asistencia a talleres y/o capacitaciones		
		Diseñar protocolos o mecanismos de articulación y coordinación de la comunidad con las instituciones que conforman la Red de Asistencia a Víctimas del territorio.		
	Información y asesoría jurídica usuario víctimas de delitos	Identificar necesidades de información y asesoría jurídica a usuarios/as víctimas de delitos		
		Elaborar material informativo claro y accesible sobre los derechos de las víctimas de delitos, el proceso penal y las instituciones que componen el sistema de justicia criminal.		
		Capacitar al equipo del proyecto, incluyendo a los profesionales psicosociales, en temas relacionados con los derechos de las víctimas, el sistema legal y las demás materias pertinentes.		
		Promover el conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y de orientación especializada disponible para ésta		
		Fomentar la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal		
		Realizar una derivación para representación jurídica en los casos que corresponda		
		Realizar un seguimiento de los casos atendidos.		
		Reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal		

4. Estrategia de intervención

Los formuladores deben identificar los componentes del proyecto en conjunto con su unidad de producción. Asimismo, se debe señalar la metodología de intervención a utilizar para la creación del proyecto.

Para efectos prácticos, los componentes corresponden a los servicios a entregar a los beneficiarios directos del proyecto a fin de abordar los factores de riesgo reconocidos. De manera complementaria se debe indicar la meta de producción esperada para cada componente.

En tanto, la metodología de intervención corresponde a las características o atributos de los componentes (por ejemplo, el enfoque de las sesiones). Por ello, los formuladores deberán señalar como el diseño del proyecto incorpora el enfoque de derechos, de inclusividad, de interculturalidad y de redes sociales. Puesto que la combinación de estos enfoques permite impactar en los factores de riesgos, y por medios de éstos, en los problemas de seguridad y/o victimización por delitos identificados por el proyecto.

Componentes de intervención

Para la tipología de apoyo y asistencia a víctimas 2024, se plantean tres componentes básicos y obligatorios que debe tener todo proyecto:

- **Intervención psicosocial de primera acogida y derivación de casos**
- **Intervención comunitaria.**
- **Información y asesoría jurídica a usuarios/as víctimas de delitos.**

En términos generales, considerando los tres componentes, se espera que tanto la intervención directa con las personas como el trabajo de promoción de derechos de las personas víctimas de delito, contribuyan a la superación de las consecuencias negativas asociadas al delito.

En la ejecución de los componentes, se busca que cada individuo beneficiario reciba sesiones de apoyo destinadas a superar las principales secuelas de la victimización por delitos violentos. Durante estas sesiones, se realizará una síntesis diagnóstica que aborde tanto los factores de riesgo como los factores protectores clave asociados con la superación de estos episodios. Es fundamental que la elaboración de estos proyectos incorpore estos elementos.

En ese sentido, el **primer componente** corresponde a la atención psicosocial de primera acogida a personas que han sido víctimas de delitos violentos. Por tanto, la **unidad de producción** corresponderá a las personas víctimas de delitos que reciben atención psicosocial y la **meta de producción** corresponde al número de personas víctimas de delitos violentos atendidas en el periodo de medición establecido.

En este componente se propone otorgar a las víctimas de delitos un primer apoyo psicosocial, con la finalidad de fortalecer sus capacidades emocionales y sociales para afrontar la experiencia de victimización. En caso de demandarlo y/o requerirlo, se debe realizar la vinculación de la persona con la institución o red pertinente, por lo que los proyectos vinculados a este componente deben incluir una coordinación con la red local existente para la atención y apoyo de víctimas de delitos violentos.

De esta forma, a través del componente de atención psicosocial de primera acogida, se busca que aumentar el acceso a contención oportuna y/o atención psicosocial para las víctimas, satisfaciendo su necesidad de apoyo y psicológico.



El **segundo componente** corresponde a la intervención comunitaria. En donde, la **unidad de producción** corresponde a capacitaciones dirigidas a la comunidad, u otra unidad similar, como actividades de entrega de orientación e información, y la **meta de producción** aludirá al número de acciones de capacitación o sensibilización implementadas por el proyecto en la comunidad.

Este componente está orientado a que tanto la comunidad como los individuos que la componen tengan conocimiento de los derechos de las personas víctimas de delitos, así como también para lograr una mayor cohesión y fortalecimiento de los vínculos de la comunidad con el fin de lograr en conjunto estrategias que permitan un adecuado afrontamiento de las consecuencias de la victimización, junto con la prevención de otras formas de victimización

Además, aquellos que han sido víctimas de delitos pueden sentirse aislados y solos. La situación de ser víctima puede conllevar una triple marginación: por parte del agresor, de familiares y seres queridos, y del sistema de justicia penal (Schiff, 2006). Este proceso de victimización desgarrar los lazos comunitarios del individuo al minar su sensación de empoderamiento y vulnerar sus derechos. Así, el componente de fortalecimiento de las competencias y el capital social a nivel comunitario busca recomponer este vínculo y satisfacer las necesidades de los/as usuarios/as.

El **componente 3** corresponde a la información y asesoría jurídica a usuarios/as víctimas de delitos. Por tanto, la **unidad de producción** corresponderá a las personas víctimas de delitos que reciben atención jurídica y la **meta de producción** corresponde al número de personas víctimas de delitos violentos atendidas en el periodo de medición establecido.

A través de este componente se espera aumentar el conocimiento de la víctima sobre el proceso penal y de orientación especializada disponible para ésta; incrementar la participación de las víctimas de delitos violentos en el proceso penal; y reducir la victimización secundaria a las víctimas de delitos violentos por parte de las instituciones pertenecientes del sistema de justicia criminal (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020, p.17). Esto es especialmente relevante dado que la necesidad de información y participación de las víctimas en los procesos jurídicos y en el sistema judicial es una de las principales inquietudes identificadas en los estudios sobre las necesidades de las víctimas.

Metodología de Intervención

Se espera los proyectos de estas tipologías cuenten con el desarrollo de planes de intervención que contemplen evaluación inicial, contención y orientación y se planteen procesos de intervención breves con objetivos asociados a las necesidades de las/os usuarias/os y abordables en un plazo que no puede exceder el de la ejecución del proyecto.

Es base a lo señalado, la metodología de intervención del **primer componente**, atención psicosocial de primera acogida y derivación, implica que la intervención deberá, en todos los casos, considerar el desarrollo de las siguientes acciones por parte del equipo ejecutor:

- a) Primer apoyo psicosocial para promover en la persona un adecuado afrontamiento de las consecuencias negativas de la victimización.
- b) Identificación y evaluación de factores de riesgo y protectores de las personas afectadas por un delito.
- c) Coordinación de las principales instituciones en el territorio que prestan atención y apoyo a víctimas de delitos violentos, junto con sus mecanismos de articulación y coordinación con la comunidad y entre ellas.
- d) Diseñar protocolos o mecanismos de articulación y coordinación de la comunidad con las instituciones que conforman la Red de Asistencia a Víctimas del territorio.

- e) Derivación asistida al Programa de Apoyo a Víctimas con la finalidad de responder adecuadamente a las demandas de las personas.
- f) Sistematizar la experiencia por medio del análisis del proceso de implementación del proyecto y sus resultados.

En relación con la descripción de resultados o sistematización de la experiencia, se apunta a la generación de información necesaria para evaluar el logro de los objetivos de la intervención (en cada caso y del proyecto en general), la mantención de los resultados en el tiempo y el impacto de esta sobre las consecuencias negativas que trae la victimización por delitos violentos en la persona. Para satisfacer este objetivo se requiere:

- Registrar los ingresos de las personas: el ingreso de las personas beneficiarias debe quedar registrado en carpetas individuales, donde se incorpore información relativa al diagnóstico y seguimiento del apoyo realizado.
- Planificación de las atenciones: entendiendo que las intervenciones que entrega el proyecto son concretas y acotadas en el tiempo, se deben construir objetivos de intervención de mediano plazo, atendiendo la complejidad de la demanda por parte del usuario, que deben quedar registradas en una planificación de atenciones.
- Informe de análisis de casos y estrategias de intervención en crisis: se debe elaborar un informe que incorpore un análisis de los casos y las estrategias de intervención en crisis desarrolladas por el equipo, ya sea de aquellas propuestas en esta orientación técnica, o bien incluyendo prácticas innovadoras que hayan utilizado los equipos de intervención.
- Fichas de derivación (según corresponda): se debe registrar las derivaciones realizadas en una hoja de derivación de seguimiento, la cual contenga un respaldo de ingreso en la institución de la red local para la atención reparatoria.

Al mantener registros detallados y sistemáticos de la implementación de la metodología de atención psicosocial, se facilita la supervisión, la evaluación y la mejora continua de la intervención, contribuyendo así a una atención de calidad y centrada en las necesidades de las personas víctimas de delitos violentos.

Para abordar los desafíos que implica el registro administrativo, la descripción de resultados y sistematización de la experiencia de intervención del proyecto, el equipo ejecutor contará con apoyo técnico por parte de profesionales de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Para el **segundo componente**, que consiste en el fortalecimiento de las competencias y el capital social existente a nivel comunitario, en cuanto a la metodología de intervención el equipo ejecutor deberá llevar a cabo al menos una de las siguientes acciones:

- a) Entrega de orientación e información asociada a la experiencia de victimización, con la finalidad de informar y orientar a las personas acerca del adecuado ejercicio de sus derechos.
- b) Ejecución de talleres y/o capacitaciones de intervención en crisis, para instalar competencias y capacidades en la comunidad.

En relación con la descripción de resultados o sistematización de la experiencia, se apunta a la generación de información necesaria para evaluar el logro de objetivos de la intervención y la mantención de los resultados en el tiempo. Para satisfacer este objetivo se requiere:

- Planificación de las actividades de capacitación: elaborar una agenda de trabajo con la comunidad, donde se establezca previamente con cada una de las contrapartes representantes de la comunidad los temas a ser abordados y los insumos requeridos para su ejecución.

- Registro de asistentes de los talleres y/o capacitación: elaborar una lista pormenorizada de los asistentes a los talleres, donde se identifique con claridad el tema abordado.
- Registro audiovisual de los talleres y/o capacitaciones: como medio de verificación y registro que sirva para el ejercicio de sistematización, es indispensable contar con registros fotográficos o audiovisuales. En los casos que los talleres y/o capacitaciones se realicen de modo telemático, es importante contar con el asentimiento de los asistentes para grabar.
- Evaluaciones de la satisfacción usuaria: cada taller y/o capacitación debe contar con la aplicación de una breve encuesta de satisfacción con las respuestas agregadas de los asistentes.

Respecto al **tercer componente**, Información y Asesoría Jurídica a usuarios/as víctimas de delitos, la metodología de intervención deberá considerar las siguientes acciones:

- a) Identificación de necesidades: Realizar un diagnóstico inicial para identificar las necesidades específicas de información y asesoría jurídica de las personas víctimas de delitos en el territorio.
- b) Desarrollo de material informativo: Elaborar material informativo claro y accesible sobre los derechos de las víctimas de delitos, el proceso penal y las instituciones que componen el sistema de justicia criminal.
- c) Capacitación del equipo: Capacitar al equipo del proyecto, incluyendo a los profesionales psicosociales, en temas relacionados con los derechos de las víctimas, el sistema legal y las demás materias pertinentes.
- d) Atención individualizada: Brindar atención individualizada a cada persona que solicite orientación jurídica, escuchando sus preocupaciones, proporcionando información relevante y asesorándolas sobre sus derechos, realizando pronóstico de pena, ajustando expectativas y señalando los pasos a seguir en su situación particular.
- e) Derivación para representación jurídica en los casos que corresponda: Remitir a las personas víctimas de delitos a los CAVD, CAVI, CAJ y otros dispositivos, cuando sea necesario, para casos que requieran representación o asesoramiento legal más especializado.
- f) Seguimiento y apoyo continuo: Realizar un seguimiento de los casos atendidos para asegurar que las personas reciban el apoyo y la orientación necesarios a lo largo del proceso legal, y proporcionar apoyo emocional y psicosocial según sea necesario.

En relación con la descripción de resultados o sistematización de la experiencia, se apunta a la generación de información necesaria para evaluar el logro de los objetivos de la intervención jurídica. Para satisfacer este objetivo se requiere:

- Registrar los ingresos de las personas: el ingreso de las personas beneficiarias debe quedar registrado en carpetas individuales
- Diseño del plan de intervención jurídica: entendiendo que las intervenciones que entrega el proyecto son concretas y acotadas en el tiempo, se deben construir objetivos de intervención de mediano plazo, atendiendo la complejidad de la demanda por parte del usuario, que deben quedar registradas en una planificación de atenciones.
- Fichas de derivación (según corresponda): se debe registrar las derivaciones realizadas en una hoja de derivación de seguimiento, la cual contenga un respaldo de ingreso en la institución de la red local para la atención reparatoria.

La modalidad de producción de los tres componentes, con sus respectivas actividades, podrá adaptarse al contexto en el cual se desarrolle el proyecto. Por ejemplo, ante escenarios de fuerza mayor, dichas actividades pudieran realizarse por vía remota si esto resultara factible.

5. Cronograma

El equipo de formuladores deberá presentar un cronograma de las actividades contempladas para la ejecución del proyecto, con un mínimo de 12 meses y un máximo de 18 meses. En el cual se resuma las fechas de inicio, duración y fechas de término de cada una de las actividades y sus componentes de manera gráfica (Carta Gantt).

Es importante señalar que el equipo ejecutor debe estar durante toda la ejecución del proyecto por tanto dependerá de la disponibilidad presupuestaria con que se cuente para financiar los honorarios de los profesionales para determinar si el plazo de ejecución será superior a los 12 meses.

La presentación del cronograma deberá ser comprehensiva, ordenada y consistente en cuanto a los plazos de las actividades y los tiempos reales de ejecución de cada una de ellas, como también en cuanto a su extensión como a la secuencia. Dicho cronograma no deberá exceder el tiempo de ejecución del programa, ni anteceder la fecha de firma del convenio respectivo, debiendo expresarse la temporalidad en cantidad de meses. Cabe aclarar que el primer mes es únicamente para la puesta en marcha del proyecto.

Finalmente, debe permitir visualizar la implementación del proyecto considerando ámbitos administrativos, técnicos y financieros como también asignar tareas a cada miembro del equipo y plazo de ejecución. En cuanto a lo técnico se definen las actividades de la estrategia de intervención mínimas a desarrollar, definiendo plazos y ponderaciones por etapas y actividades.

Componente	Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Instalación	Recepción de fondos	X																	
	Presentación y validación del equipo ejecutor	X																	
	Firma acta de inicio	X																	
	Recepción kit comunicacional	X																	
Intervención psicosocial de primera acogida y derivación de casos	Ingreso de casos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
	Aplicación de instrumentos diagnósticos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Diseño de plan de intervención		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Ejecución de plan de intervención		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Coordinación con la oferta estatal de asistencia y apoyo a víctimas a nivel local		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		
	Derivación de casos a servicios de la oferta pública		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Sistematización																	X	
	Cierre de casos																		X
Información y asesoría jurídica	Ingreso de casos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
	Diseño de plan de intervención jurídico		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Ejecución de plan de intervención jurídico		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Coordinación con la oferta estatal de asistencia y apoyo a víctimas a nivel local		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X		
	Derivación de casos a servicios de la oferta pública		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Sistematización																	X	
	Cierre de casos																		X
Intervención comunitaria	Elaboración de caracterización del territorio a intervenir	X																	
	Elaboración del plan de trabajo comunitario	X																	
	Coordinación con la oferta estatal de asistencia y apoyo a víctimas a nivel local		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Actividades de entrega de orientación e información asociada a la experiencia de victimización		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Evaluación de plan de trabajo comunitario																	X	X
Cierre	Evaluación de la intervención individual																	X	X
	Evaluación de la intervención con la comunidad																	X	X
	Evaluación de la intervención con las redes colaboradoras del proyecto																	X	X

Nº	Institución	Responsable	Objetivo	Actividades
			implementación y ejecución del proyecto.	
2	DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO	Nombre: Cargo: Teléfono: Correo:	Participación activa en conjunto a las instituciones, organizaciones que el proyecto considere para el desarrollo de actividades relacionadas con la implementación y ejecución del proyecto.	1. Participación en reuniones de coordinación.
3	CARABINEROS DE CHILE	Nombre: Cargo: Teléfono: Correo:	Prestar asesoría en temas relacionados con seguridad pública	1. Participación en campañas de difusión preventivas 2. Recabar información delictual del sector. Buscar soluciones en conjunto respecto a la comisión de delitos e incivildades en el sector.

Plan de Sostenibilidad

Los equipos formuladores deberán definir un Plan de Sostenibilidad, debido a que las intervenciones sociales complejas requieren una mirada a largo plazo para poder superar las consecuencias negativas de la victimización generada por el delito. Dicho plan deberá estar centrado en dos puntos:

- Análisis de redes (municipales, regionales, gubernamentales) que podrían actuar como sostenedores/contribuir al sostenimiento de la iniciativa una vez terminados los 18 meses máximos de intervención y, con ello, el presupuesto otorgado por la SPD.
- Sistematización de la intervención que permita una constante observación, reflexión, análisis y retroalimentación durante las prácticas efectuadas mediante el trabajo directo con las víctimas, así como con las redes locales de colaboración, en el marco de las experiencias registradas a lo largo de la ejecución. En este sentido, se espera que fruto de este trabajo, la sistematización llevada a cabo por el proyecto genere aprendizajes tanto para el curso inicial de la iniciativa, así como para un posible nuevo periodo de ejecución. Cabe señalar que, en caso de postular nuevamente a recursos de la SPD, el proyecto deberá presentar productos asociados a este ítem que den cuenta de los logros y aprendizajes obtenidos en la ejecución de la iniciativa.

7. Equipo Ejecutor

Los proyectos de intervención social, cualquiera sea la tipología de proyecto abordada, debe contar con un equipo ejecutor para llevar a cabo la ejecución del proyecto. Por lo anterior, cada tipología considera un equipo ejecutor acorde a los requerimientos solicitados, especificando la cantidad de profesionales, perfil profesión, experiencia, funciones asociadas.

Todos los proyectos financiados por la SPD deben considerar una contraparte técnica y administrativa financiada con aportes propios más los profesionales y técnicos según corresponda quienes estarán a cargo de implementar la estrategia de intervención.

A continuación, se indica el **equipo ejecutor mínimo que debe presentar un proyecto ajustándose a los perfiles indicados**, sin perjuicio que adicionalmente puedan contemplar otros profesionales acordes a los requerimientos de la intervención propuesta

Cargo Obligatorio		Contraparte Técnica y Administrativa	
Tipo de Financiamiento		Aporte Propio	
Nivel Educacional		Superior (Título Profesional o Licenciado)	
Perfil Profesional Opcional		Opcional	
Funciones Obligatorias		<ul style="list-style-type: none"> - Velar por el cumplimiento de los objetivos y metas descritas en el proyecto, bajo la correcta ejecución técnica y administrativa del proyecto. Tendrá responsabilidad sobre el o los profesionales que conforman el equipo ejecutor financiado por la Subsecretaría. - Enviar, dentro del plazo correspondiente, los antecedentes curriculares de los profesionales que serán financiados por la Subsecretaría para el proceso de validación curricular. - Dirigir y orientar al equipo ejecutor, en los casos en que se permita el financiamiento de este. - Controlar, dirigir, y reportar el avance del proyecto. - Asistir a las reuniones a las que sea convocado por la Subsecretaría. - Entregar el "Informe final de sistematización del proyecto", en la forma y plazos definidos por la Subsecretaría. - Entregar en forma eficiente y oportuna la información que requiera la Subsecretaría respecto de la ejecución del proyecto, debiendo dar cuenta documentada de los gastos realizados con ocasión de aquello. - Todas otras funciones que establezca el convenio de transferencia de recursos que se suscriba para la ejecución del proyecto. 	
Jornada Opcional		Entre 10 y 15 hrs semanales	Meses Corresponderá al total de la duración del proyecto

Cargo		Profesional 1	
Tipo de Financiamiento		Aporte Propio o Aporte SPD	
Nivel Educacional		Superior (Título Profesional)	
Perfil Profesional		Abogado(a)	

Funciones Obligatorias	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar orientación jurídica a los usuarios, contribuyendo desde lo legal a una intervención integral para la reparación de las víctimas de delitos violentos. - Coordinar derivación a redes especializada - Realizar acciones legales para que los usuarios comprendan las etapas del proceso penal y apoyen el ejercicio de derechos de las víctimas - Representar jurídicamente a víctimas de delitos y comparecer en tribunales en los casos calificados que se requieran. - Mantener registro actualizado de los casos y sus acciones procurando que la información esté disponible, accesible y completa. - Realizar valoración de las necesidades jurídicas del caso, a fin de conocer expectativas de los usuarios frente al proceso penal y reconocer posibles situaciones de riesgos que afecten a los usuarios. - Realizar intervenciones en terreno en casos contingentes, en que se necesite otras metodologías de intervención. - Participa en actividades de capacitación y sensibilización para la comunidad y otros profesionales externos al servicio, como también al interior del equipo. Todas otras funciones que establezca el convenio de transferencia de recursos que se suscriba para la ejecución del proyecto. 		
Jornada	44 horas	Meses	Durante toda la ejecución del proyecto

Cargo	Profesional 2		
Tipo de Financiamiento	Aporte Propio o Aporte SPD		
Nivel Educacional	Superior (Título Profesional)		
Perfil Profesional	Trabajador(a) Social		
Funciones Obligatorias	<ul style="list-style-type: none"> - Promover el ejercicio de los derechos de las víctimas de delitos violentos, a través de una intervención integral. - Registrar las intervenciones, en los sistemas de registros correspondientes. - Efectuar intervenciones sociales promoviendo la restitución de derechos en personas víctimas de delitos violentos. - Promover la disminución de la revictimización de las personas atendidas - Realizar intervenciones en crisis y brindar primeros auxilios psicológicos favoreciendo la intervención contingente - Participar en actividades de capacitación y sensibilización para la comunidad y otros profesionales externos al servicio, como también al interior del equipo. 		
Jornada	44 horas	Meses	Durante toda la ejecución del proyecto

Cargo	Profesional 3		
Tipo de Financiamiento	Aporte Propio o Aporte SPD		
Nivel Educacional	Superior (Título Profesional)		
Perfil Profesional	Psicólogo(a)		
Funciones Obligatorias	<ul style="list-style-type: none"> - Promover el ejercicio de los derechos de las víctimas de delitos violentos, a través de una intervención integral. - Registrar las intervenciones, en los sistemas de registros correspondientes. 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar intervenciones sociales promoviendo la restitución de derechos en personas víctimas de delitos violentos. - Promover la disminución de la revictimización de las personas atendidas - Realizar intervenciones en crisis y brindar primeros auxilios psicológicos favoreciendo la intervención contingente - Participar en actividades de capacitación y sensibilización para la comunidad y otros profesionales externos al servicio, como también al interior del equipo. 		
Jornada	44 horas	Meses	Durante toda la ejecución del proyecto

Cargo			
Monitores de talleres proyectos sociales			
Tipo de Financiamiento	Aporte Propio o Aporte SPD		
Nivel Educacional	Opcional (profesional, técnico, expertos)		
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con experiencia comprobable en la temática que desarrollarán, de 1 o más años, debiendo acreditar algún título y/o curso de especialización - Experiencia en proyectos de prevención social - Experiencia en trabajo comunitario y/o trabajo con población de riesgo. 		
Funciones Obligatorias	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño, planificación y ejecución de actividades vinculadas a los lineamientos de intervención del proyecto. - Registro de actividades realizadas - Registro de asistencia y fotográfico - Aplicación de encuestas de evaluación de satisfacción usuaria. 		
Jornada	15 a 20 horas semanales	Meses	A partir del 3er mes de ejecución del proyecto

Es importante considerar:

- ✓ Los talleres deben ser coherentes con la estrategia de intervención en cuanto al N° y duración
- ✓ El valor hora corresponderá al asignado para el cargo de tallerista/monitor independiente que el postulante cuente con título profesional o técnico
- ✓ Considerando que la intervención asociada a la tipología releva la intervención profesional de los casos y/o comunidad, los talleres serán complemento a las líneas de intervención, por tanto, el número de talleres no debiera superar a más de 3 por proyecto.
- ✓ Respecto a los integrantes que conformen el equipo ejecutor y son financiados con cargo a los recursos entregados por la Subsecretaría deberán someterse al proceso de Evaluación Curricular.
- ✓ En cuanto a los integrantes que conformen el equipo ejecutor y son financiados con recursos municipales, deberán mediante oficio alcaldicio informar quien asumirá el cargo de contraparte técnica y administrativa como también los cargos de profesionales, técnicos y monitores, según corresponda.
- ✓ Por último, señalar que la implementación de los proyectos se realiza en jornada diurna y solo en casos excepcionales tales como a ceremonias y/o actividades, reuniones estas podrán realizarse en jornada nocturna.

8. Presupuesto

El presupuesto general presentado para el proyecto debe ser pertinente para el cumplimiento de sus objetivos. Específicamente éste debe ser consistente con la estrategia de intervención propuesta, permitiendo sustentar en la práctica las actividades comprometidas. Luego, la evaluación de consistencia en esta dimensión se enfoca en la alineación entre los ítems presupuestarios presentados y las actividades comprometidas en la estrategia de intervención.

Al momento de presentar el presupuesto general del proyecto, se debe considerar el límite máximo de presupuesto por proyecto establecido por la Subsecretaría según el programa respectivo.

El presupuesto general se compone de trece ítems presupuestarios, destacando entre éstos, para proyectos de prevención social los honorarios, en tanto los profesionales ejecutores constituyen un elemento fundamental para este tipo de proyectos.

Guiándose por el *“Manual de Formulación y Presentación de Proyectos de Prevención del Delito”* dispuesto por la SPD.

9. Documentos para Admisibilidad

Es fundamental considerar que la ejecución de esta tipología de proyectos solo es factible aquellas comunas en las cuales la Subsecretaría de Prevención del Delito no cuenta con un Centro de Apoyo a Víctimas de Delitos⁹ (CAVD).

Para la presentación del proyecto se deben incorporar los siguientes documentos:

- **Cartas de compromiso de apoyo** a la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial firmadas por las contrapartes (instituciones públicas o privadas, comunitarias o de otra índole que participarán en la ejecución del proyecto) establecidas en la Sección de Coordinación de Redes. Tales documentos deberán estar firmados por la/el responsable que se establezca en el cuadro aludido (formato de carta entregado por SPD).
- **Cotizaciones:** En caso de imputar gastos en el ítem de adquisición de activos físicos no financieros se deben presentar 1 cotización por cada producto.
- **Justificación de gastos:** Si el proyecto considera los ítems de bebidas y alimentos, materiales de uso y consumo, Servicios de producción y eventos, donde los montos de cada ítem superan los \$500.000 deberá adjuntar el detalle de cada ítem para visualizar como se ha estimado el gasto en función de la cantidad y número de beneficiarios (formato de justificación de gastos entregados por SPD).

⁹ Para conocer las comunas en las cuales el Programa Apoyo a Víctimas dispone de un CAVD, le recomendamos visitar:

<https://www.apoyovictimas.cl/#centros>.

10. Referencias

- Avendaño, A., Cáceres, S., & Gómez, A. (2020). Proceso de tratamiento a víctimas del crimen organizado: Un estudio cualitativo centrado en la experiencia de psicólogos clínicos. *Interdisciplinaria. Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 37(1). <https://doi.org/10.16888/interd.2020.37.1.14>
- Batres, G. (1996). La perspectiva de género como modelo de análisis de la violencia familiar y el consumo de alcohol y otras drogas. Ponencia, p. 8, Montevideo.
- Bocanegra, D., & Nieto, D. (2010). Modelos de atención a víctimas de delitos. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v6n2/v6n2a09.pdf>
- Echeburúa, E., Corral, P., & Amor, P. J. (2002). Assessment of psychological harm in violent crime victims. *Psicothema*, 14, 139-146.
- Gutiérrez, C., Coronel, E., & Perez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3018348>
- Kilpatrick, D., Saunders, B., Amick-MacMullan, A., Best, C., Veronen, K., & Jesnick, H. (1989). Victim and crime factors associated with the development of crime-related PTSD. *Behavior Therapy*, 20, 199-214.
- Marchiori, H. (2006). Los Procesos de Victimización. Avances en la Asistencia a Víctimas. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2506/10.pdf>
- Martínez, V. (2004). El enfoque comunitario: El desafío de incorporar a las comunidades en las intervenciones sociales. Documento de trabajo, Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.
- Montero, M. (2004). Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Naciones Unidas. (1985). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Aprobada el 29 de noviembre de 1985, adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34.
- Ribés Moreno, M. V. (2014). Las otras víctimas. Trabajo Final de Grado. Universitat Jaume I, España, p. 24.
- Slakeu, K. (1996). Intervención en Crisis: Manual para práctica e intervención. México: Ed. Manual Moderno.
- Valverde Mosquera, F. (2004). Apuntes sobre enfoque de derechos. Asociación Chilena Pro Naciones Unidas (ACHNU), Documento de trabajo. Recuperado de http://www.munitel.cl/eventos/seminarios/html/documentos/2011/xxxvii_escuela_de_capacitacion_chile/pto_montt/PPT01.pdf