

**PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA B) DE LA LEY N° 21.057, QUE
REGULA ENTREVISTAS GRABADAS EN VIDEO Y, OTRAS MEDIDAS DE
RESGUARDO A MENORES DE EDAD, VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES**

Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas o adolescentes, víctimas o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente.

Texto elaborado por la Subcomisión para la implementación de la Ley N° 21.057, de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.

Septiembre, 2019

CONTENIDO

1. OBJETO GENERAL DEL PROTOCOLO	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4. CONCEPTOS	5
4.1. Resguardo.....	5
4.2. Apoyo.....	6
4.3. Oportunidad.	6
4.4. Eficiencia.....	6
4.5. Reparación.....	6
4.6. Salud física y psíquica.....	7
4.7. Derivación.	7
4.8. Seguimiento.	7
4.9. Cierre.	7
5. ESTÁNDARES OPERATIVOS DEL PROTOCOLO	7
Cuándo se activa el Protocolo B.....	7
Consideraciones previas.	7
5.1. Fase Inicial: Recopilación de Antecedentes.	8
5.2. Comunicación al Fiscal.....	9
5.3. Evaluación de Antecedentes.	9
5.4. Decisión del Fiscal.	9
5.5. Forma de ejecutar la decisión del Fiscal.....	9
5.6. Intervención de la URAVIT.	10
5.7. Proceso de Derivación a un Programa de Intervención.....	11
5.8. Seguimiento de la Derivación.	12

ANEXO N° 1: FORMULARIO DE SEGUIMIENTO NNA.....	144
ANEXO N° 2: RED DE APOYO Y OFERTA INSTITUCIONAL A LA FECHA	16
1) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	16
2) Ministerio del Interior y Seguridad Pública.....	18
3) Ministerio de Salud.....	20

1. OBJETO GENERAL DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene por objeto establecer los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas y/o adolescentes (en adelante NNA), víctimas y/o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente, de acuerdo a los principios rectores de la ley, a saber:

- Interés superior del NNA
- Derecho a ser oídos y a la información
- Autonomía progresiva
- Participación voluntaria
- Prevención de la victimización secundaria
- Asistencia oportuna y preferente
- Resguardo de su dignidad

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fijar los criterios de acceso oportuno a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica de los NNA.
- Fijar los criterios de eficiencia para el acceso a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica de los NNA.
- Determinar las formas de derivación interinstitucional, para la atención de los NNA.
- Determinar las formas de seguimiento interinstitucional, respecto de la atención de los NNA.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Protocolo comprende todas aquellas situaciones en que los NNA han sido víctimas y/o testigos de los siguientes delitos contemplados en la Ley:

1. Delitos sexuales:

- a) Violación, artículos 361 y 362 del Código Penal.
- b) Estupro, artículo 363 del Código Penal.
- c) Sodomía, artículo 365 del Código Penal.
- d) Abuso sexual, artículos 365 bis, 366, 366 bis, 366 ter y 366 quáter del Código Penal.
- e) Producción, distribución, adquisición y almacenamiento de material pornográfico; artículos 366 quinquies y 374 bis del Código Penal.
- f) Promoción o facilitación de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, artículos 367 y 367 ter del Código Penal.

- g) Violación con homicidio, artículo 372 bis) del Código Penal (Delitos de ejecución imperfecta: tentativa o frustración).

2. Trata y tráfico de personas:

- a) Tráfico de migrantes, artículo 411 bis del Código Penal.
- b) Promover o facilitar la entrada o salida de personas del país para la prostitución, artículo 411 ter del Código Penal.
- c) Trata de personas para explotación sexual, artículo 411 quáter del Código Penal.
- d) Trata de personas para trabajos forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o con fines de extracción de órganos, artículo 411 quáter del Código Penal.

3. Secuestro y sustracción de NNA:

- a) Secuestros agravados (con homicidio, violación o lesiones), artículo 141 incisos 4° y 5° del Código Penal.
- b) Sustracción de menores, artículo 142 del Código Penal.

4. Delitos violentos:

- a) Parricidio, artículo 390 inciso primero del Código Penal. (Delito de ejecución imperfecta: tentativa o frustración).
- b) Femicidio, artículo 390 inciso segundo del Código Penal. (Delito de ejecución imperfecta: tentativa o frustración).
- c) Homicidio simple, artículo 391 N° 2 del Código Penal. (Delito de ejecución imperfecta: tentativa o frustración)
- d) Homicidio calificado, artículo 391 N° 1 del Código Penal. (Delito de ejecución imperfecta: tentativa o frustración).
- e) Castración, artículo 395 del Código Penal.
- f) Lesiones graves gravísimas, artículo 397 N° 1 del Código Penal.
- g) Robo con violencia o intimidación con resultado de homicidio, artículo 433 N° 1 del Código Penal. (Delito de ejecución imperfecta: tentativa o frustración).
- h) Robo con violencia o intimidación con resultado de violación, artículo 433 N° 1 del Código Penal.

4. CONCEPTOS

A continuación, se realiza la definición de los conceptos centrales del Protocolo B, de conformidad a los objetivos ya referidos.

4.1. Resguardo.

Dice relación con velar por la seguridad y protección de los derechos de los NNA, que cada Institución ha de brindar respecto del acceso a las prestaciones ofertadas y requeridas por aquéllos, sean víctimas o testigos de los delitos

contemplados por la Ley, asegurando la oportunidad y eficiencia de las mismas. Este resguardo deberá ser transversal a todo el proceso y de forma coordinada entre todas las instituciones involucradas, a fin de prevenir la victimización secundaria.

4.2. Apoyo.

Activación oportuna y eficiente de los mecanismos judiciales y/o administrativos que permitan entregar servicios destinados a afrontar el impacto que implica para una víctima y/o testigo NNA la ocurrencia de hechos constitutivos de delito, así como facilitar su participación por el proceso penal de acuerdo a las necesidades específicas que presenten en el transcurso del mismo.

4.3. Oportunidad.

Se entenderá como la cualidad de las acciones de apoyo y/o resguardo que se realicen en contexto del presente protocolo, de manera que aquéllas resulten convenientes y pertinentes a las necesidades o requerimientos del NNA, y sean otorgadas en el momento que ellos surjan.

4.4. Eficiencia.

Se entenderá como la cualidad de las acciones de apoyo y/o resguardo que realicen las instituciones involucradas, de manera tal que aquéllas logren la consecución de los objetivos y resultados esperados en base a los estándares de calidad que exige la Ley N° 21.057, su reglamento y el presente protocolo.

4.5. Reparación.

Es el restablecimiento del equilibrio de la salud integral del NNA víctimas y/o testigos afectado por el delito, mediante la ejecución oportuna y eficiente del conjunto de servicios ofrecidos intersectorialmente*.

* La reparación es un proceso interdisciplinario que comprende una serie de garantías y buenas prácticas que los organismos intervinientes deben asegurar, en temas tales como la inclusión, atención a necesidades especiales, desarrollo, minorías, etc., y en el que los organismos o instituciones deben hacerse cargo de los casos, desde el momento que son notificados de una derivación, evitándose las “listas de espera”.

4.6. Salud física y psíquica.

Se entenderá como el pleno bienestar físico y psicosocial de los NNA. Cabe tener presente, que la salud de los NNA depende de sus características personales y de la naturaleza de las interacciones con el entorno, lo que se encuentra en íntima relación con la mantención de un equilibrio a partir del conjunto de factores personales, sociales, y ambientales. Cada NNA presenta condiciones propias, constituyéndose como una persona en desarrollo, que requiere del cuidado de otros.

4.7. Derivación.

Acción realizada por una institución que tiene por objeto vincular al NNA y a su adulto referente/protector/ responsable con recursos de ayuda específica a corto, mediano y/o largo plazo, para el apoyo y/o resguardo de su salud integral.

4.8. Seguimiento.

Desarrollo de las actividades periódicas de gestión que deben ser realizadas por parte de la entidad que efectuó la derivación, con la finalidad de corroborar el resultado y la fase del proceso en la que se encuentra, así como la proyección del egreso formal.

4.9. Cierre.

Se trata de la decisión adoptada en orden de poner término a las prestaciones otorgadas al NNA de acuerdo con los objetivos de la derivación, y centrada en las necesidades de estos.

5. ESTÁNDARES OPERATIVOS DEL PROTOCOLO

Cuándo se activa el Protocolo B.

El Protocolo se activa en los casos en que, una vez recepcionada la denuncia, se detecten necesidades específicas de apoyo y/o resguardo de salud física y/o psíquica de los NNA víctimas y/o testigos de los delitos ya mencionados.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que de manera simultánea deban materializarse en contexto del **Protocolo C** sobre la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, de acuerdo a las necesidades del NNA.

Consideraciones previas.

Asimismo, se considerará el contenido del **Protocolo G**, en el sentido que, en todas las actuaciones y diligencias, se deberá resguardar que no se generen acciones que conlleven una sobre intervención hacia el NNA, promoviendo que las diligencias ordenadas por el fiscal en el ámbito de la investigación se compatibilicen en tiempos, con la atención integral de la salud física y emocional de éstos.

Si el NNA ya se encuentra ingresado a un Programa de Intervención vigente, el Fiscal o la Unidad de atención de víctimas solicitará a las Instituciones o Tribunal respectivo la información necesaria para verificar si aquel Plan de atención cubre el nuevo requerimiento que pudiese emanar con ocasión de una denuncia por alguno de los delitos que regula esta ley. Ello por cuanto, de ser suficiente el tratamiento en curso, no sería necesaria una nueva intervención, y en el caso contrario, la que se decida realizar, deberá integrarse con la ya existente de manera que se complementen.

En la aplicación del presente Protocolo, en especial en las interacciones que se realicen en el contexto del proceso de derivación, debe cumplirse la prohibición legal de no efectuar preguntas sobre los hechos y partícipes en los mismos, materia de la diligencia de entrevista investigativa videograbada.

5.1. Fase Inicial: Recopilación de Antecedentes.

Para efectos de la activación del protocolo se deben recabar los antecedentes necesarios que permitan posteriormente una evaluación adecuada para la decisión de medidas de resguardo y apoyo que sean requeridas en cada caso por la víctima NNA.

Es obligación del funcionario que recibe la denuncia recabar los antecedentes necesarios mínimos contenidos en el “**Formulario de factores de riesgo NNA**”, **anexado al Protocolo A**, mismos que debe informar al Fiscal conjuntamente con la comunicación de la denuncia, de la forma más rápida posible y por la vía más expedita, y con el plazo máximo de 8 horas desde la recepción de la denuncia (inciso sexto del artículo 4º de la Ley N° 21.057).

El funcionario que recepcione la denuncia verificará, especialmente, la concurrencia de los siguientes **factores que implicarán asignación de carácter de urgencia a las medidas que deban adoptarse por el Fiscal**:

- 1) El NNA comparece solo (sin acompañante ni adulto protector).
- 2) Situaciones derivadas de la dinámica de los hechos:
 - Existencia de riesgo vital (sin perjuicio de las medidas que se adopten en el Protocolo C).
 - Proximidad de la agresión en relación al momento de la denuncia.
 - Afectación evidente de la integridad física (ejemplo, sangramiento, posible fractura o intoxicación).
 - Estado de crisis emocional o lenguaje incoherente.

- 3) Necesidad de realizar diligencias médico forenses inmediatas (según criterios de Protocolo G):
- En la generalidad de delitos violentos:
 - Exploración clínica.
 - Recolección de muestras o evidencias que pueden desaparecer con el transcurso del tiempo.
 - En casos de agresiones sexuales:
 - Exploración clínica.
 - Recolección de muestras o evidencias que pueden desaparecer con el transcurso del tiempo.
 - Profilaxis de infecciones de transmisión sexual.
 - Profilaxis VIH.
 - Anticoncepción de emergencia.

5.2. Comunicación al Fiscal.

Los antecedentes contenidos en el “Formulario de factores de riesgo NNA”, anexo al Protocolo A, con énfasis en aquellos que den cuenta de una situación de urgencia, se informarán al Fiscal inmediatamente recibida la denuncia.

5.3. Evaluación de Antecedentes.

El Fiscal evaluará los antecedentes y la necesidad de adoptar medidas de apoyo y/o resguardo de la salud psíquica o física del NNA.

5.4. Decisión del Fiscal.

Una vez ponderados los antecedentes se distinguirán las siguientes situaciones:

- 1) En los casos en que exista afectación de salud **urgente** del NNA, el Fiscal dispondrá que sea inmediatamente trasladado a un centro de salud para su asistencia oportuna, para la conservación o restablecimiento de ella.
- 2) En todos los casos, se dará aplicación a los procesos de trabajo dispuestos por el Ministerio Público para la atención de NNA.

5.5. Forma de ejecutar la decisión del Fiscal.

- 1) *Tratándose de un caso de flagrancia*, el Fiscal dispondrá lo pertinente en forma verbal y por la vía más rápida y expedita, debiendo quedar registro de dicha instrucción en el parte denuncia.

Información que debe entregar el funcionario que ejecuta las instrucciones del Fiscal:

- Debe comunicar claramente a éste y al adulto referente/protector/responsable sobre el sentido y alcance de las

diligencias decretadas, a objeto de que comprendan la necesidad de ellas y la forma en que se realizarán.

Traslados. Todos los traslados de un NNA y su acompañante, si lo hubiere, dentro o fuera de las dependencias de las instituciones que intervienen en el proceso penal, deberán realizarse de forma rápida, en reserva respecto del caso de que se trata y sin efectuar al NNA preguntas sobre los hechos o sobre quienes hayan participado en ellos.

Recepción en el centro de salud. El funcionario a cargo del traslado respectivo, una vez en el Centro de Salud se comunicará directamente con el Jefe de Turno e informará de manera reservada y discreta el motivo del traslado del NNA, de modo que no realice nuevas indagaciones, más allá de lo que los protocolos de atención indiquen.

Atención en el Centro de Salud. El Jefe de Turno del Centro de Salud dispondrá la atención inmediata y preferente del NNA, cuidando la segregación de espacios necesaria, ingresándolo a un box o sala que asegure su privacidad y debiendo velar para que esté permanentemente acompañado.

Para el caso que el NNA se niegue a recibir atención en el Servicio de Salud, será dicho servicio el que de acuerdo a sus propios lineamientos y normas internas, adoptará las medidas pertinentes para la atención del NNA.

Una vez materializada la atención referida, y en caso de concurrir necesidades de protección del NNA, se procederá de conformidad a lo establecido en el **Protocolo C** sobre la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, así como las disposiciones internas de cada institución.

- 2) En los demás casos, el profesional asignado, personalmente o por un medio idóneo, tomará contacto con la víctima NNA, su acompañante o adulto protector/referente/responsable con la finalidad de materializar las acciones de apoyo y el inicio de su intervención especializada.

5.6. Intervención de la URAVIT.

En todos los casos de víctimas NNA, los profesionales de URAVIT realizarán la evaluación de riesgo y demás acciones descritas en los procesos internos del

Ministerio Público; en caso de derivación de la víctima a un programa de intervención especializada, informará de ello al Fiscal respectivo.

Información previa a la derivación: Se comunicará claramente al NNA y/o al adulto referente/protector/responsable sobre el sentido y alcance de la derivación y las gestiones que se realizarán.

5.7. Proceso de Derivación a un Programa de Intervención.

En caso que la evaluación realizada por URAVIT así lo requiera, se dará curso a la derivación para la atención por un Programa específico de intervención, de conformidad a las necesidades detectadas.

1) Formulario de Derivación.

El profesional URAVIT realizará la derivación según sus procedimientos internos, coordinando lo necesario con la entidad que brindará la prestación requerida, que en adelante se denominará entidad derivada o receptora.

La derivación contendrá la identificación de la víctima NNA, de su adulto protector/responsable/referente, las observaciones relativas al motivo de derivación y la apreciación del profesional URAVIT, y algunos detalles relevantes que pudieran extraerse de los antecedentes recabados y que sean necesarios para la intervención, tales como si la denuncia se refiere a un hecho reciente o no, si es reiterado, si el agresor es intra o extra familiar, si existe adulto protector/responsable/referente, si éste cree los hechos o los minimiza, entre otros.

2) Decisión de la entidad derivada o receptora.

De acuerdo a la pertinencia de la derivación y a la factibilidad de ejecución de las prestaciones que se requieren, la entidad derivada o receptora deberá:

- Acusar inmediato recibo de la derivación a la entidad que derivó.
- Manifestar su decisión fundada dentro del plazo de 2 días hábiles, en cuanto a:
 - *Aceptar la derivación:* la entidad derivada o receptora confirmará expresamente que acepta la pertinencia y factibilidad de ejecución de las prestaciones que se requieren.

La comunicación se realizará de forma interna, no por intermedio del NNA o por el adulto referente/protector/responsable, a quienes solo deberá contactar para informar la fecha, hora y lugar en que será atendido.

- *No aceptar la derivación*: la institución expresará el fundamento de la negativa, la que comunicará a la institución derivante de manera interna, y no por medio del NNA o su adulto referente/protector/responsable.

En este caso, la institución derivante, a la brevedad, realizará las .coordinaciones necesarias con las instituciones de la red a objeto de asegurar se proporcione la debida atención al NNA y su adulto protector/responsable/referente, siguiendo los criterios anteriormente referidos.

3) Ejecución del Programa de derivación.

Sobre la base de las observaciones realizadas en el “Formulario de derivación”, la Institución derivada o receptora asignará a un profesional idóneo para que ejecute la intervención pertinente en un plazo determinado, quien deberá inicialmente informar y/o contextualizar al NNA y su adulto protector/responsable/referente sobre el sentido y alcance del programa, debiendo tener presente su disposición para participar del mismo, aclarar dudas y acoger las posibles reticencias o preocupaciones.

En los casos que el NNA se encuentre con un Plan de Intervención vigente, además de la contextualización ya referida, el profesional asignado para la atención (complementaria o adicional) deberá comunicarse con los responsables de la entidad a cargo del plan vigente, velando todos por mantener una comunicación fluida y coordinada entre sí.

Atendiendo el objetivo primordial de esta ley de evitar la victimización secundaria de los NNA y considerando los lineamientos técnicos de los programas reparatorios, en ningún caso dicha intervención contemplará efectuar preguntas al NNA en relación a los hechos que le afectaron y los participantes en los mismos, sin perjuicio de las manifestaciones espontáneas y voluntarias del NNA en el transcurso de las sesiones respectivas, cuyo contenido deberá consignarse y contenerse en los formularios e informes respectivos.

5.8. Seguimiento de la Derivación.

Para el cabal cumplimiento de los fundamentos y principios de aplicación de la ley en esta materia, es esencial efectuar el seguimiento adecuado de la ejecución de los programas de intervención y su efectividad en cuanto a las necesidades del NNA.

La institución derivada informará los siguientes hitos:

- Inicio del programa

- Ocurrencia de situaciones relevantes que incidan en las necesidades de protección del NNA,

Todo ello conforme al formulario de seguimiento que se adjunta en el anexo.

En casos que coincida el motivo de la intervención especializada por derivación en causa penal y de familia, se podrá omitir el formulario de seguimiento referido y solo enviar a URAVIT una copia del informe de seguimiento que se remita al Juzgado de Familia.

ANEXO N° 1: FORMULARIO DE SEGUIMIENTO NNA

El siguiente formulario es una herramienta de seguimiento cuyos campos predeterminados propenden a la actualización permanente del estado de la intervención del NNA, no es el equivalente de un informe técnico propiamente tal y por tanto no lo reemplaza en los casos que este último sea necesario de emitir o sea requerido.

Debe ser llenado por el o los profesionales asignados para la respectiva intervención y remitirse a la URAVIT cada 3 meses, o en el momento en que ocurran los siguientes hitos:

- Inicio del programa

Ocurrencia de situaciones relevantes que incidan en las necesidades de protección del NNA.

En ningún caso se le realizarán preguntas al NNA para completar el presente formulario.

INSTITUCIÓN	
FECHA	
IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA NNA	
Nombre	
Edad	
Domicilio	
Teléfono	
RUC	
Fecha inicio intervención	
IDENTIFICACIÓN DEL ACOMPAÑANTE o ADULTO PROTECTOR/RESPONSABLE/REFERENTE (Actual)	
Nombre	
Edad	
Dirección	
Teléfono	
Correo electrónico	
Relación con la víctima	

ANEXO N° 2: RED DE APOYO Y OFERTA INSTITUCIONAL A LA FECHA

1) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Los servicios referidos a los objetivos que establece la Ley N° 21.057, que se encuentran bajo su dependencia y administración son los siguientes:

Servicio	Nombre Centro o Programa	Objetivos de la prestación	Cobertura	Usuario	Criterios de exclusión	Criterios de Inclusión
CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL	Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) Unidades de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (UVI) Centro Regional por los Derechos del Niño (CREDEN)	Los tres centros entregan atención integral e interdisciplinaria a NNA víctimas de delitos violentos y sus familias, principalmente: 1. Servicio de Orientación e Información, como asesoría jurídica y gestiones extrajudiciales. 2. Servicio de atención integral a víctimas (intervención reparatoria jurídica, psicológica, social, y en algunos casos, psiquiátrica). 3. Servicio de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos.	18 CAVI 02 UVI 01 CREDEN (RM)	NNA víctimas de algún delito violento, ocurrido dentro de su jurisdicción, y sus familias.	No existen criterios de exclusión. NNA víctimas directas de delitos ingresan automáticamente a la línea de patrocinio judicial, independiente de su condición socio económica.	Todos los NNA tienen derecho a representación jurídica profesional y gratuita.

Servicio	Nombre Centro o Programa	Objetivos de la prestación	Cobertura	Usuario	Criterios de exclusión	Criterios de Inclusión
SERVICIO NACIONAL DE MENORES	Programa de Protección Especializada en maltrato y abuso sexual infantil (PRM)	Contribuir al proceso de reparación del daño ocasionado por el delito, mediante intervenciones para interrumpir estas situaciones a través de mecanismos judiciales, favorecer el proceso de resignificación de estas experiencias y fortalecer los recursos familiares y sociales para el bienestar psicológico y social del NNA.	Nacional y Regional Los PRM son ejecutados por Organismos Colaboradores del SENAME (OCAS).	NNA que han sufrido maltrato físico o psicológico grave, constitutivo de delito, y/o agresión sexual	NNA víctimas de otros delitos que no sean agresión sexual y maltrato físico o psicológico grave.	Todos los NNA víctimas de agresión sexual en cualquiera de sus formas y maltrato físico o psicológico grave tienen acceso a las prestaciones del programa.
	Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial infantil y adolescente (PEE)	Contribuir al proceso reparatorio de los NNA víctimas de explotación sexual comercial, interrumpiendo la vulneración, favoreciendo la integración familiar y social y el fortalecimiento de sus capacidades de protección.	Nacional y Regional Los PEE son ejecutados por Organismos Colaboradores del SENAME (OCAS).	NNA víctimas de explotación sexual comercial, en cualquiera de sus modalidades: explotación infantil y adolescente, turismo sexual, trata de personas con fines de explotación sexual, y pornografía infantil. Las familias y adultos significativos de los NNA.	NNA víctimas de otros delitos que no sean los descritos en usuario.	NNA víctimas de explotación sexual comercial, en cualquiera de sus modalidades: explotación infantil y adolescente, turismo sexual, trata de personas con fines de explotación sexual, y pornografía infantil.

Servicio	Nombre Centro o Programa	Objetivos de la prestación	Cobertura	Usuario	Criterios de exclusión	Criterios de Inclusión
	Programa de Representación Jurídica para NNA víctimas de delito (PRJ)	Asistencia y representación jurídica especializada en temáticas de infancia (Familia, Penal)	Regional Los PRJ son ejecutados por Organismos Colaboradores del SENAME (OCAS).	NNA víctimas de delito y vulnerados gravemente en sus derechos, y que son atendidos en programas ambulatorios como en centros residenciales.	No hay.	NNA víctimas de delito y vulnerados gravemente en sus derechos.

2) Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Subsecretaría de Prevención del Delito: Programa Apoyo a Víctimas². Los servicios referidos a los objetivos que establece la Ley N° 21.057, que se encuentran bajo su dependencia y administración son los siguientes:

Servicio	Nombre Centro o Programa	Objetivos de la prestación	Cobertura	Usuario	Criterios de exclusión	Criterios de Inclusión
SERVICIOS DE PRIMERA RESPUESTA	<p>1. Servicio de Orientación e Información telefónica.</p> <p>2. Atención de Casos de Connotación Pública.</p> <p>3. Servicio de Intervención Inmediata: es otorgado</p>	Realizar intervenciones tempranas de orientación, información y primeros auxilios psicológicos.	<p>1. Nacional y Regional.</p> <p>En regiones este servicio es otorgado por los Centros de Atención a Víctimas, a excepción de la</p>	<p>Personas que han sido víctimas de delitos violentos del siguiente catálogo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Homicidio - Parricidio - Femicidio - Robo con violencia 	Personas que no han sido víctimas de delitos violentos.	Personas que han sido víctimas de delitos violentos.

² El objetivo principal del Programa Apoyo a Víctimas es promover que las personas que han sido víctimas de delitos violentos, por medio del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias negativas de la victimización y no sufran victimización secundaria.

Servicio	Nombre Centro o Programa	Objetivos de la prestación	Cobertura	Usuario	Criterios de exclusión	Criterios de Inclusión
	<p>junto con el Ministerio Público en el sitio del suceso.</p>		<p>RM, donde existe un equipo destinado a esta labor.</p> <p>2. Nacional y Regional.</p> <p>En regiones este servicio es otorgado por los Centros de Atención a Víctimas, a excepción de la RM y Región de la Regional.</p> <p>3. Regional, solo RM y Región de la Araucanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Robo con intimidación - Robo con homicidio - Robo con violación - Delitos sexuales mayor 18 años - Delitos sexuales menores de 18 años - Lesiones - Secuestro - Sustracción de menores - Trata de persona - Cuasidelito de homicidio - Cuasidelito de lesiones - Conducción con resultado de lesiones o muerte - Atentar contra vehículo con resultado de lesiones 		

Servicio	Nombre Centro o Programa	Objetivos de la prestación	Cobertura	Usuario	Criterios de exclusión	Criterios de Inclusión
SERVICIOS DE SEGUNDA RESPUESTA	Centros de Atención a Víctimas	Realizar intervenciones orientadas a la superación (reparación) de las consecuencias negativas de la victimización, a través de la atención presencial de abogados, psicólogos, trabajadores sociales y, en algunos casos, psiquiatras.	Nacional y Regional: Ubicados en 49 puntos de atención que dispone el Programa en el país.	NNA víctimas de los delitos contemplados en la ley, con excepción de los delitos que corresponda a un delito sexual en el ámbito intrafamiliar. Excepcionalmente pueden ser derivados NNA víctimas de delitos sexuales intrafamiliares, con situación proteccional resuelta.	NNA víctimas de delitos sexuales en el ámbito intrafamiliar.	NNA víctimas de los delitos contemplados en la ley y que se encuentre dentro del catálogo de delitos atendidos por el Programa.

3) Ministerio de Salud.

Oferta programática del Ministerio de Salud en materia de resguardo de la salud física y psíquica del presente Protocolo: SERVICIOS DE SALUD: CESFAM, COSAM, HOSPITALES.