

## Resumen ejecutivo - Política de Acompañamiento a Víctimas

Marzo 2021

1. **Antecedentes:** desde noviembre de 2020, el INDH ha generado la capacidad institucional de acompañamiento, orientación y derivación, incorporando apoyo psicosocial a las **víctimas de vulneraciones en el contexto de la crisis social y respecto a las cuales el INDH interpuso alguna acción judicial**. Este acompañamiento ha sido realizado por profesionales psicólogos/as y trabajadores/as sociales en todas las sedes regionales, debiendo abordar a un total de **3409 víctimas** que se encuentran en estas circunstancias.
2. **Objetivo:** fomentar la correcta implementación y funcionamiento de los procesos de **Acompañamiento de Víctimas de vulneraciones a los DDHH en el contexto de crisis social**, basados en la legislación vigente y en los tratados internacionales de derechos humanos suscritos por el país en la materia, a través de la **implementación de lineamientos, criterios y prácticas institucionales vinculantes**.
3. **Alcance:** se aplica a todos/as los/as psicólogos/as, trabajadores/as sociales de apoyo, equipos regionales, unidades, coordinaciones y trabajadores/as del nivel central y todos/as los/las funcionarios/as que estén vinculados/as a los procesos de atención y acompañamiento de víctimas en el INDH.
4. **Sujetos de atención:** se entenderá como el sujeto de acompañamiento de esta política a las **personas que han sufrido directamente la violación de sus derechos humanos en el contexto de la crisis social, respecto de las cuales el INDH se encuentra evaluando o ha interpuesto una acción judicial**. Los niños y niñas deben ser considerados afectados directos cuando han sido espectadores/as de situaciones de violencia que han afectado a sus padres, cuidadores o figuras vinculares significativas.
5. **Tipos de abordaje:** el acompañamiento a víctimas de vulneraciones a derechos humanos en contexto de crisis social, se desarrollará mediante tres tipos de abordaje:
  - a. *Abordaje psicojurídico:* este tipo de abordaje será cercano, continuo y adaptado a las necesidades de las víctimas, garantizando un apoyo profesional que otorgue soporte emocional hacia las víctimas, propendiendo a que los procedimientos legales no generen revictimización ni nuevos sufrimientos. Este tipo de abordaje incluye:
    - i. Acompañar, apoyar y contener emocionalmente a las víctimas en los procesos de denuncia y procesos investigativos.
    - ii. Entrevistar a las víctimas y documentar sus casos.
    - iii. Los y las psicólogo/as pueden ser requeridos/as para hacer una

- evaluación del estado emocional y del daño psíquico específico sufrido por la víctima en un informe técnico.
- iv. Los/as psicólogos/as deberán contribuir con el objetivo de otorgar la debida protección y defensa de los derechos de las víctimas, debiendo realizar detección de las necesidades actuales de las víctimas, eventuales necesidades de protección en relación a posibles amedrentamientos o amenazas, así como de identificación de necesidades de derivación asistida en materia de reparación.
  - v. Los/as Psicólogos/as podrán eventualmente acompañar a las víctimas de la crisis social en las diligencias asociadas a los procesos judiciales.
- b. Abordaje psicosocial:** el trabajo psicosocial forma parte del cuidado y bienestar de quienes han sido afectados/as en sus derechos, basado en el reconocimiento de la dignidad de las personas. Se inicia con la identificación profesional de elementos de eventual daño psicológico y social y sus consecuencias, proponiendo las formas posibles de su abordaje en favor de las víctimas. Esto implica:
- i. Análisis técnico de los casos de las víctimas de acuerdo a su rol profesional
  - ii. Los/as trabajadores/as sociales y psicólogos/as deberán realizar un trabajo de red, partiendo por la identificación de instituciones que brinden programas de reparación para víctimas a nivel regional, y luego la implementación de un plan de trabajo consistente en la formalización de convenios de colaboración y trabajo de red según orientaciones y formatos institucionales.
  - iii. Los/as psicólogos/as y trabajadoras/es sociales deberán desarrollar trabajos de coordinación y promoción en la vinculación de las víctimas con Organizaciones y/o Agrupaciones de la Sociedad Civil, que contribuyan al reconocimiento y reparación de las víctimas y sus familias, según lineamientos institucionales.
- c. Trabajo de red, derivación y participación:** El trabajo de red, derivación y participación, busca ser un espacio de encuentro interinstitucional que favorezca el acceso de las víctimas a los programas de reparación.
- 6. Tareas específicas de los y las profesionales psicólogos/as y trabajadores/as sociales:** desarrollarán de manera especializada las siguientes funciones en el marco del abordaje psicojurídico, psicosocial y trabajo de red, derivación y participación:
- a. Psicólogos/as:** entrevistas a víctimas, levantamientos de relatos, informes de adherencia y técnicos cuando se requieran, contención y apoyo emocional, intervención en crisis y psicoeducación. Además, en aquellas regiones donde no se cuente con un profesional trabajador/a social, deberá asumir dichas funciones.
  - b. Trabajadores sociales:** catastro y derivaciones asistidas a redes. Ello implica

el contacto con la red, elaboración de un informe de derivación, gestión de de la derivación hasta asegurarse que la víctima ha sido recibida y que se efectuará un trabajo según las necesidades detectadas, orientación a las víctimas sobre aspectos psicosociales de servicios estatales (Municipalidades, programas de desarrollo, programas laborales, etc.).

#### **7. Organización institucional:**

- a. Los/las profesionales incorporados al trabajo psicosocial dependerán administrativamente de las Sedes Regionales, y su contraparte técnica será la respectiva jefatura regional.
- b. Por otra parte, los lineamientos técnicos para la implementación de este trabajo de acompañamiento provendrán de un equipo perteneciente a la Unidad de Protección de Derechos, Legislación y Justicia (UPD) de nuestra institución, encabezado por la Coordinadora de Atención a la Ciudadanía. Este equipo se encargará de la formación de los y las profesionales, mediante asesorías de abordaje a víctimas, capacitaciones en materias específicas de carácter obligatorio para los profesionales de apoyo, entrega de formatos de material de trabajo, elaboración de metas de cumplimiento y, por último, supervisiones periódicas respecto al avance del trabajo.
- c. Con todo lo anterior, el seguimiento de las metas de cumplimiento estará a cargo del equipo del nivel central de UPD y del Área de Gestión Territorial y la responsabilidad administrativa y la responsabilidad en la implementación de esta política y de los lineamientos técnicos que la complementen, recaerá en la jefatura regional correspondiente.

#### **8. Metas de cumplimiento:**

- a. Las metas de cumplimiento con que se evaluará el trabajo de acompañamiento desarrollado en cada sede regional, serán las siguientes:
  - i. Realizar gestiones de contacto con el 100% de las víctimas de la crisis social que mantiene la sede.
  - ii. Contacto efectivo con al menos el 80% de las víctimas de crisis social que mantiene la sede.
  - iii. Contacto efectivo con al menos el 80% de las víctimas que sufrieron estallido de globo ocular, pérdida de visión por trauma ocular irreversible, o cualquier lesión causada por trauma ocular en contexto de crisis social que mantenga la sede.
  - iv. Obtener y registrar la información de contacto y demás que se pueda recabar, respecto del 100% de las víctimas cuyos contactos resultaron efectivos, según la información registrada en la planilla “bitácora de gestiones víctimas”
  - v. Confeccionar un informe de adherencia respecto del 90% de las víctimas cuyos contactos resultaron efectivos, según la información registrada en la planilla “bitácora de gestiones víctimas”
  - vi. Recopilar y registrar toda la información sobre redes de derivación

que exista en la región

- b. Las metas de cumplimiento con que se evaluará el trabajo del equipo de profesionales de la UPD, encabezado por la Coordinadora de Atención a la Ciudadanía, serán las siguientes:
  - i. Realización de capacitaciones mensuales
  - ii. Elaboración de reportes semanales dirigidos a las respectivas jefaturas regionales
  - iii. Elaboración de un catastro nacional de redes de derivación
  - iv. Elaboración de una estrategia de gestión de redes y derivación
  - v. Organización y asistencia a las instancias de supervisión y retroalimentación periódicas

**9. Instancias de coordinación, supervisión y entrega de información:**

- a. Supervisión psicólogos/as-trabajadores sociales: realizada por las psicólogas del nivel central, a través de contacto diario con los equipos de apoyo que así lo requieran.
- b. Retroalimentación de Informes entregando orientaciones y/o sugerencias técnicas a los informes elaborados por psicólogos/as de apoyo.
- c. Reuniones de supervisión quincenales con los equipos psicosociales, en las que podrán participar otros/as profesionales de la sede regional incluyendo la Jefatura Regional.
- d. Reuniones de gestión estratégicas mensuales en las que participan Asesores/as de Dirección vinculados/as a los procesos de acompañamiento de víctimas, Área de Gestión Territorial, Jefatura Regional, Jefatura de UPD y Coordinación de Atención (separados en dos grupos por macrozonas).
- e. Acceso a la información: los/as abogados/as asesores de las sedes regionales pertenecientes a la Unidad de Protección de Derechos, Legislación y Justicia (UPD) y los/as abogados/as de las sedes regionales, contarán con acceso para leer los Informes elaborados por los equipos de apoyo psicosocial, dispuestos en las plataformas institucionales.
- f. Base de conocimiento: una vez se implemente el nuevo sistema CRM; se dispondrá de una carpeta en el módulo de acompañamiento de víctimas, en la que se pondrán a disposición todos los documentos de referencia institucional y técnica, así como orientaciones y recomendaciones que surjan en los procesos de supervisión y reuniones de gestión.

**10. Responsabilidad:** todos/as los/as funcionarios/as del INDH involucrados en los procesos de acompañamiento de víctimas, sea cual fuere su nivel jerárquico, calidad contractual, son responsables de la implementación de esta Política dentro de sus unidades o áreas de responsabilidad.

**11. Registro y archivo documental:** por el momento, esta tarea permanente de registro y archivo documental, debe ser llevada a cabo en las planillas creadas para el efecto

(Google Drive). Con la puesta en marcha del CRM, todos los registros pasarán a formar parte de una ficha de atención individual.