



OBJETIVA CONSULTORES

**“EL FENOMENO DE LA DESERCION DE LAS PERSONAS
QUE EJERCEN EL ROL DE ENTREVISTADOR O
ENTREVISTADORA DE LA LEY N°21.057”**

INFORME FINAL CORREGIDO EDITADO

Preparado para:

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Marzo 2024

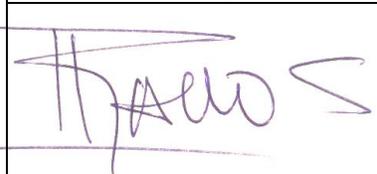
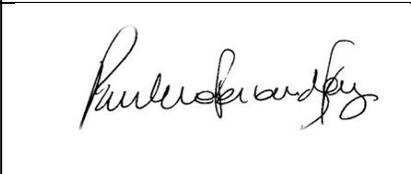
Jimena Ramos (Jefa de Proyecto)	Francisco Godoy (Especialista cualitativo)	Paulina Fernández (Especialista en Infancia)
		

TABLA DE CONTENIDOS

I.	Antecedentes.....	4
II.	Metodología y levantamiento de campo	6
2.1	Objetivos.....	6
2.2	Indagación Cualitativa.....	6
2.3	Indagación Cuantitativa	8
III.	Análisis Documental y de Experiencia Comparada.....	9
3.1	Modelos de Sistemas de Entrevistas Videograbadas	9
3.1.1	Child Advocacy Centers (Estados Unidos y Canadá).....	9
3.1.2	El desarrollo del modelo Barnahus (Europa)	12
3.1.3	Otras experiencias internacionales.....	13
3.2	Estudios sobre deserción en trabajadores/as de cuidado de niños y niñas y en entrevistadores/as forenses.....	23
3.2.1	Definiciones generales.....	23
3.2.2	Evidencia sobre burnout, estrés secundario y rotación laboral en trabajadores/as de cuidado de niños y niñas	25
3.2.3	Estudios específicos sobre investigadores e investigadoras forenses.....	27
3.3	Recomendaciones que surgen de los estudios analizados.....	30
3.4	Bibliografía analizada.....	34
IV.	Análisis cuantitativo de la deserción entrevistadores y entrevistadoras	37
4.1	Análisis cuantitativo del universo de entrevistadores y entrevistadoras que desertan ...	37
4.1.1	Análisis de tasas y distribución de deserción	38
4.1.1.1	Tasa y distribución según institución y región.....	39
4.1.1.2	Tasa y distribución de deserción por diversas variables	41
4.1.1.3	Tasa y distribución de deserción por cargo y lugar de trabajo según institución	44
4.2	Análisis de la codificación de entrevistas y encuestas a desertores y desertoras.....	47
4.2.1	Tipo de renuncia	47
4.2.2	Dificultades para el ejercicio del rol	51
4.2.3	Motivos de renuncia no solicitada.....	55
4.2.4	Motivos de renuncia solicitada.....	56
4.2.5	Prevención	58
4.2.6	Recaptura.....	61
V.	Análisis Cualitativo Fenómeno de la Deserción.....	65
5.1	Análisis de la participación de entrevistadores y entrevistadoras en el Sistema de Entrevistas Videograbadas	65
5.1.1	Postulación para ser entrevistador o entrevistadora	65
5.1.1.1	Motivación para participar	65
5.1.1.2	Expectativas al participar.....	68
5.1.1.3	Proceso de postulación.....	70
5.1.2	Procesos de formación	71
5.1.2.1	CIFE	71
5.1.2.2	Programa de Formación Continua.....	73
5.1.2.3	Nivel de preparación de los y las entrevistadoras.....	76
5.1.3	Procesos asociados a la realización de entrevistas e intermediaciones.....	77
5.1.3.1	Agendamiento	77
5.1.3.2	Preparación y planificación de entrevistas.....	79

5.1.3.3 Duplas	81
5.2 Análisis cualitativo de los condicionantes del fenómeno de la deserción	82
5.2.1 Factor institucional	82
5.2.1.1 Cultura organizacional	82
5.2.1.2 Sensibilización.....	86
5.2.1.3 Apoyo institucional	91
5.2.1.4 Jefaturas.....	94
5.2.1.5 Compañeros de Trabajo.....	103
5.2.2 Características del trabajo asociado a la labor de entrevista e intermediación.....	106
5.2.2.1 Preferencia y exclusividad	107
5.2.2.2 Gestión de cargas.....	111
5.2.2.3 Número de entrevistas e intermediaciones	115
5.2.2.4 Traslados para la realización de entrevistas	116
5.2.3 Sobrecarga de trabajo.....	118
5.2.3.1 Baja dotación disponible de entrevistadores y entrevistadoras	119
5.2.3.2 Demanda de entrevistas e intermediaciones	122
5.2.3.3 Realización de entrevistas y labores habituales	124
5.2.3.4 Sobrecarga labores habituales.....	127
5.2.3.5 Carga mental y emocional asociada a las entrevistas e intermediaciones	128
5.2.3.6 Actividades asociadas al PFC	131
5.2.4 Factores protectores.....	132
5.2.4.1 Cuidado institucional	132
5.2.4.2 Autocuidado.....	138
5.2.4.3 Incentivos no monetarios	140
5.2.4.4 Incentivos monetarios	143
5.2.4.5 Satisfacción por compasión	148
5.2.4.6 Instructores/as.....	153
5.2.4.7 Perfil de postulantes.....	154
5.2.5 Efectos en entrevistadoras y entrevistadores	159
5.2.5.1 Trauma secundario o vicario.....	159
5.2.5.2 Burnout.....	162
5.2.5.3 Conciliación del trabajo con vida personal o familiar.....	166
5.3 Análisis cualitativo de la problemática a nivel sistémico.....	169
5.3.1 Problemática deserción a nivel global	169
5.3.2 Falta presupuesto	171
5.3.3 Costos de la deserción	174
5.3.4 No hay interesados en acreditarse	175
5.3.5 Efectos negativos en los resultados esperados por la Ley N°21.057.....	176
5.4 Prevención	177
5.4.1 Prevención: sobrecarga de trabajo.....	177
5.4.2 Prevención: preferencia.....	182
5.4.3 Prevención: especialidad	183
5.4.4 Prevención: incentivos no monetarios y monetarios	185
5.4.5 Prevención: cuidado y autocuidado	186
5.5 Síntesis analítica del fenómeno de la deserción desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa	189
VI. Conclusiones y recomendaciones.....	191
6.1 Conclusiones	191

6.2	Recomendaciones.....	194
	ANEXO CUANTITATIVO: Tablas de Base	198
	ANEXO CUALITATIVO:.....	201
a.	Técnicas de levantamiento	201
b.	Pautas de Indagación.....	201

I. Antecedentes

El siguiente informe corresponde al Informe Final del estudio El fenómeno de la deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora de la ley N°21.057. El informe responde al requerimiento realizado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, relativo a “conocer el fenómeno de la deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora de la Ley N°21.057, que incorpore el levantamiento de información cualitativa para identificar las variables que inciden en la deserción”, de modo de profundizar en los motivos que originan y provocan la deserción, el impacto que esta genera en el sistema de entrevistas videograbadas, así como también las recomendaciones a las instituciones formadoras e implementadoras de la ley, de modo de anteponerse ante situaciones que puedan significar una amenaza al adecuado funcionamiento del sistema. Contiene el informe de terreno del levantamiento cualitativo y cuantitativo, el análisis de información secundaria, el análisis de información cualitativo y cuantitativo y la entrega de recomendaciones orientadas a prevenir el fenómeno de la deserción.

En este marco y a partir del análisis cualitativo realizado por Objetiva Consultores sobre las y los entrevistadores y representantes o enlaces de las instituciones participantes en el sistema de EIV para la Primera, Segunda y Tercera Evaluación Anual de la Ley N°21.057 que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realiza, es posible levantar algunos antecedentes e hipótesis vinculadas a la deserción de los entrevistadores/as que dan contexto a la propuesta metodológica que se ha diseñado para el presente estudio:

- El sistema en su conjunto descansa prioritariamente en la labor que realizan los entrevistadores/as por lo que la deserción constituye una fuerte amenaza a la estabilidad y continuidad del sistema.
- La deserción constituye una pérdida de recursos públicos significativos, dado que la formación de entrevistadores/as conlleva una alta inversión, dada la implementación del CIFE y del Programa de Formación Continua, en términos monetarios y de horas de profesionales.
- La falta de presupuesto constituye el aspecto que está a la base de la deserción de los/as entrevistadores/as, en la medida que el sistema incorporó nuevas responsabilidades a los equipos de las instituciones participantes, pero no consideró un presupuesto específico para su ejecución.
- La realización de EIV supone una sobrecarga laboral para las personas entrevistadoras, en la medida que no cuentan con una dedicación exclusiva y solo en algunos casos es preferente, de modo que deben adicionar tareas a las que ya realizan normalmente.
- Las labores adicionales que implica la Ley N°21.057 se traducen en una sobrecarga no solo para los y las entrevistadoras, sino también para los compañeros/as que no son entrevistadores/as y para las jefaturas.
- La sobrecarga de trabajo redundante en el deterioro de las relaciones laborales y en el clima organizacional de la institución, contexto que impacta especialmente a los entrevistadores/as quienes deben realizar labores que los afectan emocionalmente.
- La falta de sensibilización y debida percepción del valor de las EIV (por tanto, de la labor de las y los entrevistadores) en algunas instituciones y sobre todo por algunas jefaturas, redundante en un clima organizacional deteriorado.
- Otro de los efectos de la ausencia del presupuesto es que la formación (CIFE y Programa de Formación Continua) no incorpora actividades de cuidado para los entrevistadores/as, quienes evidencian altos niveles de desgaste emocional, lo cual es un precursor para la deserción. En efecto, la única motivación para las personas entrevistadoras es su vocación y

el compromiso que tienen con la infancia y la Ley N°21.057, más que con los incentivos institucionales que respaldan dicha labor, los que muchas veces no operan.

- Otro aspecto también vinculado a la falta de presupuesto es la dificultad para cumplir con los protocolos establecidos en la misma Ley N°21.057 respecto al carácter exclusivo o preferente de la labor del entrevistador/a, así como en los períodos de descanso en forma previa o posteriores a la EIV.
- El desplazamiento de los entrevistadores/as para realizar las EIV y la falta, en algunos casos, de automóviles o de presupuesto para los traslados también afecta su labor y su calidad de vida. Significa además la indisponibilidad de tales profesionales para la realización de otras labores, que es particularmente importante si se trata de regiones extensas o con zonas de difícil accesibilidad.
- Algunas actividades del Programa de Formación Continua generan un importante uso del tiempo (transcripción de las entrevistas para la retroalimentación), las que se realizan fuera de horario laboral, aumentando la carga de trabajo.
- También se deben analizar los factores personales de los entrevistadores/as que pueden incidir en un mayor desgaste emocional y en la posterior deserción. En este ámbito, habría que analizar los procesos y criterios de selección utilizados para los postulantes a entrevistadores/as.
- Por último, se debe analizar e identificar la deserción friccional, que es natural a diversas situaciones como enfermedades, traslados, cambios de trabajo, etc. que generan una deserción que no es atribuible a las condiciones de trabajo de los entrevistadores/as.

II. Metodología y levantamiento de campo

2.1 Objetivos

Objetivo General

Estudiar el fenómeno de deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora de la Ley N° 21.057.

Objetivos Específicos

- Caracterizar cuantitativamente la deserción de entrevistadoras y entrevistadores, producida al interior del sistema de entrevistas video grabadas.
- Analizar las principales variables que inciden en la deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora.
- Conocer los factores para prevenir la deserción de entrevistadoras y entrevistadores.
- Identificar las problemáticas para el sistema de entrevistas video grabadas vinculadas a la deserción de las y los entrevistadores.
- Identificar mejores prácticas de cuidado y autocuidado de los entrevistadores/as.
- Realizar recomendaciones y sugerencias para prevenir la deserción de los y las entrevistadoras

2.2 Indagación Cualitativa

La indagación cualitativa consideró a tres muestras, los subcomisionados de la Ley N°21.057, una muestra de desertores segmentada según región e institución y a entrevistadores e intermediarios en ejercicio.

Entrevistas a subcomisionados/as y actores de interés

Entre el 3 de noviembre de 2023 hasta el 25 de enero del 2024, se realizaron 8 entrevistas semiestructuradas a los subcomisionados de las distintas instituciones y a actores relevantes de la Fundación Amparo y Justicia y de la Dirección de Presupuestos, según la siguiente tabla:

Tabla 1. Subcomisionados y actores de interés entrevistados

	Cargo	Fecha
1	Subcomisionada Academia Judicial	3 noviembre
2	Subcomisionada Ministerio Público	7 noviembre
3	Subcomisionada Carabineros de Chile	7 noviembre
4	Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública	8 noviembre
5	Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile	17 noviembre
6	Subcomisionado Poder Judicial.	30 noviembre
7	Fundación Amparo y Justicia	21 noviembre
8	Dirección de Presupuestos	25 enero
9	Instructor Policía de Investigaciones de Chile	11 diciembre
10	Instructor Carabineros de Chile	5 diciembre

Entrevistas a desertores y desertoras del Sistema de EIV

Entre el 8 de noviembre del 2023 y el 21 de enero del 2024 se realizaron 35 entrevistas a desertores y desertoras de acuerdo a la distribución que muestra la siguiente tabla. Cabe destacar, que de la muestra total a alcanzar faltó solo 1 entrevista, la cual no se pudo obtener luego de recorrer al universo de desertores (81 casos) a través de al menos 3 contactos en horarios y días distintos, mediante el uso de mail, teléfono y WhatsApp no se logró obtener la muestra completa a nivel cualitativo

Tabla 2. Muestra teórica (MT) y Muestra efectiva (ME) de entrevistas a desertores y desertoras

Región	Carabineros de Chile		Policía de Investigaciones de Chile		Ministerio Público		Poder Judicial		Ministerio del Interior		Total	
	MT	ME	MT	ME	MT	ME	MT	ME	MT	ME	MT	ME
Arica y Parinacota	1	1	1	1	1	1	1				4	3
Tarapacá	1	1					1	1			2	2
Antofagasta	1	3	1	1	1						3	1
Atacama			1	2							1	5
Coquimbo			1	1	1	1					2	2
Metropolitana de Santiago	1		1	1			1		1	2	4	3
Maule	1	1					1				2	1
Ñuble	1				1		1	2			3	2
Biobío	1	3	1		1	2	1				4	5
La Araucanía	1	2			1	3			1	1	3	6
Los Ríos	1	1	1	1							2	2
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	1	1	1		1	1					3	2
Magallanes y de la Antártica Chilena	1				1		1	1			3	1
Total	11	13	8	7	8	8	7	4	2	3	36	35

Grupos de foco entrevistadores y entrevistadoras vigentes e instructores

Además, se realizaron cinco grupos de foco entre el 29 y 30 de noviembre con entrevistadores/as en ejercicio de las cinco instituciones que participan en el sistema con un mínimo de 4 participantes con el grupo de foco de Carabineros de Chile y del Ministerio del Interior y un máximo de 7 participantes como fue el caso de la Policía de Investigaciones de Chile.

Tabla 3. Grupos de foco realizados por tipo e institución

	Número Participantes	Fecha
Instructores	5	27 de noviembre
Policía de Investigaciones de Chile	7	29 de noviembre
Ministerio Público	5	29 de noviembre
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	5	29 de noviembre
Carabineros de Chile	4	30 de noviembre
Poder Judicial	5	30 de noviembre

2.3 Indagación Cuantitativa

El ámbito cuantitativo, consideró dos análisis. En primer lugar, se analizó la base de datos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que contiene el universo de entrevistadores/as acreditados y desertores. Dicho análisis se realizó considerando diferenciación por institución, sexo, región, año de acreditación, cargo, unidad de trabajo, número de entrevistas, etapa de implementación, entre otras. Este análisis se entrega en el capítulo IV referido al universo del sistema.

En segundo lugar, complementario al levantamiento de entrevistas semiestructuradas a desertores y desertoras del sistema, se aplicó una encuesta telefónica diseñada por el equipo consultor con preguntas de categorías cerradas que fue programado para ser aplicado por una investigadora del estudio. De este ejercicio, se obtuvo un total de 18 encuestas que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 4. Encuestas efectivas a desertores y desertoras según institución

Institución	Número desertores y desertoras no entrevistados	Número de encuestas efectivas
Carabineros de Chile	24	9
Ministerio Público	7	2
Policía de Investigaciones de Chile	6	2
Poder Judicial	6	2
Ministerio de Interior y Seguridad Pública	3	3
Total	46	18

Por su parte, las 35 entrevistas semiestructuradas levantadas fueron codificadas por los investigadores del estudio de modo de cuantificar los resultados cualitativos y así contar con información de una mayor proporción de desertores y desertoras del sistema. Al consolidar ambas muestras se obtuvo información de 53 casos que corresponden al 65,4% de las personas que han desertado del sistema y cuyo análisis se entrega en forma posterior al análisis cualitativo, en tanto corresponde a una cuantificación de información cualitativa.

La siguiente tabla muestra el resultado del contacto con las y los desertores para el levantamiento de las 35 entrevistas y las 18 encuestas. Como se aprecia en la tabla siguiente, hay 13 casos de los 81 que no corresponden a una deserción al Sistema en forma estricta, sino que 2 están en proceso de acreditación y 11 se desvincularon de la institución, los que se concentran en Carabineros de Chile.

Tabla 5. Estado levantamiento cualitativo y cuantitativo a desertores/as según institución

	Carabineros	PDI	MP	MINSP	PJUD	Total
Entrevista efectiva	13	7	8	3	4	35
Encuesta efectiva	10	2	2	2	2	18
Instructor participó en focus	1					1
En proceso de reacreditación			2			2
Se fue de la institución.	7	2	1	1		11
Sobrecarga de trabajo					2	2
No contactado/a, teléfono y correo malo	7	2	3		2	14
Rechazo					1	1
Total	37	13	15	6	10	81

III. Análisis Documental y de Experiencia Comparada

3.1 Modelos de Sistemas de Entrevistas Videogradas

La realización de entrevistas investigativas con protocolos especialmente adaptados a niños, niñas y adolescentes comienza a desarrollarse desde mediados de la década de 1980 y desde entonces se han desarrollado y ensayado protocolos y técnicas para la aplicación de las entrevistas, bajo diversos arreglos institucionales.

A continuación, se describe la información recabada de diversos modelos de entrevistas videogradas en distintos países, comenzando por el enfoque multidisciplinar adoptado en Estados Unidos y luego en Canadá, mediante los Child Advocacy Centers. A continuación, repasaremos el modelo europeo de los Barnahus, inspirado en el modelo norteamericano y que se encuentra hoy en expansión. Posteriormente nos enfocamos en los casos de Reino Unido y Nueva Zelanda, que comparten grandes similitudes, seguido de Turquía, donde las entrevistas videogradas son de reciente incorporación. Finalmente, en el ámbito sudamericano se incluyen los avances en esta materia en Colombia y Chile.

3.1.1 Child Advocacy Centers (Estados Unidos y Canadá)

En este contexto podemos considerar, en primer lugar y en sentido cronológico, el modelo que conforman los Centros de Defensa de Niños (Child Advocacy Centers, CAC) en Estados Unidos, que corresponden a centros multidisciplinarios para la atención y cuidado de niños y niñas, donde -entre otros servicios- se realizan entrevistas en casos de abuso sexual o violencia intrafamiliar. El formato moderno de las entrevistas forenses con niños/as en general y los primeros CAC en particular se desarrolló en Estados Unidos durante la década de 1980, tras una serie de resonados casos de abuso sexual infantil durante la década anterior -y la promulgación de la Child Abuse Prevention and Treatment Act, en 1974-, buscando minimizar el trauma generado por el sistema judicial en el proceso de investigación, al ofrecer una sola entrevista bajo un entorno amigable para los niños y niñas que son víctimas o testigos de delitos, y para facilitar el acceso a servicios a sus familias (Faller, 2015). Con este propósito, cuentan con profesionales del ámbito de la psicología y trabajo social, entre otras similares. Desde 1985, estos centros se reúnen en la National Children Alliance (NCA), que actualmente cuenta con cerca de 1000 centros afiliados, lo que continúa en aumento. Cabe resaltar que en aquellas comunidades donde no existen CAC, las investigaciones suelen ser realizadas por otras instituciones (como los cuerpos de policía) por lo que, si bien los CAC constituyen el modelo de referencia, no son el único que se aplica en Estados Unidos.

El carácter federal de los Estados Unidos y la importancia que tienen los actores de la sociedad civil le dan un carácter descentralizado a este modelo, con distintas vías de financiamiento. Por ejemplo, desde 2014 el Estado de Pennsylvania tiene un importante incremento en el financiamiento público, que se suma a aportes privados vía donaciones y a través de actividades de recaudación de fondos¹. Los protocolos para la realización de entrevistas se desarrollaron entre fines de la década de 1980 y comienzos de la de 1990, por diversas instituciones tales como CornerHouse (Minneapolis), National Children's Advocacy Center (NCAC, Huntsville), y Sociedad Profesional Americana sobre el Abuso de

¹ <https://www.cscinc.org/about-csc/news-room/misc/child-advocacy-centers-funded/> El financiamiento se deriva del incremento del costo de los certificados de nacimiento, de 10 a 20 dólares, lo que -según estimaciones- permite recaudar unos 2.86 millones de dólares anuales.

Niños y Niñas (APSAC, por sus siglas en inglés). A fines de la década de 1990 el Instituto Nacional de Salud Infantil y Desarrollo Humano (NICHD) propone un marco unitario con su Protocolo de Entrevista Investigativa, que comenzó a ser aplicado en Estados Unidos, Reino Unido e Israel (Faller, 2020).

Actualmente, en Estados Unidos existen distintas instituciones que proveen cursos de formación y la acreditación como entrevistador forense, tales como National Children's Alliance, National Children's Advocacy Center, Gundersen National Child Protection Training Center, Ten Step Investigative Interview, Cornerhouse, ChildFirst, entre otras (incluyendo el FBI), donde los profesionales interesados pueden asistir para realizar su formación, bajo las metodologías que estas organizaciones aplican². Si bien dichas organizaciones cuentan con alto reconocimiento a nivel nacional e incluso internacional, se advierte que no existe un modelo centralizado o unificado de formación y acreditación. De hecho, no es obligatorio tener la certificación para desempeñarse como entrevistador forense³, pero esto sí permite un mejor desempeño en la realización de las entrevistas y tener un desarrollo profesional en el área, accediendo incrementalmente a mayores niveles de especialización (cursos previos y un número mínimo de entrevistas fungen como criterios de admisibilidad)⁴.

LA NCA estableció 10 estándares que las organizaciones deben cumplir para convertirse en un centro acreditado, lo que les brinda acceso a financiamiento y beneficios como software compartido para recolección de datos y medidas de desarrollo⁵. Los 10 estándares corresponden a 1) un equipo multidisciplinario (MDT), 2) competencia y diversidad cultural, 3) entrevistas forenses, 4) apoyo y defensa de víctimas, 5) evaluación médica, 6) salud mental, 7) revisión de casos, 8) rastreo de casos, 9) capacidad organizacional, 10) un entorno enfocado en el niño. Para asegurar los altos estándares en la entrega de sus servicios, los CAC deben reacreditarse cada cinco años⁶.

Según las estadísticas nacionales de la NCA, en 2022 se atendieron a 380.494 menores de edad, siendo prácticamente dos tercios de género femenino y un tercio masculino⁷. El 65% de los casos (247.543) correspondieron a abuso sexual, y en cuanto a los servicios de entrevista forense, un 68,4% (260.105) se realizaron en el lugar (*onsite*), y solo 1,9% (7.435) fuera de estos centros. Se observa entonces que se realizaron entrevistas forenses a más del 70% de los niños que ingresaron a estos centros, si bien no todos los Centros de Defensa de Niños (CAC) realizan entrevistas forenses.

Fessinger y McAuliff (2020) realizaron un estudio amplio sobre las preferencias y prácticas de los entrevistadores forenses en Estados Unidos. Partiendo de un universo inicial de 1000 entrevistadores adscritos a los CAC de los 50 estados, finalmente se registraron 754 respuestas. En promedio los entrevistadores tenían 6,5 años realizando sus funciones, con un número total promedio de 849,7 entrevistas, y un promedio mensual de 17 entrevistas. Las entrevistas en promedio duraron 46.3 minutos, y se realizaban una semana después de la revelación inicial (*disclosure*). Casi todos los entrevistadores forenses (94%) participaron en revisión por pares, reportando haber destinado en promedio unas 5 horas mensuales a dicha actividad. También

² Consultar, por ejemplo, <https://www.nationalcac.org/forensic-interviewing-of-children-training-copy/>

³ <https://www.indeed.com/career-advice/finding-a-job/how-to-become-forensic-interviewer>

⁴ Ver, por ejemplo, <https://www.ojp.gov/events/more-one-interview-when-why-and-how>

⁵ <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/rd11-rr11/p4.html>

⁶ <https://www.nationalchildrensalliance.org/media-room/nca-digital-media-kit/fact-sheet/>

⁷ Cabe destacar que se estima que alrededor de 4 millones de niños son abusados sexual o físicamente en Estados Unidos anualmente (Walsh et al, 2018).

señalaron haber sido citados a testificar en juicio pero que raramente aquello se concretó, promediando solo 1,1 veces mensuales (Fessinger y McAuliff, 2020: 123).

Por otra parte, como muestra el relato de un día normal en la vida laboral de una entrevistadora forense en un CAC de Estados Unidos⁸, su dedicación es exclusiva y tienen un calendario de casos asignados, que les permite gestionar su agenda. No obstante, la entrada de casos y entrevistas de emergencia es común durante el día, por lo que a veces deben prepararse rápidamente para realizar las entrevistas (en términos de contenido, coordinación con otros actores y también el material que dispondrán para el uso de NNA).

Cabe destacar que Fansher et al (2020) plantearon que, para realizar su estudio, no identificaron ningún registro oficial sobre entrevistadores forenses o trabajadores de los CAC con el cual poder establecer un marco muestral fiable. Así mismo, señalaron que la cantidad de entrevistas o casos que deben enfrentar las y los entrevistadores forenses escapa a su control, con lo que esto tiene un carácter contingente: “frecuentemente no está dentro de los presupuestos de la agencia el poner límites al número de casos que un entrevistador forense tiene abiertos en un determinado momento, con casos nuevos apareciendo constantemente” (Fansher et al, 2020: 125).

Canadá siguió un modelo similar al estadounidense, existiendo tanto Child Advocacy Centres (CACs) como Child and Youth Advocacy Centres (CYACs), que incluyen también a jóvenes, pero es básicamente el mismo modelo estadounidense, aunque más incipiente. El primer CAC canadiense se abrió en 1997, y en 2017, 18 comunicados tenían CAC's operativos, y unas 15 exploraban desarrollar el modelo⁹. En estos centros, las entrevistas son realizadas por profesionales vinculados al cumplimiento de la ley (policía, la real policía montada) o a la protección de menores, entrenados tanto en desarrollo del niño/a como entrevistas forenses, quienes: “idealmente conducen entrevistas conjuntas (o duplas) para reunir información de cara a investigaciones criminales, evaluar la seguridad de las condiciones de vida del niño o niña y determinar la necesidad de tratamiento médico o psicológico”. En el año 2010, el gobierno canadiense anunció financiamiento público para la creación y mejora de los CACs en todo el país, a través de la Estrategia Federal de Víctimas (FVS, en inglés), alcanzando 5,25 millones de dólares en 2010-2015 y aumentando a 12,25 millones en el período 2016-2021.

La formación se realiza de manera similar a Estados Unidos, por ejemplo mediante centros especializados adscritos a la Canadian Child Abuse Association (CCAA)¹⁰ u otras organizaciones. Cabe destacar que estos mismos centros ofrecen formación especializada para la preparación de niños, niñas y adolescentes para ir a juicio, tal como ocurre en Estados Unidos, pues no existe intermediación como ocurre en el caso chileno. Al igual que en Estados Unidos, esto supone que, si bien existen altos estándares en la formación de entrevistadores forenses, no hay modelos centralizados y, los distintos centros aplican metodologías diferentes (como la técnica de entrevista Step-Wise, o SATAC)¹¹ y no ofrecen siempre la misma gama de servicios. En uno de estos centros, el Luna Child and Youth Advocacy Centre se describe cómo se pasó desde el modelo más tradicional donde las entrevistas eran realizadas por entrevistadores especializados de la policía local (de Calgary) o la Real Policía Montada de Canadá, a uno que incorpora entrevistadores especializados

⁸ <https://thesafecenterli.org/what-is-a-forensic-interviewer/>

⁹ <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/rd11-rr11/p4.html>

¹⁰ <https://ccaa.org/ccaa-training-forensic/>

¹¹ El nombre del protocolo SATAC hace referencia a sus 5 etapas, las cuales son: simpatía, Identificación Anatómica, Indagación sobre toques, Escenario del Abuso y Cierre

civiles, incluyendo dos asesores del servicio de menores¹². Cabe agregar que las entrevistas siempre son monitoreadas por un oficial de policía, generalmente quien está a cargo del caso. Además, cada mes se realizan revisión de pares puertas adentro, en que uno de los entrevistadores presenta 15-20 minutos de una entrevista, y luego se analiza y debate conjuntamente. Todo lo anterior da cuenta de un enfoque de exclusividad o alta dedicación para el desempeño de funciones como entrevistador, y en líneas generales también coincide con tácticas para generar un positivo ambiente laboral.

3.1.2 El desarrollo del modelo Barnahus (Europa)

Por otra parte, en el contexto europeo, desde 1998 comienzan a desarrollarse en Islandia los denominados Barnahus, con características similares a los CAC norteamericanos, en tanto se trata de centros multidisciplinarios especialmente adaptados para niños y niñas. El Comité de las Partes del Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual (Comité de Lanzarote), identificó al modelo Barnahus como una buena práctica en su informe de implementación de 2015, pues permite atender a distintos compromisos oficiales vinculados a infancia. Al menos desde 2018 este modelo se encuentra en expansión dentro de la Unión Europea, promovido por el Consejo de Europa y de la mano de la Red PROMISE¹³, considerándose más apto que los procesos periciales convencionales para cumplir los compromisos vinculados a la salvaguarda de los derechos de niños y niñas; además, se sostiene que resulta económicamente viable en tanto sólo implicaría una redistribución de los recursos profesionales disponibles (en otras instituciones).

En los centros Barnahus se realiza la entrevista forense, que se espera que sea la única, que es grabada y en cuya preparación participan los distintos actores involucrados (mediante circuito cerrado). La principal diferencia es que en Estados Unidos es posible que los NNA deban asistir al juicio si así lo requiere la defensa del acusado, mientras que en los países donde se aplica el modelo Barnahus, se ha buscado la integración con el sistema judicial con la participación de un representante del ámbito judicial conectado mediante circuito cerrado, de manera que la entrevista videograbada pueda ser utilizada en juicio como prueba preconstituida, evitando así la comparecencia del menor de edad¹⁴. Que se realice una única entrevista -llevada a cabo por un psicólogo forense, siguiendo el protocolo de la NICHD- contribuye a reducir la victimización secundaria, pero también incrementa la eficacia del sistema (al reducir la posibilidad de inconsistencias en caso de realizar múltiples entrevistas), por ejemplo, en Islandia los casos donde el agresor fue acusado se triplicaron.

La grabación de la entrevista permite realizar la prueba preconstituida que permitirá evitar que el niño tenga que acudir posteriormente a juicio. Para que se constituya como prueba válida asisten a la entrevista, a través de un espejo bidireccional, todas las personas que normalmente están presentes en un juicio: juez, fiscal, abogado de la defensa y de la acusación, etc. Durante la entrevista, la defensa puede sugerir preguntas que el entrevistador hará a la víctima y el acusado puede observar el testimonio del niño, si lo requiere, mediante transmisión audiovisual (Save the Children, 2020).

El desarrollo del modelo Barnahus en Europa es incipiente, pero de rápida expansión. De momento, fuera de los países escandinavos, se están implementando las primeras experiencias en países como

¹² <https://cac-cae.ca/forensic-interviewing/> A partir de la información disponible no fue posible establecer en qué medida estos cambios se han expandido a otros CAC o CYAC.

¹³ Ver por ejemplo, el mapa de la red Barnahus: <https://www.barnahus.eu/en/greater-network-map/>

¹⁴ <https://www.savethechildren.es/modelo-barnahus>,

<https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/sota-el-mateix-sostre-web-doble.pdf>

España o Eslovenia, que permitirán evaluar sus resultados e impactos de manera más consistente en un futuro próximo. Tratándose de un modelo en expansión, también existen diferencias locales. Por ejemplo, mientras que en Islandia la entrevista forense la realiza un psicólogo especializado de la Agencia de Protección de la Infancia, en Dinamarca las entrevistas las realizan oficiales de policía especializados (Save the Children, 2020).

A partir del modelo común de Barnahus se busca una adaptación territorial, por lo que en los distintos países donde operan, estos centros pueden depender de gobiernos municipales y servicios sociales, ministerios o departamentos de protección de la infancia, Interior, Justicia o Salud. Entre 2008 y 2018 se abrieron al menos 50 centros en Suecia, Noruega y Dinamarca, pero también en Chipre, Polonia, Croacia, Eslovenia e Inglaterra. Si bien la mayoría de estos centros se encuentran en Suecia (30, en 2018), es fundamental tener en consideración que en Noruega y Dinamarca (11 y 8 centros, respectivamente) es obligatorio el uso de Barnahus, y esto está estipulado por ley. En el caso sueco y finlandés las regulaciones adoptan los estándares de las Barnahus, pero no se trata de leyes específicas.

Save the Children ha estado promoviendo el modelo Barnahus en España, particularmente en Cataluña, donde la primera Barnahus se inauguró en 2020 en Tarragona, para luego expandirse a otras comunidades autónomas (Euskadi, Cantabria, Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, Extremadura y Navarra). La propuesta para la primera Barnahus en Cataluña (2018) se planteó que el psicólogo forense no sería parte del equipo permanente del centro, sino que del equipo móvil, esto es, un conjunto de profesionales que están vinculados a los centros aunque no estarán siempre, y solo acudirán para realizar sus funciones (Save the Children, 2018). Recién el pasado 23 de noviembre de 2023 se presentaron los primeros informes evaluando la implementación de estos centros, por lo que se trata de una experiencia muy incipiente¹⁵, pero que va de la mano de cambios legales.

En efecto, en el año 2021 se promulga la Ley Orgánica de Protección de la Infancia en España, orientada a prevenir, disuadir, y reparar la violencia contra niños, niñas y adolescentes, describiendo diversas formas de violencia contra dicho colectivo. Se señala que esta es una de las legislaciones europeas más avanzadas en esta materia, y enmienda el sistema tradicional que suponía declaraciones recurrentes de los NNA (hasta en siete ocasiones, señala la información oficial), resultando no solo en una evidente victimización secundaria sino también en la generación de inconsistencias en las declaraciones, y con ello una baja efectividad de los procedimientos. En relación con la toma de declaración, se estipula que se realizará solo una vez y mediante profesionales especialmente formados para ello, sin embargo, no se mencionan formas de acreditación para realizar esta labor. Por tanto, son profesionales (policías, fiscales, jueces) que han visto estos contenidos dentro de sus cursos formativos obligatorios.

3.1.3 Otras experiencias internacionales

Reino Unido

El modelo vigente en Reino Unido se basa igualmente en formar entrevistadores especializados, pero esta labor ha descansado principalmente en los cuerpos de policía. En particular, desde 1993 se aplica en Inglaterra y Gales el protocolo P.E.A.C.E. para la realización de entrevistas investigativas, no sólo para menores de edad (por ejemplo, también se emplea para víctimas o testigos de

¹⁵ <https://www.coe.int/es/web/children/-/presentation-of-the-national-mapping-study-and-training-gap-analysis-in-the-context-of-barnahus-services-in-spain>

terrorismo). Estas siglas aluden a Planificación y preparación (P), Implicar y Explicar (E), Contar, aclarar y desafiar (A), Cierre (C) y Evaluación (E), por sus siglas en inglés, y se compone de dos modelos: la entrevista cognitiva y los modelos de gestión de la conversación. Este protocolo ha seguido evolucionando y ha sido adoptado en otros cuerpos policiales y agencias gubernamentales alrededor del mundo, incluyendo el resto de Reino Unido, Estados Unidos, Canadá, Hong Kong, Australia, Nueva Zelanda, Singapur, Malasia, los Emiratos Árabes Unidos y la República de Irlanda¹⁶. El protocolo que se sigue actualmente para la realización de entrevistas forenses a niños se denomina ABE (acrónimo en inglés para Achieving Best Evidence)¹⁷, con una versión de 2022, que se enmarca también en los lineamientos de protección de menores esbozados en el Children Act de 1989, y Youth Justice and Criminal Evidence Act de 1999¹⁸. Este protocolo se orienta a entrevistas que serán grabadas para ser presentadas como evidencia principal en la corte, el que se deriva de un enfoque centrado en la víctima y considera el trauma vinculado a los hechos que se registrarán.

Actualmente en Inglaterra y Gales, las entrevistas pueden ser conducidas por oficiales de policía y trabajadores sociales, lo que depende de si el niño ha tenido contacto previo con estas organizaciones o no. Por otra parte, también se consideran preferencias de los niños y niñas respecto a las características de la persona que lo entrevistará (como género o etnia, por ejemplo)¹⁹. Además, se puede considerar la presencia de un segundo entrevistador como dupla, y aún más, de un intérprete (vinculado al proceso comunicativo) o un intermediario (que puede vincularse a aspectos cognitivos, o a excesivo estrés del niño/a). La legislación posibilita que, incluso, la entrevista sea realizada por un adulto que no forma parte del equipo de investigación, siempre que tenga competencias profesionales y capacidades que le permitan desarrollar adecuadamente la entrevista (no se especifica si debe tener la formación especializada como entrevistador). En este sentido, el protocolo de la entrevista, con los debidos resguardos, permite la participación de un número significativo de personas.

En el caso inglés existe también un curso de formación impartido por el Colegio de Policía, que otorga la acreditación como entrevistador especialista en abuso infantil (SCAIPD, Specialist Child Abuse Interviewer Police Development), con el que se puede acceder a una carrera como investigador en casos de abuso sexual; para esto se requiere haber completado previamente cursos de formación como investigador, y tener experiencia en casos complejos²⁰.

Pueden apreciarse también convergencia entre los arreglos institucionales predominantes en Norteamérica e Inglaterra. En un documento de noviembre de 2018 (Harewood, E. y Baine, H., 2018) referido a los centros para niños, niñas y adolescentes en Londres (CYP, Child and Youth People), se plantea utilizar el modelo de Barnahus y de los CACs como modelos para ser implementados en Inglaterra y Gales, para niños y niñas víctimas de abuso sexual. Se analizan tres centros situados en Londres, algunos de los cuáles aplicaban un modelo piloto donde las entrevistas forenses son realizadas por psicólogos clínicos que trabajan junto a los oficiales policiales que llevan las

¹⁶ <https://www.fis-international.com/about-us/background-to-peace/>

¹⁷ Traducido al castellano, “Alcanzando mejor evidencia en procedimientos criminales: Guía para testigos vulnerables o intimidados, incluyendo niños y niñas”.

¹⁸ Cabe destacar que en Inglaterra y Gales se habilitó en 1988 que los niños pudieran testificar en juicios criminales vía remota (“live video link”), desde una sala diferente de la Corte (Batman y Gökçearsan, 2023)

¹⁹ https://kirkleeschildcare.proceduresonline.com/p_achv_best_evid.html

²⁰ <https://assets.college.police.uk/s3fs-public/PL-D-101-SCAIDP-v4-0.pdf>,
<https://profdev.college.police.uk/professional-profile/child-abuse-investigator/>

investigaciones. Se señala que este modelo -inspirado en Barnahus y CAC's- sustituye las entrevistas ABE estándar, que son lideradas por los oficiales de policía dentro de una estación policial.

En Escocia existe experiencia respecto a la realización de entrevistas forenses a niños y niñas desde la década de 1980, con un subsiguiente desarrollo de protocolos y de buenas prácticas, en las décadas de 1990 y 2000, inspirados en los lineamientos del Children (Scotland) Act de 1995. En las guías de 2003 (Scottish Executive Guidelines) se planteaba que las entrevistas forenses fueran realizadas conjuntamente por trabajadores sociales y oficiales de policía, donde uno asumía el rol de entrevistador y el otro tomaba notas (no se exigía la grabación de la entrevista). La formación era realizada por entrevistadores experimentados, la que tenía una duración de una semana e incluía entrevistas prácticas (con actores) y retroalimentación respecto a las mismas.

Para evaluar el modelo escocés, el estudio de La Rooy et al (2011) incluyó respuestas de 91 oficiales de policía, la mayoría con rango de alguacil (95,6%), con una distribución relativamente equitativa entre mujeres y hombres (58% y 42%) y una media de años de servicio de 11,2 años. En promedio, los entrevistadores llevaban 4,2 años realizando entrevistas, con una media de 1,9 cada semana. En términos de formación, aunque 96,7% de los participantes había recibido la formación inicial, solo un 22% había tenido cursos de actualización, y el último curso formativo había sido realizado hace 1,8 años en promedio; esto es llamativo considerando el mencionado promedio de años como entrevistador (4,2), y que algunos incluso llevaban hasta 23 años haciéndolo. Así también, los entrevistadores plantearon su disconformidad y por tanto varias mejoras relacionadas con el contenido de estos cursos formativos, y solo el 39,6% de los participantes indicaron haber recibido alguna retroalimentación tras la realización de sus entrevistas, lo que en forma general impactaba en que no se ciñeran a los protocolos de manera estricta (La Rooy et al, 2011).

Tanto estos asuntos relacionados a la formación como a la falta de retroalimentación llevaron al cambio de modelo en Escocia, un proceso de transformación y mejora que se plantea como constante. En 2011 se introduce la obligatoriedad -salvo condiciones específicas- de la grabación de la entrevista, y también se modifica el trabajo en duplas, debiendo estar presente solo uno de los entrevistadores, mientras el otro se mantiene conectado en un espacio aparte²¹. Desde 2017 se inicia un proceso de actualización de los protocolos tradicionales (relacionados a la entrevista)²², y desde 2021 se pilota una transformación del sistema en su conjunto, con el desarrollo del Modelo de Entrevista de Niños y Niñas Escocés²³, el cuál se despliega a partir de las necesidades y desarrollo evolutivo del niño/a, considera aspectos relacionados al trauma, y se conecta además con el desarrollo del modelo de Bairn's Hoose (Barnahus) en Escocia²⁴. Los cursos formativos que se proponen bajo este nuevo modelo incluyen clases en aula durante 7 semanas dentro un período de 4 a 6 meses y establecen ciertos requisitos de acceso tanto para trabajadores sociales como policías (como formación y experiencia previa en el área)²⁵.

²¹ <https://www.gov.scot/publications/guidance-joint-investigative-interviewing-child-witnesses-scotland/pages/3/>

²² <https://www.iriss.org.uk/resources/reports/joint-investigative-interviewing-scotland>, <https://socialworkscotland.org/sws-projects/joint-investigative-interviews-of-child-witnesses/>

²³ Como se expresa en la National Guidance for Child Protection in Scotland de 2021, pp. 96-98, <https://scotgov.theapsgroup.scot/national-guidance-for-child-protection-in-scotland/104/>

²⁴ <https://www.gov.scot/publications/bairns-chose-scottish-barnahus-vision-values-and-approach/>

²⁵ https://www.cosla.gov.uk/data/assets/pdf_file/0022/19156/JII-Initial-Info-Pack-JULY-2020.pdf, pp.9-10.

Turquía

También existe evidencia reciente respecto al caso turco (Batman y Gökçeárslan, 2023), donde existen tres modalidades para realizar entrevistas: Unidades de Protección de Niños (Çocuk Koruma Birimleri, en turco, operando desde 1998), Centros de Monitoreo de Niños (Çocuk İzlem Merkezleri, 2012) y salas de Entrevista Forense (Adli Görüşme Odaları, 2017). Esta última se adecúa a los estándares internacionales para entrevistas a menores de edad, y estas son realizadas por un juez en presencia de un profesional del área de trabajo o psicología social. Se subraya los enfoques diferentes de jueces y staff profesional respecto a la entrevista, pues mientras los primeros la observan como un proceso para recoger evidencia, los últimos la entienden más como un proceso para obtener información de un/a menor víctima y así asegurar que se haga justicia: “se determinó que los jueces participantes y el staff profesional mayormente se orientó al nivel de conformidad de las afirmaciones de los niños con la evidencia material, mientras que el staff profesional se enfocó en el nivel de desarrollo del niño y la adecuación de las expresiones y a si estas se encontraban en armonía” (Batman y Gökçeárslan, 2023: 975).

Entre 2017 y 2018 el Ministerio de Justicia junto a UNICEF proveyó de cursos formativos para jueces y persecutores legales (con un cupo de 500 personas) que duraron entre dos y siete días para jueces, persecutores y profesionales, sin embargo solo 28% de los jueces que participaron del estudio citado (18 en total) asistieron a los cursos formativos²⁶ y, de hecho, los que no asistieron mostraron menor disposición a utilizar las salas acondicionadas para las entrevistas, que implicaba situarse en un espacio aparte del niño/a y el entrevistador/a (Batman y Gökçeárslan, 2023). Por contrapartida, 23 de 25 entrevistadores profesionales sí asistieron a tales cursos, empero algunos plantearon que tal formación fue insuficiente, en términos de duración y en relación con ejemplos prácticos, pues se trataba de casos de baja complejidad.

Nueva Zelanda

En Nueva Zelanda opera un modelo similar al inglés, pero existe un sistema nacional -estandarizado- de formación y acreditación. La formación es impartida por el Royal New Zealand Police College en tres niveles (básico, intermedio y avanzado), tanto de modo presencial como online, y se enfoca en la comprensión de las necesidades de los menores de edad y los requerimientos de la norma Regulaciones sobre Evidencia de 2007. Para acceder a la acreditación de cada nivel (en algunos casos se especifica que es anual, en los otros no) se deben completar los cursos y presentar evidencia de la utilización de las técnicas en la realización de entrevistas (SCWI, Specialist Child Witness Interview).

Las y los entrevistadores pueden ser policías o profesionales de la agencia especializada en menores de edad (llamada Child, Youth and Family), y para ejercer deben haber cursado los antedichos cursos reconocidos a nivel nacional, y estar en el registro nacional de entrevistadores (SCWI register). Para las personas que se formaron antes del 1 de julio de 2012, deben contar con entrenamiento adicional en estas materias. Se señala explícitamente la relevancia de la acreditación para los entrevistadores, como una forma de mantenerlos actualizados: “El proceso de acreditación apunta a asistir a entrevistadores para mantener las mejores prácticas técnicas y todos los entrevistadores deben obtener y mantener su acreditación después del entrenamiento oficial”. Se señala también que la

²⁶ Se hipotetiza como una de las razones para no haber asistido el límite que impone el cupo de 500 personas, sin embargo, del texto también se desprende que algunos jueces pueden ser reacios a adoptar nuevos protocolos. Por ejemplo, uno señaló que las Salas de Entrevista Forense iban contra el principio de cara a cara, “I do not have a conscientious opinion on the camera screen” (Batman y Gökçeárslan, 2023: 979). En el caso de los profesionales que no asistieron -solo dos-, esto fue por razones personales.

formación debe ser nacionalmente consistente, conducida por practicantes experimentados, actualizada en términos bibliográficos y de jurisprudencia, disponible regularmente tanto para entrevistadores nuevos como existentes, y además debe incluir observar a entrevistadores experimentados.

Se plantea como responsabilidad de las y los entrevistadores mantener sus habilidades y conocimientos actualizados, y que también se les provea de espacios para compartir conocimientos y experiencias como asistir regularmente a revisiones entre pares a nivel local y nacional. A nivel nacional, esta revisión entre pares se debe realizar anualmente, e incluye retroalimentación de pares y sesiones con expertos en la materia. Como labor de las jefaturas directas se menciona el asegurar que existan las medidas adecuadas para que las y los entrevistadores puedan lidiar con el estrés, facilitando también acceso regular y frecuente a supervisión con profesionales entrenados en trabajo clínico con niños/as, supervisión personal con personas expertas en manejo del estrés y revisión de las prácticas desarrolladas por los entrevistadores/as, por parte de una persona experimentada.

Colombia

En el contexto sudamericano, se puede mencionar el caso colombiano, donde en 2013 se promulga la Ley N°1.652, mediante la cual se establece la realización de entrevistas forenses videograbadas en caso de abuso sexual infantil u otras formas de violencia contra los niños, niñas y adolescentes²⁷. Mediante esta ley se le otorga el carácter de material probatorio a la entrevista, si bien se ha discutido sobre la necesidad de declaración posterior del NNA en juicio. En efecto, se estipula que “la entrevista forense de niños, niñas o adolescentes víctimas de violencia sexual será realizada por personal del Cuerpo Técnico de Investigación de la Fiscalía General de la Nación, entrenado en entrevista forense en niños, niñas y adolescentes, previa revisión del cuestionario por parte del Defensor de Familia, sin perjuicio de su presencia en la diligencia”. Se agrega que, en caso de no contar con los mencionados profesionales de la Policía Judicial, la autoridad competente -el Comisario de Familia- debe realizar las gestiones para asegurar la intervención de un entrevistador especializado, “preferiblemente con conocimiento en psicología infantil”²⁸, que pueden ser defensores de familia, provenir de ONGs o ser psicólogos de centros como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (Gutiérrez de Piñeres, 2017).

Se concedió un plazo de un año para entrenar al personal en entrevista forense, en particular respecto al desarrollo evolutivo de los menores de edad y la aplicación de protocolos. Algunos estudios sostienen que esto último no se realiza de manera adecuada, siendo un aspecto a mejorar en la implementación (Gutiérrez de Piñeres, 2017). También se estipula que las entrevistas forenses serán realizadas en una Cámara de Gesell o un espacio debidamente acondicionado a la edad y etapa evolutiva del NNA. Las formaciones se realizan principalmente en la Alta Escuela de la Fiscalía General de la Nación, y se basa en el protocolo de NICHD adaptado a la realidad colombiana, denominado NICHDFGN; sin embargo también se imparte formación basada en el Protocolo SATAC/RATAC (Carvajal y Granada, 2020; Quintana y Duarte, 2022).

En términos de profesiones, la muestra del estudio de Gutiérrez de Piñeres (2017), que consideró 81 entrevistadores, se compuso de 38 psicólogos, 16 investigadores criminalistas, 15 policías judiciales,

²⁷<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=53771#:~:text=Por%20medio%20de%20la%20cual,libertad%2C%20integridad%20y%20formaci%C3%B3n%20sexuales>.

²⁸ <https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Lists/FAQ/DispForm.aspx?ID=135&ContentTypeId=0x01007817A7D280B94D2FB94BEA87C8CB6ACB00681692C5CE8A794F8ACE105E6A7616FD>

4 defensores de familia, 1 asistente de fiscal y 7 personas que no describieron su cargo o función. Esta multidisciplinaria se recoge también en la propuesta de un curso de formación en entrevista forense de la Dirección de Altos Estudios de la Fiscalía General de la Nación (2021), de 60 horas y con un cupo de 250 personas, donde se detalla: “Este taller está dirigido a los servidores que ejercen funciones de policía judicial, con formación en áreas afines a las ciencias humanas (psicología, sociología, antropología, trabajo social, abogado, etc.) y que, en ejercicio de sus funciones, llevan a cabo entrevistas a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual”.

Chile

El 20 de enero de 2018 se promulga en Chile la Ley N°21.057, que regula las entrevistas investigativas videograbadas realizadas a niños, niñas y adolescentes (NNA) que han sido víctimas de abuso sexual u otros delitos violentos, adecuando así la legislación nacional de acuerdo con estándares internacionales y en pos de prevenir la victimización secundaria de los NNA en el proceso de investigación. Las modificaciones introducidas también alcanzan a otros momentos del proceso penal, desde la toma de denuncia hasta la declaración en juicio, siendo ésta última realizada en una sala distinta de la sala de audiencias mediante circuito cerrado y a través de un intermediario. La primera etapa se implementó el 3 de octubre de 2019, la segunda se inició el 3 de junio de 2021 y, finalmente, la tercera etapa comenzó el 3 de octubre de 2022, con lo cual abarcó todo el territorio nacional.

La implementación de la ley ha supuesto una alta coordinación interinstitucional y trabajo conjunto entre el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Poder Judicial, el Ministerio Público, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile. En este sentido, la realización de las entrevistas videograbadas se alberga en instituciones públicas, a diferencia de modelos como los Child Advocacy Centers en América del Norte o los Barnahus en Europa, lo que supuso una adaptación institucional para responder a los requerimientos y estándares que establece la ley. En este sentido, cabe mencionar como un hito la inauguración del Centro de Entrevistas Videograbadas de la Policía de Investigaciones de Chile en mayo de 2019.

Los y las entrevistadoras son mayormente policías (Carabineros y PDI) y funcionarios del Ministerio Público, así como también profesionales del área de la psicología o trabajo social (que se desempeñan en instituciones del Ministerio Público, y en menor medida el Ministerio del Interior y Seguridad Pública), sumándose a los jueces (Poder Judicial) acreditados como intermediarios, siendo una de las características distintivas de este modelo respecto a otras experiencias internacionales el que las personas que realizan funciones como entrevistador o entrevistadora, además de contar con formación específica, deben estar debidamente acreditados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. De este modo, se pueden habilitar con el Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE), mientras que los cursos posteriores y la retroalimentación de los instructores son los que permiten mantener la acreditación (ligados al Programa de Formación Continua, PFC). Estos procesos se realizan dentro de cada institución (Ministerio Público, Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, Academia Judicial en el caso del Poder Judicial, Ministerio del Interior y Seguridad Pública), pero están estandarizados.

Aunque con ciertos bemoles, la implementación de la Ley N°21.057 se ha considerado satisfactoria, además de necesaria (Iturra y Rosati, 2019; Henríquez Galindo, 2021; Fernández, 2023). Henríquez Galindo (2021) analiza las siguientes objeciones surgidas en la discusión parlamentaria de la ley: «Es necesario que la víctima se someta al contrainterrogatorio del defensor», «la víctima debe declarar en el juicio oral», «se trata de una medida que afecta al derecho a la defensa», «disminuir el número

de entrevistas dificultará la investigación, haciendo más difícil la obtención de pruebas para condenar», y «es extraño que el fiscal no pueda entrevistar a la víctima» (Henríquez Galindo, 2021: 102-109), debatiendo punto a punto cada una de ellas, demostrando cómo estas sí son abordadas con el sistema hoy vigente. Por otra parte, también da cuenta de las razones que llevaron a pasar de una “entrevista única videograbada” originalmente propuesta al sistema actual. Se estableció así la realización de la entrevista investigativa videograbada así como también la declaración judicial mediante la intermediación, para lo cual se tomaron en consideración aspectos procesales como también los principios que busca promover y proteger la ley (Henríquez Galindo, 2021: 114-115). Estas decisiones se tomaron considerando tanto la experiencia internacional como los principios que busca resguardar la ley.

Por otra parte, el estudio de Fernández (2023) se enfoca en la implementación de la tercera etapa de la Ley 21.057 en la Región Metropolitana, incluyendo las visiones de once entrevistadores, quienes en su diagnóstico identifican ciertos nudos críticos, que coinciden con los detectados en los informes de evaluación anual de la ley. En particular, se recogen problemas como: i) falta de recursos y financiamiento, ii) sobrecarga y deserción de entrevistadores e intermediarios; iii) falta de cuidado y protección de entrevistadores e intermediarios; iv) barreras institucionales; y, v) brechas en la evaluación previa de los niños (Fernández, 2023: 79-84). Aun cuando se resaltan también aspectos positivos vinculados con el diseño del sistema, tales temáticas son una preocupación constante para los actores del sistema.

A continuación, se entrega una tabla que sintetiza y compara los distintos modelos analizados.

País	Institucionalidad	Perfil profesional	Formación y acreditación	Exclusividad	Financiamiento	Cuidado y autocuidado	Dupla	Estadísticas
Chile	Ministerio Público, PDI, Carabineros, Poder Judicial, MINSP	Policías, abogados, jueces, fiscales, psicólogos, trabajadores sociales, etc.	CIFE. Revalidación a través de PFC. Proceso lo realiza cada institución. Existe registro oficial de entrevistadores.	Aunque la ley lo establece, no existe exclusividad salvo el CEIV. Se agenda con tiempo, aunque hay imprevistos.	Público sin presupuesto propio.	No hay actividades sistemáticas, más allá de la presencia de psicólogos, encuentros anuales.	Sí, aunque a partir de las indagaciones se observa que en algunos casos se está prescindiendo de esta práctica.	11,8% de deserción de entrevistadores/as en periodo 2019 - 2023
Estados Unidos	Child Advocacy Centers y donde no están, policías formados	Psicólogos, trabajadores sociales.	Proceso de formación y certificación de entrevistadores/as es recomendado (no obligatorio) y es entregado por diversas entidades. No existe registro oficial de entrevistadores. Los centros son acreditados cada 5 años.	Existe dedicación exclusiva, pero no en todos los casos. Se agenda con tiempo, aunque hay contingencias.	Público (creciente) y privado a partir de donaciones y recaudación de fondos.	La salud mental y la revisión de casos forman parte de los estándares para que los centros se acrediten. 94% participaron en revisión por pares (5 horas mensuales).	Sin información.	Se entrevista a más del 70% de los niños/as que ingresaron a CAC. 17 entrevistas mensuales promedio (Fessinger y McAuliff, 2020) Entre 6 y 10 entrevistas semanales (Starcher y Stolzenberg, 2020) Entrevistas duran 46.29 minutos. Se realizaban una semana después de la revelación. (Fessinger y McAuliff, 2020) Entre 20 y 60% de rotación anual. 2 a 3 años en funciones (McDonald et al, 2017).
Canadá	Child Advocacy Centers, Child and Youth Advocacy Centers Policía Policía Montada	Policías, real policía montada o profesionales vinculados a la protección de	Similar a USA mediante centros especializados adscritos a la CCAA u otras organizaciones.	Existe dedicación exclusiva pero no en todos los casos.	Financiamiento público se duplicó 12.25 millones en el período 2016-2021 en relación	Revisión de pares puertas adentro: se presenta 15-20 minutos de una entrevista, y	Entrevistas son monitoreadas por oficial de policía a cargo del caso.	Sin información.

País	Institucionalidad	Perfil profesional	Formación y acreditación	Exclusividad	Financiamiento	Cuidado y autocuidado	Dupla	Estadísticas
		menores de edad.		Tácticas para mejorar el ambiente laboral.	al quinquenio anterior.	luego se analiza y debate conjuntamente.		
Reino Unido	Cuerpos de policía, Child and Youth People	Oficiales de policía y trabajadores sociales. También de adulto con competencias profesionales y capacidades. En Escocia trabajadores sociales y oficiales de policía con formación y experiencia previa en el área.	Existe una denominación como especialista (SCAIPD) Proceso de formación y acreditación centralizados en Colegio de Policía. En Escocia el nuevo modelo considera clases en aula por 7 semanas en período de 4 a 6 meses.	Sin información.	Sin información.	Sin información.	Presencia de segundo entrevistador como dupla e intérprete u otro de apoyo. En Escocia las EIV son realizadas con duplas al igual que modelo chileno.	En Escocia (2011) la media de años haciendo EIV es de 4.22 años. Promedio de 1.9 EIV cada semana. Solo 22% había hecho cursos de actualización, y el último se había realizado hace 1.82 años. 39,6% recibió retroalimentación
Europa	Barnahus según país dependen de municipios y servicios sociales, departamentos de protección de la infancia, Interior, Justicia o Salud. Sólo en Noruega y Dinamarca estos centros son por ley.	En Islandia psicólogo especializado. En Dinamarca oficiales de policía especializados. En España policías, fiscales, jueces que han visto estos contenidos dentro de su formación.	Todos los entrevistadores están formados. No se especifica una formación estandarizada ni formas de acreditación	Sin información.	Comisión Europea financia algunos proyectos locales. Por ejemplo, el proyecto STEPS para formación de profesionales en Cataluña (junto a instituciones locales). Entrega soporte técnico en otros países,	Sin información.	Se integra la realización de una única EIV con sistema judicial con participación de un representante del ámbito judicial conectado.	Sin información.

País	Institucionalidad	Perfil profesional	Formación y acreditación	Exclusividad	Financiamiento	Cuidado y autocuidado	Dupla	Estadísticas
		En general, se trata de Psicólogos forenses.			como Finlandia y Eslovenia ²⁹ .			
Nueva Zelanda	Modelo similar al de Reino Unido.	Policías o profesionales de la agencia especializada en menores de edad (llamada Child, Youth and Family)	Sistema nacional - estandarizado de formación y acreditación (Royal New Zealand Police College). Se da en tres niveles (básico, intermedio y avanzado). Acreditación anual; completar cursos y presentar evidencia.	Sin información	Sin información	Hay espacios para compartir conocimientos y experiencias. Revisiones entre pares a nivel local y nacional. Supervisores deben asegurar medidas adecuadas para que entrevistadores puedan lidiar con el estrés.	Sin información.	Sin información.
Colombia	Fiscalía General de la Nación (FGN), Poder Judicial. Cuerpo Técnico de Investigación de FGN; defensores de familia, profesionales de ONGs o de centros como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.	Psicólogos, investigadores policías judiciales, defensores de familia, asistente de fiscal	Las formaciones se realizan en la Alta Escuela de la Fiscalía General de la Nación	Sin información.	Sin información.	Sin información.	Sin información.	Sin información.

²⁹ https://reform-support.ec.europa.eu/what-we-do/public-administration-and-governance/strengthening-child-friendly-justice-through-effective-co-operation-and-coordination-among-different_en

3.2 Estudios sobre deserción en trabajadores/as de cuidado de niños y niñas y en entrevistadores/as forenses

Existe literatura especializada en torno a temas de salud mental de profesionales trabajando en centros de cuidado de menores, especialmente en los Child Advocacy Centers de Estados Unidos, y en mucha menor medida para el caso de entrevistadores forenses especializados en el trabajo con NNA. Si se considera que incluso este tipo de literatura especializada en entrevistadores forenses en Estados Unidos es incipiente, en otras realidades nacionales es aún más reducida. Empero, este desarrollo incipiente sigue al auge que tuvo el desarrollo de protocolos, la publicación de guías prácticas y de investigaciones relacionadas a las metodologías aplicadas en centros como los CAC norteamericanos (Perron y Hiltz, 2006).

En general, existe un campo de estudios que se enfoca en las consecuencias que tienen las condiciones de trabajo de los profesionales del área de cuidados y protección de niños, donde se reconoce que son más proclives que otros profesionales a padecer burnout y trauma secundario. A su vez, esto los hace más proclives a abandonar o cambiar de lugar de trabajo (turnover). Dentro de este universo, los entrevistadores forenses son un conjunto reducido de trabajadores sobre quienes existe sólo un conocimiento incipiente, aunque en cierta medida ratifica los hallazgos detectados a nivel general. Cabe tener en consideración que la rotación anual de los trabajadores del cuidado de niños y niñas en Estados Unidos alcanza a un 30-40%, y algunos estudios la sitúan entre 14 y 60% (Salloum et al, 2015; McDonald et al, 2017) con una permanencia media de 2 a 4 años (Walsh et al, 2018; McDonald et al, 2017), e informalmente se estima que la mayoría de los Child Advocacy Centers tienen tasas de rotación o permanencia de los entrevistadores forenses, de cerca de tres años³⁰. Las consecuencias de la deserción de los trabajadores dedicados al cuidado de menores de edad implican naturalmente una mayor carga de trabajo para el personal que continúa desarrollando sus funciones, una pérdida de su conocimiento y capacidades personales, crecientes cargas financieras para las organizaciones, una desorganización en la planificación de los casos e inconsistencias en su gestión, y una disponibilidad y cualidad decreciente de los servicios a los niños, niñas y sus familias (Salloum et al, 2015; Benton, 2016; Chung y Choo, 2019).

3.2.1 Definiciones generales

Antes de avanzar, resulta conveniente dar algunas definiciones generales a modo de glosario, en relación con la sintomatología y/o diagnósticos que mencionan los diversos estudios consultados:

Burnout

El burnout se vincula a estresores interpersonales crónicos en el lugar de trabajo, que se expresa en sentimientos de agotamiento, cinismo y desapego respecto al trabajo, e ineffectividad (Maslach et al, 2001). Puede considerarse como una condición psicológica causada por un desbalance entre un trabajo demandante con carencia de acceso a recursos (Starcher y Stolzenberg, 2020). Como consecuencias, se lo asocia con ausentismo laboral, intenciones de dejar el trabajo, rotación, baja productividad y efectividad, sentimientos de depresión, ansiedad y baja autoestima (Maslach et al, 2001; Perron y Hiltz, 2006: 217; Salloum et al, 2015). Existen algunos antecedentes personales que se vinculan a niveles altos de burnout y también a trauma secundario, tales como ser personas más

³⁰ Citado en el podcast especializado, The SRCAC Exchange, episodio “Building Resilience: Empowering forensic interviewers for sustainable success” <https://thesrcacexchange.libsyn.com/s2e6-building-resilience-empowering-forensic-interviewers-for-sustainable-success>

jóvenes, tener menos años de experiencia profesional, y una historia personal de trauma, empero no existen tendencias claras en relación al género (Salloum et al, 2015).

Trauma secundario

Otra afección característica de quienes trabajan con niños y niñas que han enfrentado abusos es el trauma secundario, o estrés por trauma secundario: "esta condición resulta del estrés de trabajar o conocer íntimamente a alguien que ha sido traumatizado o está sufriendo" (Perron y Hiltz, 2006: 217). Se plantea que el trauma secundario puede llevar a trastornos psicológicos, comportamientos evitativos y en casos severos, el Síndrome de Estrés Postraumático (Starcher y Stolzenberg, 2020). Por otro lado, a diferencia del burnout, que se considera que emerge de un prolongado estrés laboral derivado del agotamiento emocional y despersonalización, el trauma secundario puede emerger súbitamente, ante un caso especialmente complejo, por ejemplo (Walsh et al, 2018). Un estudio con trabajadores de servicios de protección de menores encontró que a más años de experiencia, el trauma secundario se reduce, hipotetizando consiguientemente que los trabajadores con más experiencia han desarrollado más capacidades para afrontarlo. (Dagan et al, 2016, citado en Starcher y Stolzenberg, 2020)

Trauma vicario

La literatura plantea que el trauma vicario tiene una orientación teórica y se refiere mayormente a los cambios cognitivos resultantes de la exposición acumulativa a poblaciones que experimentan trauma, más que la experiencia misma de los síntomas del trauma (Salloum et al, 2015), afectando esquemas cognitivos relacionados a la identidad, la memoria y los sistemas de creencias (en ámbitos como confianza, sentimientos de control, temas de intimidad, necesidades de estima, preocupaciones relacionadas a la seguridad, e imagería intrusiva, *vid* McDonald et al, 2017). De este modo, algunas reacciones son similares al Trastorno de estrés postraumático, incluyendo aumento de la excitación o síntomas de evitación como hipervigilancia, desesperanza, evitación, imágenes intrusivas del trauma de un cliente, alteraciones del sueño, agotamiento, culpa y miedo.

Satisfacción por compasión y Fatiga de compasión

La literatura especializada realza como factor protector ante esta sintomatología la satisfacción por compasión, derivada del placer de ayudar a otros, o el beneficio positivo que uno recibe de la interacción directa con individuos que están sufriendo o están traumatizados (Figley, 1995; Salloum et al, 2015). Altos niveles de satisfacción por compasión se asocian con un riesgo reducido de fatiga por compasión (que incluye al trauma vicario) y burnout entre trabajadores de cuidado de menores de edad (Salloum et al, 2015: 55). Algunos estudios plantean que entre 34 a 50% de estos trabajadores experimentan niveles altos o muy altos de fatiga de compasión, de lo que se desprende un modelo causal: la fatiga de compasión (compuesta por trauma vicario y trauma secundario) puede evolucionar en burnout, y así en intenciones de abandonar el trabajo: "Cuando no se reconoce o se ignora, la fatiga por compasión puede conducir a sentimientos de desapego, cinismo y agotamiento y, en última instancia, puede provocar ausentismo, rotación de personal y baja productividad" (Salloum et al., 2015).

3.2.2 Evidencia sobre burnout, estrés secundario y rotación laboral en trabajadores/as de cuidado de niños y niñas

Diversos estudios sostienen -y, en conjunto, ratifican- que el apoyo laboral, sea directamente por la jefatura directa o supervisor o el conjunto de actores vinculados (incluyendo también a colegas, amigos y familia) es la variable que más incide sobre el burnout (Perron y Hiltz, 2006; Kim y Kao, 2014; Benton, 2016; Letson et al, 2016; Chung y Choo, 2019; Baugerud et al, 2017). Esto es, a mayor apoyo del supervisor y/o del entorno próximo de los trabajadores, menores son los niveles de burnout, en tanto estos son capaces de manejar aspectos del ambiente laboral que contribuyen a propiciarlo (Perron y Hiltz, 2006: 219). Un estudio meta-analítico sobre la intención de cambiar de trabajo entre trabajadores de cuidado de niños/as (Kim y Kao, 2014), encontró que predictores vinculados al estrés y burnout tenían una influencia media a alta sobre la intención de cambiar de trabajo. Pero aún más, encontró que la carga laboral no fue un predictor significativo de rotación, lo que sí ocurrió con enfrentar situaciones de conflicto en el trabajo y de ambigüedad respecto a sus roles.

Como plantea Benton (2016), el burnout no está directamente vinculado con la renuncia o rotación (turnover); esto es, aún cuando se presente, los trabajadores pueden continuar desarrollando sus funciones en el largo plazo. En su estudio, Benton analiza las dinámicas de retención y rotación de profesionales que trabajaron en el cuidado de niños y niñas, como retribución por la realización de un master en trabajo social. A partir de eso, distingue entre quienes permanecen y quiénes se marchan. El salario, las horas de trabajo y el apoyo de la jefatura directa o supervisor resultaron significativas en los modelos de regresión múltiple aplicados. Además, con una diferencia de solo dos horas de trabajo semanales (45 vs 43) se produce una diferencia significativa entre quienes permanecen y quiénes se marchan. El efecto del burnout sobre la retención/rotación se difumina al considerar la variable de apoyo de la jefatura directa o supervisor, coincidente con lo antes planteado.

El estudio de Letson et al (2020) se aplicó online a trabajadores del área de cuidado de niños y niñas, y fue respondido por 885 personas, 85% mujeres, promedio de edad 42,1 años. Los trabajadores especializados en el cuidado de niños/as mostraron un mayor Índice de burnout. También, quienes realizaban trabajos de guardia (on-call) presentaron mayor índice de Burnout. El cuestionario también contenía tres preguntas abiertas: i) impacto personal de ser un trabajador de CAC; ii) impacto profesional de trabajar en un rol de CAC, iii) formas de autocuidado. Respecto a la primera, se destacan desafíos para separar el trabajo de la vida familiar, cambios en la percepción del entorno, sobre el funcionamiento personal, impacto en la salud y la vida social. Las respuestas (de las entrevistas) dan cuenta de conductas evitativas, ciertas formas de paranoia, ansiedad, agotamiento, pérdida y desorden del sueño, sentimientos depresivos y dificultad para encontrar alguien con quién compartir sus experiencias.

En cuanto a los impactos sobre la vida profesional, se mencionaron impactos emocionales y cognitivos (desensibilización, falta de empatía, ira), sentimientos de eficacia dentro del trabajo (desesperanza), factores afectando la eficacia (pueden ser positivos o negativos), y de entorno organizacional (desconfianza, conflictos internos). En relación a las formas de autocuidado y para aliviar el estrés, se identificaron comportamientos evitativos (salir menos, permanecer en casa, tomar más vacaciones, no salir con compañeros de trabajo), apoyo interpersonal (principalmente con colegas, pero también con amigos y familia), apoyo intrapersonal (religiosos, técnicas de mindfulness, meditación, hasta hacerse las uñas), comportamientos de afrontamiento físico

(caminar a diario, hacer yoga, comer sano, dormir bien), y desafíos (donde señalan que a pesar de conocer diversas técnicas, es difícil tener el tiempo, la energía o la disposición para implementarlas). En efecto, se subraya que es preocupante recurrir de comportamiento evitativo (reduciendo el contacto social, incluso cayendo en alto consumo de alcohol), porque limita los beneficios asociados al contacto social con colegas y el entorno próximo, para enfrentar el estrés, burnout y trauma secundario.

Fuera del ámbito estadounidense, Chung y Choo (2019) realizaron un estudio con trabajadores del área de protección de menores en Corea del Sur. Resaltan que estudios nacionales realizados en Estados Unidos muestran que la rotación anual en las agencias de protección de menores varía entre 20 y 40% desde el año 2000, lo que es superior a otras áreas del sector servicios. El índice de rotación en los trabajadores de protección de menores en Corea del Sur pasó de 25% en 2006 a 56,6% en 2014, más importante aún si se considera que el sistema fue creado recién en el año 2000, por lo tanto está en proceso de consolidación, y de este modo se ve dificultado su crecimiento. De hecho, en promedio los trabajadores del sistema tenían menos de 3 años de experiencia, e incluso un 30% tenía menos de un año de experiencia. En tanto, según los estudios que consultaron, en Estados Unidos el promedio de permanencia en las agencias era superior a 8 años, con un 15% teniendo menos de un año de empleo en su actual organización de protección de menores.

Chung y Choo (2019) plantean un modelo que incluye factores de riesgo (ambigüedad de rol, conflicto de rol, sobrecarga de rol, preocupaciones sobre seguridad personal, estrés por trauma secundario, síntomas depresivos) y factores protectores. Como factores protectores ante el burnout, intentos de renunciar e insatisfacción laboral se menciona especialmente el apoyo de la jefatura directa o supervisor y dos características personales: resiliencia y comportamiento pro-social. En sus resultados, en general las variables relacionadas a estrés de rol y los síntomas depresivos fueron los factores más vinculados a insatisfacción laboral, burnout e intención de renunciar. Considerando las elevadas cifras de rotación laboral, concluyen que los factores de riesgo asociado al trabajo son demasiado abrumadores como para ser contrarrestados por los factores protectores.

Empero, se resaltó que, a diferencia del caso estadounidense, el factor protector del apoyo de la jefatura directa o supervisor no es tan fuerte, lo que puede deberse a variables contextuales (un sistema nuevo, los trabajadores son más jóvenes y menos experimentados) o culturales (una cultura colectivista donde el compromiso organizacional se impone a asuntos personales, como la satisfacción laboral). Por tanto, se señala que -en el caso surcoreano- no resultaría eficaz que los empleadores del Sistema de Protección de Menores descansan únicamente en la relación entre trabajador y jefatura directa (supervisor) para lidiar con el burnout, y se requieren identificar medidas adicionales. No obstante, la relación con el jefe o supervisor sí se mostró importante al reducir la intención de abandonar o cambiar de trabajo.

En Noruega, Baugerud et al (2017, citado en Letson et al, 2020) realizaron un estudio con trabajadores de cuidado de niños y niñas respecto a trauma secundario (STS), burnout y satisfacción por compasión, utilizando el Nordic Questionnaire for Psychological and Social Factors at Work (QPS Nordic), junto a otros instrumentos. Los autores plantean que sus resultados, que difieren ampliamente de las tendencias antes resaltadas puesto que ninguno de los 684 participantes presentaba altos niveles de riesgo por burnout, podrían estar dando cuenta de las buenas condiciones de trabajo que existen en dicho país, como tiempos de licencia extensos y una cultura de supervisión con flexibilidad y autonomía. El efecto combinado de esto permitía un sentido de control sobre su trabajo que los blindaría ante el burnout y el estrés secundario (Baugerud et al, 2017). Si esto así fuera, se estaría ratificando la importancia de los factores protectores.

Cabe mencionar el estudio realizado por Salloum et al (2015), que hace un especial énfasis en las medidas de cuidado y autocuidado (denominado TISC en inglés, trauma-informed self-care), y señalan que, a pesar de ser una actividad restauradora o protectora muy recomendada, pocos estudios lo han ponderado empíricamente. Plantean que el autocuidado (TISC) incluye ser consciente de la propia experiencia emocional en respuesta a la exposición a clientes traumatizados y planificar e involucrarse en estrategias positivas para lidiar con ello, como buscar supervisión, asistir a cursos formativos sobre trauma secundario, trabajar dentro de un equipo, balancear las cargas de trabajo, y también lograr un equilibrio trabajo-vida personal³¹. El estudio se basa en una muestra de 104 gestores de cuidado de menores de edad y supervisores (jefes), de los cuáles un tercio mostró altos niveles de burnout y trauma secundario, así como bajos niveles de satisfacción por compasión.

Se indagó sobre las prácticas de autocuidado empleadas por los trabajadores. Las cuatro prácticas más utilizadas fueron recurrir y esperar consulta y apoyo regular por parte del supervisor o jefe, utilizar apoyo de pares, asistir regularmente a formación de seguridad para trabajadores de cuidado de niños/as y trabajar con un equipo dentro de la agencia y la comunidad. Por contrapartida, las menos utilizadas fueron asistir a entrenamientos sobre trauma secundario, balancear la carga de trabajo para que el trabajador no sólo deba lidiar con niños traumatizados y sus familias, utilizar recursos de apoyo por parte de la agencia (como programas de asistencia a los trabajadores), y desarrollar un plan escrito enfocado en el equilibrio trabajo-vida personal (Salloum et al, 2015). De los resultados sobre el impacto de tales prácticas en burnout y trauma secundario, se desprende que quienes se implicaron más en actividades de autocuidado experimentaron niveles más altos de satisfacción por compasión y menores niveles de burnout. No obstante, no hubo relación con la reducción de los niveles de trauma secundario, lo que sugeriría que se requiere intervención especializada adicional para ayudar a estos profesionales en su recuperación, y se sugiere que probablemente algunas prácticas de autocuidado (a evaluar) pueden tener mayor impacto sobre el trauma secundario que otras (Salloum et al, 2015).

3.2.3 Estudios específicos sobre investigadores e investigadoras forenses

El primer estudio que se enfoca específicamente en los entrevistadores forenses es el de Perron y Hiltz (2006), realizado a partir de una encuesta online con 66 entrevistadores de los Child Advocacy Centers afiliados a la NCA. En los resultados se destaca que la satisfacción organizacional tiene una relación inversa moderada con Burnout y una suave relación inversa con el Trauma Secundario. No se identificó una relación fuerte entre la cantidad de entrevistas realizadas o la cantidad de años vinculados a entrevistas forenses con estos diagnósticos. La relación más fuerte identificada fue la relación inversa entre satisfacción organizacional y burnout (falta de compromiso y agotamiento), así como también entre aquella y autoeficacia, lo que pone de relieve la necesidad de fomentar un clima laboral positivo. No se encontró evidencia respecto al efecto de las características personales ni el carácter de las tareas vinculadas a las entrevistas forenses, en relación con burnout o trauma secundario.

Otro estudio referente a entrevistadores forenses es el de Bonach y Heckert (2012), quienes evaluaron los efectos del estrés secundario en 256 entrevistadores/as, usando la Escala de Estrés de Trauma Secundario (STSS, en inglés). Entre sus principales resultados se destaca que el grado de

³¹ Como referencias institucionales en este sentido, se menciona la *National Child Traumatic Stress Network* (Red Nacional de Estrés Traumático Infantil) de la organización Child Welfare, que ha publicado también un manual promoviendo estas prácticas, denominado *Child Welfare Trauma Training Toolkit*, del año 2008.

soporte laboral que recibieron los entrevistadores dentro y fuera de sus agencias tuvo una relación significativa con la magnitud del trauma secundario. Otros factores de relevancia fueron una supervisión o jefatura insatisfactoria, mantener roles duales dentro de la organización, falta de formación relacionada a autocuidado, e insuficiente trabajo en equipo.

También se alude a la tesis doctoral de Chiarelli-Helminiak (2014, no disponible online), que se refiere a las maneras para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral. A partir de una encuesta electrónica aplicada a 222 personas, identificadas mayormente como entrevistadores forenses pero de distintas especialidades, se encontró -primero- que cerca de un tercio estaban experimentando burnout, mediante el Oldenburg Burnout Inventory. “Los resultados demostraron que la satisfacción laboral fue significativamente más alta cuando los entrevistadores forenses dispusieron de tiempo libre luego de una entrevista difícil, para desconectarse del ambiente laboral. Un alto nivel de satisfacción laboral estuvo altamente relacionado con sentirse apoyado por el equipo multidisciplinar y sentir que ellos tienen más control sobre sus trabajos. El apoyo tanto dentro como fuera de sus organizaciones fue crítico en prevenir el burnout” (Chiarelli-Helminiak, 2014, citado en Letson et al, 2020)

Fansher et al (2020) resaltan que el impacto de los estresores que enfrentan las y los entrevistadores forenses no ha sido aún suficientemente estudiado. Realizaron un estudio cuantitativo y cualitativo a partir de las respuestas de 250 entrevistadores forenses de Child Advocacy Centers en Estados Unidos, y sus resultados indican que el burnout se vinculaba principalmente a factores laborales como sentirse abrumado por las tareas, apoyo organizacional inadecuado y exposición directa a materiales gráficos involucrando a niños. Destacan que, si ciertas agencias tienen una orientación persecutoria más marcada, esto puede generar estrés tanto sobre los niños y niñas como sobre los entrevistadores/as, contraponiendo así lo que es mejor para la investigación y qué es mejor para los clientes o víctimas (Fansher et al, 2020).

Los entrevistadores también destacaron positivamente la importancia de su trabajo y la satisfacción que les comporta ayudar a menores de edad. Se destacaron distintos métodos individuales para lidiar con estos estresores, como recurrir a los compañeros de trabajo y también realizar actividades como acudir al gimnasio, viajar, ir de compras (ambas, en torno al 40% de los participantes). En menor medida se señaló recurrir al humor entre compañeros de trabajo (un poco retorcido, quizás), compartir con amigos o familias fuera del lugar de trabajo, y el recurso a la religión o espiritualidad.

En cuanto a qué puede hacer la agencia por ellos, la respuesta más repetida fue la necesidad de soporte emocional, jefaturas que comprendan la posibilidad de experimentar trauma secundario y promover el autocuidado, reuniones informativas (debriefing) y tiempo para descomprimir entre entrevistas. También se plantearon beneficios laborales, como tiempo libre en general, días de vacaciones, retiros, mayor flexibilidad con la agenda, así como necesidades de auto-cuidado y un foco en “días de salud mental” tras enfrentar casos o entrevistas desafiantes. También se mencionaron más oportunidades para auto-cuidado, como masajes, yoga, ejercicios en el trabajo, servicios de asesoramiento (counseling) individual o colectivo.

En menor medida, se mencionó contar con mejores oportunidades de formación, lo que permite inferir que éstas se hacen primordialmente online y no tienen una evaluación muy positiva, al pedir “entrenamiento frecuente, realista y en profundidad” así como también “buenos entrenamientos - y no esos benditos webcasts en nuestros computadores” (Fansher et al, 2020: 123, énfasis en el original). Un quinto de los participantes señaló que el problema yace a nivel del sistema general, y que se necesitan más recursos monetarios, abogados y otros aspectos, para cubrir más y mejor los casos. Solo un 13,4% de los casos resaltaron contar con apoyo de su agencia, destacando tener

reuniones semanales, participar en actividades colectivas dentro y fuera del lugar de trabajo, reír frecuentemente, sentirse valorados por su trabajo (“La cosa más beneficiosa que mi agencia puede hacer es simplemente decir ‘buen trabajo’ periódicamente”).

Starcher y Stolzenberg (2020) realizaron un estudio de las mismas características que los anteriores, donde participaron 157 entrevistadores/as forenses, 95% fueron mujeres y 87% personas ‘blancas’, con una edad media 40 años. De ellos, 18% cumplieron los seis criterios para ser considerado con diagnóstico de estrés postraumático. El participante promedio realizó entre 2 y 3 entrevistas diarias, entre 6 y 10 entrevistas semanales, y más de 20 entrevistas mensuales. Los resultados muestran y confirman que el apoyo en el trabajo se correlaciona de manera inversa con burnout y trauma secundario, y que es el que explica la mayor parte de la varianza. Las restricciones de financiamiento también mostraron resultados relevantes, pues quienes señalaron enfrentar 3 o más de estas restricciones mostraron mayores niveles de burnout que los que manifestaron tener 2 o menos. En menor medida, la carga de trabajo se mostró igualmente significativa, siendo relevante que quienes contaban con suficiente personal para enfrentar la carga de trabajo tuvieron menores niveles de burnout. La única variable que no resultó significativa fue el número de entrevistas mensuales realizadas. En este modelo, además, por cada año de experiencia, el burnout se redujo incrementalmente. Sin embargo, solo los años trabajando en la agencia (CAC) fueron significativos y no los años de experiencia como entrevistador forense. Empero, para el modelo referente a trauma secundario, sólo el soporte laboral se mostró significativo (y la edad en relación inversa, dentro de las características personales), no así las otras variables consideradas.

Dos estudios se enfocan específicamente sobre el trauma vicario (McDonald et al, 2017; Middleton et al, 2021), realizados a partir de un estudio cualitativo con entrevistas en profundidad a entrevistadores/as forenses. Subrayan que, aunque la investigación se ha enfocado en estrés por trauma secundario, estos profesionales reportan experimentar activa y persistentemente sintomatología relacionada a diagnósticos de Trastorno de Estrés Post-Traumático. El objetivo del estudio de McDonald et al (2017) fue comprender cómo la cultura y el clima organizacional impactan sobre las experiencias de los entrevistadores forenses en relación con el trauma vicario, mediante un estudio cualitativo con 12 entrevistadores/as (con muestreo intencionado). Se identificaron tres grandes temas: i) Aislamiento, que alude a la percepción de los entrevistadores respecto a su labor, y también sobre las dificultades que tienen para compartir sus experiencias con otras personas, sea dentro del trabajo como con su entorno próximo; ii) Factores organizacionales se refiere a las condiciones positivas y negativas del contexto laboral, y iii) Auto-sacrificio, que se refiere a las perjudiciales elecciones de los entrevistadores forenses motivadas por su amor y compasión por los niños y niñas que atienden, que generalmente suponen dejar todo lo demás de lado, incluyendo el bienestar personal (McDonald et al, 2017).

Es interesante considerar lo que plantearon algunas participantes que fueron detectives (relacionadas a casos de abuso sexual infantil) antes de trabajar en un Child Advocacy Center. Sostiene que, en su labor como detective, siendo parte de un equipo dedicado colectivamente a esta tarea, se sentía respaldada por colegas que comprendían su trabajo y sus vivencias, a diferencia de una experiencia más solitaria en el CAC; por otra parte, dentro de estas últimas instituciones su labor era más restringida, mientras que como detective debía llevar el caso en su totalidad, responsabilidad que resultaba más estresante y traumática (McDonald et al, 2017).

El estudio de Middleton et al (2021)³² se basa en 9 entrevistas en profundidad, a entrevistadores/as forenses de un estado del Oeste de los Estados Unidos, la mayoría de los cuáles son trabajadoras sociales. A nivel general, en este estado solo hay 10 a 15 entrevistadores forenses de tiempo completo, y la mayoría forman parte del staff de los Child Advocacy Centers. En la muestra, 5 personas trabajaban en CAC's, dos en agencias policiales y dos en departamentos de seguridad social, lo que -junto a otras características no mencionadas- fue considerado como representativo del universo de entrevistadores en dicho estado. El estudio reconoció efectos del trauma vicario en tres ámbitos: durante la entrevista, fuera de la entrevista (professional role), y fuera del trabajo (non-professional role), los que se expresaron a su vez en cuatro campos: detonantes, estrategias para lidiar con el trauma, disonancia cognitiva y formas para alcanzar la auto-realización.

Quizás uno de los hallazgos más relevantes es que algunas y algunos entrevistadores entran en una cierta 'modalidad' que los vuelve hipercompetentes respecto al fin de su trabajo como investigadores, con el costo de 'apagar su humanidad' para poder sobrellevar los horribles detalles de los relatos de los niños y niñas. Esto comporta 'desconectarse y volverse más técnico', a la vez que 'intelectualizar el trauma' (Middleton et al, 2021). En este sentido, plantean que si la desvinculación (*disengagement*) es utilizada intencionalmente, puede de hecho tener efectos positivos sobre la experiencia de los entrevistadores forenses en relación al trauma vicario.

Finalmente, el estudio de Walsh et al (2018) se centró en la utilización de perros como un apoyo a los menores de edad y los entrevistadores/as durante la realización de las entrevistas. Se distingue que pueden existir perros que forman parte de la institución, tienen un entrenamiento especializado y que suelen estar a cargo de los mismos entrevistadores/as (facility dogs); otros perros que son llevados por voluntarios -que pueden permanecer durante el desarrollo de la entrevista- y que ofrecen soporte a los niños y niñas pero sin un entrenamiento particular (therapy dogs); y perros que son las mascotas de las y los entrevistadores. A pesar de que la evidencia muestra la relevancia que tiene el uso de estos perros para calmar a los niños y niñas, el estudio no fue concluyente respecto a la utilidad de los mismos para los entrevistadores/as, en términos de reducir el estrés secundario, sobre todo porque quienes emplearon perros de terapia mostraron niveles más altos de estrés que la población control (que no usaba perros). No obstante, sí se recomienda su implementación, especialmente de los perros que forman parte de las organizaciones ('facility dogs'), como una respuesta institucional para el control del estrés secundario.

3.3 Recomendaciones que surgen de los estudios analizados

En la literatura consultada en la revisión bibliográfica se plantea teóricamente -si bien no se llega a establecer de manera empírica- una cadena causal que plantea la deserción o rotación laboral (tanto de trabajadores del área de cuidado de niños como, en particular, de los entrevistadores forenses) como consecuencia de experimentar burnout y/o trauma secundario. Se trata de afecciones características de los trabajadores que se desenvuelven en esta área, que se derivan de las características del trabajo que desempeñan. Si bien algunas son inherentes, como la crudeza de los relatos de los niños, que puede impactar sobre todo en términos de trauma secundario, otras pueden ser manejadas dentro del ámbito laboral por los supervisores, las jefaturas y -en algunos casos- los propios investigadores, y si no son bien llevadas pueden conducir al burnout. En efecto, de la revisión bibliográfica se desprende que son sobre todo las condiciones laborales las que pueden

³² Es muy interesante considerar algunos datos de la trayectoria personal de J. Middleton, autora de referencia sobre estas materias en Estados Unidos. Ella fue entrevistadora forense por 7 años, trabajando en dos agencias de Child Advocacy Center, y entrevistó a más de 4.000 niños durante su carrera.

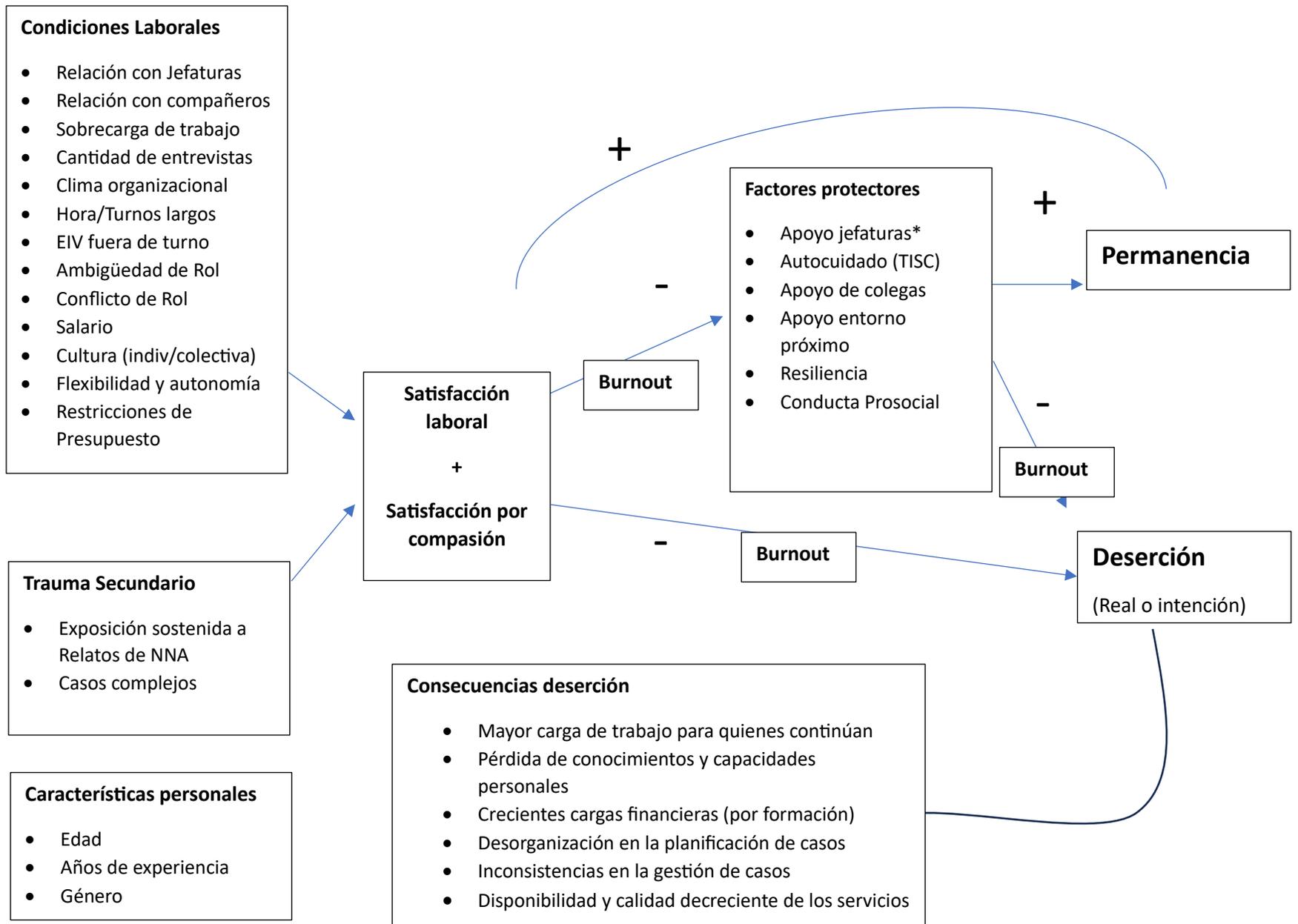
tener un mayor impacto sobre la intención de desertar o cambiar de trabajo, y que, en sentido contrario, es el apoyo de las jefaturas o supervisores la que genera un mayor efecto protector para los trabajadores. En este sentido, se alude a generar un ambiente laboral y una estructura de trabajo que evite sobrecargar al entrevistador, para que pueda desempeñar adecuadamente sus funciones.

A continuación, sistematizamos y sintetizamos las principales recomendaciones mencionadas en la literatura, para lidiar con el burnout, el estrés secundario y de esta manera reducir las intenciones de desertar, aumentando sus índices de permanencia.

- Es fundamental el rol de los supervisores en crear un mejor clima organizacional y de estructura de trabajo (Perrot y Hiltz, 2006; Letson et al, 2020). Se señala también que deberían proveer supervisión adecuada y educar a los entrevistadores sobre el riesgo de burnout y trauma secundario.
- Se debe aumentar autoconciencia de estrés y fortaleza psicológica (como resiliencia y comportamiento prosocial), para elevar el sentimiento de logro personal (Chung y Choo, 2019). También resulta fundamental promover una conciencia de las reacciones al trauma vicario en términos físicos, emocionales y cognitivos, con relación a distintos momentos de las entrevistas: antes, durante, inmediatamente después y después y/o de manera permanente (Middleton et al, 2021).
- Permitir a los entrevistadores mayor participación en la toma de decisiones en relación a su rol y sus responsabilidades (Kim y Kao, 2014; Letson et al, 2020).
- Las instituciones y jefaturas a nivel local deberían enfatizar y celebrar las múltiples formas en que los profesionales tienen impactos positivos y promover una afirmación regular del gran trabajo realizado entre los trabajadores. (Letson et al, 2020)
- Se debe procurar generar reuniones informativas periódicas entre supervisores y entrevistadores, para proveer un espacio de desahogo y retroalimentación (debriefing), lo que también fortalecería las relaciones entre compañeros de trabajo (Starcher y Stolzenberg, 2020).
- Valorar la implementación de programas de salud y bienestar, disponibles permanentemente para los entrevistadores (Starcher y Stolzenberg, 2020; Kim y Kao, 2014; Letson et al, 2020).
- En el conjunto de prácticas incluidas como formas de autocuidado (trauma-informed self-care, TISC) se mencionan varias vinculadas a la organización del trabajo ya mencionadas, como supervisión regular, trabajo en equipo, asistir a cursos formativos enfocados en trauma, balancear la carga de trabajo para que no sólo se vean casos de niños traumatizados (Salloum et al, 2015).
- Incorporar técnicas de reducción del estrés como desarrollar un plan para equilibrar trabajo y vida personal, buscar terapia para asuntos personales gatillados por experiencias laborales (Salloum et al, 2015).
- Los temas de autocuidado deberían estar presentes también en los cursos formativos (Letson et al, 2020) y se debería promover la asistencia a conferencias nacionales, talleres, grupos de revisión entre pares y supervisión constante (Starcher y Stolzenberg, 2020).
- En algunos casos se plantearon como más deseables los cursos de formación presenciales, porque dan más oportunidades de interacción y de involucramiento entre participantes, y con profesionales que no están en su entorno inmediato. Empero, los cursos online (webinars) también resultan más convenientes al evitar traslados, aunque puede ser recomendable que se realicen en un entorno colectivo dentro del lugar de trabajo (Fansher et al, 2020).

- Respecto a los cursos presenciales, también se sugirió la posibilidad de enviar a los entrevistadores más calificados de cada institución, para que luego lo expongan ante sus compañeras y compañeros, permitiendo así el involucramiento de quienes quieren asistir presencialmente y quienes no tienen tiempo para viajar (Fansher et al, 2020).
- También se plantea que las agencias deberían proveer descuentos para servicios de asesoría o promover mentorías por parte de los entrevistadores más experimentados, que se ha demostrado que han desarrollado más capacidades para lidiar con el burnout y trauma secundario (Fansher et al, 2020; Starcher y Stolzenberg, 2020).
- Los propios participantes de algunos estudios subrayaron la importancia de buscar apoyo tanto dentro del lugar de trabajo (compañeros, grupos de apoyo en temas de trauma secundario) para hablar sobre los casos, recibir consejos; como fuera del mismo (hablar con compañeros fuera del horario laboral, pasar tiempo con la familia y amigos) (Letson et al, 2020; Fansher et al, 2020).
- Entre las medidas de auto cuidado que pueden promover los supervisores se encuentran convenios con gimnasios o centros de recreación, o descuentos para lugares con actividades recreativas como clases de cocina o pintura (Fansher et al, 2020).
- En menor medida, también destacó la importancia de creencias y actividades religiosas, o métodos personales como practicar mindfulness, actividades físicas, jóvenes (Letson et al, 2020).
- Como ni las cargas laborales ni la exposición al trauma pueden ser reducidos o controlados, se propone promover esquemas como “días de salud mental” después de casos difíciles, o asegurar que los entrevistadores cuenten con un tiempo adecuado de recuperación (almuerzo, salir del trabajo a tiempo). (Fansher et al, 2020).
- Es importante permitir tiempos libres, descansos o atender a tareas muy sencillas luego de abordar casos difíciles, o incluso posibilidades para desconectarse completamente del ambiente laboral. Esto es más importante aún para las personas que realizan turnos de guardia (Letson et al, 2020).
- Un estudio (Kyriakidou et al, 2020) plantea la importancia de que los entrevistadores -en el caso de los cuerpos policías que realizan turnos- se realicen dentro de las horas regulares de trabajo, y no dentro de la última hora o fuera de los horarios de trabajo, para favorecer un mayor apego a los protocolos y un correcto desempeño de los entrevistadores. Se indica que un modelo piloto (IGIpop, Investing in the Good Interviewers policy of practice) fue implementado en Chipre en 2017 con positivos resultados.
- Por otra parte, también se plantea incrementar los recursos destinados a las agencias para labores de entrevistas forenses, pues la escasez de recursos fue uno de los predictores de burnout (Stacher y Stolzenberg, 2020). Esto, se sugiere, se podría destinar a salarios, programas de extensión con la comunidad, y servicios de salud mental.

El siguiente diagrama compila y estructura los hallazgos obtenidos del análisis de información comparada, especialmente lo vinculado a los estudios disponibles referidos a entrevistadoras y entrevistadores forenses. El esquema es una elaboración propia a partir de los diagramas propuestos por Chung y Choo (2019) y Benton (2016), y reúne además las variables y factores claves identificados en la literatura especializada. Entrega los factores laborales, personales, protectores y no protectores que inciden en la satisfacción laboral y en las posibilidades de renuncia o permanencia de entrevistadores y entrevistadoras forenses.



3.4 Bibliografía analizada

Batman, H. y Gökçearsan, E. (2023). "The Evaluation of Justice system actors on Forensic Interviews with children victims of sexual abuse". *OPUS– Journal of Society Research* 20 (Special Issue- Human Behavior and Social Institutions), 969-983.

Baugerud, G. A., Vangbaek, S., & Melinder, A. (2017). "Secondary traumatic stress, burnout and compassion satisfaction among Norwegian child protection workers: Protective and risk factors". *British Journal of Social Work*, 48, 215–235. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx002>.

Benton, A. (2016). "Understanding the diverging paths of stayers and leavers: An examination of factors predicting worker retention". *Children and Youth Services Review* 65 (2016): 70-77.

Bonach, K., & Heckert, A. (2012). Predictors of secondary traumatic stress among children's advocacy center forensic interviewers. *Journal of Child Sexual Abuse*, 21, 295–314.

Carvajal, B. y Granada, V. (2020). *Entrevista forense y revictimización: Un análisis psicojurídico del abordaje judicial del abuso sexual infantil*. Trabajo de grado para optar al título de psicólogas. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, Universidad de Antioquía.

Chiarelli-Helminiak, C. M. (2014). *Crimes against caring: Examining the prevalence of compassion fatigue and burnout among forensic interviewers of abused and neglected children (doctoral dissertation)*. University of Connecticut.

Chung, Y. y Choo, H. (2019). "A structural path to job satisfaction, burnout, and intent to leave among child protection workers: A South Korean study". *Children and Youth Services Review* 100: 304-312.

Dagan, S. W., Ben-Porat, A., & Itzhaky, H. (2016). "Child protection workers dealing with child abuse: The contribution of personal, social and organizational resources to secondary traumatization". *Child Abuse & Neglect*, 51, 203–211. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2015.10.008>

Dirección de Altos Estudios de la Fiscalía General de la Nación de Colombia (2021). Plan Institucional de Formación y Capacitación, PIFC 2021. Bogotá, enero de 2021.

Faller, K.C. (2020). "Forensic Interview Protocols: An Update on the Major Forensic Interview Structures". *APSAC Advisor* 32 (2): 4-8.

Faller, K.C. (2015). "Forty years of Forensic Interviewing of children suspected of sexual abuse, 1974-2014: Historical Benchmarks". *Social Sciences* 4: 34-65. doi:10.3390/socsci4010034

Fansher, A., Zedaker, S. and P. Brady (2020). Burnout among Forensic Interviewers, how they cope, and what agencies can do to help. *Child Maltreatment* 25 (1): 117-128.

Fernández, Nataly (2023). *Ley 21.057, ¿Qué estándares internacionales de protección se incorporan en ella? Una mirada de su implementación en la Región Metropolitana*. Actividad formativa para optar al grado de Magíster en Derecho y Familia(s) y Derecho a la Infancia y Adolescencia. Facultad de Derecho, Universidad de Chile.

Fessinger, M. y McAuliff, B. (2020). "A National Survey of Child Forensic Interviewers: Implications for Research, Practice, and Law". *Law and Human Behavior* 44 (2): 113-127.

Figley, C.R. (1995). *Compassion fatigue: Toward a new understanding of the costs of caring*. In B.H. Stamm (Ed.), *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators*. Lutherville, MD: Sidran.

Gutiérrez de Piñeres, C. (2017). Análisis de las prácticas de entrevistas forenses durante la etapa de investigación por denuncias de delitos sexuales en contra de niños, niñas y adolescentes. *Psicogente*, 20(37), 118-134. <http://doi.org/10.17081/psico.20.37.2422>

Henríquez Galindo, S. (2021). “La entrevista videograbada de la Ley 21.057: Un instrumento que reivindica el interés superior de niños, niñas y adolescentes y su naturaleza jurídica como sujetos de derechos en Chile”. *Revista de Estudios de la Justicia* 34: 99-125.

Iturra, C. y Rosati, N. (2019). *Análisis de la ley 21.057*. Santiago de Chile: Academia Judicial.

Kim, H., & Kao, D. (2014). “A meta-analysis of turnover intention predictors among U.S. Child welfare workers”. *Children and Youth Services Review*, 47, 214–223. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2014.09.015>.

Kyriakidou, M., Blades, M., Cherryman, J., Christophorou, S. y A. Kamberis (2023). “The impact of interviewer working hours on police interviews with children”. *Journal of Police and Criminal Psychology* 38: 245-254.

La Rooy, D., Lamb, M.E. y Memon, A. (2011). “Forensic interviews with children in Scotland: a survey of interview practices among police”. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 26, 1, 26-34.

Letson, M., Davis, C., Sherfield, J. Beer, O., Phillips, R. and K. Wolf (2020). “Identifying compassion satisfaction, burnout, & traumatic stress in Children’s Advocacy Centers”. *Child Abuse & Neglect* 110 (sin numeración).

Harewood, E. y Baine, H. (2018). London Child Sexual Abuse Services Learning Report, 2018. Learning and outcomes from the implementation of Child Sexual Abuse services in London 2015-2018. Healthy London Partnership and NHSE (London).

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

McDonald A.R., Middleton, J., Basset, D.M., y L. Harris (2017). “Organizational culture and climate factors impacting forensic interviewer’s experiences of vicarious trauma”. *Forensic Research & Criminology International Journal* 4(4): 00118.

Middleton, J., Harris, L. M., Matera Bassett, D., & Nicotera, N. (2021, January 14). “Your Soul Feels a Little Bruised”: Forensic Interviewers’ Experiences of Vicarious Trauma. *Traumatology*. Advance online publication.

Perron, B. and Hiltz, B. (2006). “Burnout and Secondary trauma among forensic interviewers of abused children”. *Child and Adolescent Social Work Journal* 23 (2): 216-234.

Quintana, Y. y Duarte, Y. (2022). *La pertinencia del protocolo SATAC en la entrevista forense aplicado a niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de abuso sexual en la Ley 906 de 2004*. Especialización en Familia, Infancia y Adolescencia, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.

Salloum, A., Kondrat, D., Johnco, C., y K. Olson (2015). “The role of self-care on compassion satisfaction, burnout and secondary trauma among child welfare workers”. *Children and Youth Services Review* 49: 54-61.

Save the Children (2018). *Sota el Mateix Sostre. Les Cases del Infants: un recurs per atendre els nens i nens víctims d'abús sexual i les seves famílies a Catalunya*. Save the Children, diciembre de 2018.

Save the Children (2020). *Hacia la Barnahus*. Retos y aprendizajes para un cambio de modelo para atender a niños y niñas víctimas de abuso sexual en Cataluña. Save the Children y Fundació "la Caixa", julio de 2020.

Starcher, D. and Stolzenberg, S. (2020). "Burnout and secondary trauma among forensic interviewers". *Child & Family Social Work* 25: 924-934.

Walsh, D., Yamamoto, M., Willits, N. and L. Hart (2018). Job-related stress in Forensic interviewers of children with Use of Therapy Dogs compared with Facility Dogs or no Dogs. *Frontiers in Veterinary Science* 5: s/n.

IV. Análisis cuantitativo de la deserción entrevistadores y entrevistadoras

Como ya fue mencionado, el ámbito cuantitativo consideró dos análisis. En primer lugar, se analizó la base de datos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que contiene el universo de entrevistadores/as acreditados y desertores. En segundo lugar, se analizó la codificación de las entrevistas semiestructuradas efectuadas a desertores y desertoras del sistema, en conjunto con las encuestas telefónicas aplicadas.

4.1 Análisis cuantitativo del universo de entrevistadores y entrevistadoras que desertan

El análisis sobre el universo de entrevistadores/as vigentes y desertores consideró en primer lugar el estudio de la distribución de los/as entrevistadores/as vigentes, los desertores/as y el total de acreditados para delimitar la situación de cada segmento asociado a las variables sexo, institución y región.

Así, se aprecia que a nivel de acreditados totales y de acreditados vigentes hay significativamente más mujeres que hombres, una alta concentración de entrevistadores/as del Ministerio Público, de Carabineros de Chile, del Poder Judicial y de la Policía de Investigaciones de Chile, seguido muy de lejos por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, seguramente por su rol subsidiario. Por su parte, las regiones Metropolitana y Biobío son las que concentran los mayores porcentajes de entrevistadores/as totales y vigentes, mientras que Arica cuenta con porcentajes muy bajos, inferiores al 3%.

Al analizar la distribución de los/as desertores/as, se aprecia una situación similar. Las distribuciones entre las y los entrevistadores vigentes y desertores/as se tienden a asemejar de acuerdo con el peso de la población en cada segmento. Así, se aprecian mayores porcentajes de mujeres desertando y de entrevistadores provenientes de las regiones Metropolitana y del Biobío.

Sin embargo, en el caso de las instituciones no ocurre lo mismo. En este ámbito, a pesar de los pesos poblacionales de los entrevistadores/as en el sistema, la deserción se concentra en Carabineros de Chile con el 45,7% del total de desertores del sistema, en el Ministerio Público con el 18,5% y en la Policía de Investigaciones de Chile con el 16%.

Tabla 6. Número y porcentaje de acreditados/as vigentes y desertores por sexo e institución

		Acreditado/a vigente		Desertor/a		Total	
		n	%	n	%	n	%
	Total Fila	603	88,2	81	11,8	684	100,0
	Total Columna	603	100	81	100	684	100
Sexo	Hombres	251	41,6	39	48,1	290	42,4
	Mujeres	352	58,4	42	51,9	394	57,6
Institución	Carabineros de Chile	145	24,0	37	45,7	182	26,6
	Policía de Investigaciones de Chile	98	16,3	13	16,0	111	16,2
	Ministerio Público	213	35,3	15	18,5	228	33,3
	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	14	2,3	6	7,4	20	2,9
	Poder Judicial	133	22,1	10	12,3	143	20,9

		Acreditado/a vigente		Desertor/a		Total	
		n	%	n	%	n	%
Región	Arica	14	2,3	5	6,2	19	2,8
	Tarapacá	21	3,5	2	2,5	23	3,4
	Antofagasta	30	5,0	8	9,9	38	5,6
	Atacama	22	3,6	1	1,2	23	3,4
	Coquimbo	23	3,8	2	2,5	25	3,7
	Valparaíso	53	8,8	0	0,0	53	7,7
	Metropolitana	141	23,4	17	21,0	158	23,1
	O'Higgins	32	5,3	0	0,0	32	4,7
	Maule	46	7,6	5	6,2	51	7,5
	Ñuble	22	3,6	4	4,9	26	3,8
	Biobío	59	9,8	15	18,5	74	10,8
	La Araucanía	43	7,1	9	11,1	52	7,6
	Los Ríos	19	3,2	4	4,9	23	3,4
	Los Lagos	35	5,8	0	0,0	35	5,1
	Aysén	19	3,2	6	7,4	25	3,7
Magallanes	24	4,0	3	3,7	27	3,9	

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

4.1.1 Análisis de tasas y distribución de deserción

Dado lo analizado recientemente, donde los datos de deserción se distorsionan en función de la composición del universo según las principales variables de interés, es que se decidió analizar el fenómeno mediante dos indicadores. Primero, el porcentaje de la deserción por celda, por ejemplo, porcentaje de entrevistadores/as del Ministerio Público de la Región de Arica, el que permite comparar los niveles de deserción entre los diversos segmentos sin que ello esté sesgado por el número de casos. Segundo, analizar el subconjunto de los desertores y desertoras en sí mismo mediante el análisis de su distribución según variables de interés.

Así, las tablas que se exponen en el capítulo entregan dos tipos de información:

- La tasa de deserción (permite corregir los pesos poblaciones por institución): es el número de desertores observado en cada celda partido por el número total de acreditados (vigentes + desertores), multiplicado por 100 (para expresar sus resultados en %). La tasa es calculada a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Número de desertores por celda} / \text{Número de desertores} + \text{Número de vigentes por celda} * 100$$

En estos casos los porcentajes de las filas y las columnas no suman 100%.

- La distribución: corresponde al porcentaje de deserción observada por columna a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Número de desertores por celda} / \text{Número de desertores totales} * 100$$

En estos casos los porcentajes de las columnas suman 100%.

Además, el análisis que se presenta es de carácter descriptivo, mediante la realización de cruces por institución, región, sexo, año de acreditación, número de entrevistas e intermediaciones realizadas en tramos, tipo de entrevistador/a, etapa de implementación, cargo y lugar de trabajo.

4.1.1.1 Tasa y distribución según institución y región

A nivel global, se aprecia que el sistema en su conjunto presenta un 11,8% de deserción desde que comenzó la implementación de la Ley N°21.057. Según institución, las que presentan mayores porcentajes de deserción son en orden el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (30%) y Carabineros de Chile (20,3%), y las que presentan los menores son el Ministerio Público (6,6%) y el Poder Judicial (7%), mientras que la Policía de Investigaciones de Chile exhibe un nivel de deserción similar al sistema (11,7%).

Por su parte, a partir de la siguiente tabla, es posible distinguir que comparativamente las regiones con mayor deserción en orden son Arica y Parinacota, Aysén, Antofagasta y Biobío, todas regiones con niveles de deserción por sobre un 20%. Mientras que las regiones con menos niveles de deserción son Valparaíso, Los Lagos y O'Higgins con ningún desertor/a en el período, lo cual puede deberse a que forman parte de regiones que comenzaron en la tercera etapa de la implementación de la ley. En este marco, la Metropolitana es la única región de la tercera etapa que tiene desertores/as con un 10,8% de deserción.

Al analizar las variables en su conjunto, esto es región e institución, se aprecia que en Carabineros de Chile la deserción es mayor en orden en Los Ríos, Antofagasta, Biobío, La Araucanía, Maule, Arica y Aysén, todas regiones donde la deserción oscila entre 33% y 50%. Por su parte, en regiones como Atacama, Coquimbo, O'Higgins, Ñuble y Los Lagos no se han registrado desertores en la institución.

Respecto a la Policía de Investigaciones de Chile se aprecia que los mayores niveles de deserción se dan en Arica, Coquimbo, Los Ríos, Aysén y Antofagasta, todas donde la deserción oscila entre 28,6% y 40%. Por su parte, en las regiones de Tarapacá, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Ñuble, La Araucanía, Los Lagos y Magallanes no se han registrados casos de deserción.

Respecto al Ministerio Público, las mayores deserciones se observan en Aysén, La Araucanía y Biobío con deserciones que van desde 14,3% a 22,2%. En esta institución las regiones donde no se han registrado deserciones son Tarapacá, Atacama, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Maule, Los Ríos y Los Lagos.

Respecto al Poder Judicial, las mayores deserciones se dieron en las regiones de Ñuble, Magallanes, Arica y Tarapacá con niveles de deserción que van desde 20% a 33,3%. Respecto a las regiones que no han registrado deserciones se aprecia que en el caso del Poder Judicial son mayoritarias, las cuales son Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Por último, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública presenta las mayores deserciones en La Araucanía (50%) y en la Región Metropolitana (41,7%), no observándose deserciones en el resto de las regiones donde tiene entrevistadores/as acreditados.

Tabla 7. Número de acreditados/as total y tasa de deserción por región según institución

	Carabineros de Chile		Policía de Investigaciones		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %
Arica	3	33,3	5	40,0	7	14,3	0	0,0	4	25,0	19	26,3
Tarapacá	5	20,0	5	0,0	7	0,0	1	0,0	5	20,0	23	8,7
Antofagasta	12	41,7	7	28,6	13	7,7	0	0,0	6	0,0	38	21,1
Atacama	4	0,0	5	20,0	9	0,0	0	0,0	5	0,0	23	4,3
Coquimbo	2	0,0	3	33,3	11	9,1	0	0,0	9	0,0	25	8,0
Valparaíso	16	0,0	8	0,0	15	0,0	0	0,0	13	0,0	52	0,0
Metropolitana	46	17,4	24	12,5	48	0,0	12	41,7	27	3,7	158	10,8
O'Higgins	11	0,0	5	0,0	8	0,0	1	0,0	7	0,0	32	0,0
Maule	11	36,4	11	0,0	19	0,0	0	0,0	10	10,0	51	9,8
Ñuble	4	0,0	4	0,0	11	9,1	0	0,0	7	42,9	26	15,4
Biobío	21	38,1	9	11,1	24	16,7	0	0,0	20	10,0	74	20,3
La Araucanía	11	36,4	5	0,0	22	18,2	2	50,0	12	0,0	52	17,3
Los Ríos	6	50,0	3	33,3	9	0,0	0	0,0	5	0,0	23	17,4
Los Lagos	11	0,0	5	0,0	9	0,0	2	0,0	8	0,0	35	0,0
Aysén	6	33,3	7	28,6	9	22,2	1	0,0	2	0,0	25	24,0
Magallanes	11	9,1	5	0,0	7	14,3	1	0,0	3	33,3	27	11,1
Total	182	20,3	111	11,7	228	6,6	20	30,0	143	7,0	684	11,8

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

Como es natural la distribución de la deserción en el país está sesgada según el peso del número de entrevistadores/as en cada región, así las regiones que concentran más desertores a nivel global son las regiones Metropolitana, Biobío y La Araucanía, todas correspondientes a la segunda y tercera etapa de implementación de la Ley 21.507, las que constituyen regiones que concentran un alto número de entrevistadores/as (ver cuadro a continuación), por lo que estos porcentajes no implican que regiones como Arica, Antofagasta y Aysén tengan bajos niveles de deserción, los cuales son altos al revisar las tasas por región de la tabla anterior.

Al analizar la distribución de Carabineros de Chile se aprecia que las regiones Metropolitana y Biobío son las que concentran más entrevistadores/as que desertaron. En tanto en la PDI, las mayores deserciones se observan, además de la Región Metropolitana, en las regiones de Arica, Antofagasta y Aysén, todas con un 15,4% de deserción. Así, el Ministerio Público presenta las mayores concentraciones de personas desertoras son Biobío y La Araucanía, no observándose una alta concentración de desertores/as en la Región Metropolitana. Por último, las distribuciones del Poder Judicial (PJUD) y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (MINSP) por región no son tan relevantes dado el bajo número de acreditados, no obstante, el 83,3% de los desertores del MINSP son de la Región Metropolitana y Ñuble alcanza la mayor concentración de desertores en el PJUD con un 30% de desertores/as.

Tabla 8. Número de desertores/as y porcentaje de deserción por institución, según región

	Carabineros		Policía de Investigaciones		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	Total Deser	%	Total Deser	%	Total Deser	%	Total Deser	%	Total Deser	%	Total Deser	%
Arica	1	2,7	2	15,4	1	6,7	0	0,0	1	10,0	5	6,2
Tarapacá	1	2,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	10,0	2	2,5
Antofagasta	5	13,5	2	15,4	1	6,7	0	0,0	0	0,0	8	9,9
Atacama	0	0,0	1	7,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,2
Coquimbo	0	0,0	1	7,7	1	6,7	0	0,0	0	0,0	2	2,5
Valparaíso	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
RM	8	21,6	3	23,1	0	0,0	5	83,3	1	10,0	17	21,0
O'Higgins	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Maule	4	10,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	10,0	5	6,2
Ñuble	0	0,0	0	0,0	1	6,7	0	0,0	3	30,0	4	4,9
Biobío	8	21,6	1	7,7	4	26,7	0	0,0	2	20,0	15	18,5
La Araucanía	4	10,8	0	0,0	4	26,7	1	16,7	0	0,0	9	11,1
Los Ríos	3	8,1	1	7,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	4,9
Los Lagos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Aysén	2	5,4	2	15,4	2	13,3	0	0,0	0	0,0	6	7,4
Magallanes	1	2,7	0	0,0	1	6,7	0	0,0	1	10,0	3	3,7
Total	37	100,0	13	100,0	15	100,0	6	100,0	10	100,0	81	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

4.1.1.2 Tasa y distribución de deserción por diversas variables

A partir del análisis de la tasa de deserción por diversas variables, es posible observar que los hombres tienen una mayor tendencia a desertar que las mujeres con un 13,5% y 10,7% respectivamente, situación que se revierte en el caso de la PDI donde las mujeres tienen una tendencia mayor a la deserción que los hombres (15% versus 7,8% respectivamente) y que se amplifica en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en la medida que el único entrevistador hombre acreditado desertó.

Respecto al tipo de rol, se aprecia que las personas que cumplen el rol de entrevistar e intermediar son los que más renuncian, seguidos en orden por los entrevistadores/as y los intermediarios/as, aunque las diferencias no son tan significativas entre estos subgrupos. Al analizar a las personas con un doble rol según institución, se aprecia que los/as funcionarios/as de Carabineros de Chile y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública son los que más desertan con un 16,3% y un 22,2% respectivamente.

Respecto al número de entrevistas o intermediaciones realizadas, se aprecia que las personas que han realizado entre 0 y 10 entrevistas son los que más tendencia a desertar presentan en todas las instituciones analizadas, observándose una relación inversa entre el número de entrevistas y la probabilidad de desertar. Cabe destacar que más de un quinto de los entrevistadores/as que no realizaron entrevistas desertan, mientras que otro quinto de las y los entrevistadores que realizan entre 1 a 10 entrevistas también desertan, disminuyendo progresivamente la deserción a medida que el/la entrevistador/a hace más entrevistas. En este marco, cabe señalar que solo el 5% de los entrevistadores/as que realizan 30 entrevistas e intermediaciones o más renuncian, demostrando que hay un período crítico para que los/as entrevistadores/as deserten, que es cuando han realizado pocas entrevistas.

No obstante, el comportamiento no es similar entre las instituciones. Así los entrevistadores/as de la Policía de Investigaciones de Chile que han realizado 0 entrevistas tienen menos posibilidad de desertar que aquellos de otras instituciones. Por su parte, se aprecian instituciones donde las y los entrevistadores que han realizado de 1 a 10 entrevistas tienen los mayores porcentajes de deserción, como son los casos del Ministerio Público, Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones de Chile y el Ministerio del Interior con porcentajes de deserción que fluctúan entre 56,3% y 33%,3.

Respecto al año de acreditación, que podría estar relacionado con el número de entrevistas e intermediaciones realizadas, se aprecia una tendencia alta a desertar en los años 2019 y 2021, mientras que esta tendencia baja el 2020 y tiende a desaparecer durante los años 2022 y 2023. Esta situación se observa en todas las instituciones analizadas.

Respecto al tipo de entrevistador/a, si corresponde a una policía o a un profesional civil, se aprecia que las policías tienen una mayor probabilidad de desertar que los profesionales civiles (casi el doble), lo cual es disímil entre las policías. Así, en Carabineros de Chile el 44,4% de los profesionales civiles ha desertado y sólo un 19,3% de los funcionarios policiales lo ha hecho, mientras que en la Policía de Investigaciones de Chile la tendencia se revierte, donde el 11,9% de las policías ha desertado en tanto ningún profesional civil lo ha hecho, aunque el total de entrevistadores de este tipo es de solo 2 personas.

Tabla 9. Número de acreditados/as total y tasa de deserción por sexo, etapa de implementación, rol, número de entrevistas e intermediaciones por tramos, año de acreditación y tipo de entrevistador, según institución

	Carabineros de Chile		Policía de Investigaciones		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %
Sexo												
Hombres	100	22,0	51	7,8	80	8,8	1	100,0	57	8,8	289	13,5
Mujeres	80	18,8	60	15,0	148	5,4	19	26,3	86	5,8	393	10,7
Etapas												
Primera	32	43,8	31	19,4	57	8,8	3	0,0	25	16,0	177	16,4
Segunda	33	45,5	26	15,4	75	13,3	1	100,0	53	9,4	223	15,7
Tercera	80	10,0	41	7,3	81	0,0	10	50,0	55	1,8	284	6,0
Rol												
Entrevistador	85	21,2	51	13,7	184	0,0	8	25,0	0	0,0	322	11,8
Intermediador	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	130	7,7	149	9,4
Ambos	47	19,4	47	8,5	42	18,4	9	22,2	0	0,0	125	12,0
Sin información	37	24,3	7	28,6	2	0,0	3	66,7	0	0,0	49	26,5
Número de entrevistas												
0	37	24,3	7	28,6	18	11,1	2	100,0	14	21,4	78	23,1
Entre 1 y 10	28	46,4	6	33,3	16	56,3	3	33,3	84	8,3	137	23,4
Entre 11 y 29	47	14,9	15	26,7	41	7,3	7	14,3	37	0,0	147	10,2
30 y más	70	11,4	83	6,0	153	0,7	6	33,3	8	0,0	320	5,0

	Carabineros de Chile		Policía de Investigaciones		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %	Total Acred	Tasa %
Año Acredita												
2019	33	39,4	39	20,5	77	7,8	5	60,0	10	20,0	164	19,5
2020					3	0,0	3	33,3	18	11,1	24	12,5
2021	55	38,2	29	13,8	66	12,1	6	33,3	43	9,3	199	19,6
2022	58	5,2	32	3,1	69	1,4	0	0,0	58	3,4	217	3,2
2023	34	0,0	11	0,0	12	0,0	6	0,0	14	0,0	77	0,0
Tipo												
Policía	171	19,3	109	11,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	280	16,4
Profesional civil	9	44,4	2	0,0	228	6,6	20	30,0	143	7,0	402	8,7

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

A pesar de que los hombres tienen una mayor probabilidad de desertar que las mujeres, al analizar las frecuencias se observa que hay bastante homogeneidad entre hombres y mujeres a nivel global, en Carabineros de Chile y en el Poder Judicial, mientras que las mujeres concentran más casos de desertación en la Policía de Investigaciones, el Ministerio Público y en el Ministerio del Interior.

De acuerdo con el tipo de rol, se aprecia a nivel global que los que más desertan son los que entrevistan, lo cual es natural dado por la mayor cantidad de entrevistadores/as que de intermediarios. Si se analiza el número de entrevistas o intermediaciones realizadas, se observa que la mayor concentración de personas que desertan se da en aquellas que han realizado de 0 a 10 entrevistas o intermediaciones, situación que cambia radicalmente en el Poder Judicial donde el 100% de los intermediarios/as que desertan ha realizado 10 intermediaciones o menos.

El año de acreditación muestra tendencias erráticas en sus distribuciones, observándose a nivel global una mayor concentración de personas que desertan durante los años 2019 y 2021, situación que se mantiene en todas las instituciones. A nivel del tipo de entrevistador/a, se observa que en Carabineros de Chile el 89,2% de las y los desertores son policías, en tanto solo el 10,8% son profesionales civiles.

Tabla 10. Número de desertores y distribución de desertación por sexo, etapa de implementación, rol, número de entrevistas e intermediaciones, año de acreditación y tipo de entrevistador, según institución

		Carabineros de Chile		Policía de Investigaciones		Ministerio Público		Ministerio Interior		Poder Judicial		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Total desertores/as		37	100	13	100	15	100	6	100	10	100	81	100
Sexo	Hombres	22	59,5	4	30,8	7	46,7	1	16,7	5	50,0	39	48,1
	Mujeres	15	40,5	9	69,2	8	53,3	5	83,3	5	50,0	42	51,9
Etapa implementación Ley	Primera	14	37,8	6	46,2	5	33,3	0	0,0	4	40,0	32	18,1
	Segunda	15	40,5	4	30,8	10	66,7	1	4,2	5	50,0	35	15,7
	Tercera	8	21,6	3	23,1		0,0	5	20,8	1	10,0	22	7,7

		Carabineros de Chile		Policía de Investigaciones		Ministerio Público		Ministerio Interior		Poder Judicial		Total	
Tipo de rol	Entrevistador/a	18	48,6	7	53,8	11	73,3	2	33,3	0	0,0	38	46,9
	Intermediador/a	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	10	12,3
	Ambos	9	24,3	4	30,8	4	26,6	2	33,3	0	0,0	19	23,5
	Sin información	9	24,3	2	15,4	0	0,0	2	33,3	0	0,0	13	16,0
Número de entrevistas e intermediaciones en tramos	0	9	24,3	2	15,4	2	13,3	2	33,3	3	30,0	17	21,0
	Entre 1 y 10	13	35,1	2	15,4	9	60,0	1	16,7	7	70,0	32	39,5
	Entre 11 y 29	7	18,9	4	30,8	3	20,0	1	16,7	0	0,0	15	18,5
	30 y más	8	21,6	5	38,5	1	6,7	2	33,3	0	0,0	16	19,8
Año de acreditación	2019	13	35,1	8	61,5	6	40,0	3	50,0	2	20,0	31	38,3
	2020	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7	2	20,0	3	3,7
	2021	21	56,8	4	30,8	8	53,3	2	33,3	4	40,0	39	48,1
	2022	3	8,1	1	7,7	1	6,7	0	0,0	2	20,0	7	8,6
Tipo de entrevistador/a	Policía	33	89,2	13	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	46	56,8
	Profesional	4	10,8	0	0,0	15	100,0	6	100,0	10	100,0	34	42,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

4.1.1.3 Tasa y distribución de deserción por cargo y lugar de trabajo según institución

Respecto a los cargos y lugares de trabajo, se aprecia que los mayores niveles de deserción se dan en los cargos de Teniente Coronel (75%) y Mayor (50%), mientras que los menores niveles se observan a nivel de subteniente (2,2%), capitán (10%) y sargentos primero o segundo (13,6%).

Respecto al lugar de trabajo se aprecia que en las prefecturas es donde hay mayor deserción (71,4%), en la Comisaría de Delitos Sexuales (37,5%) y en la escuela de especialidades (33,3%), mientras que los lugares con menos deserción en Carabineros de Chile son en orden los retenes (0%), las tenencias (9,1%) y las comisarías (15%). Mientras que, a nivel de distribución, los cargos de Cabo y Sargento son los que más personas desertoras concentran y los que menos son los Teniente Coronel y Mayor.

Tabla 11. Tasa y distribución de deserción, según cargo y lugar de trabajo, Carabineros de Chile

	N° Total Acreditados	N° Total Deserción	Tasa (%)	Distribución (%)
	A	B	B/A	B/B Total
Cargo				
Cabo Primero o Segundo	47	12	25,5	32,4
Sargento Primero o Segundo	44	6	13,6	16,2
Suboficial	3	1	33,3	2,7
Subteniente	36	1	2,8	2,7
Teniente	21	4	19,0	10,8
Capitán	10	1	10,0	2,7
Mayor	4	2	50,0	5,4
Teniente Coronel	8	6	75,0	16,2
Psicólogo/a	9	4	44,4	10,8
Total	182	37	20,3	100,0

	N° Total Acreditados	N° Total Deserción	Tasa (%)	Distribución (%)
Lugar de trabajo				
Comisaría	113	17	15,0	45,9
Prefectura	7	5	71,4	13,5
Comisaría Delitos Sexuales	8	3	37,5	8,1
Subcomisaría	12	3	25,0	8,1
Escuela de Suboficiales	7	2	28,6	5,4
Departamento Coordinación y Control Interinstitucional	6	1	16,7	2,7
Escuela de Especialidades	3	1	33,3	2,7
OS9	4	1	25,0	2,7
Tenencia	11	1	9,1	2,7
Retén	2		0,0	0,0
Otro	9	3	33,3	8,1
Total	182	37	20,3	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

Respecto a los cargos de los entrevistadores/as desertores de la Policía de Investigaciones de Chile, se aprecia que las mayores tasas de deserción se observan en los subcomisarios y en los inspectores con un 17,2% y 11,4% de deserción respectivamente, cargos que coincidentemente concentran cada uno un 38,5% de las personas que desertan en la PDI.

Respecto al lugar de trabajo, las Brigadas Investigadoras de Robos y de Investigación Criminal son las que más deserción presentan y la de Delitos Sexuales está levemente por sobre el nivel promedio de deserción de la institución. En este ámbito, la tasa y la distribución no coinciden respecto al lugar de trabajo donde se observan las mayores deserciones. La tasa muestra que es en la Brigada de Investigación criminal donde hay mayor deserción, mientras que la distribución indica que es en la BRIDEX, la que concentra el 53,8% de los desertores de la PDI.

Tabla 12. Tasa y distribución de deserción según cargo y lugar de trabajo, Policía de Investigaciones de Chile

	N° Total Acreditados	N° Total Deserción	Tasa (%)	Distribución (%)
	A	B	B/A	B/B Total
Cargo				
Inspector/a	44	5	11,4	38,5
Subinspector/a	14	1	7,1	7,7
Subcomisario/a	29	5	17,2	38,5
Comisario/a	22	2	9,1	15,4
Psicólogo o Trabajo Social	2	0	0,0	0,0
Total	111	13	11,7	100,0
Lugar de Trabajo				
Brigada Investigadora de Robos	5	1	20,0	7,7
Brigada de Investigación Criminal	17	3	17,6	23,1
Brigada Investigadora de Delitos Sexuales	58	7	12,1	53,8
Brigada de Homicidios	12	1	8,3	7,7
Centro de Entrevista Investigativa Videograbada	15	1	6,7	7,7
Otros	4		0,0	0,0
Total	111	13	11,7	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023. Nota: Otros considera las brigadas investigadoras de delitos contra el Medio Ambiente y Patrimonio Cultural, contra los Derechos Humanos y de Trata de Personas.

Respecto a los porcentajes de deserción según el cargo en el Ministerio Público, se aprecia que las mayores tasas han sido de los Fiscales Adjunto Jefe y Fiscal Adjunto con el 50% y 15,4% respectivamente, mientras que los entrevistadores/as que no son abogados presentan menor tasa de deserción con un 6,7% de los psicólogos y un 0% para los trabajadores sociales. Una situación distinta se observa a nivel de distribución donde el 26,7% de los desertores son abogados asistentes y el 26,7% psicólogos. Por su parte, respecto al lugar de trabajo el 73,3% de los desertores/as son personas que laboran en una Fiscalía Local.

Tabla 13. Tasa y distribución de deserción según cargo y lugar de trabajo, Ministerio Público

	N° Total Acreditados	N° Total Deserción	Tasa (%)	Distribución (%)
	A	B	B/A	B/B Total
Cargo				
Fiscal Adjunto Jefe	4	2	50,0	13,3
Fiscal Adjunto	13	2	15,4	13,3
Fiscal	30	3	10,0	20,0
Abogado/a asistente	101	4	4,0	26,7
Abogado/a	1	0	0,0	0,0
Psicólogo/a	60	4	6,7	26,7
Trabajador/a Social	19	0	0,0	0,0
Total	228	15	6,6	100,0
Lugar de Trabajo				
Fiscalía Local	142	11	7,7	73,3
Fiscalía Regional	15	1	6,7	6,7
URAVIT	61	3	4,9	20,0
Fiscalía de Alta Complejidad	3	0	0,0	0,0
Fiscalía especializada Género, VIF y Delitos Sexuales	5	0	0,0	0,0
Fiscalía Especializada otros delitos	2	0	0,0	0,0
Total	228	15	6,6	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

Respecto a las y los entrevistadores/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se aprecia que los trabajadores sociales tienen una mayor probabilidad de renunciar que los psicólogos con un 50% y 16,7% respectivamente. Respecto al lugar de trabajo el Nivel Central del Programa de Apoyo a Víctimas es donde mayor renuncia se aprecia en la medida que de 3 personas acreditadas se desvincularon 2. En el caso del cargo, la distribución es similar a la tendencia de la que se observa a nivel de tasa, sin embargo, en el lugar de trabajo esa tendencia se revierte ya que el 66,7% de los desertores/as proviene del Centro de Apoyo a Víctimas, pero no del nivel central.

Tabla 14. Tasa y distribución de deserción, según cargo y lugar de trabajo, Ministerio del Interior y Seguridad Pública

	N° Total Acreditados	N° Total Deserción	Tasa (%)	Distribución (%)
	A	B	B/A	B/B Total
Cargo				
Trabajador/a Social	8	4	50,0	66,7
Psicólogo/a	12	2	16,7	33,3
Total	20	6	30,0	100,0

	N° Total Acreditados	N° Total Deserción	Tasa (%)	Distribución (%)
	A	B	B/A	B/B Total
Lugar de Trabajo				
Centro de Apoyo a Víctimas	17	4	23,5	66,7
Nivel Central Programa de Apoyo a Víctimas	3	2	66,7	33,3
Total	20	6	30,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

Respecto a la tasa de deserción de los intermediarios del Poder Judicial, es posible observar que donde hay más deserción es en los Tribunales Orales en lo Penal (TOP) con un 9,7% y un 3,1% en los Juzgados de Garantía, mientras que donde hay menos deserción es en el tribunal de Letras y Garantía, donde a pesar de haber 11 entrevistadores/as acreditados ninguno ha desertado. En términos de distribución, se aprecia que el 90% de las deserciones del Poder Judicial provienen de los TOP y el 10% restante de los Juzgados de Garantía.

Tabla 15. Tasa y distribución de deserción según lugar de trabajo, Poder Judicial

	N° Total Acreditados	N° Total Deserción	Tasa (%)	Distribución (%)
	A	B	B/A	B/B Total
Tribunal Oral en lo Penal	93	9	9,7	90,0
Juzgado de Garantía	32	1	3,1	10,0
Juzgado de Letras	3	0	0,0	0,0
Juzgado de Letras y Garantía	11	0	0,0	0,0
Juzgado de Letras, Garantía y Familia	1	0	0,0	0,0
Tribunal de Familia	1	0	0,0	0,0
Tribunal de Garantía	2	0	0,0	0,0
Total PJUD	143	10	7,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023. Nota: El 100% de los intermediarios del PJUD son jueces o juezas.

4.2 Análisis de la codificación de entrevistas y encuestas a desertores y desertoras

En este capítulo se entrega una expresión cuantitativa de las 35 entrevistas y 18 encuestas telefónicas aplicadas a desertores y desertoras del sistema, en un esfuerzo de cuantificar y establecer órdenes de magnitud de los principales relatos de los consultados. De esta forma podemos analizar el tipo de renuncias presentadas - voluntaria o no-, las dificultades observadas en el sistema, los motivos de deserción, las medidas de prevención que se deberían adoptar y las posibilidades que existen de recaptura de entrevistadores/as que han desertado.

4.2.1 Tipo de renuncia

El 52,8% de las deserciones es voluntaria, es decir es solicitada directamente por el o la entrevistadora, mientras que el 47,2% fue no voluntaria, es decir fue solicitada por la institución, ya sea por haber sido desvinculado de la misma o perdió la acreditación por diversos motivos, no obstante, no estuvo en su voluntad renunciar al Sistema de EIV.

Al analizar la distribución de la deserción voluntaria o no voluntaria según región, se aprecia que en las regiones donde la deserción tiende a ser más voluntaria son Arica, Atacama, Ñuble, Maule y

Magallanes, en tanto las regiones donde la deserción tiende a ser más involuntaria o impuesta por la institución o las normas del Sistema de EIV, particularmente de la acreditación, son Tarapacá, Antofagasta, Biobío y Aysén. Cabe destacar la situación de Tarapacá, donde ningún entrevistador/a ha renunciado en forma voluntaria desde el inicio de la implementación de la Ley N°21.057, especialmente cuando esta región corresponde a una de la primera etapa de implementación.

Tabla 16. Distribución de las personas que desertan por región según tipo de renuncia

	Renuncia Voluntaria		Renuncia No Voluntaria		Total	
	n	%	n	%	n	%
Total	28	100,0	25	100,0	53	100,0
Arica	3	10,7	1	4,0	4	7,5
Tarapacá	0	0,0	2	8,0	2	3,8
Antofagasta	3	10,7	4	16,0	7	13,2
Atacama	1	3,6	0	0,0	1	1,9
Coquimbo	1	3,6	1	4,0	2	3,8
Valparaíso	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Metropolitana	7	25,0	5	20,0	12	22,6
O'Higgins	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Maule	2	7,1	0	0,0	2	3,8
Ñuble	2	7,1	0	0,0	2	3,8
Biobío	3	10,7	5	20,0	8	15,1
La Araucanía	3	10,7	3	12,0	6	11,3
Los Ríos	1	3,6	1	4,0	2	3,8
Los Lagos	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Aysén	1	3,6	3	12,0	4	7,5
Magallanes	1	3,6	0	0,0	1	1,9

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Al analizar la voluntariedad de la renuncia según la institución de la que forma parte el o la consultada, se aprecia que Carabineros de Chile y el Poder Judicial concentran un alto porcentaje de renuncia voluntaria con el 53,6% y 14,3% respectivamente, mientras que la Policía de Investigaciones de Chile y el Ministerio Público tienen una mayor proporción de personas que renuncian en forma no voluntaria.

Tabla 17. Distribución de las personas que desertan por institución según tipo de renuncia al Sistema de EIV.

	Renuncia Voluntaria		Renuncia No Voluntaria		Total	
	n	%	n	%	n	%
	28	100,0	25	100,0	53	100,0
Carabineros de Chile	15	53,6	8	32,0	23	43,4
Policía de Investigaciones	4	14,3	5	20,0	9	17,0
Ministerio Público	2	7,1	8	32,0	10	18,9
Ministerio del Interior	3	10,7	2	8,0	5	9,4
Poder Judicial	4	14,3	2	8,0	6	11,3

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Al analizar la voluntariedad de la renuncia por el resto de las variables, es posible identificar que la renuncia tiende a ser más voluntaria entre los hombres, entre los y las entrevistadoras que realizan entrevistas e intermediaciones, entre los que han realizado 30 entrevistas o más, entre los que se

acreditaron el año 2022, entre los policías y entre los que provienen de regiones de la tercera etapa de implementación.

Por su parte, quienes tienden a presentar una renuncia no voluntaria son los casos sin información respecto a su rol (no existe dato en base de datos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos), las personas que hicieron entre 1 y a10 entrevistas o intermediaciones, entre los que se acreditaron el año 2021, entre las y los entrevistadores que son profesionales civiles y levemente entre los entrevistadores/as de regiones de la primera etapa.

Tabla 18. Distribución de las personas que desertan por sexo, rol, etapa, número de entrevistas e intermediaciones, año de acreditación y tipo de entrevistador/a región según tipo de renuncia al Sistema de EIV.

		Renuncia Voluntaria		Renuncia No Voluntaria		Total	
		n	%	n	%	n	%
	Total	28	100,0	25	100,0	53	100,0
Sexo	Hombres	15	53,6	12	48,0	27	50,9
	Mujeres	13	46,4	13	52,0	26	49,1
Rol	Entrevistador/a	12	42,9	12	48,0	24	45,3
	Intermediador/a	5	17,9	4	16,0	9	17,0
	Ambos	7	25,0	4	16,0	11	20,8
	Sin información	4	14,3	5	20,0	9	17,0
Número de entrevistas e intermediaciones (en tramos)	0	4	14,3	7	28,0	11	20,8
	Entre 1 y 10	10	35,7	10	40,0	20	37,7
	Entre 11 y 29	6	21,4	4	16,0	10	18,9
	30 o más	8	28,6	4	16,0	12	22,6
Año Acreditación	2019	13	46,4	11	44,0	24	45,3
	2020	0	0,0	1	4,0	1	1,9
	2021	11	39,3	13	52,0	24	45,3
	2022	4	14,3	0	0,0	4	7,5
		Renuncia Voluntaria		Renuncia No Voluntaria		Total	
		n	%	n	%	n	%
Tipo entrevistador	Policía	19	67,9	11	44,0	30	56,6
	Profesional Civil	9	32,1	14	56,0	23	43,4
Etapa	Etapa 1	10	35,7	10	40,0	20	37,7
	Etapa 2	11	39,3	10	40,0	21	39,6
	Etapa 3	7	25,0	5	20,0	12	22,6

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto a los funcionarios de Carabineros de Chile que más renuncian en forma voluntaria son los grados de capitán, mayor, sargento, subteniente y teniente, mientras que los cabos primeros y segundos y los teniente coroneles son los que más han renunciado en forma no voluntaria o administrativa.

Respecto a los funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile los que más renuncian en forma voluntaria son las y los inspectores y subinspectores, mientras que los que renuncian en forma no voluntaria son los y las comisarias y subcomisarias.

Respecto a los funcionarios del Ministerio Público, los que más renuncian en forma voluntaria son los fiscales, mientras que los que más renuncian en forma no voluntaria son las y los abogados asistentes.

Respecto a los funcionarios del Ministerio del Interior, los trabajadores sociales son los que más renuncian en forma voluntaria.

Finalmente, respecto al Poder Judicial no se aprecian distinciones entre los intermediadores en la medida que el 100% son jueces o juezas.

Tabla 19. Distribución de las personas que desertan por cargo según si renuncian voluntariamente o no al Sistema de EIV e Institución

		Renuncia Voluntaria		Renuncia No Voluntaria		Total	
		n	%	n	%	n	%
	Total	28	100,0	25	100,0	53	100,0
Carabineros de Chile	Cabo 1o o 2o Carabineros	4	26,7	4	50,0	8	34,8
	Capitán de Carabineros	1	6,7	0	0,0	1	4,3
	Mayor de Carabineros	1	6,7	0	0,0	1	4,3
	Psicólogo/a	0	0,0	2	25,0	2	8,7
	Sargento 1o 2o Carabineros	3	20,0	0	0,0	3	13,0
	Subteniente de Carabineros	2	13,3	0	0,0	2	8,7
	Teniente Coronel de Carabineros	2	13,3	2	25,0	4	17,4
	Teniente de Carabineros	2	13,3	0	0,0	2	8,7
	Total	15	100,0	8	100,0	23	100,0
PDI	Comisario/a	0	0,0	1	20,0	1	11,1
	Inspector/a	3	75,0	1	20,0	4	44,4
	Subcomisario/a	0	0,0	3	60,0	3	33,3
	Subinspector/a	1	25,0	0	0,0	1	11,1
	Total	4	100,0	5	100,0	9	100,0
Ministerio Público	Abogado/a asistente	0	0,0	3	37,5	3	30,0
	Fiscal	2	100,0	0	0,0	2	20,0
	Fiscal Adjunto	0	0,0	1	12,5	1	10,0
	Fiscal Adjunto Jefe	0	0,0	2	25,0	2	20,0
	Psicólogo/a	0	0,0	2	25,0	2	20,0
	Total	2	100,0	8	100,0	10	100,0
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Psicólogo/a	1	33,3	1	50,0	2	40,0
	Trabajador/a Social	2	66,7	1	50,0	3	60,0
	Total	3	100,0	2	100,0	5	100,0
Poder Judicial	Juez/a	4	100,0	2	100,0	6	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto a la distribución del tipo la renuncia según lugar de trabajo se aprecia que en Carabineros de Chile esta se concentra en las comisarías en caso de ser una renuncia voluntaria y en las comisarías de delitos sexuales y en las prefecturas en caso de las renuncias no voluntarias o administrativas.

En la Policía de Investigaciones de Chile son tan pocos casos de renuncia que solo se pueden analizar a nivel global, donde se observa que 7 de las 9 personas que desertan, 4 son la de BRIDEX y 3 de la Brigada de Investigación Criminal.

En el Ministerio Público, las deserciones a nivel global se dan en las fiscalías locales y en el Poder Judicial en los tribunales oral en lo penal. Por su parte, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública todas las renuncias voluntarias se dan en el Centro de Apoyo a Víctimas, mientras que las no voluntarias en el Nivel Central del Programa de Apoyo a Víctimas.

Tabla 20. Distribución de las personas que desertan por lugar donde trabajan según si renuncian voluntariamente o no al Sistema de EIV e Institución

		Renuncia Voluntaria		Renuncia No Voluntaria		Total	
		n	%	n	%	n	%
	Total	28	100,0	25	100	53	100
Carabineros de Chile	Comisaría	8	53,3	1	12,5	9	39,1
	Comisaría Delitos Sexuales	0	0,0	2	25,0	2	8,7
	Escuela de Especialidades de Carabineros de Chile.	1	6,7	0	0,0	1	4,3
	Escuela de Oficiales	1	6,7	0	0,0	1	4,3
	Escuela de Suboficiales	0	0,0	1	12,5	1	4,3
	OS9	1	6,7	0	0,0	1	4,3
	Prefectura	1	6,7	2	25,0	3	13,0
	Subcomisaría	0	0,0	1	12,5	1	4,3
	Tenencia	0	0,0	1	12,5	1	4,3
	Otro	3	20,0	0	0,0	3	13,0
	Total	15	100,0	8	100,0	23	100,0
Policía de Investigaciones de Chile	Brigada de Homicidios	1	25,0	0	0,0	1	11,1
	Brigada de Investigación Criminal	1	25,0	2	40,0	3	33,3
	Brigada Investigadora de Delitos Sexuales	2	50,0	2	40,0	4	44,4
	Brigada Investigadora de Robos	0	0,0	1	20,0	1	11,1
	Total	4	100,0	5	100,0	9	100,0
Ministerio Público	Fiscalía Local	2	100,0	6	75,0	8	80,0
	URAVIT	0	0,0	2	25,0	2	20,0
	Total	2	100,0	8	100,0	10	100,0
Ministerio del Interior y de Seguridad Pública	Centro de Apoyo a Víctimas	3	100,0	0	0,0	3	60,0
	Nivel Central Programa de Apoyo a Víctimas	0	0,0	2	100,0	2	40,0
	Total	3	100,0	2	100,0	5	100,0
Poder Judicial	Juzgado de Garantía	1	25,0	0	0,0	1	16,7
	Tribunal Oral en lo Penal	3	75,0	2	100,0	5	83,3
	Total	4	100,0	2	100,0	6	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

4.2.2 Dificultades para el ejercicio del rol

Se aprecia un amplio abanico de dificultades, siendo la más mencionada la sobrecarga de trabajo dada la realización de EIV y labores habituales, la cual tiene 41 menciones (de 53 consultados/as), seguido por el bajo reconocimiento y sensibilización de la institución con 28 menciones a nivel general, el desgaste emocional y los traslados y viáticos con 25 menciones cada una. Siendo éstas coherentes con el análisis cualitativo del fenómeno de la deserción realizado.

En general, las dificultades se distribuyen en forma bastante homogénea entre las personas que renuncian en forma voluntaria y no voluntaria, observándose que comparativamente hay una mayor concentración de menciones, entre los entrevistadores/as que renuncian en forma voluntaria, respecto de las dificultades como los traslados y el no cumplimiento de la exclusividad y la preferencia, en tanto los que renuncian en forma no voluntaria tienen una mayor concentración de dificultades en la falta de actividades de cuidado y de sensibilización y reconocimiento por parte de la institución.

Tabla 21. Distribución de dificultades en el desempeño como entrevistador según renuncia voluntaria o no voluntaria (menciones)

	Renuncia Voluntaria		Renuncia No Voluntaria		Total	
	n	%	n	n	%	n
Sobrecarga: realización de EIV y labores habituales	20	16,5	21	19,4	41	17,9
Sobrecarga muchas entrevistas en un día	6	5,0	2	1,9	8	3,5
Desgaste emocional	11	9,1	14	13,0	25	10,9
Falta iniciativas de cuidado	6	5,0	12	11,1	18	7,9
Traslados (viáticos, movilización, distancia)	16	13,2	9	8,3	25	10,9
Conciliar vida personal/familiar y laboral	6	5,0	7	6,5	13	5,7
Dificultades con jefaturas directas	10	8,3	6	5,6	16	7,0
Bajo reconocimiento y sensibilización de Institución	11	9,1	17	15,7	28	12,2
No se cumple preferencia y/o exclusividad	11	9,1	3	2,8	14	6,1
Problemas de clima laboral con compañeros	6	5,0	3	2,8	9	3,9
Baja preparación y planificación de EIV	3	2,5	2	1,9	5	2,2
Proceso de EIV (agendamiento, salas, dupla)	5	4,1	2	1,9	7	3,1
PFC (instructores, muy demandante, insuficiente)	4	3,3	5	4,6	9	3,9
Cultura jerárquica institucional	2	1,7	4	3,7	6	2,6
Entrevistador no idóneo o incompatible	3	2,5	1	0,9	4	1,7
Ninguna	1	0,8	0	0,0	1	0,4
Total Menciones	121	100	108	100	229	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

A nivel de las dificultades expresadas por los consultados/as según a la institución a la que pertenecen, se observa que la sobrecarga de trabajo y el desgaste emocional es más mencionado en el Poder Judicial que en el resto de las instituciones, mientras que las dificultades asociadas a los traslados como los viáticos, la movilización y las distancias son más mencionadas en Carabineros de Chile y en el Ministerio del Interior. Por su parte, el bajo reconocimiento y sensibilización por parte de la institución es más mencionada por entrevistadores/as de la Policía de Investigaciones de Chile y en segundo lugar por Carabineros de Chile.

Las diferencias que se observan en las otras dificultades no son significativas de acuerdo con el número de menciones asociadas.

Tabla 22. Distribución de dificultades en el desempeño como entrevistador según institución (menciones)

	Carabineros de Chile		PDI		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Realización de EIV y labores habituales	18	17,0	7	14,0	7	18,4	4	18,2	5	38,5	41	17,9
Sobrecarga muchas entrevistas en un día	4	3,8	2	4,0	1	2,6	1	4,5		0,0	8	3,5
Desgaste emocional	10	9,4	5	10,0	5	13,2	2	9,1	3	23,1	25	10,9
Falta iniciativas de cuidado	6	5,7	5	10,0	4	10,5	2	9,1	1	7,7	18	7,9
Traslados (viáticos, movilización, distancia)	17	16,0	2	4,0	3	7,9	3	13,6	0	0,0	25	10,9
Conciliar vida personal, familiar y laboral	5	4,7	3	6,0	2	5,3	2	9,1	1	7,7	13	5,7
Dificultades con jefaturas directas	9	8,5	5	10,0	0	0,0	2	9,1	0	0,0	16	7,0
Bajo reconocimiento y sensibilización Institución	12	11,3	11	22,0	3	7,9	2	9,1	0	0,0	28	12,2
No se cumple preferencia y/o exclusividad	7	6,6	2	4,0	4	10,5	1	4,5	0	0,0	14	6,1
Problemas de clima laboral con compañeros	6	5,7	1	2,0	1	2,6	0	0,0	1	7,7	9	3,9
Baja preparación y planificación de EIV	2	1,9	1	2,0	1	2,6	1	4,5	0	0,0	5	2,2
Proceso de EIV (salas, agendamiento, dupla)	2	1,9	1	2,0	2	5,3	1	4,5	1	7,7	7	3,1
PFC (instructores, muy demandante, insuficiente)	2	1,9	3	6,0	3	7,9	0	0,0	1	7,7	9	3,9
Cultura jerárquica institucional	3	2,8	2	4,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	6	2,6
Entrevistador no idóneo o incompatible	2	1,9	0	0,0	1	2,6	1	4,5	0	0,0	4	1,7
Ninguna	1	0,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,4
Total menciones	106	100,0	50	100	38	100	22	100	13	100	229	100
Total casos	23		9		10		5		6		53	

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Al analizar las dificultades que los/as entrevistadores/as enfrentar u observan en el Sistema de EIV por sexo y tipo de entrevistador/a, se aprecia que las mujeres y los profesionales civiles mencionan más la sobrecarga laboral dada la realización de entrevistas y labores habituales. Sin embargo, si se suma esta variable con la realización de muchas entrevistas en un día, las dificultades por sobrecarga se equiparán entre policías y profesionales civiles. Por su parte, el desgaste emocional se distribuye homogéneamente entre los segmentos, apreciando que los profesionales tienen una leve mayor concentración de desgaste emocional que los policías.

Por su parte, los hombres y las policías tienden a considerar en mayor proporción como una dificultad los traslados, que las mujeres y los profesionales civiles por todo lo que implica: tiempo para los traslados, falta de movilización institucional y problemas con el cobro o con el monto de los viáticos.

Asimismo, las mujeres y las policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile) tienden a manifestar mayores dificultades con las jefaturas directas que los hombres y los entrevistadores/as civiles. En este marco las policías perciben más que los profesionales civiles dificultades vinculadas a la falta de reconocimiento y de sensibilización institucional.

Por su parte, los hombres y las policías tienden a tener mayores problemas en relación con sus compañeros y la presencia de un mal clima laboral.

Por último, los entrevistadores civiles manifiestan mayores dificultades con aspectos operativos como el agendamiento, el uso de salas y la ausencia de duplas que los policías.

Tabla 23. Distribución de dificultades en el desempeño como entrevistador, según sexo y tipo de entrevistador/a (menciones)

	Sexo				Tipo de Entrevistador/a				Total	
	Hombres		Mujeres		Policía		Civil		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Realización de EIV y labores habituales	20	15,7	21	20,6	23	15,9	18	21,4	41	17,9
Sobrecarga muchas entrevistas en un día	4	3,1	4	3,9	6	4,1	2	2,4	8	3,5
Desgaste emocional	14	11,0	11	10,8	14	9,7	11	13,1	25	10,9
Falta iniciativas de cuidado	9	7,1	9	8,8	10	6,9	8	9,5	18	7,9
Traslados (viáticos, movilización, distancia)	18	14,2	7	6,9	18	12,4	7	8,3	25	10,9
Conciliar vida personal, familiar y laboral	7	5,5	6	5,9	7	4,8	6	7,1	13	5,7
Dificultades con jefaturas directas	7	5,5	9	8,8	13	9,0	3	3,6	16	7,0
Bajo reconocimiento y sensibilización Institución	16	12,6	12	11,8	21	14,5	7	8,3	28	12,2
No sé con preferencia y/o exclusividad	7	5,5	7	6,9	8	5,5	6	7,1	14	6,1
Problemas de clima laboral con compañeros	8	6,3	1	1,0	7	4,8	2	2,4	9	3,9
Baja preparación y planificación de EIV	3	2,4	2	2,0	3	2,1	2	2,4	5	2,2
Proceso de EIV (salas, agendamiento, dupla)	4	3,1	3	2,9	3	2,1	4	4,8	7	3,1
PFC: instructores, demandante, insuficiente	5	3,9	4	3,9	5	3,4	4	4,8	9	3,9
Cultura jerárquica institucional	2	1,6	4	3,9	4	2,8	2	2,4	6	2,6
Entrevistador no idóneo o incompatible	2	1,6	2	2,0	2	1,4	2	2,4	4	1,7
Ninguna	1	0,8	0	0,0	1	0,7	0	0,0	1	0,4
Total menciones	127	100	102	100	145	100	84	100	229	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

4.2.3 Motivos de renuncia no solicitada

Respecto a los motivos de la renuncia no voluntaria, se aprecia que a nivel global las principales causales en orden son: no poder mantener la acreditación por licencia o por un sumario administrativo (27,3%), ser promovido a un cargo incompatible (21,2%) y porque superiores o jefaturas lo sacaron del registro (15,2%). Además, se aprecian 4 casos de desvinculación de la institución por razones no atribuibles al sistema: 2 fueron despedidos y 2 presentaron su renuncia voluntaria.

Tabla 24. Distribución de los motivos de renuncia no voluntaria al Sistema de EIV según Institución (menciones)

	Carabineros de Chile		PDI		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total menciones	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Fue promovido a cargo incompatible	2	20,0	1	16,7	2	20,0	0	0,0	2	100,	7	21,2
Jefatura o superiores lo sacaron del registro	1	10,0	3	50,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	5	15,2
No pudo mantener acreditación por licencia	1	10,0	1	16,7	4	40,0	0	0,0	0	0,0	6	18,2
No pudo mantener acreditación por sumario	1	10,0	1	16,7	1	10,0	0	0,0	0	0,0	3	9,1
Descoordinación en reacreditación	1	10,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	2	6,1
Es Enlace	1	10,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,0
Es Instructor/a	2	20,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3	9,1
Fue desvinculado de la institución	0	0,0	0	0,0	1	10,0	1	33,3	0	0,0	2	6,1
Renunció a la institución	1	10,0	0	0,0	0	0,0	1	33,3	0	0,0	2	6,1
Total Menciones	10	100	6	100	10	100	3	100	2	100	33	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto a los motivos de la renuncia no voluntaria según sexo y etapa de implementación, se aprecia que el ser promovido a un cargo incompatible se observa con mayor frecuencia entre los hombres por sobre las mujeres, mientras que es menos frecuente en las regiones de la primera etapa en comparación con el resto de las etapas. Por su parte las mujeres pierden la acreditación más frecuentemente que los hombres por haber tenido una licencia médica, en este caso de carácter, en general, maternal, mientras que los hombres lo hacen por enfrentar un sumario administrativo.

Respecto a los motivos de la renuncia no voluntaria según tipo de entrevistador se aprecia que la promoción a cargos incompatibles es mayor en civiles que en policías, mientras que los policías son sacados del registro por sus superiores o jefaturas con mayor frecuencia que los civiles. Por último, los civiles tienden a perder más su acreditación por licencia, mientras que los policías por sumario.

Tabla 25. Distribución de los motivos de renuncia no voluntaria al Sistema de EIV según sexo y tipo de entrevistador o entrevistadora (menciones)

	Sexo				Tipo de Entrevistador/a				Total	
	Hombres		Mujeres		Policía		Civil			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Fue promovido a cargo incompatible	5	31,3	2	11,8	2	14,3	5	26,3	7	21,2
Jefatura o superiores lo sacaron del registro	2	12,5	3	17,6	4	28,6	1	5,3	5	15,2
No pudo mantener acreditación por licencia	1	6,3	5	29,4	2	14,3	4	21,1	6	18,2
No pudo mantener acreditación por sumario	3	18,8	0	0,0	2	14,3	1	5,3	3	9,1
Descoordinación en re acreditación	1	6,3	1	5,9	1	7,1	1	5,3	2	6,1
Es Enlace	1	6,3	0	0,0	1	7,1	0	0,0	1	3,0
Es Instructor/a	1	6,3	2	11,8	0	0,0	3	15,8	3	9,1
Fue desvinculado de la institución	0	0,0	2	11,8	0	0,0	2	10,5	2	6,1
Renunció a la institución	1	6,3	1	5,9	1	7,1	1	5,3	2	6,1
Total Menciones	16	100	17	100	14	100	19	100	33	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

4.2.4 Motivos de renuncia solicitada

Los motivos de la renuncia voluntaria son en orden la realización de EIV y labores habituales, la incompatibilidad con el cargo actual, el desgaste emocional, los traslados (viáticos, movilización, distancia) y el bajo reconocimiento y sensibilización de la institución.

A partir del análisis de las menciones por institución se observa que la sobrecarga de trabajo producto de la realización de EIV y del trabajo habitual tiene más peso en el Poder Judicial que en el resto de las instituciones y que la incompatibilidad con el cargo actual se aprecia con mayor frecuencia en la Policía de Investigaciones de Chile. A su vez, se observa que en estas dos instituciones hay un mayor peso del desgaste emocional que en el resto de las instituciones.

Por su parte, las dificultades con los traslados tienen un mayor peso dentro de los motivos de deserción en Carabineros de Chile y en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que en el resto de las instituciones analizadas.

Por último, el bajo reconocimiento y sensibilización por parte de la institución son señaladas como detonantes de la deserción sólo en Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones, aunque a nivel de menciones y de porcentajes es mayor esta situación en Carabineros de Chile.

Tabla 26. Distribución de los motivos de renuncia voluntaria al Sistema de EIV según Institución (menciones)

	Carabineros de Chile		PDI		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Realización de EIV y labores habituales	6	16,7	1	12,5	1	14,3	1	14,3	2	33,3	11	17,2
Incompatibilidad con cargo actual	5	13,9	2	25,0	1	14,3	0	0,0	0	0,0	8	12,5
Desgaste emocional	3	8,3	2	25,0	0	0,0	1	14,3	2	33,3	8	12,5
Traslados (viáticos, movilización, distancia)	6	16,7	0	0,0	0	0,0	1	14,3	0	0,0	7	10,9
Bajo reconocimiento y sensibilización	6	16,7	1	12,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	10,9
Dificultades con jefaturas directas	1	2,8	0	0,0	0	0,0	2	28,6	0	0,0	3	4,7
Falta de cuidado institucional	1	2,8	1	12,5	1	14,3	0	0,0	0	0,0	3	4,7
No se cumple preferencia ni exclusividad	3	8,3	1	12,5	1	14,3	0	0,0	0	0,0	5	7,8
PFC: demasiado demandante	0	0,0	0	0,0	1	14,3	0	0,0	1	16,7	2	3,1
PFC: falta de formación continua	0	0,0	0	0,0	1	14,3	0	0,0	0	0,0	1	1,6
No se sentía preparado para ejercer la función	0	0,0	0	0,0	1	14,3	1	14,3	0	0,0	2	3,1
Problemas de coordinación con Enlace	1	2,8	0	0,0	0	0,0	1	14,3	0	0,0	2	3,1
Perdió acreditación y no quiso reacreditarse	2	5,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3,1
Dificultades para conciliar la vida familiar y laboral	1	2,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,6
Aspecto personal	1	2,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7	2	3,1
Total menciones	36	100	8	100	7	100	7	100	6	100	64	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto a los motivos de la renuncia voluntaria por sexo, se observa que las mujeres tienden a renunciar más que los hombres por la sobrecarga que implica realizar las labores habituales y entrevistas videograbadas, el desgaste emocional asociado y que no se cumple con la exclusividad y/o la preferencia. Cabe destacar que ningún hombre apuntó a la exclusividad o la preferencia como una causal de deserción. Por su parte los hombres desertan más que las mujeres por la incompatibilidad con cargo actual y por los traslados dada dificultades con la movilización, los viáticos y las distancias o tiempos que implican los desplazamientos.

Por su parte, las policías tienden a desertar más que los profesionales civiles por la incompatibilidad con cargo actual, por los traslados y el bajo reconocimiento y sensibilización que enfrentan, mientras que los civiles tienen una leve tendencia a renunciar más que los policías por dificultades con las jefaturas directas y con el PFC en los diversos ámbitos.

Tabla 27. Distribución de los motivos de renuncia voluntaria al Sistema de EIV según sexo y tipo de entrevistador/a (menciones)

	Sexo				Tipo de Entrevistador/a				Total	
	Hombres		Mujeres		Policía		Civil			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Realización de EIV y labores habituales	4	11,8	7	23,3	7	15,9	4	20,0	11	17,2
Incompatibilidad con cargo actual	6	17,6	2	6,7	7	15,9	1	5,0	8	12,5
Desgaste emocional	3	8,8	5	16,7	5	11,4	3	15,0	8	12,5
Traslados (viáticos, movilización, distancia)	6	17,6	1	3,3	6	13,6	1	5,0	7	10,9
Bajo reconocimiento y sensibilización	4	11,8	3	10,0	7	15,9	0	0,0	7	10,9
Dificultades con jefaturas directas	1	2,9	2	6,7	1	2,3	2	10,0	3	4,7
Falta de cuidado institucional	2	5,9	1	3,3	2	4,5	1	5,0	3	4,7
No se cumple preferencia ni exclusividad	0	0,0	5	16,7	4	9,1	1	5,0	5	7,8
PFC: demasiado demandante	1	2,9	1	3,3	0	0,0	2	10,0	2	3,1
PFC: falta de formación continua	1	2,9	0	0,0	0	0,0	1	5,0	1	1,6
No se sentía preparado para ejercer la función	1	2,9	1	3,3	0	0,0	2	10,0	2	3,1
Problemas de coordinación con Enlace	2	5,9	0	0,0	1	2,3	1	5,0	2	3,1
Perdió acreditación y no quiso reacreditarse	1	2,9	1	3,3	2	4,5	0	0,0	2	3,1
Conciliar la vida familiar y laboral	1	2,9	0	0,0	1	2,3	0	0,0	1	1,6
Aspecto personal	1	2,9	1	3,3	1	2,3	1	5,0	2	3,1
Total menciones	34	100,0	30	100,0	44	100,0	20	100,0	64	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

4.2.5 Prevención

Las medidas de prevención más mencionadas por los y las consultadas son en orden: que se incorpore cuidado a nivel institucional, que labor sea exclusiva, que la labor sea una especialidad, que institución esté sensibilizada con la labor del entrevistador/a, que se cumpla con la preferencia, que rol de sea reconocido por Institución (notas de desempeño), que rol tenga compensación económica y que se entreguen las condiciones mínimas a entrevistadores/as.

Al analizar las distinciones según si la renuncia es voluntaria o no, se observa que las y los desertores voluntarios consideran más relevante que la labor sea exclusiva, que la institución esté sensibilizada con la labor del entrevistador y que exista una compensación económica. En cambio, los desertores y desertoras no voluntarios/as consideran levemente más como una medida preventiva que se cumpla con la preferencia y que la labor cuente con incentivos no monetarios como notas de desempeño.

Tabla 28. Distribución de medidas de prevención que debe adoptar el Sistema de EIV para disminuir la deserción según si la persona renunció en forma voluntaria o no (menciones)

	Voluntario		No voluntario		Total	
	N	%	N	%	N	%
Que se incorpore cuidado institucional	11	16,2	9	17,0	20	16,5
Que labor sea exclusiva	11	16,2	5	9,4	16	13,2
Que labor sea una especialidad	9	13,2	7	13,2	16	13,2
Que institución esté sensibilizada con labor del entrevistador/a	11	16,2	5	9,4	16	13,2
Que se cumpla con la preferencia	7	10,3	7	13,2	14	11,6
Que rol de sea reconocido por Institución (notas de desempeño)	6	8,8	6	11,3	12	9,9
Que rol tenga compensación económica	5	7,4	2	3,8	7	5,8
Entregar condiciones mínimas a entrevistadores/as	4	5,9	3	5,7	7	5,8
PFC: que incorpore autocuidado	0	0,0	2	3,8	2	1,7
PFC: haya más formación continua	1	1,5	1	1,9	2	1,7
PFC: sea menos demandante	1	1,5	1	1,9	2	1,7
Perfil: compromiso y habilidades blandas	0	0,0	3	5,7	3	2,5
Perfil: no jueces ni fiscales	1	1,5	1	1,9	2	1,7
No sabe	1	1,5	1	1,9	2	1,7
Total	68	100	53	100	121	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto a las medidas de prevención según institución, se aprecia que las y los consultados de la Policía de Investigaciones de Chile son los que en mayor proporción consideran que se deberían incorporar medidas de cuidado por parte de las instituciones y los de Carabineros de Chile son los que menos mencionan esta medida preventiva.

Por su parte, las policías y los entrevistadores/as del Ministerio del Interior y de Seguridad Pública son los que en mayor medida consideran como una buena medida preventiva que la labor sea exclusiva, observando niveles casi nulos en el Ministerio Público y el Poder Judicial al respecto.

Por su parte, la mayoría de los consultados/as de Carabineros de Chile plantea como una medida preventiva para su institución que la labor de entrevistar sea una especialidad, observándose muy pocos casos en el resto de las instituciones, aunque aludan más a una unidad especializada de EIV.

Asimismo, las policías consideran más que el resto de las instituciones la necesaria sensibilización y reconocimiento de la labor como una medida preventiva, en tanto la Policía de Investigaciones de Chile y el Ministerio del Interior plantean más que el resto de las instituciones que se cumpla con la preferencia.

Por otra parte, los consultados de la Policía de Investigaciones y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública apuntan más que el resto al reconocimiento simbólico mediante notas de desempeño como una medida preventiva. Por su parte, Carabineros de Chile y el Ministerio Público relevan la importancia de tener una compensación económica y que se entreguen las condiciones mínimas a los entrevistadores.

Tabla 29. Distribución de medidas de prevención que debe adoptar el Sistema de EIV para disminuir la deserción según institución (menciones)

	Carabineros de Chile		Policía de Investigaciones		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Que se incorpore cuidado institucional	6	10,7	6	23,1	4	19,0	2	16,7	2	33,3	20	16,5
Que labor sea exclusiva	8	14,3	5	19,2	1	4,8	2	16,7	0	0,0	16	13,2
Que labor sea una especialidad	13	23,2	1	3,8	1	4,8	1	8,3	0	0,0	16	13,2
Que institución esté sensibilizada con labor	9	16,1	4	15,4	2	9,5	1	8,3	0	0,0	16	13,2
Que se cumpla con la preferencia	5	8,9	5	19,2	4	19,0	0	0,0	0	0,0	14	11,6
Que rol sea reconocido (notas de desempeño)	4	7,1	4	15,4	2	9,5	2	16,7	0	0,0	12	9,9
Que rol tenga compensación económica	4	7,1	1	3,8	2	9,5	0	0,0	0	0,0	7	5,8
Entregar condiciones mínimas	5	8,9	0	0,0	0	0,0	2	16,7	0	0,0	7	5,8
PFC: que incorpore autocuidado	0	0,0	0	0,0	1	4,8	1	8,3	0	0,0	2	1,7
PFC: haya más formación continua	0	0,0	0	0,0	1	4,8	0	0,0	1	16,7	2	1,7
PFC: sea menos demandante	1	1,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	16,7	2	1,7
Perfil: compromiso y habilidades blandas	1	1,8	0	0,0	1	4,8	1	8,3	0	0,0	3	2,5
Perfil: no jueces ni fiscales	0	0,0	0	0,0	1	4,8	0	0,0	1	16,7	2	1,7
No sabe	0	0,0	0	0,0	1	4,8	0	0,0	1	16,7	2	1,7
Total	56	100,0	26	100,0	21	100,0	12	100,0	6	100,0	121	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto al análisis de las medidas preventivas por sexo y tipo de entrevistador/a se aprecia que las mujeres consideran como una medida preventiva, en mayor proporción el cuidado institucional (también que el PFC incorpore autocuidado) y que la labor sea exclusiva, mientras que los hombres apuntan más a que la labor sea una especialidad o que se cumplan las condiciones mínimas para el entrevistador.

Por su parte, las policías mencionan más como medidas preventivas que labor sea exclusiva, que sea una especialidad y que la institución esté sensibilizada con la labor, mientras que los/as entrevistadores/as que son profesionales civiles relevan más como una medida preventiva que la institución incorpore el cuidado a nivel institucional y que el PFC incorpore técnicas y nociones de autocuidado.

Tabla 30. Distribución de medidas de prevención que debe adoptar el Sistema de EIV para disminuir la deserción según sexo y tipo de entrevistador/a (menciones)

	Sexo				Tipo de Entrevistador/a				Total	
	Hombres		Mujeres		Policía		Civil			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Que se incorpore cuidado institucional	10	14,9	10	18,5	12	14,8	8	20,0	20	16,5
Que labor sea exclusiva	6	9,0	10	18,5	13	16,0	3	7,5	16	13,2
Que labor sea una especialidad	11	16,4	5	9,3	13	16,0	3	7,5	16	13,2
Que institución esté sensibilizada con labor	9	13,4	7	13,0	13	16,0	3	7,5	16	13,2
Que se cumpla con la preferencia	8	11,9	6	11,1	10	12,3	4	10,0	14	11,6
Que rol sea reconocido (notas de desempeño)	6	9,0	6	11,1	8	9,9	4	10,0	12	9,9
Que rol tenga compensación económica	4	6,0	3	5,6	5	6,2	2	5,0	7	5,8
Entregar condiciones mínimas	5	7,5	2	3,7	5	6,2	2	5,0	7	5,8
PFC: que incorpore autocuidado	0	0,0	2	3,7	0	0,0	2	5,0	2	1,7
PFC: haya más formación continua	2	3,0	0	0,0	0	0,0	2	5,0	2	1,7
PFC: sea menos demandante	2	3,0	0	0,0	1	1,2	1	2,5	2	1,7
Perfil: compromiso y habilidades blandas	2	3,0	1	1,9	1	1,2	2	5,0	3	2,5
Perfil: no jueces ni fiscales	1	1,5	1	1,9	0	0,0	2	5,0	2	1,7
No sabe	1	1,5	1	1,9	0	0,0	2	5,0	2	1,7
Total Menciones	67	100,0	54	100,0	81	100,0	40	100,0	121	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

4.2.6 Recaptura

De los encuestados, un 12,4% (10 casos) de los desertores señala no haber realizado entrevistas o intermediaciones en el período, donde el 50% corresponde a casos de Carabineros de Chile y el resto se distribuye casi homogéneamente entre las otras instituciones. De los 10 casos, 4 se encuentran en reacreditación y el resto señala distintas causales como licencia médica, incompatibilidad de las funciones o que lo obligaron a realizar el CIFE.

Respecto a la voluntad de reacreditarse como entrevistador, el 45,3% de los consultados/as volvería a acreditarse, incluso algunos de ellos están en proceso de reacreditación, y un 41,5% señala que no lo haría. Si se analizan estos datos en los que renunciaron en forma voluntaria se aprecia que el 70,8% no volvería a acreditarse, en tanto quienes desertaron en forma no voluntaria el 73,9% lo volvería a hacer.

Tabla 31. Distribución de pregunta ¿Volvería a acreditarse? según tipo de renuncia (casos)

	Voluntaria		No Voluntaria		Total	
	N	%	N	%	N	%
No	17	70,8	5	21,7	22	41,5
Si	7	29,2	17	73,9	24	45,3
Ya se recreditó	0	0,0	1	4,3	1	1,9
Sin información	4	16,7	2	8,7	6	11,3
Total	24	100,0	23	100,0	53	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Al analizar los datos por institución, se aprecia que quienes tienen una mayor disposición a recreditar son en orden los desertores/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, del Poder Judicial y de las policías, en tanto quienes tienen una menor disposición a recreditar son los desertores del Ministerio Público.

Tabla 32. Distribución de pregunta ¿Volvería a acreditarse? según institución (casos)

	Carabineros		PDI		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sí	11	47,8	4	44,4	3	30,0	3	60,0	3	50,0	24	45,3
No	11	47,8	3	33,3	5	50,0	0	0,0	3	50,0	22	41,5
Recreditado	0	0,0	0	0,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0	1	1,9
Sin información	1	4,3	2	22,2	1	10,0	2	40,0	0	0,0	6	11,3
Total	23	100	9	100	10	100	5	100	6	100	53	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto a la disponibilidad para volver a acreditarse se aprecia que las mujeres son mucho más proclives a hacerlo que los hombres (59,1% versus 44%), mientras que no se observan diferencias tan marcadas según el tipo de entrevistador. No obstante, los y las entrevistadoras que son profesionales civiles tienen una leve mayor tendencia a volver a acreditarse.

Tabla 33. Distribución de pregunta ¿Volvería a acreditarse? según sexo y tipo de entrevistador/a institución (casos)

	Sexo				Tipo de Entrevistador/a				Total	
	Hombres		Mujeres		Policía		Civil			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sí	11	44,0	13	59,1	12	40,0	10	43,5	22	41,5
No	14	56,0	8	36,4	15	50,0	9	39,1	24	45,3
Recreditado	0	0,0	1	4,5	0	0,0	1	4,3	1	1,9
S/I	2	8,0	4	18,2	3	10,0	3	13,0	6	11,3
Total Menciones	25	100	22	100	30	100	23	100	53	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Congruente a lo anteriormente visto, se observa que el 60,7% de los que renunciaron en forma voluntaria no volvería a acreditarse bajo ninguna condición, en tanto 7,1% lo haría si ser entrevistador fuese una especialidad y un 10,7% si se cumpliera con la preferencia o la exclusividad. Por su parte, solo el 32% de las y los desertores no voluntarios no volvería a acreditarse bajo ninguna

condición, el 24% lo haría si el cargo lo permitiera y el 16% si se cumpliera con la preferencia y exclusividad. Cabe destacar que el 24% de los desertores no voluntarios desea acreditarse si el cargo lo permitiera.

Tabla 34. Distribución de pregunta ¿Bajo qué condiciones volvería a acreditarse? según tipo de renuncia (casos)

	Voluntaria		No Voluntaria		Total	
	N	%	N	%	N	%
Ninguna condición	17	60,7	8	32,0	25	47,2
Si el cargo lo permitiera	0	0,0	6	24,0	6	11,3
Se cumpla con la preferencia y/o exclusividad	3	10,7	4	16,0	7	13,2
Especialización	2	7,1	0	0,0	2	3,8
Bajar la carga laboral	0	0,0	2	8,0	2	3,8
Si no hubiese traslados	1	3,6	0	0,0	1	1,9
Reconocimiento	1	3,6	1	4,0	2	3,8
Cuidado institucional	1	3,6	0	0,0	1	1,9
Sin información	3	10,7	4	16,0	7	13,2
Total	28	100,0	25	100,0	53	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Respecto a la institución, se observa que quienes tienen más proclividad a recreditar se son los desertores de la Policía de Investigaciones de Chile y los que menos son del Ministerio Público. Respecto al resto de las condiciones hay demasiada dispersión de datos para poder establecer tendencias.

Tabla 35. Distribución de pregunta ¿Bajo qué condiciones volvería a acreditarse? según institución (casos)

	Carabineros de Chile		PDI		Ministerio Público		Ministerio del Interior		Poder Judicial		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ninguna condición	10	43,5	3	33,3	8	80,0	0	0,0	4	66,7	25	47,2
Si el cargo lo permitiera	3	13,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	2	33,3	6	11,3
Se cumpla con preferencia y/o exclusividad	3	13,0	1	11,1	1	10,0	1	20,0	0	0,0	5	9,4
Especialización	2	8,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3,8
Bajar la carga laboral	0	0,0	2	22,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3,8
Si no hubiese traslados	1	4,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,9
Reconocimiento	2	8,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	3,8
Cuidado institucional	1	4,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,9
Sin información	1	4,3	3	33,3	1	10,0	2	40,0	0	0,0	7	13,2
Total	23	100,0	9	100	10	100	5	100,0	6	100	53	100

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

Por su parte, las mujeres y los entrevistadores/as que son profesionales civiles tienen una mayor proclividad a desertar que los hombres y las policías, respectivamente. Como condiciones para recreditar se, si el cargo lo permitiera o si cumpliera con la exclusividad o la preferencia es mencionado más por las mujeres que por los hombres, en tanto estos últimos mencionan más la especialidad, el reconocimiento y la falta de traslados que las mujeres. Por su parte, no hay diferencias entre los policías y los entrevistadores/as civiles respecto de si el cargo lo permitiera o si

cumple la preferencia o la exclusividad, mientras que las policías mencionan condiciones que ningún entrevistador/a civil mencionó que son si hubiese especialización, si se bajara la carga laboral, si no hubiese traslados, y si hubiese reconocimiento y cuidado institucional.

Tabla 36. Distribución de pregunta ¿Bajo qué condiciones volvería a acreditarse? según sexo y tipo de entrevistador/a (casos)

	Sexo				Tipo de Entrevistador/a				Total	
	Hombres		Mujeres		Policía		Civil			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Ninguna condición	12	44,4	13	50,0	12	40,0	13	56,5	25	47,2
Si el cargo lo permitiera	2	7,4	4	15,4	3	10,0	3	13,0	6	11,3
Se cumpla con la preferencia y/o exclusividad	3	11,1	4	15,4	4	13,3	3	13,0	7	13,2
Especialización	2	7,4	0	0,0	2	6,7	0	0,0	2	3,8
Bajar la carga laboral	1	3,7	1	3,8	2	6,7	0	0,0	2	3,8
Si no hubiese traslados	1	3,7	0	0,0	1	3,3	0	0,0	1	1,9
Reconocimiento	2	7,4	0	0,0	2	6,7	0	0,0	2	3,8
Cuidado institucional	1	3,7	0	0,0	1	3,3	0	0,0	1	1,9
Sin información	3	11,1	4	15,4	3	10,0	4	17,4	7	13,2
Total	27	100,0	26	100,0	30	100,0	23	100,0	53	100,0

Fuente: Codificación Entrevistas y Encuestas a Desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.

V. Análisis Cualitativo Fenómeno de la Deserción

El análisis cualitativo amplía, profundiza y entrega contenidos y relatos vertidos en el análisis cuantitativo precedente, al tiempo que incorpora temáticas que no fueron analizadas cuantitativamente.

El análisis cualitativo busca identificar los condicionantes de la deserción desde diversas perspectivas. En primer lugar, se analiza cómo diversos ámbitos de la participación de las y los entrevistadores en el Sistema de EIV incide en la deserción. En segundo lugar, se analiza los aspectos institucionales y organizacionales que afectan el desempeño de los entrevistadores/as e inciden en la deserción. En tercer lugar, se analizan cómo las condiciones y la sobrecarga de trabajo afectan la permanencia de los entrevistadores y entrevistadoras. En cuarto lugar, se analizan la presencia y efectividad de factores protectores que eventualmente previenen la deserción. Por último, se identifican los efectos que la labor de entrevistador genera en los entrevistadores/as.

Además, el análisis cualitativo analiza el fenómeno de la deserción a nivel sistémico y sistematiza las medidas de prevención señaladas por los consultados/as.

5.1 Análisis de la participación de entrevistadores y entrevistadoras en el Sistema de Entrevistas Videograbadas

5.1.1 Postulación para ser entrevistador o entrevistadora

5.1.1.1 Motivación para participar

La motivación de los y las entrevistadoras constituye uno de los pilares en los que descansa el sistema. A nivel transversal se destaca la motivación como una variable que sostiene la permanencia de los entrevistadores/as en el Sistema de EIV a pesar de las dificultades que enfrentan.

El tema de la motivación es un tema que es primordial (...) con todas las dificultades que han tenido ellos están muy comprometidos muy comprometidos con lo que hacen. Y esto es a nivel nacional.
Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile

No, pero fiscales que hacen entrevistas, abogados, asistentes que hacen... Profesionales URAVIT, yo te digo, yo no pongo absolutamente en duda que son súper motivados y están ahí al pie del cañón.
Subcomisionada Ministerio Público

Acabo de renovar mi certificación, y la verdad es que a mí me gusta, yo lo elegí porque me gusta, tengo un compromiso con los niños, tengo hijos de esa edad, adolescentes, me llena una parte del alma. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

En este marco, las motivaciones que los entrevistadores/as vigentes y no vigentes manifestaron se alinean a los requerimientos de las funciones de intermediación y entrevista, siendo la experiencia anterior en ámbitos de reparación de NNA o en delitos sexuales, la necesidad de contar con mayores herramientas para el desarrollo profesional o para el desempeño de la labor habitual, el interés en los niños, niñas y adolescentes o bien por la Ley N°21.057, constituyen los principales relatos de las y los entrevistados. Voces aisladas de Carabineros de Chile señalan de que no tenían una motivación

específica, en la medida que no sabían de qué se trataba el rol, no obstante, también declaran que les gustó el tema una vez que comenzaron su formación inicial.

pero no pude entender, entonces yo como aspiración lo único que tuve que hacer fue aprender más, no más porque no sabía, no podía decir sabe que me gusta esto. porque no tenía idea de lo que se trataba.

Desertor/a Carabineros de Chile

Al analizar las diversas motivaciones, se aprecian patrones institucionales que responden a su cultura y a su quehacer. Así, los consultados/as de la PDI tienden a manifestar una motivación vinculada al desarrollo y la adquisición de nuevas herramientas para su carrera en el ámbito de los delitos sexuales, lo cual no se aprecia en el resto de las instituciones consultadas.

La primera fue una motivación personal. Llevaba en ese entonces cerca de 12 años en delitos sexuales, en esa área de delitos sexuales y violentos (...) además de ser psicólogo era una forma de contribuir de mayor manera con mayor profesionalismo en la región porque era donde iba a iniciarse la ley de EIV.

Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile

En este contexto, el desarrollo profesional constituye un hilo conductor de los relatos de las y los consultados provenientes del Ministerio Público y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que se manifiesta como una forma de especializarse en un ámbito, como la protección de niños, niñas y adolescentes, en el que ya se cuenta con una larga experiencia y se adecúa a su formación y al desarrollo de su carrera profesional. En esta línea, también existen relatos de entrevistadores/as de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones de Chile que apuntan a su experiencia anterior en el ámbito de familia o de reparación.

Estaba muy motivada por participar como entrevistadora ya que la URAVIT (...) las principales funciones durante muchos años fue acompañar a niños a entrevistas, entonces sentía que la experiencia ganada en esos años me podía servir para ejecutar esta labor de manera positiva.

Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico

Mi formación desde que ingresé ha sido en el ámbito en tanto juvenil y antes de ingresar a este programa, trabajé en programas antiguamente del SENAME, NNA víctimas de delitos sexuales, violentos (...) la reparación o la superación de las consecuencias de un delito como este, no solamente tienen que ver con una terapia, sino que tienen que ver con un cambio de todo el sistema.

Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Lo que pasa es que yo trabajaba en la sala de familia, entonces me gusta el tema de los niños y todo lo que se hablan procedimientos referentes a ellos. Y por ese motivo fue que postulé al curso y me gustó la forma en que se trabaja, en que uno puede ayudar.

Desertor/a Carabineros de Chile

Entonces en algún minuto llegué al centro de entrevista y ahí empecé a conocer en qué consistía la ley y empecé a relacionarme con el ser entrevistador y empecé a encantarme con esto, me empezó a entusiasmar la idea y a poder también desarrollarme profesionalmente desde otra área.

Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile

En el Ministerio Público se aprecian voces que señalan la oportunidad que implica el acreditarse como entrevistador/a como una forma de adquirir herramientas que les entregue una ventaja comparativa en relación con sus pares.

Lo vi como una oportunidad de aprovechar esta nueva ley que entra en vigencia, aprovechar este tipo de nuevas declaraciones y el rol que se le va a dar a la víctima en este tipo de causas, pero también para poder tener otra herramienta distinta al resto de los abogados asistentes.

Desertor/a Ministerio Público

Mientras que otros plantean que la motivación por las entrevistas videograbadas proviene desde la universidad y es de carácter académico, lo que se traduce en la motivación por aprender una técnica o especialidad nueva, la cual forma parte de un interés anterior a la promulgación de la ley.

Mi motivación tenía que ver con casi con un tema académico nuevo, porque como era una técnica nueva, que nosotros los psicólogos implementamos poco (...) Entonces encontré que era algo muy interesante y algo estandarizado a nivel mundial, en distintos países. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Desde la universidad que tuve conocimiento de la entrevista única, de los proyectos de ley que había para disminuir la victimización secundaria. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

El interés por el desempeño profesional en el cargo se manifiesta en el Poder Judicial por la posibilidad de que los jueces y juezas tienen de entrevistar a los NNA, aunque no sean intermediarios, en la medida que la ley le entrega al NNA la posibilidad de elegir si comparece ante el intermediario/a o ante el juez/a que preside la sala. En este marco, se plantea la dificultad práctica que puede implicar que el intermediario posea mayores conocimientos que el juez presidente ante discrepancias o dificultades que se puedan suscitar en el proceso de declaración.

¿Cómo yo como juez presidente voy a resolver algo que el intermediador desde adentro, desde la sala me está diciendo magistrado yo no estoy de acuerdo con esta pregunta? y yo estoy resolviendo algo distinto porque me quedé en mi curso básico sin poder ahondar en todas estas materias de abordaje de menores... por eso me motivé a acreditar como intermediario. **Desertor/a Poder Judicial**

No obstante, el interés por los niños, niñas y adolescentes, así como por el participar en la implementación de la ley son las motivaciones más señaladas por los consultados de las diversas instituciones, las cuales a pesar de estar relacionadas entre sí presentan énfasis distintos. En este marco, aportar a que los NNA puedan enfrentar el tránsito que implica el realizar una entrevista o una declaración judicial con un menor nivel de afectación y de victimización secundaria, constituye una motivación que está presente en gran parte de las y los consultados, lo cual implica la existencia de actitudes prosociales vinculadas a la empatía y la compasión.

Hace algunos años tuvo la experiencia de poder sentir cuando se entrevistaban menores esa angustia o esa sensación de temor de verse enfrentados a algo tan formal como un juicio penal, entonces era casi intuitivo que era necesario capacitarse en esta área para que precisamente aquellos menores no sufrieran el trance, el estrés o al menos fuera lo más minimizado posible. **Desertor/a Poder Judicial**

Porque son niños que están rotos y que tú a lo mejor con esa conversación de 45 minutos, de media hora, a lo mejor los puedes reparar y puedes hacer justicia también con esa persona que le hizo daño. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Sin embargo, el interés por el bienestar de los niños, niñas y adolescentes presenta un cariz distinto entre los consultados/as de la PDI quienes señalan que su aporte es obtener información fidedigna que apoye la persecución penal y con ello que cuide a la infancia.

También de cómo policialmente nosotros podíamos aportar con elementos más técnicos, en realidad, de poder entrevistar niños, de obtener información más fidedigna, más transparente. Y desde ahí partió todo. (...) la principal motivación es esa, hacer las cosas mejor, cuidar la infancia. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

También aparecen motivaciones asociadas a formar parte del cambio normativo e incluso paradigmático que implica la Ley N°21.057. En esta línea, las motivaciones se asocian a enfrentar algo nuevo, un desafío a la altura de la reforma procesal penal.

Entonces conocía bastante bien el tema y esta ley venía a generar una nueva forma de enjuiciamiento y una nueva forma de tratamiento de niños, niñas, adolescentes víctimas de delitos graves que no existía antes. Era un verdadero cambio de modelo, cambio de paradigma. de esa ley. **Desertor/a Poder Judicial**

Me motivaba el hecho de saber que esto era una ley nueva, que básicamente era un proyecto pionero en Chile de implementar algo de esta magnitud y de estas características que impactara como a nivel nacional directamente en el sistema penal que conlleva todas las instituciones que trabajamos con víctimas. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En esta línea aparecen relatos vinculados a la necesidad de aportar a la implementación de la ley desde la experiencia y formación acumulada, o bien por la necesidad de conocer y especializarse en el sistema.

Había participado de investigación en tribunales de algunas regiones y donde los mismos jueces señalaban la necesidad de un cambio, de reformar de cierta forma y humanizar la ley pensando específicamente en todas las víctimas no solamente en los niños y niñas y cuando ocurre como dejar de estar en la tribuna como haciendo la crítica al sistema, sino ya también ser parte y aportar de alguna forma, es como cerrar el círculo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

5.1.1.2 Expectativas al participar

Las voces predominantes plantean que las expectativas que tenían al ingresar al sistema no se cumplieron, lo cual es transversal a todas las instituciones y regiones analizadas. El no cumplimiento de las expectativas alude a que determinadas promesas que hicieron las instituciones en un inicio o que están implícitas en la Ley N°21.057 y su normativa, no se aplicaron en la práctica. También a que desconocían aspectos de la función de entrevistador/a.

Así que la motivación iba desde mucho antes de empezar a ejercer el rol de instructora. Y las expectativas estaban, digo, en realidad partí con ciertas expectativas y ahora, no sé, como decaía en realidad, estaban en eso con la idea y con la ilusión de poder hacer lo que en definitiva dice el papel de tratar de mantener de la mejor manera con dedicación preferente y exclusiva el trabajo con los entrevistadores, haciendo más instancias de reunión, capacitación revisiones, retroalimentación, etc. **Focus Instructores/as**

En este marco, las mayores fallas del sistema en la opinión de los/as entrevistadores/as, vigentes o desertores/as, se asocian a la ausencia de especialidad, preferencia y exclusividad, lo cual es transversal a todas las instituciones consultadas, aunque se aprecian que las expectativas respecto a especialización se concentran en Carabineros de Chile.

(...) era la venta de pomada no más, era como el que caía, caía (...) no es que yo quisiera ganar remuneración, dinero por esto, no porque a mí me lo dijeron de un principio que la ley no tenía presupuesto, pero la institución a nosotros nos dijo que esto iba a ser una especialidad que estaban trabajando para eso, que no iban a dar un porcentaje más, y eso nunca ocurrió (...) a medida que iba pasando el tiempo íbamos a tener dedicación exclusiva, y no lo cumplieron. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Entonces esperaba por lo menos eso, porque que mi tiempo para trabajar en esas causas estuviera protegido, como ellos decían, a equiparar la carga de trabajo o disminuir una carga de trabajo por un lado y aumentar esta, no sé, pero eso era lo que yo quería en ese momento. **Desertor/a Ministerio Público**

Mis expectativas de cómo iba a funcionar fueron un poquito distintas a cómo funcionó en la práctica. Yo esperaba que tuviéramos más espacio para realizar la labor de intermediario, más espacio en el sentido de que en el tribunal administrativamente se nos diera más espacio para trabajar como intermediario. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Además, las y los consultados no esperaban la falta de apoyo institucional, de sensibilización y de empatía por parte de sus compañeros y jefaturas, lo cual es transversal a todas las instituciones y regiones consultadas.

Debo decir que todos los problemas que han referido los colegas se dan a todo nivel y uno siente que las expectativas no se han cumplido en ese sentido porque uno siente que hay poco apoyo de la parte administrativa. Y también poca empatía, a veces de parte de los colegas. A mí me toca trabajar con colegas de otros tribunales, por lo tanto, la relación ahí se torna un poco más lejana, y en esos casos encuentro que hay mucha falta de empatía en todo sentido, con el intermediario. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

(...) la falta de apoyo, por decirlo de alguna manera, que hemos tenido porque de alguna manera, esta ley vino sin recurso, por lo tanto, ha implicado un número de exigencia importante, ocupa mucho tiempo ser entrevistador. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Todo lo anterior, implica la percepción de una falta de reconocimiento y valoración de la labor de entrevistador/a lo cual se señala como algo no esperado dado que responde a “un proceso tan difícil como es un delito sexual”.

Nosotros esperábamos que fuera una labor de ayuda en un proceso tan difícil como es un delito sexual u otros delitos que también están asociados a la ley, pero en el fondo era ser un canalizador de cierta manera del dolor de la otra persona y esperábamos que fuera reconocida de cierta manera esta labor tan de mi punto de vista tan importante que se iba a cumplir. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Al analizar las expectativas, también surge un hablante del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que señala haber desconocido que la labor de entrevistador/a implicara el traslado a regiones para entrevistar, lo cual afirma no formaba parte del acuerdo inicial.

En ningún momento se habló de que yo iba a tener que desplazarme a otros lugares. Yo siempre entendí que iba a ser entrevistador e intermediador. Yo siempre supe que iba a ser ambas funciones. Pero claro porque en un momento como el sistema se vio colapsado de entrevistas dijeron tenemos que empezar a mover a los entrevistadores a otros lugares. Pero no fue el acuerdo inicial tampoco. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Otra voz plantea que los entrevistadores/as al acreditarse no pensaron en la afectación emocional que podía implicar una entrevista o intermediación, así como tampoco respecto de las demandas de tiempo que éstas podían implicar.

Pero nuestra deserción máxima que tenemos hoy día de repente es también que te voy a ser súper sincera, es que algunos entran al curso, pensaron que era mucho más sencillo, de que no le iba a afectar tanto, o de que era la entrevista y listo, y no es la entrevista y listo, es la entrevista, es preparar la entrevista, a qué entrevista voy, a qué hora voy, por qué voy, entonces pensé, ah, es que yo no pensé que fuese así. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

No obstante, se aprecian voces aisladas que señalan no haber tenido expectativas al ingreso al curso de formación, en términos de que no manejaban mayores detalles del sistema o bien porque asumían que la labor de entrevistadora/o e intermediario/a implicaba el aumento de la carga laboral, particularmente porque es una ley que no disponía de presupuesto.

(...) considerando que era una ley que no tenía presupuesto pero que teníamos que dar lo mejor de nosotros porque había otras instituciones también involucradas, pero nosotros sin saber nada de lo que era mayormente, o sea no teníamos mayores detalles. **Desertor/a Carabineros de Chile**

No tenía expectativas. Era algo nuevo para mí, porque yo cumplía las funciones de oficial policial y no me hice grandes expectativas, como por ejemplo que iba a dejar de ser oficial policial y me iba a dedicar a entrevistas solamente. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En cuanto a la expectativa, la verdad no tenía, bueno tenía claro que se sumaba este trabajo a mis labores habituales, pero no tenía muy claro cómo iba a ser eso en la práctica. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

5.1.1.3 Proceso de postulación

A pesar de que la normativa establece la voluntariedad de la labor de entrevistador/a en su proceso de acreditación y desacreditación, existe una clara división de los consultados/as respecto al cumplimiento de dicho mandato, la cual se asocia a las distintas instituciones. Así, los consultados/as de Carabineros de Chile y del Ministerio Público tienden a señalar más que las otras instituciones, que el proceso de inscripción y realización del CIFE no fue completamente voluntario, sin embargo, lo que está detrás de esa percepción cambia según la institución.

En el caso de Carabineros de Chile, los consultados consignan que fueron anotados en un listado para realizar un curso, pero que no sabían de qué se trataba el curso ni tenían más información al respecto. No obstante, existen voces de disenso que plantean que en su región se realizó una invitación para una postulación donde no todos fueron seleccionados.

Cuando me dijeron, me anotaron para hacer este curso y yo no tenía ni siquiera idea de lo que iba a hacer, porque nadie de mi trabajo sabía lo que era este curso (...) estaba en mi casa, cuando me llama esta niña y me habla del curso (...) lo único que hice fue aceptar el curso. **Desertor/a Carabineros de Chile**

O sea, preguntaron quién quiénes querían y yo voluntariamente me anoté para postular ese cargo. Postulamos varios en la región como diez, solamente quedamos como tres seleccionados para ir a Santiago y realizar el curso. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por su parte, los consultados del Ministerio Público perciben que no tienen la libertad para rechazar una invitación o designación que se les haga, por lo que, desde una perspectiva estricta no consideran como voluntaria su participación.

No fue tan propuesta... o sea, no me dieron tanta opción a elegir, ese es el fondo del asunto (...) Pero ya había colegas que habían hecho el curso, había otros colegas que se habían negado a realizar el curso (...) No fue tan propuesta, pero me interesaba. **Desertor/a Ministerio Público**

En realidad, no es como libre albedrío esto de ser entrevistador, esa es la verdad de las cosas. Cuando empezó yo no me ofrecí para ser entrevistador, sino que fue una designación del fiscal jefe pues la fiscalía necesitaba un entrevistador. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Por su parte, las y los consultados de la Policía de Investigaciones de Chile y del Ministerio del Interior y de Seguridad Pública tienden a señalar la existencia de una postulación voluntaria para realizar el proceso de formación para ser entrevistador/a. Así, en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile el carácter voluntario de la postulación es relevado por consultados/as de varios estamentos y regiones.

La diferencia de nosotros es que todos los que son entrevistadores entraron voluntariamente. Carabineros los les dijo tú, tú, tú entras. Entonces ante alguna presión mayor es más fácil obviamente que se salgan. Y nosotros hemos tenido menos fuga, pero hay como una presión constante. **Entrevista Instructor Policía de Investigaciones de Chile**

Ellos mandan las postulaciones y el interesado postula y ven la gente de Santiago quien se asemeja más al perfil que requieren. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Porque a diferencia de nosotros, en otras instituciones como en el Ministerio Público los obligaron a ser entrevistadores, acá fue voluntario, nosotras lo elegimos, entonces esa es una diferencia importante. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

5.1.2 Procesos de formación

5.1.2.1 CIFE

En general, el CIFE está bien evaluado por los entrevistadores/as, desertores y vigentes, de todas las instituciones, lo cual se traduce en la percepción de que a nivel técnico están preparados para realizar una entrevista. En este marco, las y los consultados de Carabineros de Chile consideran que la capacitación inicial es suficiente para afrontar una entrevista y una intermediación, y poseen una buena evaluación del instructor/a, de los contenidos impartidos y de la metodología aplicada en el curso.

Entonces ellos empezaron como de lo general a lo particular, primero enseñándonos lo que era la ley, en qué consistía, cuál era el objetivo, que era un trabajo intersectorial con varias instituciones, que no tenía presupuesto, después comenzó primero la parte teórica, y después como ya empezó la parte técnica, aproximándose a lo que era el protocolo en sí. Nos enseñaron el protocolo de manera muy minuciosa, con grupos, y con una paciencia muy intensa, yo con los instructores de Carabineros no tengo que decir nada, al contrario. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Sólo una voz de disenso de Carabineros de Chile plantea que no le queda claro la potencia del CIFE para obtener un relato que sirva para la persecución penal, enfatizando que el curso está muy orientado al bienestar del NNA.

El curso que hice de entrevistadores y las posteriores capacitaciones que tuve fueron bastante buenas, yo no puedo decir que no y desconocer eso, sí en aprender a realizar la entrevista, a cómo entablar el vínculo con el niño y niña adolescente, eso fue bastante bueno, real, llevaba la práctica antes de comenzar a ser el rol de entrevistador (...) nunca se dio, porque todo era en beneficio del niño, niña y adolescente que nosotros estuviéramos bien capacitados para que se pudiera obtener un buen relato, que tuviera la mayor información. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por su parte, los consultados/as de la PDI también señalan evaluaciones positivas en relación con el CIFE, en términos de los contenidos, la experiencia y calificación de los relatores, la presencia de cursos adicionales y el apoyo del grupo de instructores/as, entre otros elementos destacados.

Sí, la verdad que sí, porque conocía muy buenos profesionales que estaban totalmente capacitados. Yo creo que de no saber nada, ahora sé mucho sobre el tema, sobre las entrevistas, el por qué y por qué motivos se hacen tales preguntas, ¿cierto? Entonces tuvimos como dentro de la capacitación, como te digo, buenos profesionales y a su vez tuvimos también un par de cursos con personas del extranjero que eran como peritos en entrevista de NNA. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En palabras de la subcomisionada de la PDI, la preocupación de la institución porque los entrevistadores/as acreditados sean competentes se refleja en que la institución reprueba a un porcentaje considerable de las personas que no cumplen con las condiciones para desempeñar el rol de entrevista o intermediación y que no han tenido un buen desempeño en el CIFE.

Igual el proceso de formación es bien como exigente, nosotros de hecho no aprobamos a todos los funcionarios si no están en las condiciones necesarias para ser entrevistadores. Y de la reprobación hoy día llevamos como siete funcionarios en todos estos procesos que no han aprobado el curso, entonces en ese sentido igual nos preocupamos de que la gente que sea entrevistadora cumpla con todo lo mínimo que nosotros esperamos para que también tenga un tiempo como una vida útil sí o sí que esté una cierta cantidad de tiempo. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

En el caso del Ministerio Público también se observa la percepción de la suficiencia del CIFE para realizar una entrevista, aunque una voz plantea que el curso debiera tener una mayor extensión para incorporar los contenidos en forma más profunda.

El curso que yo recibí fue un curso impartido por excelentes profesionales, todo fue un muy buen curso desde el punto de vista de los contenidos. (...) pero en el tiempo me parece que se quedó corto porque fueron como cápsulas o bombardeos, digamos, de contenidos varios, de contenidos diversos. Yo creo que eso debería extenderse más en el tiempo. Hay países, sobre todo en Europa que hay incluso una preparación académica para los entrevistadores que en el fondo es una verdadera mención o un postítulo, pero eso no se da acá. **Desertor/a Ministerio Público**

Por su parte, los entrevistadores del Poder Judicial también señalan una buena evaluación del CIFE, aunque sus relatos son más significativos, en términos que consideraron que el curso les abrió mundos y porque lo consideran de alta calidad.

Entonces cuando yo hice el curso básico se hizo como una especie de invitación para todos aquellos que lo hicieran, para poder seguir al paso siguiente que era directamente acreditarse. Y a mí me gustó mucho el curso básico. Encontré que me abrió un mundo, un espectro que yo hasta ese momento no visualizaba y se veía como una proyección que podía ser súper positiva, un cambio positivo en ese sentido. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

No obstante las positivas evaluaciones, se observan reparos en cuanto a la falta de abordaje de los aspectos emocionales tan centrales en el desempeño de un entrevistador/a o intermediario/a, como es el autocuidado y la preparación psicológica ante una entrevista o intermediación, particularmente cuando los entrevistadores/as e intermediarios/a no poseen habilidades blandas.

siento que están al debe en esta preparación psicológica con los entrevistadores y en el cuidado posterior. Y siento que ahí fui más autodidacta con el tema de la preparación psicológica y el autocuidado. **Desertor/a Ministerio Público**

Técnicamente sí, psicológicamente no. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Cuando nos dieron la capacitación inicial, había personas que no tenían habilidades blandas nomás (...) Y eso no te lo pueden enseñar en una semana, y algo que tú tienes que conectar y tener un trasfondo de vida conectado con cómo sienten los menores, qué les pasa, y eso no se aprenden una semana creo yo, ni una reacreditación. **Desertor/a Poder Judicial**

5.1.2.2 Programa de Formación Continua

Las opiniones que entregan las y los consultados respecto al Programa de Formación Continua (PFC) denota cierta heterogeneidad en su funcionamiento entre las instituciones y al interior de las regiones. Un primer elemento necesario de destacar es que los hablantes del Poder Judicial tienden a tener una mejor evaluación del PFC que los de otras instituciones, donde se releva el acompañamiento continuo, la calidad de las actividades de formación y la planificación de las actividades de formación.

Pero encuentro que el nivel de las capacitaciones es muy bueno, la planificación es muy buena, y se han mantenido durante el tiempo, porque son programas de formación continua. Así que yo siento que la academia, y el grupo que está encargado de esto, nunca nos soltó, no es que nos hayan dejado abandonados a nuestra suerte, sino que siempre ha habido un acompañamiento. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

No obstante, también existen miradas críticas del PFC en el Poder Judicial, las que apuntan al abundamiento y la reiteración de las actividades de formación. Así, desde la perspectiva del abundamiento se percibe que las actividades complementarias, si bien son interesantes, no son coherentes con el tiempo que disponen las y los intermediarios, generando una sensación de agobio por no poder participar en todas las actividades que se ofrecen. Desde la perspectiva de la reiteración, una voz señala que el PFC está sobredimensionado, en la medida que no se considera que el aprender a intermediar sea algo que requiera tanta formación o que necesite de un proceso de reacreditación anual³³, el cual incorpora año a año los mismos contenidos.

Bueno, yo, yo creí que estaba suficientemente capacitado, a este respecto porque entiendo la necesidad de, de tener un, un cierto bagaje o de enfrentar a los menores en eso, pero me parecía que había una especie de querer crear artificialmente una especie de ciencia sobre esto. ¿En qué sentido? En que como que hay que capacitarse todos los años, como que como que esto fuera ya una ciencia oculta, o siendo que los principios básicos estaban clarísimos y algunas técnicas que obviamente hay que ir puliendo con el tiempo ... me parecía en general que no daba para más digo. **Desertor/a Poder Judicial**

Los consultados/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública consideran, a diferencia de lo anterior, que el PFC constituye la base para que los entrevistadores/as se posicionen de su rol, siendo fundamental para que puedan realizar las entrevistas sin carga mental, en la medida que uno de los factores que inciden en dicho estrés es no sentirte suficientemente preparado y no ejecutar bien la entrevista o la intermediación. En esta institución, las voces también relevan el desgaste que sufren los y las instructoras al cumplir los plazos y estándares consignados en la ley y los reglamentos, sintonizándose con lo expuesto en el Poder Judicial.

Entonces estar constantemente en un proceso de formación, con capacitaciones, seminarios, ayuda mucho respecto al rol que uno tiene; lo otro, como tener estos espacios de simulaciones, de entrevistas videograbadas, de intermediación, que también tienen que ver con el proceso de formación continua. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En el resto de las instituciones consultadas las opiniones respecto al PFC son más críticas, lo que alude en los hablantes a diversos aspectos como la inexistencia de actividades de formación continua luego del curso de formación inicial, la ausencia de una instancia de acompañamiento y/o

³³ Cabe destacar que en el reglamento de la ley en su artículo 25 en su inciso segundo y en su artículo 44 plantea que “las acreditaciones revalidadas tendrán una vigencia de dos años tres meses”, en circunstancias que los discursos apuntan a que esta tiene una vigencia anual.

retroalimentación de la labor que desempeñan como entrevistador/a o a las dificultades y trabas que impone el proceso de reacreditación. Así, algunos desertores/as del Ministerio Público y de la Policía de Investigaciones de Chile señalaron no haber recibido retroalimentación ni reentrenamiento después de realizar el curso inicial, más allá de ver y transcribir las entrevistas para el proceso de reacreditación.

Las instancias de perfeccionamiento y de capacitación tampoco se están dando, esa es otra de las falencias. No hay instancias de capacitación, porque se supone que en la capacitación lo que se planteó fue que esa capacitación era inicial y después tenían que venir ciertos procesos de mejoramiento continuo, de capacitación continua, y eso no está. **Desertor/a Ministerio Público**

Ahora, lamentablemente a mí después del curso de formación que fue el primero, nunca más me volvieron a entrenar, sí me pidieron ver mis entrevistas, que las transcribiera, pero nunca tuve una retroalimentación, ni tampoco tuvo un reentrenamiento. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, desertores/as del Ministerio Público, de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones de Chile señalaron no contar con instancias de retroalimentación donde pudieran ir corrigiendo su ejercicio como entrevistador, en la medida que el CIFE es de corta duración y porque no desempeñarse bien constituye un estresor importante que se agrega a la carga mental, al trauma secundario y al desgaste emocional que implica realizar una entrevista, en la medida que un desempeño defectuoso puede tener importantes consecuencias para la persecución penal y el bienestar del NNA.

Yo pienso que, bueno, de todo el tiempo que cuando yo terminé de hacer el curso, pues ya no volví a tener otra retroalimentación. Yo creo que eso sería bueno que eso como que falta porque igual el curso no es por tanto tiempo o sea uno trata de aprender lo que más puede absorber lo que más puede, pero igual es poquito tiempo entonces yo creo que las retroalimentaciones son importantes. Porque siempre todo se va actualizando. **Desertor/a Carabineros de Chile**

La idea era ir perfeccionando con el tiempo desde la técnica por un lado y por otro lado desde la evaluación continua que era uno de los objetivos de la ley, que en mi caso no se no se materializó, no me retroalimentaron o me dijeran ¿sabes que aquí lo estáis haciendo bien o aquí lo estáis haciendo mal? El mayor estrés más que el trabajo con la víctima propiamente tal era saber si es que lo estaba haciendo bien. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Por otra parte, las y los consultados del Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile plantean críticas al proceso de reacreditación en términos que este incorpora actividades que se desarrollan los días sábado y porque exige la transcripción de la entrevista, lo cual colisiona con sus posibilidades de descanso y la conciliación con la vida personal y familia, en tanto que incrementa la sobrecarga de trabajo que implica realizar las actividades habituales y las entrevistas videograbadas.

Esas charlas las hacen los sábados a las ocho de la mañana, a veces están cansados. El motivo de la renuncia fue porque llevaba dos años aproximadamente de entrevistador pero que no había tenido entrevistas y los días sábado había charlas, capacitaciones, todo eso y motivó que él trabajaba en la semana, trabajaba horario día y noche y el único día que tenía libre era el sábado y el domingo para estar con la familia, pero este descanso o el poder compartir en familia era interrumpido los días sábado ya que las capacitaciones eran de la ocho de la mañana hasta la una de la tarde. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Lo pensé en un momento en que teníamos que reacreditarnos, me pidieron que transcribiera una conversación, yo sabía que me iba a ocupar media mañana, mi jefe estaba de vacaciones, estaba yo solo

en la fiscalía y no tenía un momento para transcribir, pregunté si lo podía hacer la alumna práctica que se encontraba acá, me dijeron que no, que era parte del proceso de transcribir y la verdad es que estuve a punto de renunciar. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

A mí me tocó reacreditarme hace poco, estuve el fin de semana haciendo transcripciones, porque imagínate transcribir una entrevista de dos horas y media, no te da. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En este marco, un consultado/a del Poder Judicial asegura que renunció por el carácter reiterativo y demandante del proceso de reacreditación y otro por las dificultades de conciliación y con el descanso que implicaba asistir a las actividades que se realizaban los sábados.

Cuando bueno tuve la última capacitación ya me acredité y me reacredité creo que una vez, pero después dije esto va a ser todos los años, todos los años hay que estar haciendo esto o sea además te sacan una semana de tu juicio para ir a esto, consideré mucho, consideré que era de un exceso de cabeza. **Desertor/a Poder Judicial**

No obstante, las dificultades señaladas con el proceso de reacreditación, una persona del Ministerio Público enfatiza como algo positivo la rigurosidad con la que se desarrolla dicho proceso, en la medida que apunta que este está orientado al logro de aprendizajes en el marco de una mejora continua de los conocimientos y habilidades de los y las entrevistadores/as y no como un mero trámite que se debe cumplir año a año.

Por lo menos se notó como una dedicación, o sea que había un grupo de personas preocupado de que aprendiera, cierto, que no fuera algo simplemente formal, sino que realmente manejaras el protocolo, mejoraras también tu entrevista (...) también hubo retroalimentaciones, Siento yo que no fue algo meramente formal. **Desertor/a Ministerio Público**

Sin embargo, en la voz de los y las consultadas de todas las instituciones, la principal dificultad del proceso de reacreditación es que genera deserción de entrevistadores/as de carácter administrativo, la cual puede deberse a que no se alcanzan a cumplir con los requerimientos en los plazos establecidos como realizar entrevistas o intermediaciones, debido a licencias médicas (las de pre y post natal las más habituales), sumarios administrativos, entre otros.

No es solo que renuncien, sino que además no se pudieron revalidar. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Mi desacreditación se dio principalmente por mi embarazo y luego que mi embarazo fue justo en periodo COVID (...) Por lo tanto, pasó mucho tiempo desde que yo me embaracé hasta que volví de forma presencial (...) me desacreditaron por el tiempo que pasé fuera sin tomar entrevistas. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Yo no renuncié a ser intermediaria, sino que yo estuve con una licencia que se extendió precisamente en el periodo en que estaba yo con mi trabajo de retroalimentación con los cursos online y abarcó más allá del periodo en que terminaba mis etapas de evaluación entonces por eso me quitaron la acreditación como intermediaria. **Desertor/a Poder Judicial**

Hay otro tema que ni siquiera es por deserción voluntaria, hemos tenido varios casos de entrevistadoras que han tenido que hacer uso de pre y posnatal, y no alcanzan a acreditarse. Y eso significa que no pueden hacer las actividades del PFC y no sé, llegan por ejemplo en el último trimestre y ya no hay caso, y eso significa que no te puedes revalidar. **Subcomisionada Ministerio Público**

5.1.2.3 Nivel de preparación de los y las entrevistadoras

Más allá de las evaluaciones que se tenga respecto del CIFE y particularmente del PFC, consensualmente los entrevistadores/as consideran que están moderadamente preparados para realizar la entrevista videograbada o la intermediación, habiendo también voces que refieren un insuficiente nivel de desempeño de los entrevistadores/as que han observado.

Sí, lo que yo he visto de entrevistas, de investigaciones que yo he tenido, de investigaciones que yo he tenido, no sé si malas, pero no con lo necesario. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Es una labor que tiene que estar bien hecha, que si no se hace con cariño, que si no se hace con dedicación y preocupación, los únicos que van a pagar son las víctimas, porque la fiscalía va a seguir cumpliendo las metas (...) pero en las que he visto yo al menos no es el mismo nivel de preparación. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Yo creo que no todos los entrevistadores tienen las competencias básicas para hacer la entrevista. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En este marco, se percibe que los entrevistadores que tienen un mejor desempeño son los que provienen de la Policía de Investigaciones de Chile, en la medida que poseen la formación e interés por la investigación, mientras que se aprecia que Carabineros de Chile adolece de formación, de habilidades y de un interés en el ámbito investigativo.

Pero por lo que nosotros tenemos acá entendido la fiscalía que los mejores entrevistadores o nos dicen eso quizás para que no abandonemos somos los trabajadores de la PDI. Porque tenemos esa llama, ese espíritu investigativo. Entonces, nuestras entrevistas por lo general son buenas. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Los carabineros son los que más les cuesta porque incluso a veces una entrevistadora me comentó que incluso un carabinero estaba como complicado de qué pasa si la niñita venía con falda (...) se complicaba por detalles. Pero carabineros tienen menos formación. **Desertor/a Ministerio Público**

Sin embargo, los consultados/as provenientes de Carabineros de Chile perciben tener al menos una preparación suficiente para realizar una entrevista adecuada, aunque señalan que depende del nivel de complejidad del caso donde la experiencia que se acumula haciendo entrevistas cumple un rol fundamental para mejorar el desempeño.

Como bien comentaba mi teniente, a medida que uno va adoptando experiencia, llevo más de un año entrevistando con más de una entrevista a la semana (...) todos los casos son todos distintos, siempre es la misma dinámica, cada vez es un poco más fácil poder entrevistar y apuntar con una pregunta a la información que se quiere obtener. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Por último, se aprecian voces del Poder Judicial y del Ministerio Público que no están cómodos/as con la función de entrevistar y/o intermediar en la medida que no se sienten preparados/as, que no tienen las habilidades requeridas y que no logran subsanar sus dificultades con el PFC, por lo que consideran que su desempeño es deficiente e incluso uno desértó.

El desgaste es tener que estar desarrollando una labor que requiere habilidades para las cuales yo no estudié, y para las cuales no fui entrenada suficientemente. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Después de las evaluaciones que se hacían cada cierto tiempo, yo empecé a darme cuenta de que se repetían cosas en las evaluaciones que yo no lograba salvar o no lograba superar. Entonces, por ejemplo, se me decía que en mi pregunta yo era demasiado fiscal y poco entrevistador o algo así. **Desertor/a Ministerio Público**

5.1.3 Procesos asociados a la realización de entrevistas e intermediaciones

5.1.3.1 Agendamiento

El agendamiento de las entrevistas e intermediaciones, en general, tiene una evaluación positiva entre los consultados/as que han desertado a su función, puliéndose las dificultades que pudieron existir en los primeros años de implementación de la Ley N°21.057. De esta manera, las y los desertores provenientes de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones de Chile señalan que se designan tiempos o turnos específicos por entrevistadora/o e institución para realizar las EIV, arreglo que es percibido como transversalmente beneficioso, ante lo cual el Ministerio Público se encuentra bien evaluado por los consultados/as, dada la coordinación que realiza y su flexibilidad.

La coordinación de parte de la Fiscalía es buena, porque por institución tenemos un día a la semana, el lunes la PDI, el martes Carabineros, el miércoles el Ministerio Público, así. Entonces sabíamos nosotros que día estábamos para cubrir. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por ejemplo, que el turno de entrevista sea semanal (...) Entonces, por ejemplo, esa fue una forma como de ordenar el tema de la asignación de las entrevistas. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Una evaluación similar se aprecia en el Ministerio Público, donde entrevistadores/as vigentes y desertores/as de diversas regiones señalan que el proceso de agendamiento es ordenado, hay calendarios por región y audiencias que se fijan con una quincena o un mes de antelación, y hay horarios o franjas horarias con la asignación del entrevistador/a. En general la opinión es que el agendamiento de las EIV funciona bien. Además, un hablante releva el desarrollo de una aplicación que permite identificar el número de días que han pasado desde la denuncia y cuándo se requiere hacer la evaluación previa.

Tenemos diseñados sistemas de agendamiento que implican que hay un dashboard o una pantalla que nos va indicando que han pasado tantas horas o tantos días a veces, en que hay una causa de EIVG que necesita hacer decisión de evaluación previa y otras están para ser agendadas. **Desertor/a Ministerio Público**

Sí, yo creo que el tema de la coordinación de la agenda funciona bien, hay un calendario de entrevistadores que generalmente se va elaborando con un con quince o un mes de anticipación en donde en este calendario todos los entrevistadores de la región tienen unos bloques y se nos va avisando cada vez que se va agendando, no llega un aviso de que tenemos la entrevista, el horario, entonces eso funciona bien. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Por su parte, desde el Ministerio del Interior y Seguridad Pública no se señalan mayores dificultades con el agendamiento de las entrevistas, especialmente cuando se afirma que la institución le establece restricciones a la fiscalía, como es el número máximo de entrevistas en un período determinado.

Hasta ahora es predecible porque es un poco como lo que le hemos puesto como límites a las fiscalías o sea a nosotros no nos agendan más de dos días al mes entonces sabemos no sabemos qué día va a ser, pero sí que van a ser solamente dos días. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

No obstante, el proceso no está exento de dificultades, las cuales están más presentes en los relatos de los entrevistadores/as vigentes que participaron en los grupos de foco de las diversas instituciones, que en los desertores/as. Así, las y los entrevistadores de Carabineros de Chile señalan que persisten dificultades de coordinación con la fiscalía, en la medida que relatan que han acudido a realizar EIV que habían sido suspendidas, sin aviso oportuno o bien porque se reagendan EIV con poca anticipación, generando dificultades administrativas al interior de las unidades.

Me ha pasado que llego a la fiscalía y me dicen, hoy día no hay entrevista agendada, y le digo ¿Cómo que no hay entrevista agendada? tengo los correos electrónicos aquí que me dicen que tengo entrevista, y dicen no es que se suspendieron y eso me ha pasado por lo menos tres veces. Lo mismo este martes, me tocó entrevista, llegué temprano, a las tres de la tarde, y me avisan que se canceló la entrevista. No hay una comunicación ni para mandar un correo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Por su parte, los entrevistadores/as de la Policía de Investigaciones de Chile señalan como principal dificultad el incumplimiento de los compromisos institucionales relativos al tiempo de antelación con el que se debe agendar una EIV, al número de entrevistas máxima por día o semana que se pueden realizar o bien por la existencia de traslados para hacer las entrevistas, todas situaciones donde no se han cumplido los acuerdos institucionales.

Y lo otro es generar alguna conversación con el Ministerio Público, como ellos son quienes organizan el tema de la entrevista, y que uno como entrevistador tenga claro el día que se va a entrevistar o la jornada. Que no te sorprendan que, sé yo, que una semana tengas que entrevistar tres veces a la semana, siendo que desde un principio habían acordado que iba a ser solamente un día. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Consultados/as del Ministerio Público señalan que una dificultad del proceso de agendamiento es que instituciones como Carabineros de Chile al tener requerimientos a nivel de seguridad pública en fechas específicas genera restricciones a la dotación disponible para agendar las EIV, donde, a veces, dada la falta de dotación deben declinar la realización de una entrevista, generando dificultades de coordinación del sistema.

El día 17, 18, 19 de octubre, que, por temas de seguridad, por la conmemoración del estallido social, todos los carabineros estaban acuartelados (...) en esos días hubo muchas dificultades con eso. Además, la comunicación no fue oportuna, o sea las agendas para entrevistas se tienen que realizar por lo menos un mes antes para poder hacer luego todas las coordinaciones y nos avisaron con dos semanas. **Subcomisionada Ministerio Público**

Una dificultad relevada por un hablante del Ministerio del Interior y Seguridad Pública se vincula a que el agendamiento no contempla situaciones prácticas de los entrevistadores/as como vacaciones, licencias u otras situaciones que requieren que al agendar una EIV, especialmente cuando esta considera traslados, se le entregue al entrevistador/a el tiempo suficiente para preparar los aspectos logísticos relativos al traslado y alojamiento y también para preparar la EIV.

Que esté porque la entrevista lleva en una coordinación previa, con la fiscal revisión de antecedentes, la carpeta, entonces yo le dije tú lo que pretendes que yo trabaje también en mis vacaciones. Yo le dije yo no voy a ir a Concepción, volviendo, o sea, yo no voy a llegar el domingo en la noche a mi casa, el día lunes voy a ir en la mañana a la oficina a hacer un cometido para irme en la tarde no tiene lógica, entonces yo también le exigía eso a ellos decir si tú sabes que yo voy a estar de vacaciones o pon el tema cinco días dame el tiempo porque eso también lo tiene que gestionar todo uno el tema que tenga que ver con el alojamiento con todo. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Por su parte, los intermediarios/as del Poder Judicial señalan que al inicio del sistema el agendamiento era desorganizado y desinformado, habiendo una clara mejora con el tiempo. Las

dificultades señaladas por este segmento se asocian a la falta de intermediarios disponibles, ya que señalan que los jueces y juezas de garantía en general no tienen tiempo.

Nosotros tenemos una rueda que incluye a todos los jueces intermediarios de la ciudad de Temuco y de las comunas más cercanas y hay intermediarios de juzgados de garantía que no quieren intermediar (...) no intermedian porque la justificación es la carga de trabajo en sus tribunales, y no me cabe la menor duda que en esos tribunales el administrador no les da los espacios para que ellos pueden dejar su tribunal un rato. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Por último, los instructores consideran que hay aspectos administrativos que generan dificultades en el proceso de agendamiento como por ejemplo la existencia de cargos en las fiscalías con más de una jefatura y de una función como los abogados asistentes quienes tienen agendas para asistir a las salas de audiencia y para realizar EIV, donde las jefaturas no se coordinan en forma correcta, dejando los entrevistadores/as a cargo de resolver los inconvenientes que se suscitan.

Actualmente somos abogados asistentes y profesionales URAVIT, y los abogados asistentes forman otra parte, tienen otra jefatura en términos de administración. Y ahí es un problema porque ellos tienen agendas para ir a sala y están por otro lado las agendas que tienen para entrevistar. Y cuando no conversan las jefaturas que colocan esas agendas, al final el problema lo tiene el entrevistador. Entonces, arréglesela usted. **Focus Instructores/as**

5.1.3.2 Preparación y planificación de entrevistas

Si bien los procesos de preparación y planificación de las entrevistas e intermediaciones no forman parte de las dificultades principales que los entrevistadores/as e intermediadores/as enfrentan en el desempeño de su rol, transversalmente se señala que constituyen procesos que se realizan en forma superficial y a los que se les dedica poco tiempo, no respetándose los tiempos de preparación y planificación que requiere una entrevista, lo cual repercute en la calidad y en los resultados que se obtienen.

Cuando nosotros realizamos una entrevista y tenemos el tiempo para prepararla bien, para revisar bien los antecedentes, a lo mejor ese día no estamos con muchas cosas que tenemos que resolver sí o sí en el día, yo noto que el desempeño es mucho óptimo a versus otro día, donde estoy con muchas cosas. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Respecto a la planificación, proceso de corta duración que se realiza en forma presencial o telefónica antes de la EIV, aunque crucial para la realización de una buena entrevista, no constituye una problemática relevante para los desertores/as, en la medida que muchos/as señalan que para causas de baja complejidad el conversar con el fiscal por un lapso corto de tiempo es suficiente para estar alineados y realizar una buena entrevista.

Como no tenía tiempo de juntarme con el fiscal presencialmente porque las distancias son largas yo llamaba por teléfono al fiscal días anteriores y le hacía una video llamada, ya fiscal mire tenemos este caso ¿qué quiere usted? ¿dónde quiere que me enfoque? **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por su parte, los consultados de la Policía de Investigaciones de Chile consideran que la planificación no les genera dificultades, la encuentran suficiente para casos simples y no les quita tiempo en el marco de una alta carga laboral.

Bueno, por lo general la información me la mandaban dos días antes, tres días antes, a veces un día antes. Se planificaba con el fiscal, vía telefónica, por lo general cuando se trataba de un caso sencillo, que era como lo típico, no había mucho que preparar en realidad. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, un hablante del Ministerio del Interior coincide al señalar que las planificaciones están bien, especialmente cuando los entrevistadores/as tienen experiencia, lo cual cambia cuando deben trasladarse a otras regiones donde se asigna un gran número de entrevistas para realizar y no se entrega el tiempo suficiente para prepararlas.

tienes que trasladarte, como aprovechan que se ha trasladado un entrevistador, no es una entrevista, me asignaban... al día eran ocho, eran dieciséis casos, no puedes prepararlo un día antes ni dos. ¿Está bien? Necesitáis por lo menos tener un mínimo de diez días para preparar esas dieciséis entrevistas.

Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Sin embargo, hay voces que reflexionan respecto al ideal de lo que implica preparar y planificar una entrevista, lo cual requiere un tiempo para revisar los antecedentes, conocer el estado y situación del NNA, conversar con el fiscal e identificar cuál es el enfoque que le debe dar a la entrevista, lo cual colisiona con la sobrecarga de trabajo que existe, generando mermas en la calidad de las entrevistas.

Como a nosotros nos enseñaron en el CIFE, es que el fiscal que está a cargo del caso te envíe la carpeta (...) lo ideal sería enviámela quince días antes porque esto está agendado previamente yo preparo bien la entrevista, conozco también los detalles específicos del niño, si tienen alguna dificultad, si requieren otro tipo, por ejemplo, de intervención en el momento. Entonces, cuando tú no preparas eso y llegas a la entrevista y el niño, por ejemplo, es TEA, la entrevista no funciona. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En este marco, los entrevistadores/as vigentes de Carabineros de Chile tienden a presentar posturas más críticas que los desertores/as respecto a los procesos de preparación y planificación, al plantear que muchas veces el fiscal envía las instrucciones por WhatsApp, la fiscalía los cita con 30 minutos de antelación para realizar la planificación de varias entrevistas, lo que no es considerado como una práctica que se oriente a la obtención de buenos resultados.

Imagínense, llamo al Ministerio Público, ellos me dicen, tiene que llegar treinta minutos antes, tiene dos entrevistas y en treinta minutos leer las dos partes, empezar a tomar apuntes, en mis primeras entrevistas, la ansiedad, los nervios, ese día llegó un momento en que colapsé, me fue bien a pesar de eso, pero esa es una gran falencia, el tema de la planificación, y yo creo que a todos les ocurre. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

No obstante, se observa un disenso que plantea que las carpetas investigativas les llega habitualmente con suficiente antelación.

Por mi parte, siempre me mandan la carpeta investigativa a mi correo, normalmente me la mandan una semana antes. Han sido muy poco los casos que me lo mandan dos o tres días antes de la entrevista, excepto el caso de esta semana, que me la mandaron el día anterior, pero son casos excepcionales. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Los consultados/as del Poder Judicial que se refirieron a estos procesos señalan que no disponen de información anterior para realizar una intermediación y un hablante señala que no lo requiere en la medida que plantea conoce el esquema de intermediación.

Me pasó en dos intermediaciones, que no me llegó nada, y en mi tribunal nadie sabía nada, por lo tanto, me tuve que ir directamente al tribunal y ahí empezar a requerir detalles de la niña, del delito, la verdad es que ya desde ese inicio era un desastre. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

5.1.3.3 Duplas

En relación con la incorporación de duplas en las entrevistas videograbadas, se señaló mayormente que estas difícilmente se llevan a la práctica, por lo cual en muchas ocasiones se carece de una adecuada retroalimentación in situ durante el desarrollo de la entrevista respecto de qué aspectos abordar y cómo hacerlo, entre otras cosas.

La figura de la dupla del entrevistador no está, tampoco hay un parámetro, no, no en todas las regiones, el entrevistador tiene una dupla con el cual va a tomar la entrevista. En mi caso yo voy solo a tomar la entrevista, muchas veces al otro lado de la sala no hay un fiscal. Entonces, está el técnico de la sala. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Se indicó también que en algunas zonas se comenzó realizando duplas entre funcionarios/as del Ministerio Público y funcionarios/as policiales, sin embargo, con el tiempo solo quedaron los primeros, lo que significó que tuvieran -por ejemplo- que realizar tres y hasta cuatro entrevistas seguidas como entrevistador/a, lo que genera un desgaste muy grande, sin el 'descanso' relativo que les posibilitaba trabajar como dupla.

Bueno, respecto de la carga laboral, cuando empezó con la entrevista videograbada, se supone que la entrevista videograbada se iba a realizar en duplas, pero en poco tiempo ya eso de las duplas ya se dejó de lado, las duplas se iban a hacer con policía de investigaciones, con carabineros y los funcionarios policiales se fueron como retirando de este tema de la entrevista videograbadas, es la verdad. Primero empezaron a apartar algunos días, que no podían, ya, directamente, después al final ya desapareció. Aquí en la Fiscalía Molina acá quedé en su tiempo tomando entrevista yo solo, toda la semana. Lo cual es claro es una carga laboral importante. [...] Porque en un comienzo era en dupla, eso te hace descansar un poco cuando estás viendo la entrevista de los demás. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Por otro lado, en los casos en que sí se incorporaron duplas a las entrevistas, una funcionaria de la Policía de Investigaciones mencionó que no hubo retroalimentación por parte de los fiscales, cuando éstos realizaron funciones como dupla. Desde el lado contrario, una funcionaria del Ministerio Público comentó que inicialmente tanto funcionarios policiales como fiscales aplicaban con dificultad los elementos que señala el protocolo para la realización de las entrevistas videograbadas (planteaban preguntas inductivas, por ejemplo), pero destaca que estos aspectos se han ido subsanando en el tiempo.

Porque nunca tuve una retroalimentación de los fiscales, me decían, sí, lo hiciste bien, lo logramos, conseguí, tengo material, pero desde lo técnico, le hace los expertos en la videograbada, mis formadores, ninguno me dijo oye, ¿Sabes qué? Vi tu entrevista y lo estás haciendo bien o ¿Sabes qué? Vi tu entrevista y podríamos perfeccionar esto, en mi caso nunca ocurrió y eso sí generó como una sensación, una necesidad de poder tener una retroalimentación. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Una tenía que estar ahí al micrófono soplándole qué era lo que tenía que preguntar, también para las colegas que no habían recibido esta formación que yo tuve la suerte. También para ellos a veces era complicado, para los entrevistadores, porque los fiscales que no tienen esa formación tienden a ser un poco entre inductivos y directivos. [...] Entonces también el entrevistador tiene esta persona que le está con ahí metida en la oreja y sabiendo el que esa pregunta la tiene como que acomodar. Entonces ha sido

todo un proceso. Pero todas ahora ya estamos yo creo que todas súper bien y los entrevistadores también están súper bien, ya nosotros hacemos menos preguntas, ya estamos como respetando este momento de la pausa para ver lo que faltó, porque en el comienzo quería hacer para que el niño porque a veces cuando los niños son muy pequeños y el tema no se agota, entonces él no ha terminado de hacer esa pregunta y el entrevistador pasó al otro hecho y después el niño se puede confundir entre por cuál de los hechos está preguntando **Desertor/a Ministerio Público**

Por último, en los casos en que sí se realizan con duplas se subrayó que es importante efectuar la retroalimentación a la persona que lideró la entrevista de forma inmediatamente posterior a la misma, reforzando aspectos positivos, o indicando -de buena manera- si hay aspectos a mejorar.

Es bueno hacer las retroalimentaciones al tiro, [...] hay ocasiones en que de verdad es como súper necesario decirle “oye, lo hiciste súper bien, tuviste estos puntos buenos, la niña se conectó, pasó todo esto, o estas cosas hay mejorarlas”. Y yo de repente lo hago con la gente y ellos al comienzo nos tenían como hartos de miedo, pero la verdad es que lo que nos decían “por favor, no importa, sóplame nomás, sóplame nomás”, pero lo hacen súper bien, súper bien. [...] Entonces, es como bien importante hacer la retroalimentación también y no decirlo de mala forma porque de repente también ellos se pueden sentir como súper cuestionados **Desertor/a Ministerio Público**

5.2 Análisis cualitativo de los condicionantes del fenómeno de la deserción

5.2.1 Factor institucional

5.2.1.1 Cultura organizacional

La cultura organizacional de las distintas instituciones constituye un contexto en el que se inserta la implementación de la ley mediante la realización de entrevistas e intermediaciones, el cual puede constituirse en un facilitador u obstaculizador de las labores que desempeñan los entrevistadores/as e intermediarios.

Carabineros de Chile

Carabineros de Chile presenta según los consultados/as una cultura organizacional con un carácter altamente jerarquizado y estructurado, casi militarizado, lo cual hace difícil en algunos casos trabajar con otras organizaciones más descentralizadas o con mayor autonomía a nivel regional, como -se menciona- en el Ministerio Público. Adicionalmente, dentro de este esquema de organización institucional altamente jerarquizado, son habitualmente los instructores y los enlaces quienes realizan de cierta manera una mediación entre las personas que realizan entrevistas y los altos mandos, conectando así dos estamentos que no se comunican directamente.

Nuestra realidad ha ido cambiando, y además de que nosotros como institución jerarquizada funcionamos súper militarizado, o sea, yo digo blanco, todo es blanco, yo digo negro, todo es negro. A diferencia del Ministerio Público, el Poder Judicial, que cada uno ve su yo quedé impresionada cuando me dijeron no, cada fiscalía regional ve cómo funciona y le dije, pero ¿Cómo? No, es que cada uno ve cómo funciona y digo dije “yo no puedo funcionar así porque yo no me puedo acomodar a quince fiscalías regionales, o sea o todas trabajan conmigo de esta manera o yo no puedo, o sea, acomodarme a cada una es súper difícil”. [...] Entonces, algunos son muy rígidos, tenemos una alta renuncia de entrevistadores por varias cosas **Subcomisionada Carabineros de Chile**

Y hay cosas que quizás internamente podrían hacerse con un poquito de flexibilidad. [...] nosotros somos una institución muy jerarquizada y rígida. Entonces acá es un asunto que es jerárquico y el asunto viene de arriba hacia abajo, no es de abajo hacia arriba. Y nosotros, como instructores, muchas veces tenemos que intermediar en eso. Nosotros somos como la parte que podemos mandar avisos para arriba, transmitir hacia abajo, pero desde ellos muchas veces no, porque es muy rígido. **Focus Instructores/as**

En este marco, se subraya que cualquier cambio en los procedimientos o protocolos no requiere solo una decisión y buenas intenciones, sino que debe atravesar todo un proceso de carácter legislativo, administrativo y burocrático que involucra no sólo a Carabineros de Chile como institución, sino también al gobierno, ministerios, contraloría, entre otros.

Y de repente la gente dice “muy fácil, oye, pero cambia esto”; nosotros no funcionamos por reglamentos ni por normativas, funcionamos por leyes, hay que modificar toda una ley para que yo pueda cumplir una función nueva, son procesos burocráticos y administrativos muy prolongados y que pasan por una serie de vistos buenos pero que no son solamente intencionales, son de gobierno, son de contralorías, son de ministerios, son de muchas cosas. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

Por su parte, una voz recalcó que los funcionarios/as de Carabineros de Chile deben cumplir múltiples funciones, entre ellas la realización de entrevistas investigativas videograbadas, lo cual diferenciaría a la institución del resto que forman parte del sistema, en tanto que -se percibe- éstas tienen un quehacer institucional afín a la realización de entrevistas a diferencia de Carabineros de Chile.

no les puedo decir ya usted salió a las siete, pero a las once tiene que hacer entrevistas, no puedo arriesgarme a eso. Entonces, los carabineros, los carabineros con eso se sienten respaldados por nosotros. Como de verdad, como que nos cuidan. Pero si les da lata cuando llegan al Ministerio Público y dicen, oye, no hay nada de entrevista. Pero no es porque no querrán, sino que dentro de las 3.000 funciones que cumplimos también hay entrevistadores. Entonces, esa yo creo que es la gran diferencia con las otras instituciones. El Ministerio Público, la gente trabaja ahí, está dedicada al tema de las entrevistas, la PDI también, el Poder Judicial con mayor razón, entonces son dinámicas súper distintas. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

Por último, desde otras instituciones (DIPRES) y desde la voz de los consultados/as de la institución, se percibe como un contexto la rotación habitual que se produce entre los funcionarios/as de Carabineros de Chile entre las distintas regiones del país, lo que se constituye como un fenómeno estructural, constante y transversal.

Creo que el problema que ellos nos dijeron es que, en Carabineros, después de cierta cantidad de meses o años, redestinan a la gente, la van cambiando. Entonces toda la capacitación que se hace con esos funcionarios se pierde porque se van por otro lado, porque los cambian nomás, sencillamente porque ahí no están sensibilizados en el tema, o sea, los cambian nomás **Entrevista Dipres**

Policía de Investigaciones de Chile

La Policía de Investigaciones de Chile constituye una institución altamente jerarquizada, lo que implica dificultades para establecer o cambiar las condiciones de trabajo de sus funcionarios e incluso para entablar algún reclamo o demandar algunas mejoras.

Lo que pasa es que nuestra institución, y no sé en Carabineros, pero en la PDI, es muy jerarquizada. Entonces, lo que dicen que hay que hacer es lo que se hace. Uno no transa, ni da opiniones, ni dice que no está de acuerdo, hay que hacerlo, entonces hay que sobrellevar eso. Eso es lo difícil, eso es lo que no ven las instituciones que a lo mejor tienen gremios que pueden a lo mejor apelar a alguna decisión, nuestra institución no es así. Tiene que ser no más. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

La verdad, nosotros somos distintos que el mundo civil entonces [...] no tenemos mucha posibilidad de alegatos respecto de las decisiones que la superioridad toma, entonces entiéndase que este era el Centro Nacional de Entrevistas y me dicen que no me van a reacreditar, yo tampoco tengo chance como decir oye “¿Por qué?” **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, se alude a que existe cierta inercia a nivel institucional que insta o incluso obliga a las funcionarias y funcionarios a mantenerse al día con sus tareas porque es una obligación del sistema, y porque así evitan recibir una sanción.

Lo que pasa es que no es un tema de decisión, de voluntariedad, porque básicamente el sistema te obliga a estar al día, porque si no tienes por ejemplo tus decretos al día o andas atrasado o no cumples como de acuerdo con la legislación vigente, eso significa sanciones en tu trabajo y eso es exponerte. Entonces al final no es mucho como el querer hacerlo, sino que netamente estás en la obligación de gestar, a menos que te van a estar vigilando o te pueden poner algún tipo de sanción administrativa y eso obviamente va en desmedro del trabajo que uno hace. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En el focus de entrevistadoras y entrevistadores de la Policía de Investigaciones de Chile se comentaron varios aspectos de la cultura organizacional, como que se trata de una institución que “funciona para buscar pistas, buscar objetivos, concretar objetivos y detener personas”, lo cual se percibe coherente con la función de entrevistador/a. En este marco, se comenta que esta función debe ser acaparada por los oficiales, en la medida que están especializados en el desarrollo de investigaciones, especialmente delitos sexuales, donde la institución demuestra tener hegemonía.

Y recuerdo que parte de lo que dijeron era querer que esta función siguiese siendo, o sea, fuese acaparada por los oficiales, porque los oficiales son los que investigan, porque esta es una diligencia investigativa, porque es un poco por el ego institucional, en el buen sentido digamos, de querer mantener la hegemonía de las investigaciones de los delitos sexuales, sobre todo que es donde no tenemos mucha competencia. Carabineros no se meten en esto o muy poco, digamos. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Ministerio Público

En el Ministerio Público se enfatiza la autonomía de las fiscalías regionales y el contexto delictual de cada región, en términos de volumen y tipos de delitos que se enfrentan. De esta forma, existen distintas visiones respecto al funcionamiento de la ley, lo que tiene que ver con la sensibilidad y liderazgo de los fiscales regionales y sus equipos.

las fiscalías regionales son bastante autónomas entre sí. Entonces los focos y las priorizaciones que le dan a ciertos proyectos o a ciertas iniciativas por sobre otras son mayor en una región que en otra. [...] Pero hay alguna fiscalía donde la ley está funcionando bastante bien. Maule, por ejemplo, Atacama, donde probablemente el liderazgo del fiscal regional o la sensibilidad del fiscal regional y de sus equipos de trabajo se enfoca más en este tipo de delitos. Ahora, también eso hace que tengan que competir con otro tipo de delitos, o sea, no le podríamos pedir lo mismo a Arica cuando está con una crisis de crimen organizado terrible también, entonces, ese tipo de cosas hay que considerar. **Entrevista Fundación Amparo y Justicia**

De esta manera cobra sentido el hecho de que para algunas regiones exista una valoración muy positiva de la implicación institucional en esta materia (como en La Araucanía), mientras que en otras (como Ovalle) se subraya que en general se evitan las causas vinculadas a delitos sexuales, porque en general no reportan buenos indicadores de desempeño y donde es una sola persona la que termina siendo responsable de todo.

Yo creo que esta institución es como muy, muy comprometida, pueden faltar horas del día y tenemos como una vocación de servicio que termina llevándonos a cumplir todo lo que tenemos que hacer. Invertiendo horas personales y como que eso nadie se lo cuestiona. Y no sé si es tan bueno. [...] Con mis colegas que conversen, la mayoría que son fiscales y que tienen este rol, todos dicen lo mismo, “no es el rol del entrevistador el que te da un peso adicional, porque a uno le gusta hacer ese trabajo por algo”, por lo menos en esta región fue voluntario. **Desertor/a Ministerio Público**

A la mayoría no les gusta tocar ni trabajar las causas sexuales. No les gusta porque son juicios la mayor parte inciertos, depende mucho de lo que declaren las víctimas, entonces genera en ellos estadísticas que pueden ser negativas, pueden ser absoluciones y para los fiscales son estadísticas negativas. Entonces no las quieren tocar, no se quieren meter, señalan que no les gusta trabajar con ellos, que no son empáticos, que no son simpáticos, tienen muchas excusas para no hacerlo. Y en la Fiscalía de Ovalle evitan revisar también las causas sexuales, y al final una sola persona es la encargada de revisar todas las causas sexuales, no hay más. **Desertor/a Ministerio Público**

Poder Judicial

En el Poder Judicial se subrayan tres fenómenos. Primero, la natural diferencia que existe entre el rol de juez/a y el de intermediario/a, donde resulta fundamental que “deban agarrar la toga y dejarla fuera porque lo que vas a hacer ahora no tiene nada que ver, es otro mundo” denotando que el rol de intermediario/a implica la incorporación de cambios estructurales y una mirada distinta a la que están habituados. Segundo, se enfatiza que se han realizado esfuerzos para disminuir la asimetría inherente al proceso investigativo, donde la o el entrevistador aparece como en un estatus inferior al fiscal o el juez, lo cual constituye una preocupación transversal.

hay una muralla que sacar echar abajo primero antes de llegarle al corazón al juez, entonces te diría yo que el echar abajo el rol, el decirle a un juez, mira, agarra entre comillas la toga nosotros no ocupamos toga, pero agarra la toga y déjala fuera porque lo que vas a hacer ahora no tiene nada que ver con eso otro, nada que ver nada que ver, es otro mundo. Te diría yo que es como lo que más cuesta y de hecho lamentablemente como somos instituciones pobres y estamos haciendo la implementación con el bolsillo del Congo, como digo yo, para una ley que es como de Finlandia no tenemos tampoco todo el tiempo que quisiéramos para profundizar ni en los CIFES ni en la formación continua. Entonces el recibir a la gente el soltarla, el que se genere un ambiente para sacarse la toga o sacarse el uniforme, soltarse, aprender, equivocarse cuesta un rato **Focus Instructores/as**

De ese entrevistador, que no sé si naturalmente, pero por un asunto funcional, se siente como una especie de inferior jerárquico a ya sea el que investiga el fiscal o bien del que trata de resolverse el juez. Y eso podríamos decir que ha sido un súper buen punto que se ha tratado en las subcomisiones y que ha propendido a un mayor contacto interno institucional. Nos hemos prestado más gente entre nosotros como va a poder solucionar esta esta diferencia. **Subcomisionado Poder Judicial**

Tercero, se plantea que parte de la cultura institucional se asocia a las dificultades que las personas deben atravesar quienes realizan cursos formativos, estén o no ligados a las entrevistas videograbadas, porque se percibe que son castigados por salir de sus labores normales.

Tienes que pagar que tú estuviste fuera. Y eso yo te diría que pasa no tan solo con nosotros, pasa para todos los cursos de la academia, que es como así, oiga, si yo no andaba haciendo shopping, no andaba paseando, ni bebiendo ni tomando té. Entonces hay una cultura organizacional muy instalada de cuando tú estás haciendo capacitación estás como... [perdiendo el tiempo]. **Subcomisionada Academia Judicial**

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Más allá de las dificultades que se puedan suscitar entre entrevistadores/as y sus jefaturas y el carácter subsidiario de su participación como institución, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública no se aprecian relatos que refieran a una cultura jerarquizada como los hay en las policías o en el Ministerio Público, siendo una institución con una mayor flexibilidad que ha permitido implementar sistemas de formación y seguimiento más personalizados, y conseguir mejoras en las condiciones de trabajo y cuidado para entrevistadores y entrevistadoras (por ejemplo, estandarizar que el 20% de la jornada laboral estará abocada al Sistema de EIV), respondiendo a sus demandas.

Si bien nosotros tenemos poquitos, menos entrevistadores, también tenemos ventaja en términos de que es posible hacer un plan de formación continua más personalizado, un seguimiento también un poco más individual, poder estar más pendiente también de nuestros entrevistadores y también como somos el mismo equipo de implementación que trabajamos acá en el nivel central. También se nos hace un poco más fácil quizás poder poner sobre la mesa ciertas demandas y cosas que son importantes para ese equipo de entrevistadores en términos de cambios, de cuidado de equipo y de acciones institucionales que se pueden ir realizando como para poder ir acompañando este proceso. Y hemos tratado todo el rato de que eso quede bien institucionalizado, que indistintamente al gobierno de turno que haya, haya un papel que respalde, que diga “esto funciona así y ya se cambiaron los sistemas” y “esto es de esta manera, y no vengas a cuestionar”, digamos, porque sí, sino porque esto es en el fondo lo que hay. Y si en el fondo hay cuestionamientos, que sean cambios para mejor, no en retrocesos de los derechos también que han tenido y se han ido ganando también nuestros entrevistadores. Eso es como principalmente nuestras piedras de tope. **Focus Instructores/as**

5.2.1.2 Sensibilización

Respecto al nivel de sensibilización que los consultados/as perciben se aprecian miradas contrapuestas. Por un lado, las voces mayoritarias señalan que a pesar de las actividades realizadas no existe una suficiente sensibilización en los distintos estamentos de las instituciones y, por otro lado, algunos señalan que, si bien la sensibilización ha requerido un esfuerzo paulatino, las instituciones han tomado conciencia respecto de la importancia del sistema. Más allá de las posturas, al respecto se plantea que independiente del nivel de sensibilización, el problema subyacente es que existe una escasez de recursos profesionales a nivel de las propias instituciones como de entrevistadores/as del sistema, por lo que la realización de entrevistas repercute fuertemente en los lugares de trabajo.

No sé si me entiendes, sí todos acá están sensibilizados con el tema, pero son tres las entrevistadoras, conmigo hasta que yo entrevisté éramos cuatro, entonces cuatro personas con menos papeles, con menos turnos, repercute muy fuertemente en el general de la unidad. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

El conjunto de personas que apunta a que sí existe sensibilización respecto a la ley 21.057, plantea que ésta se implementa y expresa en cada lugar de trabajo en relación con los compañeros de trabajo y las jefaturas directas, lo cual fue planteado por consultados/as de Carabineros de Chile y del Ministerio Público.

Sí, yo tenía, como le decía, yo he trabajado en la sala de familia acá en Villarrica y yo tenía reuniones directas con mi jefe. O reuniones directas con la fiscalía, mesas de trabajo, entonces esa reunión se comentaba y a él le como que le agradaba la idea de que la comisaría siempre estuviera como metida en

estas cosas haciendo charlas, reuniones de mesa de trabajo, y esas cosas. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Mira, yo siempre siento que la gente valoró el cambio, entiende la dificultad [...] todos somos conscientes de que, todos estamos claros que esa labor es súper compleja, que es pesada, que conlleva más horas de dedicación, que no se puede delegar, que tiene que salir perfecto, y que hay cosas que obviamente del trabajo diario se van a tener que demorar, demorar un poco más. Creo que en ese sentido como que no, como que toda la institución lo tiene, lo asumió, asumió que eso va a ser así, porque no tenemos más recursos. **Desertor/a Ministerio Público**

En otros casos se señaló que la sensibilización no fue desde el inicio, sino que a partir de un período determinado que se tomó conciencia de la importancia que tiene la ley. Tanto en el Ministerio Público como en la Policía de Investigaciones de Chile se alude al rol que habrían tenido las jefaturas (directas o centrales) en promover una sensibilización en la materia.

Hoy día actualmente sí, pero en principio la verdad es que no fue así, pero yo creo que a partir ya de junio más o menos del año pasado ya se tomó plena conciencia en torno a ello. [...] creo que ella (la fiscal especializada en delitos sexuales) se encargó también de hacer presente la importancia y la relevancia de todo este nuevo mundo de la ley 21.057. **Desertor/a Ministerio Público**

Entonces muchas veces logré observar que las jefaturas no se comprometían con la entrevista, con la ley, hasta que j aparece desde el nivel central con un discurso de “esto ya está instaurado, esto es ley, hay que empezar a trabajar”. Y eso provocó que fue, muy muy bueno, muy significativo, eso provocó de que todos empezaran a leer los manuales, los protocolos, de que trataba la ley, a nosotros también muchas jefaturas nos preguntaron, y eso fue muy bueno, que permitiera sensibilizar a la masa colectiva respecto de qué es lo que era, cuál era nuestra función. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

No obstante, la visión general es más bien negativa respecto al conocimiento y compromiso que existe a nivel central sobre estas materias. Al respecto, se plantearon interrogantes en cuanto al conocimiento y compromiso que existe a nivel central sobre los principios y prácticas que promueve y resguarda la ley (PDI, PJUD, MINSP).

creo que igual es muy difícil poder estar como monitoreando desde acá a Santiago, si los jefes en regiones cumplen o no cumplen, pero yo desconozco si es que quizás la jefa de acá, de la de la región Metropolitana ha tenido algún acercamiento o reunión con los jefes de regiones de las unidades de las cuales existen hoy en día entrevistadores. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Entonces es con ese dato, yo no sé si se hace de efectivamente decir como institución, este tema para nosotros es absolutamente prioritario y no, porque los niños, niñas adolescentes deben ser absolutamente prioritarios, o sea, porque hay tratados internacionales, tirar todo el deber ser, como estado. Que este tema es porque efectivamente como Estado nos creemos el discurso de todos los temas de infancia, bueno la gente que ve temas de infancia va a tener incentivos distintos, va a tener prerrogativas distintas, sí. Porque este tema para la institución es importante, punto, se acabó, pero eso tiene que salir del número uno. **Subcomisionada Academia Judicial**

las carencias son a nivel institucional, pero desde un nivel más alto que nosotros, entonces si bien visibilizan nuestro rol, pero me queda la sensación de que es lo que nosotros hemos conversado, es como un golpe en la espalda efectivamente y sigamos, pero realmente desde una responsabilidad del ejercicio del rol por las personas que están dentro de las políticas de más arriba, no hay realmente un interés por una mejora. Entonces creo que si realmente se pudiera llevar esto a los niveles que realmente lo necesitan para que podamos tener esta respuesta, la cosa cambiaría, porque efectivamente nosotras lo conversamos con las chiquillas en las reuniones, con nuestras introductoras, etc. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Particularmente en Carabineros de Chile se realizaron serios cuestionamientos respecto del conocimiento que tienen los altos mandos del funcionamiento del sistema, en la medida que consideran tienen un discurso muy positivo sin conocer las profundas problemáticas que este enfrenta y dada la falta de acciones concretas desde la institución para abordar dichas dificultades. Al respecto, se percibe que no se le otorga la adecuada importancia a la realización de las entrevistas, y que incluso se incumplen promesas que se realizaron en un comienzo.

Pero yo tiré todo a la B cuando ya empecé a sentir mentiras de parte de esta general, y más encima como que empecé a sentir que a ella no le importaba, del corazón, no le importaba. Porque si a ella le hubiese importado realmente, habría habido esos cambios que desde el principio ellos nos prometieron “que esto, que lo otro, que aquí, que allá”, y nada, nada se cumplió. Después todo terminó peor cuando se fue la coronel, ella realmente le puso mucho empeño a todo esto, trabajó mucho por esto, ya tenía muchas, tenía demasiados proyectos con este tema, [...] no tengo idea quién está a cargo a nivel central, pero no le dan el peso, la importancia, en la institución. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Ah y no todos los generales por ejemplo si yo le voy a preguntar a mi general de acá, jefe de zona, general, mi general, usted sabe lo que es la ley 21.057, no tiene idea, no tiene idea y más que preguntarle qué tipo de ley es, es preguntarle, “usted sabe el sentido y la importancia de esto y de lo que ejercen sus Carabineros”, no tiene idea. [...] hay dos esferas, la esfera institucional de los altos mandos que piensan que esto ¡juy! funciona el descueve, los altos mandos creen que funciona el descueve, pero a nivel de zona, nadie tiene idea, nadie tiene idea de nada. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Sin embargo, se aprecia cierta heterogeneidad respecto al nivel de sensibilización de los distintos estamentos al interior de las instituciones. Así, en Carabineros de Chile algunas voces plantearon que a nivel de unidades de trabajo sí existía conocimiento y apoyo respecto a la labor de la o el entrevistador, pero que otras jefaturas desconocían totalmente la materia, denotando que la sensibilización no está transversalmente institucionalizada.

cuando llegaba a mi trabajo, la jefatura decía “ya, terminaste tu entrevista, ¿cómo te fue con tu entrevista?”, o no sé, “mañana tengo una entrevista”, o “¿de nuevo tienes una entrevista?” Como que si fuera algo mío. [...] Entonces institucionalmente como que no, a muchos sectores no le importa y no saben que hasta el día de hoy tú puedes preguntar en una comisaría ¿Qué es la ley 21.057? No tienen idea, no tienen idea y siguen y siguen vulnerando los derechos de los niños, niños y adolescentes, le siguen tomando la denuncia al adulto donde no corresponde porque hay que preguntarle al niño, entonces todavía hay falencia y eso yo quiero ser bien responsable con mis palabras. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Sinceramente apoyarme, no, no hubo ningún apoyo, yo considero que ni siquiera sabían lo que yo hacía y yo no tenía ni idea lo que era ser entrevistador, entonces no puedo decir que, de mi jefatura directa, mi suboficial el que estaba a cargo de mi sección, él sabía y me apoyaba totalmente en lo que yo hacía, pero de ahí hacia arriba, por decir, los mandos de la unidad no tenían ni idea de lo que yo hacía; el rol de entrevistador no sabía lo que era. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Esto se observa desde otras instituciones, como por ejemplo desde el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, donde si bien se percibe que en Carabineros de Chile existe una alta sensibilización a nivel de la subcomisión y de los propios entrevistadores/as, sin embargo, la dificultad radica en los mandos medios, que son quiénes pueden facilitar u obstaculizar la labor de los entrevistadores y entrevistadoras.

Carabineros es una institución en donde ha costado mucho sensibilizar a los mandos medios. Ellos sí que son jerárquicos y burocratizados. Entonces, el general que participa de la subcomisión está súper metido

con los niños y la ley etc., y el entrevistador también, pero tienes a todos los mandos medios entre medio que son en realidad el carabinero que le da la posibilidad de salir, o que efectivamente le da el turno de noche cuando después tiene que ir a hacer entrevistas, etc. Y esos sujetos son los que en el fondo les ha costado como tomarle la relevancia a este a este rol. Porque tú sacas a un funcionario policial de la calle, de su labor como de seguridad pública, para ir a meterlo a una sala a entrevistar a un niño. Y eso es algo que todavía no logran como sensibilizarse tanto, y por ende desgasta harto de los entrevistadores carabineros. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En el caso de entrevistadores y entrevistadoras de la Policía de Investigaciones de Chile, se resaltó que, a pesar de los esfuerzos de las sensibilizaciones realizadas, se siguen observando ciertas tendencias nocivas, que podrían generar una deserción masiva, de continuar así. Al respecto, se releva que aún no se conoce y menos aún se valora adecuadamente la labor que realizan quienes efectúan las entrevistas, tanto por parte de las jefaturas, como por parte de los colegas. En este sentido, aunque esto pueda entenderse como una invisibilización del rol, la falta de comprensión también abre un flanco de críticas injustificadas a la labor.

No, para nada, era una molestia tener que cambiar algún turno porque tenía alguna entrevista, era molesto para la jefatura, con los pares... **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

hemos hecho sensibilización a nivel nacional, jefatura, explicado la importancia del cargo, la importancia de la niñez, de las víctimas que son niños, niñas, adolescentes, etcétera. Y sigue habiendo malos procesos con los entrevistadores que puede provocar una fuga masiva. En Carabineros pasó algo similar. **Entrevista Instructor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Concuerdo con lo que están diciendo los chiquillos, que a nosotros como entrevistadores... no se visualiza nuestro trabajo. Cuando lograron hacerlo, reflejarlo a través de algún informe policial, de la labor que nosotros estamos realizando, también vino la crítica inmediatamente porque dicen “claro, la labor que ustedes hacen está inflada porque solamente cambian el rut de un formato y después lo suben al sistema”. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En relación al Ministerio Público, se planteó que no existe una consciencia real de la dificultad y responsabilidad que supone llevar a cabo cada una de las entrevistas investigativas con niños, niñas o adolescentes, aun cuando si existe una cierta valoración de la ley en términos globales. En este marco, se señala que los diversos funcionarios y funcionarias no prestaron la debida atención cuando se realizaron las actividades formativas.

Yo creo que, si se observa la implementación de la ley como importante, que es un avance, pero no así en relación a la función que realiza el entrevistador, porque para a me da la impresión de que para la jefatura es como una función más no más, que tiene que cumplir, y no hay una sensibilización sobre lo que conlleva esta función lo que implica para el entrevistador, para su carga, para su estado emocional. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

No, no en un nivel que nosotros, que los entrevistadores necesitamos, yo creo que habría que pedirle a cada uno que haga una entrevista con algún actor y que se le haga un feedback a cada uno y que vea lo pésimo que lo hicieron, o sea, es la única forma de que se pongan un poco en el lugar de la presión con la que tú entras a entrevistar habiendo leído una carpeta que tiene dos hojas. **Desertor/a Ministerio Público**

Múltiples factores que parten desde la recepcionista y tus compañeros que no te aborden con otras pegas para que tú te enfoques en lo que tienes que hacer y por último después, como te digo, pero no había una sensibilización clara, se escuchaban, se hicieron algunas actividades como para explicar, pero

estas personas estaban en Melmac, o sea, como en cualquier lado pensando en lo que tienen que hacer después, (...) **Desertor/a Ministerio Público**

En este marco, la insuficiente sensibilización y conocimiento respecto de la ley de los actores implicados redundan en variadas dificultades. Por ejemplo, un entrevistador manifestó haber tenido un conflicto con un fiscal, pues le pedía repetir por segunda vez una pregunta al NNA, a lo cual el entrevistador se opuso en tanto atentaba contra los principios que regula la ley y no se ajustaba al protocolo; esto generó el enojo del fiscal e incluso un reclamo formal. De esta manera, se plantea que existe un desconocimiento y falta de sensibilización de parte de algunos actores que participan del sistema, en este caso, del Ministerio Público.

quería que le volviera a preguntar y yo le dije que no, que no correspondía, que la niña lo había preguntado dos veces y que ya había salido así la entrevista. Y que se lo dije de buena forma y le dije, si usted no puso atención, yo no voy a volver a interrumpir al niño. Porque además era una pregunta bastante sensible. [...] Y si el mismo fiscal no entiende cuál es nuestra labor, no entiende y no respeta la dinámica de entrevista, yo lo dije desde el principio, porque a mí la motivación fue precisamente esa, aportar con respecto al cuidado de los niños y niñas adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Por otra parte, existen miradas contrapuestas sobre la manera en que se ha enfrentado el desafío de implementar la ley a nivel institucional, lo que sería más palpable en el caso del Ministerio Público que en las policías. Un entrevistado (del Ministerio Público) destaca la transformación que tuvo lugar en el Poder Judicial, particularmente entre los jueces y juezas, tras ser capacitados en estos ámbitos, pasando así de ser reticentes a demostrar una actitud positiva ante los casos de abuso sexual a menores de edad.

Y a veces los jueces también, pues las juezas, sobre todo. Se dan como mucha pena cuando los niños se conectan. Lo bueno que ha tenido por eso también da ley de entrevista videograbada y que también permitió que los jueces tuvieran esta inducción o sea esta le hicieran estas capacitaciones de la entrevista porque antes nos decían a nosotros tenemos juicio oral, “ay me cargan los juicios con cabros chicos” o “me cargan los juicios con psicólogos”, así, pero como ahora les tocó a ellos ser entrevistadores o estar escuchando niños chicos, la verdad es que ahora ellos entienden cómo opera el delito sexual. Entonces, antes causas que no, que antes la absorbían así. Pero en cambio ahora, no, ellos entienden cómo funciona. **Desertor/a Ministerio Público**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se planteó que, aunque ha sido difícil sensibilizar al personal en torno a la ley, de todas maneras, se ha conseguido hacerlo paulatinamente, y se puede considerar como algo instalado a nivel institucional.

Entonces, eso, al principio costó mucho sensibilizar, hasta el día de hoy también, porque obviamente ha habido cambio de gobierno, es un Ministerio bastante político también, en donde hay veces en donde se le da mayor relevancia a este tema, las autoridades participan también de las actividades intersectoriales y se realizan otros espacios en donde, u otros gobiernos de turno en donde no se ha visibilizado tanto. Entonces en eso hemos tenido que ir como sorteando un poco como esa validación institucional, y eso nos ha costado mucho, pero hemos ido avanzando. O sea, en el fondo hoy día también la ley es algo que forma parte de uno de los componentes del programa, es decir, nosotros también reportamos al Ministerio de Desarrollo Social en términos de también adquirir presupuesto para el cumplimiento de este, que se han realizado en el presupuesto para el cumplimiento de este rol entonces ya está un poco como instalado eso a nivel institucional. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Por último, desde DIPRES se planteó estar altamente sensibilizados ante estas temáticas, y estar activamente atentos respecto a las necesidades que existan en la materia, particularmente en relación con el Ministerio Público.

Cuando hay escasez de recursos, todo cuesta. Pero acá en el sector yo tengo una analista que lleva al Ministerio Público y nosotros preguntamos mucho, él pregunta mucho al Ministerio de qué se trata, cuántas salas tienen, cuántas salas les faltan. Entonces sabemos que tienen este sistema donde se borran las caras, deben tener todo el sistema de grabación, todo lo que involucra la capacitación de las personas, de los funcionarios, el tipo de sala, todo lo que involucra la entrevista videograbada. Nosotros hemos preguntado mucho, porque es uno de los temas que nosotros defendemos mucho cuando vamos con la proposición del sector a las reuniones con la directora, o con el director que corresponda, claro, está acá de turno, digamos, el que esté. Entonces, este es un tema que nosotros defendemos mucho. **Entrevista Dipres**

5.2.1.3 Apoyo institucional

A nivel transversal, se aprecia un bajo apoyo institucional, salvo aisladas excepciones, lo cual según los instructores respondería a la evolución de la implementación de la ley la que ha llevado a que ahora, por intentar cumplir las distintas metas y objetivos institucionales vinculadas a la ley, cada uno se ocupe de sus quehaceres, y no exista un apoyo sustantivo para las personas que realizan entrevistas.

sino que lo veo porque este rol, en general, los que estamos como partícipes de la implementación de la ley, y acá hablo de instructores y entrevistadores, están súper solos en el trabajo, estamos súper solos, ¿ya? Entonces nos tenemos entre los pares no más. Pero acá no hay un reconocimiento o una validación de este trabajo para la jefatura, porque cuando partió la ley, y partimos, todo funcionando súper bien, pero ahora ya estamos en otro tema. [...] Entonces “hoy día estamos en la fase de cumplamos lo que hay que cumplir, y a ver cómo lo hacen. Entonces, cumplamos porque hay que cumplir plazos de formación continua, que hay que cumplir instancias prácticas”, etc. Entonces, cada uno ve como lo hace. **Focus Instructores/as**

No obstante, más allá de las dificultades que se puedan tener en los lugares de trabajo y el eventual apoyo de las jefaturas directas, se aprecia en el caso de Carabineros de Chile una falta de apoyo de la institución en su conjunto para llevar a cabo de buena manera la implementación de la ley, lo cual se traduce, por ejemplo, en trabas en el acceso a mayor formación especializada, falta de confianza para manifestar el malestar respecto a las condiciones de trabajo (sobrecarga) por temor a ver aún más mermadas sus condiciones laborales, entre otros. En este sentido, se comentó que en otras instituciones (como la Policía de Investigaciones de Chile) existe un mayor cuidado por las personas que realizan las entrevistas.

Cuando uno se quiere especializar en algún tema en particular, hay más trabas que posibilidades de hacerlo, esa es la verdad. En el sentido de que hay poco tiempo, poco personal, es difícil porque generalmente este tipo de cursos se hizo en la Región Metropolitana. **Desertor/a Carabineros de Chile**

La verdad que como señalárselo a ellos directamente no, no porque son yo son 23 años que yo trabajo en esta institución, y yo sé que la solución no va a ser, no va a haber solución y la solución más próxima va a ser “bueno, entonces te sacamos de ahí y te vas a la calle a trabajar”. Entonces tampoco es la idea, porque donde realizo mi trabajo estoy grato acá, y es lo que me gusta, entonces derechamente si usted me pregunta si lo di a conocer a mi jefatura no, no. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Y yo siento que, a diferencia de la PDI, la PDI cuida a sus entrevistadores, a nosotros no nos cuidan
Desertor/a Carabineros de Chile

En el caso de la Policía de Investigaciones de Chile la falta de apoyo se traduce, por ejemplo, en no contar con suficiente apoyo cuando toca atender emergencias y situaciones complejas, como tener que salir de guardia para realizar entrevistas. Así también, se alega que no existe empatía con relación al hecho de que las y los entrevistadores realizan sus labores habituales más sus labores ligadas al Sistema de EIV, lo que implica normalmente sobrecarga y una dificultad para cumplir los objetivos y las metas institucionales.

hay cosas que no han cambiado, que hay apoyos que uno esperaría y que no ocurren, hay respaldos que debiesen existir y que realmente no existen porque no se conoce bien la labor, no se sabe lo que hacemos, nadie entiende lo que hacemos. Y eso podría perfectamente ser comprendido o explicado, trabajado, para que la gente entienda, para que haya respaldos, para que haya apoyos. En algún momento tuve que salir de una guardia para ir a entrevistas, [...] tal vez más de alguien ha vivido situaciones así y es fome que no haya respaldos, que no haya un sistema como más homologado, como dicen, que no haya una equidad. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Entonces si tú tienes una alta carga laboral más otra función en algún momento te cansas y no logras los objetivos, no puedes llegar a cumplir los objetivos. [...] No hay una empatía en decir "oye, este funcionario está cumpliendo otro rol". Al contrario, si tú te atrasas en el cumplimiento de tus labores, finalmente ¿qué pasa? Te pueden sancionar. Te pueden dejar una constancia de que tú no estás cumpliendo con la labor. Esa esa instancia que se genera tal vez es más desgastante que la carga laboral, la incomprensión que existe con relación al rol. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

O bien, a partir de cierta desidia institucional ante posibles renuncias de entrevistadores/as connotando con ello la baja valoración hacia la función. Por ejemplo, una entrevistadora de la Policía de Investigaciones comentó que antes de tomar la decisión de desacreditarse intentó de varias formas comunicarse con sus superiores a nivel central, para poder cambiar su decisión, pero sus requerimientos no fueron debidamente atendidos.

De hecho, mandé varios documentos como para acá, Santiago, para poder venirme al Centro de Entrevista y así me tuvieron un año. Y nunca se solucionó, nunca se... En el fondo no se hizo nada, porque si alguien quiere realmente, y saben en el fondo que está haciendo, como le ayudan un poco de cambiar la jurisdicción y no, "es que vamos a mandar un oficio a la Jefatura para que te manden" y no, eran puras mentiras. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, desde el Ministerio Público existe una percepción de que se encuentran en una situación menos favorecida que las y los entrevistadores de las instituciones policiales, por cuanto no han podido obtener ciertas "acomodaciones" que permitan llevar de mejor manera su labor, tales como disminuir la carga laboral, situación que ocurriría en la Policía de Investigaciones de Chile, o contar con tiempos protegidos, como ocurriría en Carabineros de Chile, percibiendo una mayor proactividad y apoyo institucional que en el Ministerio Público.

No hay como un compromiso por cuidar a los entrevistadores de la región. [...] Y nosotros nos hemos podido percatar que desde el Ministerio Público creo que somos los entrevistadores que estamos menos considerados o apoyados, porque por lo menos desde Carabineros y de la PDI han realizado algunas acomodaciones, instancias para favorecer que los entrevistadores de esas instituciones puedan ejercer el rol, si bien falta mucho por lograr, pero si ellos han hecho acomodaciones. Por ejemplo, nos contaban los entrevistadores de la PDI que a ellos le bajaron la carga laboral. Lograron que le bajaran un porcentaje de asignaciones a los entrevistadores de la Policía de Investigaciones. Por ejemplo, Carabineros tienen un tiempo protegido para preparar las entrevistas el día anterior, puede ser la mañana o puede ser la tarde. Entonces hay una cierta preocupación y ellos han logrado que desde su institución igual generan

algún tipo de cambio para apoyarlo. Acá nosotros no visualizamos eso, no hemos logrado eso. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Las respuestas de los participantes del grupo focal con entrevistadores/as del Poder Judicial subrayan también la falta de comprensión que existe en términos administrativos y organizativos sobre su labor, lo que evidencia un sentimiento de incomodidad, que solo se reduce cuando pueden realizar su trabajo con los NNA. Además de los aspectos aquí señalados (poca disponibilidad de tiempo en general, asignación de casos más complejos tras los cursos formativos) se comenta que tampoco reciben respuestas a sus correos relacionados con estas labores, dando cuenta de que no son solo dificultades aisladas.

El mes de agosto para mí fue terrible porque dos de los de los cuatro intermediarios se fueron a curso por hartos días y otra jueza que también es intermediaria, pero estaba ahí clavada con un juicio extenso, entonces a mí me tocaron prácticamente todas las intermediaciones de ese mes, fueron ocho intermediaciones que me tocó hacer en un solo mes, entonces fue terrible. En alguna ocasión que yo estaba tenía que entrar a un juicio donde tenía que tomar la intermediación a tres chicas, porque eran tres víctimas. Más encima la administración me había tirado para redactar ese juicio, entonces yo tuve que mandar un correo, decirles, por favor, a mí me va a tocar intermediar a tres personas, más encima quieren que yo haga la redacción, ¿En qué momento yo voy a poder tomar apuntes como corresponde?

Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial

Lo que uno está criticando es el poco apoyo administrativo, porque aun soslayando, que uno no tiene las habilidades y que requiere un esfuerzo, si la administración estuviera acompañando, o de alguna manera facilitando el proceso, sería mucho más grato. Como te decía al principio, yo recién me relajó cuando entro a la sala con el niño, porque ahí es donde yo puedo desplegar la función. Ahí se te olvida todo lo demás. Pero la verdad, lo que se me hace más pesado, es lo demás antes que la intermediación misma.

Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial

Como consecuencia de todas estas situaciones, muchos entrevistadores y entrevistadoras de todas las instituciones participantes señalan que se autoperciben como un “cacho”, tanto por el desconocimiento e incomprensión que existe respecto a su labor, como por las consecuencias que genera en el desarrollo de sus funciones habituales.

El desconocimiento por parte de los padres, el desconocimiento por parte de la jefatura, eso dificulta todos los días el trabajo que hacen los entrevistadores. De hecho, es muy frecuente que nosotros, como en estos desahogos que tienen los entrevistadores, la palabra que más se repite o que se escucha como frecuentemente, es que son un “cacho”, esa es la forma que tienen de decirlo, porque en verdad el hecho de que tengan que salir del cumplimiento de sus funciones habituales a hacer una entrevista genera un desajuste. Entonces se perciben como cacho dentro de sus unidades de trabajo. **Focus Instructores/as**

Sí dio una sobrecarga de tiempo y de trabajo que no se podía dar, en mi institución no se podía dar y quizás la mayoría de los entrevistadores le comentan sobre esto digan lo mismo: de parte de Carabineros no hay ninguna facilidad para poder realizar esto. **Desertor/a Carabineros de Chile**

La verdad que para mí también ha sido bien complejo, como les mencioné: yo tengo que ir a otra localidad y la Fiscalía de verdad no nos ha prestado ningún apoyo logístico para poder desarrollar ambos roles **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Una clara consecuencia de esta percepción de bajo apoyo institucional, es que parece existir una percepción extendida de soledad y abandono por parte de las personas que realizan las entrevistas. Se comenta que esto no ocurre solamente dentro de cada institución, sino que puede operar de

manera transversal, y una de las vías de escape -como búsqueda de apoyo- es acudir a los instructores, que de dicha manera también se ven sobrecargados.

Sí, sí, obvio, porque ellos ya están ahí porque quieren, porque el que no quisiera podría estar, no sé, en otro lado, pero están ahí porque quieren, entonces ellos se sienten también como solos. Vengo a hacer la entrevista, mi jefe me dice “otra vez vas a entrevista”, llego aquí, en el Ministerio Público no hay nadie, nadie me pesca, me voy de acá, nadie me pesca, el fiscal no me pesca, o sea, es como, estoy solo [...]. Igual hice la entrevista, con lo que tenía, me voy y sigo solo. [...] Yo creo que, obviamente, ¿quién va a querer trabajar si se siente solo? Y más que apoyo, es decir, por último, “oye, gracias, que te vaya bien”.

Subcomisionada Carabineros de Chile

El eje principal interno que nosotros tenemos es esa dificultad. [...] Porque para nosotros también es una sobrecarga como instructor, porque también nos hacemos cargo de estos entrevistadores, pues son parte de los que formamos, sabemos que estamos solos. Y ellos también, ¿a quién acuden? A nosotros, a los instructores. Por lo tanto, nosotros también como instructores, estamos casi así 24-7, porque los carabineros acá trabajan 24-7, entonces hay entrevistadores que de repente trabajan fines de semana, trabajan en noche, de repente nos mandan consultas en los WhatsApp, y nosotros también estamos con ese tema. Pero somos sus referentes en el sentido de poderlos contener, y ahí viene un tema también tomado del reconocimiento, de como una estrategia también como de autocuidado, y eso también es un trabajo que nosotros hemos ido haciendo así constantemente, como golpeando constantemente la piedrita. **Focus Instructores/as**

Por último, estas dificultades se traducen en problemáticas para los instructores, que en ocasiones intentan -infructuosamente- trasladar las preocupaciones de los y las entrevistadoras a los altos mandos.

Entonces también hay una carga y una presión por parte de nosotros de que “oye y ¿qué solución va a haber, se habló ya esto con los jefes, se canalizó esta situación con los altos mandos? ¿va a servir de algo o voy a estar yo esforzándome tres veces más por algo que me metí voluntariamente?”, que es más o menos lo que nos dicen los entrevistadores. Y finalmente también termina siendo una carga porque no tenemos la respuesta. **Instructor/a Policía de Investigaciones de Chile**

5.2.1.4 Jefaturas

Según la opinión de los consultados/as, respecto al entorno laboral es percibido en todas las instituciones analizadas, unas más y unas menos, relatos vinculados a que muchas jefaturas y compañeros de trabajo parecieran no valorar lo suficiente la labor que supone realizar las entrevistas, y de hecho muchas personas en realidad desconocen de qué se trata. Más allá de eso, también se planteó que, para muchas jefaturas y colegas, los y las entrevistadoras se vuelven un problema -que es percibido por quienes realizan entrevistas- porque se deben destinar recursos en caso de desplazamiento a otras localidades (vehículo y conductor), o se deben programar muy acuciosamente las vacaciones, requiriendo alta coordinación con colegas de la unidad. De esta manera, una entrevistadora señala “Entonces, no siento que sea una labor valorada. Que sea reconocible, que se le dé algún beneficio, que tenga prioridad en salir de vacaciones, no sé, cualquier tema”. (Desertor/a Carabineros de Chile). Otros plantearon que el rol de entrevistador es visto como “un trabajo más, un cargo más”, o incluso como “un cacho”. Como se aprecia, no es solo que exista un desconocimiento de la labor de entrevistadoras y entrevistadores, sino que en muchos casos existe una minusvaloración de la misma, lo que de cierto modo afecta el orgullo individual y colectivo de las personas que realizan entrevistas, y que lo hacen por compromiso y no por buscar algún tipo de beneficios.

Si uno mira un poco de afuera el asunto y lo que han levantado al menos los informes evaluativos es que había o ellos sentían que existen, que había bastante desconocimiento respecto a sus funciones. Y ese desconocimiento por parte de su jefatura, por parte de sus pares también. Y eso finalmente va mermando el orgullo, el compromiso que puedes tener por el trabajo. Realizas que a pesar de que lo que hemos visto en la práctica es que ellos están muy comprometidos con la labor de entrevista, es algo que los hace no es feliz, pero los complace, digamos, eso es una cosa. **Entrevista Fundación Amparo y Justicia**

Y en este sentido, este escenario de alta carga laboral y emocional combinada con un bajo conocimiento y una baja valoración institucional (incluyendo a jefaturas y colegas) termina constituyéndose en un potencial detonante de deserción, donde la idea de ser percibidos como “un cacho” juega un rol fundamental.

Para complementar por qué algunos deciden renunciar a ser entrevistador. Una de las mayores falencias es que el mando no comprende mucho el rol del entrevistador, y no hay un respeto al rol, te ven como un cacho, te apuran y eso reiterativamente. Hace poquito tuvimos el taller de autocuidado, y escuchaba a mis compañeros decir que van a renunciar porque los ven como cacho en la comisaría. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Porque esto es una semana, después la semana siguiente vuelve a tener, y vuelve, y vuelve, y vuelve a tener entrevista, y el trabajo policial va quedando de lado. Entonces ahí vienen todas las críticas, que oye, pero si vos no pasa acá, va a entrevistar todo el tiempo, no trabaja lo que realmente debería hacer, que son las investigaciones, y eso es lo que va desmotivando y yo creo que son estas cosas que nos han llevado a pensar en que ¿para qué estamos haciendo esto si tanto nos critican. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Existe cierto consenso respecto a que más allá de los compromisos institucionales y de lo que está escrito en el papel, lo primordial en relación con la labor de entrevistador/a o intermediario/a tiene que ver con las características de cada jefatura como persona y con su nivel de conocimiento y sensibilización respecto de la ley, por lo que se aprecian relatos heterogéneos en cuanto al apoyo que las jefaturas brindan éstos en el cumplimiento de sus funciones. Además, el código relacionado a las jefaturas fue uno de los que concentró una mayor cantidad de citas, lo que da cuenta de la relevancia cualitativa y cuantitativa de las jefaturas en el fenómeno de la deserción. Esto en la medida que el apoyo institucional se expresa en las jefaturas, las que en algunos casos se vinculan a la deserción de algunos entrevistadores/as, aunque la falta de apoyo también se expresa a nivel de las jerarquías más altas donde descansa la capacidad de cambiar las condiciones de trabajo.

Mira la verdad es que lo desconozco en detalle porque una cosa es lo que dice el papel, una cosa es el compromiso, pero en la práctica creo que cada caso es diferente. Entonces ahí depende mucho de las voluntades de las personas que estén como jefatura de esos entrevistadores. Y ahí como te decía, bueno, hay jefaturas que valoran más el rol, hay otras que lo desconocen un poco más también, o hay otras prioridades en tal o cual lugar, que a veces hacen que el que el rol del entrevistador pasa a un segundo plano. **Entrevista Fundación Amparo y Justicia**

Sin embargo, el apoyo que los entrevistadores/as perciben desde las jefaturas se asocia a las características y compromiso de cada jefe o jefa, más que del cargo per se, por lo que la evaluación tiende a ser heterogénea, aunque como se verá más adelante priman las posturas más críticas que positivas al respecto.

Va yo creo en la jefatura, porque la jefatura es la que representa la institución, al fin y al cabo. Pero va en la persona, en la persona de la jefatura, ¿Cómo vaya a llegar a los entrevistadores? que les dé alguna facilidad, que haga sentir grato al entrevistador, en la función que está cumpliendo y que el entrevistador

también se sienta apoyado por la jefatura que, si necesita algún permiso o algo que cuenta con él, que cuenta con él. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Yo lo visualizo y lo puedo decir, en un año que llevo cumpliendo esta función y mirando la experiencia de otros colegas que también son entrevistadores, y que están dentro de la región, pero en diferentes provincias. La realidad cambia según el lector de la ley, el criterio que tenga el jefe de unidad en este caso de decir ya a este funcionario le voy a disminuir la carga laboral porque específicamente acá dice que esto es exclusivo, es que a lo mejor no le puedo dar la exclusividad, pero sí la preferencia. Pero la preferencia depende de cómo él la lea. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, se aprecian disensos relativos a casos con jefaturas sensibilizadas y comprometidas.

Cuando yo empecé con este proceso mi jefatura directa me apoyaba porque éramos muy pocos entrevistadores en la región, entonces estábamos como dispersos. Y entonces sentía el apoyo, sí sentía el apoyo, después cuando me trasladé a otra comisaría, por decirlo así, de especialidad, me apoyaban, pero ahí como eran muchas más personas, como que no era tan importante. A mí me tocó estallido social, con entrevistas, pero ahí hubo un cese, pero en ese periodo igual no tenía como mucho apoyo la segunda vez, donde yo estaba después de mi primera vez, porque obviamente había que priorizar otras cosas, pero sí sentía apoyo de mi jefe directo, quizás de los subalternos era un poco más complejo, pero lo que importa era el jefe directo. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por ejemplo, nuestra jefa jamás ha puesto un impedimento o si aparece, no sé, un turno improvisado en donde hay que continuar con las dirigencias hasta el día siguiente, ella evalúa la situación y le da una solución para que la entrevista se realice en las mejores condiciones. En el fondo, por lo menos nuestra jefa en ese sentido es pro-ley y por lo tanto resguarda todas estas situaciones. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Transversalmente se aprecian relatos que señalan que, en general, en las jefaturas existe cierta indiferencia y falta de empatía con respecto a la labor de los/as entrevistadores/as e intermediarios/as, las que no conocen, no valoran y no entregan las facilidades necesarias para llevar a cabo la función de entrevistador e intermediario de buena manera.

No, la verdad que no lo conversé con nadie de mi jefatura porque, insisto, yo tengo la sensación de que a nadie le interesa el rol que se cumple. Entonces, hay otros problemas que para ellos pueden ser más importantes. Entonces, que se pierda un entrevistador, si no conocen tampoco el trabajo que se desarrolla, no, les da lo mismo, la verdad. **Desertor/a Carabineros de Chile**

tampoco se vio ningún tipo de interés por parte de la jefatura en realidad de poder cuidar como esta labor que se hacía, e igual había un desgaste sobre todo emocional para los que teníamos que entrevistar. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

entonces mi jefe de la unidad me decía “mañana tienes que ir a Cisnes” y era como... hasta que yo mismo le decía al jefe, “pero usted tiene que cuidarme, yo vengo llegando de Aysén, de tomar cuatro entrevistas, no estoy chapada para... digo que sí, pero pasado mañana, no para mañana, para que yo pueda venir a la oficina y hacer la pega administrativa un poco más tranquila”. **Desertor/a Ministerio Público**

En el caso de Carabineros de Chile, se aprecian relatos que dan cuenta que la falta de sensibilización y empatía respecto al rol de entrevistador/a se traduce en poner trabas al cumplimiento de las tareas asociadas (por ejemplo, para asistir a cursos formativos en otra región).

Tenía que hacer la última fase del instructor de ley, tenía que ir en comisión de servicio Santiago y todos se iban en avión y mi jefe, como estaba molesto con este tema de la entrevista, que yo me iba a ir todo diciembre me dice, “pero ¿cómo será todo diciembre? ¿Te vas a ir?”, “Bueno, pero mi coronel, si no es cosa mía, si yo no voy a hacer un curso de macramé allá, yo voy a ir a terminar mi curso de instructor de ley”. “Bueno”, me dijo, “te vas, pero tú tienes mucha responsabilidad aquí”. “Bueno, sí, me voy, pero yo no voy porque yo quiero”. Ya, entonces todos pidieron pasaje aéreo y el poco empático me dice, “pero tú no te vas a ir en avión, tú te vas a ir en bus, en auto, en caballo, en auto particular, como quieras, pero tú en avión no te vas a ir. Yo voy a poner aquí que te vayas en bus”. [...] Entonces ya sabes que esta cuestión ya me empezó como casi a explotar, bueno al final igual me compré el pasaje aéreo, yo con mi plata me lo compré [...]. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por su parte, en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile, se aprecia entre quienes deben sumar las entrevistas a la realización de sus actividades habituales, que las jefaturas, en general, no están sensibilizadas y consideran las entrevistas como una actividad más, lo cual podría vincularse a la antigüedad de muchas de las personas que son jefes/as.

Ser entrevistador para la jefatura no es algo muy internalizado. En el sentido de que se observe como la implicancia de hacer una buena entrevista y de los objetivos sino más bien es como, ay, tienes que ir a entrevistar, tienes que ir a eso, no sé, es como que no es algo muy bien catalogado, a no ser que uno, como hay otros colegas también que tienen dedicación exclusiva, a esos se les respeta, pero los funcionarios que están dentro de unidades pequeñas, por ejemplo, ellos son entrevistadores, oficiales policiales, hacen guardia, hacen turnos, trabajan decretos, entonces es como asumir otra responsabilidad gratuita. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Entonces como ha pasado en todos lados, hay gente que entiende muy bien este rol y gente que no entiende este rol. Y normalmente los jefes que hay hoy día, son jefes muy antiguos que vienen trabajando de una manera totalmente distinta. Entonces, hacerlos cambiar hoy día después de más de veinticinco años trabajando de una forma, y decirlo hoy día que un niño se puede presentar solo en una guardia y a tomar una denuncia que no diga a lo mejor una línea, para ellos es un caos porque no pueden entender eso. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Cabe señalar que estos aspectos parecen ser más complejos en el caso de Carabineros de Chile (en las citas recién comentadas), que en los consultados/as de la Policía de Investigaciones de Chile.

Es que finalmente el desertar del entrevistador no es solamente por un tema personal, sino que es por un tema de trabajo, es decir, que ellos (Carabineros) no tienen una exclusividad, por lo tanto, los jefes que tienen ellos en sus unidades operativas, no le van a sacar un turno porque tiene que ir a entrevistar a un NNA. Entonces, muchas veces los jefes no concientizan el rol de entrevistador. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este contexto, tanto en Carabineros de Chile como en la Policía de Investigaciones de Chile se recalcó la importancia que tiene que las jefaturas conozcan de primera mano el sistema o estén altamente sensibilizadas con el mismo, porque implica que abordarán las cosas con otra actitud, facilitando los procesos en lugar de dificultarlos. En la Policía de Investigaciones de Chile se subraya cómo existió este apoyo y comprensión desde un inicio, y se mantuvo incluso en el momento de la desertión de uno de los entrevistadores.

En el caso de mi jefe, él igual valoraba mi trabajo, entendía que era un trabajo difícil pero tal como le digo, si alguien no lo ve, porque es alguien que no realiza entrevista, que no sabe lo que hay detrás, no es lo mismo que alguien que sí está impregnado con la ley. Cuando yo decido renunciar, él también me apoyó porque en el fondo igual la renuncia tiene que ser autorizada por el jefe, porque él también vio cómo yo estaba. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Al menos yo no he tenido ese problema, porque mi capitán Alvarado, el subcomisario de servicios, es entrevistador y entiende el rol. Y cumple las mismas funciones que mi teniente, también trabaja en la autoridad fiscalizadora, y somos cuatro que trabajamos en esa unidad, así que no se ha generado ningún problema con el tema de mis entrevistas. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Sin embargo, es interesante considerar cómo se perciben estas complejidades incluso a nivel interinstitucional, como la percepción desde el Ministerio Público en cuanto al carácter marginal que parece tener la labor de entrevistador en las policías (particularmente, en el caso de Carabineros de Chile), lo que se expresa en la falta de facilidades que se les otorga en su institución para cumplir con la labor de entrevista, lo cual se refleja en atrasos o falta de disponibilidad para realizarlas.

los funcionarios policiales, muchos de ellos muy buenos elementos han desertado porque la... digamos, la jefatura nunca les dio la... nunca les dieron las facilidades para hacerse cargo de esa función que es importante siempre llegaban atrasados porque tenían que estar en un procedimiento X o no estaban disponibles porque tenían que estar en una investigación X. Es decir, la función de entrevistador en el caso de los policías es una función mucho más marginal y mucho más periférica que la de nosotros y eso ha llevado a que muchos muy buenos entrevistadores, casos, por ejemplo, de un carabinero de Arica, de los mejores que yo he visto y duró la nada, se tuvo que ir porque no tenía incentivo, no le daban la facilidad. Entonces, y eso es un poco lo que va explicando la desertación. **Desertor/a Ministerio Público**

En el Poder Judicial se releva la poca comprensión y empatía que tienen los administradores respecto a las labores que realizan los intermediarios y sus procesos formativos comporta habitualmente formas de 'pago' o compensación que son percibidas como castigo por parte de los intermediarios, asignándoles casos de mayor complejidad.

El comentario de los administradores, que obviamente nos odian a nosotros, es "me sacan tanto a los jueces", "oye, ¡pero sacamos tres veces al mes, o sea, al año! ¿De qué me estás hablando?" Entonces, yo creo que ahí también y esto es por administrador sí, pero a mí me evalúan por cómo iba haciendo los juicios, no como usted va a las capacitaciones y esta falta de empatía yo la visualizo, porque varios jueces nos han dicho que cuando están en capacitaciones con nosotros al otro día van y le ponen el medio juicio. Entonces tienen como la percepción que tienen que pagar el tiempo que estuvieron fuera y pagar no con lo normal, pagar con algo más caro. **Subcomisionada Academia Judicial**

Los administradores han sido súper rígidos, muy rígidos, hablo solo de nuestra jurisdicción, para entender que esta labor, la única manera de realizarla, es llegando a acuerdos y a flexibilizaciones entre estos dos estamentos, entre el grupo de los intermediarios, pero también la administración. Y lo que yo veo aquí es que uno trabaja a contrapelo de la administración. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

En cuanto al Ministerio del Interior y Seguridad Pública se aprecian posturas contrapuestas. Algunos comentan que existe cierta incompreensión por parte de las jefaturas, si bien atendiendo al rol subsidiario que tienen en relación con la realización de entrevistas, que contrasta con la motivación de los entrevistadores y entrevistadoras para desarrollar su función, dentro de sus posibilidades y capacidades.

el posicionamiento del Ministerio del Interior, porque en el fondo también nos encontramos con jefaturas, etcétera, que dicen, "bueno, pero si es un rol subsidiario". Entonces, desde ahí ha sido difícil hacer entender que nosotros tenemos muy considerado que somos un rol subsidiario, pero que a pesar de eso existen todas las ganas de operar y aportar al sistema igual que el resto de las instituciones, siempre que esté dentro de nuestras posibilidades, de nuestras capacidades también. **Focus Instructores/as**

Otros apuntan a que en este ministerio también existen jefaturas suficientemente sensibilizadas e implicadas con el funcionamiento de la ley. Incluso un entrevistador, que desertó, sigue colaborando en los procesos formativos ligados a la entrevista investigativa videograbada.

Por lo menos mi jefa acá, directa, que trabaja conmigo, que trabaja ahora, ella igual tuvo siempre muy interesada en el tema de la ley, como te decían, de hecho, nosotros seguimos haciendo capacitaciones para la difusión de la ley, pues yo sigo como participando en eso, nunca lo he dejado estar porque es algo que me interesa todavía **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Una postura distinta se aprecia en el Ministerio Público, donde se observa una mayor valoración de las jefaturas directas, resaltando que se hicieron las adecuaciones necesarias para un sistema que - naturalmente- también resultaba nuevo para estas jefaturas. En otro caso, se comentó que, si bien inicialmente no hubo un apoyo claro, esto se fue revirtiendo con el paso del tiempo, en tanto aumentó la sensibilización respecto a la relevancia del Sistema de EIV.

la verdad es que nosotros no podemos decir nada en contra de la fiscal regional porque ella pudo haber dicho, no sé, “yo no te obligo a que tú seas entrevistadora, y tú verás cómo te las arreglas”, no, por el contrario, ella también se preocupó en definitiva de todo esto que también para ellos era nuevo, de la ley de entrevista a videograbadas, empezar a formar a otros profesionales, que son los que actualmente están trabajando **Desertor/a Ministerio Público**

La verdad es que al principio no sentí, digamos, no tuve la impresión de que hubiera un mayor apoyo, pero ya a poco andar sí hubo ese apoyo, porque se le tomó el peso digamos y se dimensionó, por parte de mis jefaturas directas por lo menos, la dimensión real de todo este instituto de la entrevista en el plano legal y bueno, en todos los planos. **Desertor/a Ministerio Público**

Por último, un tema muy relevante vinculado con la sensibilización institucional y cómo se implementa la ley en las distintas instituciones implicadas, guarda relación con la permanente rotación que existe en los altos mandos o en los encargados de las instituciones, que supone la necesidad de comenzar prácticamente desde cero cada uno o dos años. En este sentido, como se planteó en el grupo focal con instructores, principalmente en Carabineros de Chile, pero también en el Poder Judicial y hasta en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, aun cuando se logre una alta sensibilización y compromiso por parte de ciertas jefaturas, el tener que volver a empezar complejiza el adecuado funcionamiento de las instituciones, así como también la coordinación interinstitucional.

Para nosotros, creo que en particular nos ha costado, en el ámbito institucional es muy frecuente que cambien las jefaturas. Y eso a nosotros nos afecta enormemente, porque si bien nosotros como equipo de instructores nos mantenemos continuamente trabajando en esto desde el año 2018, nuestras jefaturas cambian todos los años, entonces no hemos tenido una figura estable con quien poder formar un plan de trabajo a largo plazo. Entonces es como una pega continua estar comenzando a explicar de qué se trata la implementación de la ley, de qué hace un entrevistador, qué significa hacer PFC, y creo que eso también afecta en, la coordinación de nuestra institución de carabineros con las otras instituciones, porque va cambiando continuamente el interlocutor. **Focus Instructores/as**

Por otra parte, al analizar cómo afecta el bajo apoyo institucional, particularmente de las jefaturas directas, en la decisión de desertar de las y los entrevistadores, se aprecian menciones directas en todas las instituciones, a excepción del Ministerio Público, relativas a que el bajo apoyo de las jefaturas directas ha detonado la decisión de desertar de algunos consultados/as, no obstante, es en Carabineros de Chile donde se refieren más este tipo de situaciones. En el caso de esta institución los entrevistadores/as que desertaron mencionan como una de las causas el que no hubo apoyo y

facilidades por parte de las jefaturas, lo que se expresa en falta de instancias para desconectarse y recuperarse tras el desarrollo de las entrevistas, la necesidad de contar con la autorización para realizar las entrevistas, bajo un contexto donde éstas aparecen como algo “anexo” al quehacer institucional o el traslado de su puesto de trabajo a otra región y el rechazo de las nuevas jefaturas a su solicitud de contar con un tiempo para adaptarse a su nuevo lugar de trabajo. Todo lo anterior constituyen relatos donde la falta de apoyo opera como un detonante de la deserción de un entrevistador o entrevistadora.

el problema que era que, por ejemplo, yo iba temprano, a las 8 de la mañana estaba, después mi jefatura me obligaba a llegar a trabajar nuevamente. O sea, no había en ese tiempo cuando estaba yo, una oportunidad así “ya, tómate la tarde libre para que te relajes, porque hay mucha recarga de emoción”. A mí no me pasó eso. No sé si actualmente estará haciéndose así, pero yo tenía que ir a trabajar normalmente, así como que nada hubiese pasado. Había mucha recarga, porque a veces eran dos entrevistas que podían ser en el día. [...] Nunca hubo una preocupación por parte de la jefatura sobre eso. Se hizo mención en varias oportunidades cuando yo estuve, pero no tomaban en cuenta eso.

Desertor/a Carabineros de Chile

De repente llegaban casos que enviaban al correo para nosotros poder estudiar el caso y hacer una entrevista, pero yo tenía que aun así pedir autorización. Entonces, eso era como que, en el fondo, entre comillas, molestaba un poco el tema de darme autorización para poder realizar entrevistas, porque al final esto es algo anexo a Carabineros [...] Fue por lo mismo que yo dejé de hacer las entrevistas.

Desertor/a Carabineros de Chile

estaban prácticamente esperando que yo llegara y me empezaron a agendar entrevistas. [...] Yo todavía me estoy adaptando acá en Concepción y me están agendando entrevistas en Lebu, en Los Ángeles y que primero tengo que conversar con esta persona y ya se me acercaba la fecha de la entrevista y tuve que ir. Entonces ahí fue cuando dije ya, “oye, si tampoco es mi obligación serlo”, en mi mente, en lo que pensaba, “esto me está perjudicando prácticamente más que ayudar”. Y ahí fue cuando ya decidí dejarlo.

Desertor/a Carabineros de Chile

El Enlace de la institución, a pesar de contar con una evaluación favorable por parte de los consultados/as, ha provocado algunas renuncias asociadas a dificultades de coordinación para que el o la entrevistadora concurriera a realizar una entrevista o bien para compatibilizar la realización de EIV con el período de formación en la academia. En estos casos, en general no hubo posibilidad de apelar a la decisión de desacreditación, ni de dar las explicaciones respectivas.

porque en realidad yo no renuncié a hacer entrevistas, yo tuve un problema con un oficial jefe que era el enlace y ahí me sacaron. Tenía una entrevista en la ciudad de Cañete en las escuelas judiciales en Concepción, entonces tenía que pedir autorización para no concurrir a clase. Y se pidió la autorización con la anticipación, el enlace que teníamos en las escuelas judiciales no coordinó, por lo tanto, no concurrí a esa entrevista y obviamente que ahí surgió el problema, porque al niño lo habían citado y había sido visto por la psicóloga para ver si estaba en condiciones, estaba en condiciones de declarar y yo no llegué. Ese fue el tema, y me sacaron, me eliminaron por responsabilidad y no me acuerdo cuál fue el otro tema. Que en el fondo no fue un problema que haya pasado por mí, fue una mala coordinación del jefe de enlace. **Desertor/a Carabineros de Chile**

No, no pude hacer nada porque llegó un documento desde Santiago. No tuve con quién conversar tampoco, ni explicarle la situación, ni nada. Incluso éramos dos entrevistadoras que estábamos en la Escuela de Suboficiales y las dos tuvimos el mismo problema y a las dos nos eliminaron. O sea, nos sacaron. Y ninguna de las dos pudo explicar nada. Porque, como le digo, fue un documento que llegó de Santiago y que nosotros fuimos eliminadas por irresponsables **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por su parte, en la Policía de Investigaciones de Chile se levantó un caso donde el bajo apoyo institucional en relación con su labor como entrevistador, y las barreras y dificultades que le planteaban incluso de cara a solicitar un traslado a una región diferente, actuaron como un detonante de su renuncia a su rol de entrevistador/a.

el motivo por el cual yo renuncié fue porque necesitaba, por temas personales y familiares, venir a la Región Metropolitana, y se me cerraron en ese entonces, mi jefa regional me cerró la puerta, porque yo, una de las labores era porque era entrevistadora: “no, es que no te puedes ir porque los cupos”, etc. De hecho, también lo coordiné acá con Santiago para poder venir a asesorar en la misma labor acá y fue un trámite, o sea, de verdad cero facilidades, cero cuidados con el personal, entonces era como nadie sabía, no, es que tampoco, por ejemplo, podías ejercer una ayudantía en ese entonces, ¿por qué? porque era entrevistadora. Y en el fondo era inconsecuente, porque si te tenías que seguir cumpliendo el 100% las labores policiales, no obstante, no podías ejercer otras labores que también dentro de la institución se generaban. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, para los entrevistadores/as vigentes de la Policía de Investigaciones de Chile, el hecho de desertar puede aparecer incluso como una forma de “sabiduría” en relación con el autocuidado, porque el desgaste que genera la realización de las entrevistas y el bajo apoyo institucional implica prácticamente que los y las entrevistadoras se están “inmolando” para salvar la situación, por compromiso con los NNA.

hay que seguir, pero nadie contempla el desgaste que pudo haber generado la entrevista y no hay cómo medir ese desgaste. [...] Eso no hay como medirlo, y ese es el apoyo que falta, esos son los motivos que -creo yo- desmotivan a continuar. Yo creo que [...] tal vez quienes han desertado esta labor han sido un poco más sabios con su autocuidado porque finalmente nosotros aquí nos seguimos inmолando al decir “no, es que tengo que hacerlo porque no hay nadie más”. [...] Entonces, es ahí el tema de la deserción de la labor. Finalmente, no voy a estar asumiendo algo que absolutamente nadie me cuida, y me tengo que cuidar yo, y la única forma que tengo de cuidarme es diciendo “no puedo más”. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Desde la opinión de los instructores en relación con las entrevistadoras y los entrevistadores de las instituciones policiales, la deserción se produce finalmente por el agotamiento de tener que afrontar dificultades con sus jefaturas, quienes de hecho debieran estar apoyándoles.

Entonces, todo eso va influyendo, pero también llega un momento que los entrevistadores también se cansan. Se cansan porque luchan, luchan, luchan, y que uno pensaría que, pueden ser factores externos, es todo lo contrario. Uno se da cuenta que es algo interno, que son sus propias jefaturas sus propios mandos de los que no les facilitan el trabajo y el rol que tienen que cumplir y que no es algo que sea algo personal de ellos, porque lo ven así los mandos como que fuera un trabajo aparte y como que “ya vai saliendo, ya vai sacando la vuelta, ya vai sacando el servicio”. Entonces una serie de temas que no valorizan y eso los va agotando. **Focus Instructores/as**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública también se apreciaron voces que enfrentaron situaciones que trasuntan un bajo apoyo institucional que gatilló la renuncia al sistema. En este marco, si bien la realización de traslados para realizar las entrevistas constituye una dificultad mencionada frecuentemente en esta institución, un caso señaló que más allá de la carga laboral y emocional que supone la realización de entrevistas, con la que estaba dispuesto a lidiar, fue la poca anticipación con que era informado de la realización de estas, razón por la cual atribuye la responsabilidad de su renuncia a las jefaturas.

No fue de un día para otro, yo no me había proyectado para este año dejar de ser entrevistador. No lo tenía como un plan. [...] Mire, yo los viernes firmo a las 5 de la tarde, que te envíen un correo a las 4:45, diciéndote “tú, al día siguiente de tus vacaciones, te vas a Concepción tres días, y tienes que hacer veinticuatro entrevistas”, me molestó mucho. Entonces, como que eso ya también generó en mí un tema emocional. Y, eso ya tiene que ver con básicamente con mi jefatura a nivel central, no sé si le pasará a todos. Pero a mí sí eso ya me fue molesto, Porque ya venía pasando los veranos anteriores. Yo lo había mencionado, es decir, yo lo dije textual siempre, “yo no tengo problema en trasladarme, pero yo requiero un mínimo de tiempo para prepararme”, si yo tengo familia y tengo hijos; no es que yo me pueda ir al día siguiente, a Conce cuatro días, no es tan sencillo. Entonces como que ese episodio este verano, yo ya dije, y después que no te volvieran el dinero que ya gastaste en meses, ya fue... **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Otro caso del mismo ministerio planteó que había decidido continuar realizando las entrevistas a pesar del desgaste y de haberle sido diagnosticada con una enfermedad crónica, pero que en definitiva la escasa respuesta de las jefaturas para proveerle de condiciones más beneficiosas, la impulsaron a desertar.

Justamente me había detectado una enfermedad crónica, el hipotiroidismo, que yo no lo manejo bien, no hay ningún problema. Pero hasta igual me dio miedo, estaba sometida a demasiado estrés. Demasiado. [...] Levanté la renuncia porque ya había tratado de buscar una solución antes, quien fue la coordinadora de ese entonces, había tratado de ver a nivel central lo que estaba pasando. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En relación con lo antes señalado, para varias entrevistadoras y entrevistadores, la creciente conflictividad con las jefaturas debido a su baja sensibilización con la implementación de la ley 21.057, o directamente por problemas de las jefaturas con las personas que realizan las entrevistas, gatilló la deserción de estas últimas. En los fragmentos aquí citados se alude a desavenencias derivadas de formas de pensar distinto, hasta problemas más personales.

[En 2019] Llegó alguien externo y esa coordinadora externa la verdad que teníamos todos una sobrecarga laboral, que yo creo que era una cosa ya más de maltrato laboral, que inclusive tuvimos que denunciarla formalmente, en reuniones, y ella finalmente fue desvinculada a ese nivel. Entonces en ese contexto yo tuve que renunciar a la entrevista. Me vi obligada por mi autocuidado. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Y ahí renuncié, renuncié porque, claro, o sea, estaba esta persona que no confiaba, digamos, en el trabajo que yo había hecho y evidentemente acá, digamos, había como una... no sé si algo personal tal vez, pero no... no era posible trabajar con él, ya por todas las dificultades que siempre me ponía. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En el Poder Judicial, debido a las dificultades que los intermediarios/as enfrentan, se deriva la decisión de muchos de no volver a acreditarse, pues a la larga realizar intermediaciones les implica una serie de complejidades y sobrecarga laboral vinculadas a sus jefaturas administrativas aun cuando disfruten realizando su labor. Se mencionan también otras situaciones como desilusión y desesperanza, que subyacen a la decisión de no continuar con la acreditación como intermediarios.

Entonces los administradores que nos tratan como recursos juez, como número, tienen poca empatía con eso, y a veces no pueden entender que uno tenga que demorarse más de una hora, en hacer la intermediación como corresponde, y estás con un juicio de atendido en tu tribunal. Yo creo que eso es lo que más este te apremia, en nuestro caso. Distinto es el caso cuando estás en tu propio juicio, ahí todo se facilita. Pero, cuando es un juicio que tienes que ir en calidad intermediario, no hay las facilidades de la administración. Para mí es el principal foco. Y yo también conozco la experiencia de colegas que ya no

se van a acreditar. Que les vence ahora. Precisamente porque encontraron que la administración no respondía a los requerimientos. Y no porque no les gusta la labor, al contrario, eran muy buenos intermediarios, además. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Los que se han ido este año, se nos han ido muchos jueces por esto, y porque muy vinculado a esto está la mala gestión de cargas, entonces el juez te dice, ¿qué saco con ir? no sé, los jueces de la periferia de Santiago, te pongo un ejemplo, ir a intermediar a San Bernardo, a no sé, a Calera Tango, y pasarme la vida dando vueltas, si mi administrador me trata como si yo estuviera pintándome la uña en todos lados, si la Corte de Apelaciones me da con un palo en la cabeza y nadie arregla esta cuestión y no tiene para cuándo arreglarse, entonces me salvo. **Focus Instructores/as**

5.2.1.5 Compañeros de Trabajo

Salvo algunas excepciones, los funcionarios de todas las instituciones mencionaron que se han generado conflictos con los compañeros y compañeras de trabajo, debido a su rol como entrevistadores/as. La principal razón es que se percibe que los entrevistadores/as evaden cumplir con sus funciones regulares, ya que muchas veces estas deben ser cubiertas por los y las colegas, generándoles una sobrecarga de trabajo entre ellos. Como se plantea en el caso del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, aun cuando pudiera haber cierta sensibilización respecto a la realización de las entrevistas videograbadas, para las y los colegas puede aparecer como una injusticia el tener que redistribuir la carga laboral, si en el fondo ser entrevistador o entrevistadora fue una decisión individual y voluntaria.

Igual hubo un conflicto en el momento en que yo bajaba a hacer las entrevistas y ellos tenían que cubrir mi rol, ya se les molestaba que tenían que cubrirme a mí y me apuraban que acá a qué hora iba a llegar para poder ellos poder entregarme el rol a mí, por decir así. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Alguien tenía que cubrir a lo mejor la mañana en la que yo no iba a estar porque iba a estar entrevistando y después tenía que asumir mi turno, por ejemplo, a la hora de almuerzo [...] A veces claro que uno tiene agendada la cita, las entrevistas y ocurre algún procedimiento flagrante y hay que dejar eso, entonces los demás se molestan porque es sobrecarga para los otros también. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Efectivamente existe como una visión de que el otro como es un rol voluntario..., como que “el otro eligió sobrecargarse, entonces yo no entiendo por qué a mí, como en mi equipo, me tienen que sobrecargar más de pega si el otro voluntariamente se quiso meter a hacer este rol”. Porque eso me tiene que causar en el fondo que yo tenga que hacer más trabajo, que yo tenga que atender a los usuarios de ese otro profesional. **Desertor/a Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En la Policía de Investigaciones de Chile se resaltó que existía una percepción de que las entrevistas videograbadas fueran una especie de servicio externo que no corresponde a las actividades regulares de la institución y de sus funcionarios, por lo que no valoran su realización. Por otra parte, hay quienes perciben a las entrevistadoras y entrevistadores como que han “ganado” sobre sus colegas, al tener que hacer -en su percepción- menos trabajo del que les corresponde; y, por lo demás, un trabajo que asumen como sencillo.

Desde mi ámbito muy personal, la verdad que no me importa tanto la opinión de mis pares, porque sé que somos súper incomprendidos nosotros los entrevistadores, no entienden la labor, o sea, sienten que esto es un servicio externalizado. Porque muchos de nosotros no entrevistamos en la PDI, vamos a otras salas a entrevistar, entonces se siente como un servicio externo, como que tú trabajas para otra institución, no se ve como un insumo para la investigación, no es visualizado institucionalmente de esa

manera tan claramente (...) ¿Dónde anda? Poco menos que “anda paseando cuando está entrevistando a niños”. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Aquí hay una institucionalmente, hay un término que se ocupa mucho, que eres ganador, y eso significa que tienes mucha regalía o estás esquivando el trabajo duro que hay que hacer y el entrevistador en algunos lados lo tienen considerado como soy ganador porque vaya a tomar una entrevista, te vaya a sentar, está ahí además que la entrevista no sé dura cuarenta minutos, una hora, pero en el fondo necesita un tiempo de preparación de inicio final que son como tres horas. **Instructor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio Público se comentó, como contrapunto, que se han observado ciertos conflictos a raíz de que algunos entrevistadores o entrevistadoras utilizaron las entrevistas videograbadas como un pretexto para no realizar otras actividades (si bien se carece de contexto para entender si esto era justificado o no).

Si se generaba tensión con otros colegas quizás que reclamaban más por la situación de la entrevista o se negaban de hacer otro trabajo porque tenían como excusa la entrevista videograbada. En mi caso no fue tan así, trataba de cumplir las dos cosas dentro de lo que podía, la labor de fiscal o de asistente y la de entrevistador, pero sí vi conflicto en el sentido de colega a negarse a realizar otras actividades que se le encomendaban principalmente señalando que tenían esta entrevista videograbada. Sí vi licencia médica, no sé si por ese motivo específicamente, pero sí vi licencia de ellos y por lo menos el problema sí era visible. **Desertor/a Ministerio Público**

En la misma línea que las otras instituciones, en el Poder Judicial se comentó que existe una percepción de que es necesario “pedir perdón” constantemente a sus colegas, por la recarga de trabajo y las coordinaciones que exige cumplir su labor como intermediario o intermediaria.

A veces no es bien recibido por mis otros colegas que no tienen esta capacitación, el administrador tampoco parece tener mucha sensibilidad respecto de la necesidad de otorgar tiempos para esto y parece ser que para él fuera más bien una dificultad que un aporte. Entonces la sensación es esa, la que al final uno tiene que andar pidiendo perdón en todas partes: a los colegas que están en un juicio, porque el juicio se interrumpe para poder intermediar en el otro juicio, al administrador, porque no da el espacio para poder intermediar, y eso provoca a lo largo del tiempo una recarga, y es una recarga personal que yo tampoco la había anticipado. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Respecto a las opiniones positivas al respecto, también en las diversas instituciones que conforman el sistema que implementa la ley 21.057 (salvo el Poder Judicial) se mencionó que no hubo grandes conflictos con las compañeras y compañeros de trabajo, o que éstos lograron ser subsanados. El principal factor que coadyuvó a ello fue que existieran buenas relaciones laborales previas, en particular, que se conocieran por un tiempo prolongado.

Lo que pasa es que es un tema más entre nosotros, teníamos muy buenas relaciones, pues igual era más entendible y se sabía que como nosotros [entrevistadores] no teníamos una solución al problema, porque también nosotros nos veíamos afectados y ellos entendían de que pues estaban haciendo casi lo mismo y entonces no era como un tema de generar problemas entre nosotros. Sí, obviamente está en forma aún más de resentimiento en contra de la jefatura. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

No, yo no creo que haya llegado a tanto, pero sí en algún momento creo que o se dio en algún momento en el que yo no sé, había algún procedimiento y yo no podía ir, porque tenía que ir a hacer entrevista o no llegaba todavía, porque estaba en la entrevista y ya tenían que llamar a otro colega que fuera mi reemplazo, eso no provocó una tensión ni molestia, porque nosotros éramos cinco que nos llevábamos prácticamente bien, no había conflictos. **Desertor/a Carabineros de Chile**

En la Policía de Investigaciones de Chile, algunos subrayaron que no se generaron roces con la implementación de la ley, en tanto que las personas que realizaban entrevistas cumplían con la misma cantidad de turnos y tareas que el resto, o bien cumplían debidamente con sus metas. Además, se mencionó que los compañeros y compañeras de trabajo estaban debidamente sensibilizados ante un escenario de distribución equilibrada de tareas, donde la desigualdad estaría dada en la sobrecarga emocional que deben afrontar las y los entrevistadores.

Aquí se trabaja más individualmente en el aspecto que cada uno ve sus investigaciones, yo hacía la misma cantidad de turno que el resto, hacía la misma cantidad de guardia, tenía la misma cantidad de papeles, de órdenes de investigar, entonces para mí era asumir un costo extra el ser entrevistador, no perjudicaba yo en ese sentido que a otros se les recargaría la cantidad de turnos o de trabajo investigativo que hacer porque yo era entrevistadora, sino que creo que solo en la ocasión en que yo estaba de turno me tenían que reemplazar en caso de que algo pasara. Si no pasaba, cada cual seguía su rumbo no más, pero no creo que mi rol haya afectado la dinámica de la unidad. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

siento que estamos como unidos, siento que, si todos estamos trabajando de la misma manera, nuestro trabajo se puede hacer aún mejor y podemos seguir trabajando como entrevistadores también, porque si no tuviésemos el apoyo de los pares o de nosotros como entrevistadores yo creo que no habría ningún entrevistador en la región. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública algunos también indicaron que no se generaron grandes conflictos, ya sea porque existía un claro apoyo de las y los colegas a partir de un prolongado conocimiento previo y de buenas relaciones laborales, o por el hecho de que los y las entrevistadoras realizaban un sobreesfuerzo para cumplir adecuadamente con todas sus metas.

Mira, aquí en mi centro de Apoya Víctima, mis colegas son a toda raja, nos conocemos hace 12 años, somos amigos y entendían que yo estaba en otra labor. Pero sí, yo noté en algunos momentos que, por ejemplo, tenía menos espacio para atender a mis usuarios que atiendo acá, porque no solamente que estaba el tema de la entrevista, que a veces te citaban, a veces no, sino que también había que hacer el tema de las simulaciones, que tenía que dejar espacio para eso; cuando el tema de las reacreditaciones tenía que dejar espacio para realizar un video en donde tienes que transcribir todo lo que se dijo en una entrevista de dos horas, es algo muy lento. (...), afortunadamente, como te digo, acá, mis colegas me apoyan con eso, no se generó ese como problema, pero tal vez no en todos los lugares ocurre lo mismo, depende de la relación que tengas ahí con tus colegas. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

No generó problema porque uno se autoexigía más [...]. Yo tenía que cumplir lo mismo. Entonces yo me exigía más, entonces no había como que alguien me dijera, uy “ella no está cumpliendo su trabajo”, porque tenía que cumplir igual. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En el Ministerio Público algunos apuntaron que no existían grandes conflictos en la medida que el clima laboral es algo que se trabajaba día a día, donde cualquier desavenencia se conversa y se intenta resolver. Sin duda, esta es una situación que no es tan extendida, pero la mantención activa de un clima laboral positivo aparece como un objetivo deseable para todas las unidades donde se encuentran presentes entrevistadores y entrevistadoras.

Yo diría que no, yo diría que la medida que nosotros como equipo funcionamos conversacionalmente, todas las dificultades las conversamos y todos los altibajos, todo lo que haya, lo conversamos y todo lo que no sabemos lo preguntamos. A pesar de que llevemos años en esta pega, el aprendizaje es diario, todo lo conversamos y lo tratamos de resolver en la medida que tenemos los recursos para ello, y cuando no los tenemos elevamos la inquietud a la jefatura, ¿ya? Entonces, yo diría que conflictos, así como

interpersonales es difícil que se den porque nosotros, si en algo, trabajamos en el día a día en el clima laboral, entonces, y el clima laboral pasa por cada uno de nosotros en términos de la forma en que hablamos y nos tratamos, y en eso tenemos mucho cuidado. **Desertor/a Ministerio Público**

5.2.2 Características del trabajo asociado a la labor de entrevista e intermediación

Cabe destacar que para analizar los condicionantes de trabajo que enfrentan los entrevistadores/as para la realización de entrevistas e intermediaciones, existe un contexto de alta heterogeneidad tanto inter como intrainstitucional de todos los procesos analizados, el cual está evaluado negativamente y genera insatisfacción por parte de los consultados de todas las instituciones. Así, en el Ministerio Público y el Poder Judicial se plantearon que en cada fiscalía y cada tribunal trabajan de manera diferente, con lo que regularmente no existen criterios comunes o procedimientos únicos, cuestión que plantean se podría homogeneizar desde el nivel central.

Entonces eso no está muy trabajado tampoco, no yo creo que debería un tema de trabajarse a nivel nacional quizás, para tener un criterio común con la fiscalía. Porque por lo que escucho yo a ellos con los entrevistadores, todo queda como a lo que se le ocurra a cada uno. O sea, no sé vamos a conversar del tema en otra fiscalía, quizás se le ocurra ajustarlo a que conversen todos, pero no hay ninguna política que venga más de arriba **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Yo creo que hay una falta de preparación, todo depende de cómo trabaja internamente cada tribunal, por lo tanto, no hay un procedimiento único. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Desde el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que en cierto sentido debe interactuar con las instituciones de diversas regiones del país, también se comentó respecto a esta heterogeneidad de funcionamiento, pero al mismo tiempo se valoró positivamente la realización de jornadas institucionales -como la de octubre de 2023-, que permiten compartir con colegas de otras instituciones y regiones, y ver las distintas formas de trabajo.

Todavía hay cosas que ajustar en términos de cuándo uno va a hacer la entrevista, cuándo te envían la carpeta, como más protocolos, como para ir automatizando esto y que los entrevistadores tengan mucho más claras cómo va a ser, y no sea distinto en las distintas regiones. Porque era como que uno iba a una fiscalía y era un mundo completamente distinto a lo que se hacía en otra región. Entonces, creo que estas jornadas institucionales ayudan mucho como para ver esos nudos y para ir trabajando en eso y eso motiva mucho también ver otros entrevistadores y ver la forma como ellos también lo hacen. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

A nivel de instructores también se aprecia esta heterogeneidad de funcionamiento entre las diversas instituciones vinculadas a la implementación de la ley 21.057 (si existen instructores nacionales o regionales; si tienen exclusividad o no, por ejemplo). Dividimos las citas de acuerdo a la institución a que refieren: Carabineros de Chile, Ministerio Público y Poder Judicial (y Academia Judicial).

[Carabineros de Chile] nosotros en Carabineros tenemos a cargo los instructores nacionales, todo lo que es formación continua también, además de la formación inicial. Lo que es distinto en el Ministerio Público, por ejemplo, en que están un poco divididas las funciones respecto a lo que hace un instructor nacional y lo que hace un instructor regional, que está más a cargo de los procesos de formación continua. **Focus Instructores/as**

[Ministerio Público] Nosotros en el Ministerio Público tenemos a los instructores nacionales, que son cuatro, y ellos son los que planifican, hacen la malla, etc. Y está la figura de los instructores regionales, que son uno por cada región, y ellos tienen en su mayoría a cargo todos los entrevistadores de su región para el programa de formación continua, para el PFC. Pero además los instructores regionales somos

todos entrevistadores, entonces no tenemos dedicación exclusiva a ser instructores. **Focus Instructores/as**

[Poder Judicial] En lo que se trata del Poder Judicial y la Academia Judicial, nosotros tenemos ahí unas pequeñas diferencias, bueno, somos solo dos instructoras. Entonces estamos a cargo de todo. Yo soy entrevistadora, además intermediaria en este caso, porque los jueces no podemos ser entrevistadores de videograbadas, pero la formación que hacemos la tenemos dividida en dos partes, entonces gran parte del CIFE se lo hemos hecho a todos los jueces del país y eso incluye técnica de entrevista videograbada e intermediación, pero obviamente con mayor profundización en intermediación. Y después hacemos un segundo curso a los jueces que quieren ser intermediarios, y ahí profundizamos en lo que es intermediación más que entrevista investigativa, sin perjuicio que en la primera parte tienen formación en técnica en pregunta y todo. **Focus Instructores/as**

Finalmente, en la Policía de Investigaciones de Chile se subrayó que existe confianza en que, a nivel central, desde el Centro de Entrevista Investigativa Videograbada, se desarrollarán normativas para homogeneizar el funcionamiento de las distintas regiones en torno a la entrevista videograbada, y la carga laboral de quienes entrevistan.

Desde mi punto de vista yo creo que si bien como dije al momento de detallamos la problemática yo dije que a nivel regional yo no veo soluciones, pero a nivel central que en este caso es el Centro de Entrevistas, yo sí creo que están generando instancias para que de cierta forma se genere alguna normativa que permita generar una homogeneidad, una equidad en cuanto al desarrollo de la función de todos los entrevistadores. No hay que olvidar, tal vez, que todos somos policía y la función igual hay que cumplirla, pero que se cumpla con equidad. Yo creo que esa sería la solución, que no exista sobrecarga laboral y que haya márgenes en cuanto a la carga que reciba a cada funcionario, no sé, que diga un porcentaje de carga que tú debas tener y que todos y que sea parejo para todos. Y creo por lo menos que el Centro de Entrevista al análisis de toda la información que tienen pueden hacerlo y lo van a hacer en algún momento. Es algo que se puede lograr. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

5.2.2.1 Preferencia y exclusividad

En este contexto, es posible identificar que transversalmente no existe claridad respecto de lo que implica la preferencia y la exclusividad en el marco de la realización de las funciones como entrevistador/a, las que, si bien están consignadas en la ley, no existe una definición u operacionalización clara que permita incorporar estos principios en forma homogénea entre las instituciones y regiones. Respecto a la preferencia, los consultados/as aluden a varias situaciones como la entrega de los tiempos necesarios y protegidos para realizar las actividades vinculadas a las entrevistas o intermediaciones, o bien a que ante dos o más funciones se entregue preferencia a éstas, primando en general la primera acepción tal como se observa en el siguiente relato. Sin embargo, en general se plantea que estas condiciones no se dan en la práctica.

Hemos estado varios años discutiendo la preferencia, la exclusividad, y ahí pareciera que a lo mejor no va a haber mucho cambio por ahora, pudiésemos apelar a que esta preferencia fuera real. **Focus Instructores/as**

Te pongo un ejemplo, viendo mi trabajo de escritorio e ir a entrevistar o intermediar, la preferencia es ir a entrevistar o intermediar, por lo tanto, esto otro tiene que ser redistribuido a otras personas. (...) Y eso significa obviamente problemáticas con pares, con jefaturas, etcétera, pero eso debiese ya haber como un reestructuramiento institucional que genere que esto se valide como parte de mi carga laboral y por lo tanto yo no tenga que deber otras cargas al respecto. **Focus Instructores/as**

Sobre el establecimiento de medidas para asegurar un rol preferente como entrevistador/a o intermediario/a, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública es la única institución donde se comenta que se cumpliría ya que posibilitan acabar su jornada laboral y regresar a casa tras realizar tres entrevistas videograbadas continuas, lo cual como se verá más adelante supone para los entrevistadores/as un alto desgaste emocional, o tras intermediaciones prolongadas.

También establecimos que, si van a hacer tres entrevistas videograbadas seguidas luego, digamos, puedan terminar su jornada laboral posterior a eso y que puedan regresar como al domicilio a hacer pega administrativa, etc. como que no tengan que volver al Centro de Apoyo a Víctimas a atender y volver a atender a usuarios. Lo mismo si es que te toca una intermediación muy larga que dura toda la mañana, como hacer lo mismo, digamos, ese símil. **Focus Instructores/as**

Lo otro que sí instruimos ahora y eso es a partir de noviembre es que cuando a ti te asignen tres diligencias durante un día luego retornas a tu casa ya no tienes que volver, entonces como que tú te bloqueas la jornada completa y distintamente de cuánto te demores, de que tenías tres agendas, o sea, tres entrevistas y llegó el primer niño y el segundo y el tercero no llegaron, está bloqueada la agenda igual y no vas a ir a atender usuarios. Lo mismo con las intermediaciones, duran más de media jornada, luego retornas también a tu domicilio como para poder descansar y no tener que seguir funcionando de manera laboral. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Por su parte, voces de la Policía de Investigaciones de Chile apuntan a que la preferencia se vincula con los compromisos y metas institucionales, donde se establecen arreglos para que los entrevistadoras y entrevistadores realicen la labor de entrevistas en forma concentrada en algunos días.

Pero esto es producto de los mismos acuerdos institucionales que se hacen en este caso, no sé, entre la PDI y la fiscalía a nivel regional para que en la interpretación del rol preferente se diga “ya, en una mañana el funcionario realiza estas tres entrevistas y así después no lo molestamos más, y cumple la función de entrevistador en tres días, y el resto puede cumplir con todas las otras funciones que demandan las diferentes unidades en las que nosotros estamos”. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, en algunos casos, por exclusividad se alude a dedicación exclusiva cumpliendo una sola función, en otros a que los días cuando se realiza una EIV no se cumpla con otro tipo de funciones o labores.

Entonces nosotros trabajamos como con día establecido. Por ejemplo, hoy día, lunes, tales funcionarios van a estar disponibles para poder trabajar en la sala, entonces dedicación exclusiva para el tema de la sala. Los otros dos trabajarán el martes, dedicación exclusiva para el tema de la entrevista en la sala (...)
Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile

Entonces yo creo que lo primero sería que no tuviera doble rol, que es un desastre (...) que el profesional que pueda ser entrevistador tenga la tranquilidad de que va a trabajar efectivamente las horas que tiene que trabajar y no tener que pensar que está renunciando diariamente a algo. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En relación con la exclusividad, en la Policía de Investigaciones se señaló que ésta no se cumple y que deben compatibilizar todo lo vinculado a las entrevistas videograbadas con las tareas regulares, lo que se asemeja a asistir a “las batallas del Señor de los Anillos, como que las haga todas”.

Cuando yo estaba en la brigada de homicidios, obviamente no tuve como la exclusividad como entrevistadora y eso no solamente se me ha dado a mí, sino que también a algunos colegas con los que

yo he hablado igual, que están hoy en día como entrevistadores activos en regiones sobre todo y que trabajan en unidades operativas y que no están exclusivamente realizando la labor de entrevistador y están realizando las labores normales en unidades operativas. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

La otra barrera importante, que yo creo que la tenemos todos, es que no es una labor exclusiva. Por lo tanto, lo que estás pidiéndole al entrevistador es que venga casi a las batallas del Señor de los Anillos, como que las haga todas. Entonces tiene que cumplir su rol y además tiene que entrevistar o intermediar y de alguna manera uno como que apela a la mística, ¿Cachái? Como a lo que te decía los chiquillos, al querer cambiar, al participar del cambio **Focus Instructores/as**

La excepción en este sentido la constituye el Centro de Entrevistas Investigativas Videograbadas, para el caso de la Región Metropolitana, donde desde el inicio sí se ha dado esa exclusividad. Dentro de la misma Policía de Investigaciones se subraya que ésta es una situación que solo ocurre en dicha región, y por tanto no es la realidad del resto de las regiones, lo que si bien sería completamente deseable.

En el centro siempre ha sido exclusivo. Siempre ha sido exclusivo desde que se inicia la creación del centro. Lo que sí aumentaron, pues, porque antes se hacía mucha menos, había menos personal también, yo cuando llegué aquí había doce funcionarios. Era poquito, hoy día somos veintiséis, más del del doble de la gente que había antes y hoy día deberían llegar unos cuatro o cinco más. Entonces, va ido en aumento el tema de la cantidad de funcionarios y eso también ha permitido hacer muchas más entrevistas. Entonces sí o sí ha sido un cambio drástico desde lo que estábamos antes a lo que estamos ahora, pero no ha ido aumentando, hacíamos mucho menos entrevistas, pero con menos gente. Hoy día hacemos más con más gente, entonces igual se ha ido como equiparando un poco el tema. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Los funcionarios de la región Metropolitana ya están destinados exclusivamente al centro, entonces, su única labor es ser entrevistadores. No están ejerciendo otro tipo de labores externas. Entonces, ellos están exclusivamente dedicados a eso. No a cien regiones como te digo y que obviamente es importante yo poder mencionarlo acá con la experiencia de mis colegas de regiones. Es que finalmente el desertar del entrevistador es solamente no por un tema personal, sino que es por un tema de trabajo, es decir, que ellos no tienen una exclusividad **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este ámbito, dentro de la Policía de Investigaciones de Chile se han planteado internamente la posibilidad de generar unidades regionales de entrevistadores y entrevistadoras. Sin embargo, aun cuando en algunas regiones -con muchas entrevistadoras y entrevistadores- puede resultar viable con los recursos humanos disponibles, en otras puede significar desarmar las unidades hoy existentes, y que por tanto que como unidad no puedan dar respuesta a todas las actividades que tienen regularmente.

Yo creo que es posible, pero depende en qué circunstancia, el problema que nosotros tenemos es que son muchos de la misma área. Entonces, por ejemplo, como esta mitad que te digo yo que era en principio fue hombre de delitos sexuales, por ejemplo, yo tengo dos entrevistadores en los Andes y en la unidad son cinco. La unidad son cinco personas. Y tengo dos entrevistadores. Y yo a ellos los saco desarmo la unidad. Exacto. Y me pasan las regiones extremas, las regiones extremas son muy poca gente. Entonces si yo saco a esa gente de ahí, dejo sin gente en la unidad. Entonces es complejo porque en algún momento pensamos como jerárquicamente, intencionalmente poder sacarlo, hacer una unidad pequeña de entre, por ejemplo, nosotros en Maule tenemos diez, ¿Viste? Son hartos, no son pocos. En Valparaíso también son diez. También se puede generar una unidad con esa cantidad de gente. Pero el sacarlo de la unidad operativa donde están hoy día, es complejo porque desarmamos o desequilibramos el sistema interno

nuestro. Entonces, pero yo creo que se puede generar esto de la exclusividad en ciertas regiones.

Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile

Por otra parte, en la misma Policía de Investigaciones de Chile se planteó una crítica interna, pues se señala que otras áreas de investigación sí cuentan con exclusividad para la realización de sus labores investigativas, aun cuando no tienen una ley que los respalde.

Por ejemplo, los grupos de microtráfico cero no hacen nada más que eso, no hacen turno, no hacen guardia, la documentación que ellos le llegan para investigar es muy poca, estoy hablando de la realidad acá. Y se respeta que ellos fueran exclusivos, siendo que no tiene ninguna ley que diga que el grupo de ellos tienen que ser exclusivos, pero institucionalmente sí se respetaba. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En Carabineros de Chile se subrayó igualmente este punto, comentando que no cuentan con exclusividad para los entrevistadores/as, lo que se debe a los roles institucionales diferentes que tienen Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile, en la medida que se enfatiza que estos últimos cuentan con la Brigada de Delitos Sexuales que lidera y coordina, en tanto Carabineros depende de las comisarías, retenes o similares no especializados en el tipo de delitos.

Tenemos distintas situaciones. Nosotros no tenemos Brigada de Delitos Sexuales, no tenemos Brisex, ellos tienen Brisex. Nosotros tenemos comisarías, delitos sexuales, pero no tenemos Brisex. Ellos tienen brigada de delitos sexuales y entonces los entrevistadores dependen del Centro Nacional de entrevista videograbada de la Brisex. Entonces ellos dentro de sus funciones operativas diarias tienen que hacer entrevistas. Tienen dedicación exclusiva para eso. [...] Nosotros no tenemos eso. El carabinero de Buin trabaja Buin, en la comisaría, se va a la calle, recibe denuncias, y cuando tiene entrevista, va la entrevista. Entonces, tenemos condiciones distintas, pero porque nuestras instituciones son, tienen roles distintos. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

Pero si bien la exclusividad pareciera ser un objetivo deseable, las mismas entrevistadoras y entrevistadores plantean que acarrearía riesgos, esta vez no por la sobrecarga de trabajo -que la literatura especializada asocia al burnout-, sino por una exposición permanente a los relatos y crudas experiencias de los NNA durante las entrevistas, que supondría un riesgo en término de la traumatización secundaria, aún más si todavía no se cuenta con las condiciones institucionales para lidiar adecuadamente con ello.

Y ahí es donde realmente nosotros decimos que a nosotros nos encantaría que nuestros ministerios conversaran. Que digan, “oye, hagamos algo, veamos qué podemos hacer, o que sea en dedicación exclusiva, sería, pero genial”. Pero también en dedicación exclusiva corremos el riesgo de que un entrevistador va a hacer ¿cuántas? ¿Cinco entrevistas semanales? ¿Ocho semanales? **Subcomisionada Carabineros de Chile**

Me cuesta también ver que haya sido un rol exclusivo o sea yo también que soy entrevistadora lo he dicho mil veces si yo tuviera que dedicar de manera exclusiva a hacer entrevistas todos los días de la semana entrevistando dos, tres, cuatro niños al día, o sea, me vuelvo loca, como que es mucho sufrimiento humano como con un nivel de detalle, etcétera, de cosas como súper rudas, que tampoco después las instituciones se hacen cargo un poco de eso. Entonces creo que ahí hay que ir craneando quizás alguna manera de sistemas de turnos, si es que te dedicaras de manera exclusiva al rol. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

5.2.2.2 Gestión de cargas

Las dificultades que genera la heterogeneidad del funcionamiento del sistema en la gestión de carga se refleja a nivel interinstitucional e intrainstitucional. A nivel interinstitucional, se aprecian críticas a la distribución de las entrevistas según institución. Al respecto, algunas entrevistadoras y entrevistadores, particularmente del Ministerio Público y de la Policía de Investigaciones de Chile, plantearon cierta disconformidad con la distribución de las entrevistas a nivel local o regional, pues perciben que éstas no se distribuyen de manera homogénea entre las instituciones, lo que genera cierto sentimiento de injusticia. Por lo demás, esto se suma a la percepción (errónea) que tienen algunos compañeros y jefaturas de entrevistadores y entrevistadoras, sobre todo en las instituciones policiales, respecto a que la agenda de entrevistas finalmente es decidida por otras instituciones (el Ministerio Público).

entonces entiende que las cargas laborales tampoco al parecer las otras instituciones han sabido equilibrarla, eso dice incentivos y finalmente renuncia, entonces también tiene que haber un compromiso más allá de lo que es la fiscalía, que yo dudo a esta altura que nos den más de lo que nos han dado o no nos han dado. Pero también a lo menos se vea que desde policía de investigaciones o carabineros también cooperen con una cuota de entrevistadores, que pudieran también hacer más llevadero el trabajo. Porque yo veo difícil que nos saquen trabajo, esa es la verdad **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

que sea un rol homogéneo, y cuando digo homogéneo, no digo institucionalmente, sino que numéricamente por entrevistador. Porque nosotros tenemos acceso a las agendas de los entrevistadores de todas las instituciones. Y, por ejemplo, yo he visto particularmente que hay entrevistadores que entrevistan una vez a la semana, y yo voy tres veces a la semana a entrevistar. ¿Y quién supervisa eso? ¿Quién supervisa mi desgaste o la pega de la fiscalía o de otras instituciones más importante que la mía? Esto me gustaría que fuera supervisado, porque creo que de alguna manera puede ayudar a que la labor se realice de verdad de manera homogénea y de manera más pareja para todos. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte dentro de cada una de las instituciones que participan en la implementación de la ley 21.057, al no existir una homogeneidad de funcionamiento a nivel nacional y al apreciarse significativas variaciones regionales, se señala que las formas de trabajo dependen del criterio de cada jefatura. Esto fue planteado, por ejemplo, en Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile.

Hemos tenido también visitas de la jefatura a nivel central y yo les he hecho ver cómo lo hacemos nosotros. Sí. Y también sé que hay una muy buena medida, todo, pero así que esté ordenado así a nivel institucional, no lo sé **Desertor/a Carabineros de Chile**

En que en alguna región se haga una cosa, en otra región se haga otra y va a depender del criterio de cada jefatura. Y eso no puede ser. [...] Porque tampoco a nivel institucional tenemos una práctica homogenizada a nivel nacional, en Arica funciona de una forma, en Talca funciona de otra forma, en Santiago funciona de otra forma. No tenemos lo mismo, a forma actual, eso es como un problema institucional, yo no sé si será de las demás instituciones, pero a nivel PDI eso nos pasa, y nos pasa en todos nuestros ámbitos, no tan solo en la entrevista, en todo. [...] Entonces me parece súper como relevante de que esto no quede como a criterio de cada jefatura, de esto no quede como lo que le parece a cada jefe, sino que se arme como un lineamiento a nivel general, que aplique como para todo el país. No puede quedar a lo que le parezca a cada persona que esté como en ese momento, como a nivel de jefe o en el poder en ese momento. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Por otra parte, la carga laboral asociada a las entrevistas no es homogénea a lo largo del año y no ha sido homogénea desde que cada entrevistador o entrevistadora comenzó realizando sus funciones. Por ejemplo, el caso de Carabineros de Chile se observa cómo tuvieron una elevada carga al momento de incorporarse, lo que luego ha podido ser calibrado atendiendo a las necesidades y capacidades de cada funcionario o funcionaria.

Sí hacer presente que cuando empecé con el tema de las entrevistas no había entrevistadores en Carabineros, porque hubo una deserción importante de entrevistadores de Carabineros en el 2022, cuando yo llegué de entrevistador con otro oficial, tuvimos que empezar a cumplir con todas las entrevistas que estaban pendientes. Entonces hacíamos semanalmente entre 6 a 7 entrevistas, entonces esa sí fue una carga laboral importante, entonces fue complejo, pero ha ido bajando la cuota de entrevistas semanales. Creo que va netamente relacionado a qué funciones o servicios cumple el entrevistador, por ejemplo, el otro oficial que es subcomisario avisó en URAVIT que por su cargo no puede hacer muchas entrevistas, y solamente hace una o dos a la semana, se planifica bien y pide permiso, pero vuelve a su servicio luego, no se puede tomar el día. En mi caso particular vuelvo a la oficina o me voy a mi domicilio. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

En la Policía de Investigaciones se planteó que se está en una búsqueda para optimizar la carga de entrevistadoras y entrevistadores, sea en caso de baja por licencia u alguna otra contingencia, sin que implique una acumulación de casos a su regreso. O también, optimizar la organización de entrevistas en caso de requerir trasladarse a otra localidad, por ejemplo, asignando tres o cuatro entrevistas en el mismo día por entrevistador/a o dupla de entrevistadores/as, para realizar menos desplazamientos. Un esquema similar fue propuesto por una entrevistadora que llegó a tener hasta tres días de la semana asignados para realizar entrevistas.

Lo que pasa es que para el sistema por ejemplo si hoy día yo tengo dieciocho para cumplir con las 260, si yo tengo por ejemplo uno que está con licencia médica, yo debería bajar esa cantidad de entrevistas porque tengo uno menos al sistema con una licencia médica. Por persona más o menos, están haciendo como dieciséis, entre doce y dieciséis entrevistas mensuales. Entonces, si yo hoy día tuviera una licencia médica de los dieciocho, yo no debería hacer las 260, sino que debería bajar a 248, por ejemplo. Pero eso hoy día no ocurre. No lo no lo trabajamos de esa forma. Eso es lo lógico y lo que corresponde. Pero hoy día nosotros trabajamos en mantener la cantidad con la gente que hay. Vamos igual incorporándonos y vamos trabajando para que se pueda generar. Nosotros vamos tapando estas como licencias médicas o esta falta de personal, no aumentándole la cantidad a los entrevistadores, sino que lo trabajamos con los instructores, nosotros tenemos dos equipos entonces está el grupo de entrevistadores y el equipo de instructores que también son entrevistadores. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Creo que siempre va a depender de cómo funciona la unidad donde uno está trabajando, porque acá eventualmente la exclusividad es mucho, pero sí que se compense, por ejemplo, si todos hacen dos turnos la semana, el entrevistador podría hacer uno. Yo llegué a ese exceso de tener tres días agendados, realmente era mucho, creo que era demasiado y perdía muchos días. Ahora, si tuviera un día de turno, un día de entrevista, y los otros tres días para hacer mis investigaciones, creo que hay que hacer compatibilizar todas las labores que uno tiene que realizar. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio Público también se planteó que las personas que administran los tiempos en cada fiscalía y que no están suficientemente familiarizadas con lo que implica la realización de las entrevistas videograbadas, asignan un tiempo demasiado reducido para su realización, lo que a la larga supone una sobrecarga laboral por tener que atender distintas funciones al mismo tiempo. En el caso particular de un fiscal, comentó que tras explicar lo que implica su función como entrevistador, consiguió que le redujeran la cantidad de carpetas que le asignan a la semana, y

promueve un modelo similar para el caso de los abogados asistentes. Otras voces a nivel central plantearon que esta práctica es algo que se ha venido trabajando desde el inicio de la implementación de la ley 21.057, pero que aún no se ha logrado materializar efectivamente.

Por lo general, las personas que organizan la fiscalía y que no realizan entrevistas videograbadas, no tienen la noción de cuánto se demora efectivamente una entrevista videograbada y era uno de los puntos que también se nos recalcó a nosotros en el curso, por lo menos a mí, en cuidar estos tiempos de la realización, tomar el tiempo para tener esta llegada con el NNA, el rapport, todo eso que necesitaba un tiempo y en la fiscalía las personas que organizan eso no lo tienen en consideración. Le fijan, por lo menos uno cree que se va a demorar 45 minutos o una hora entubando una entrevista videograbada. Y por lo general nunca estamos en esos tiempos. Siempre mucho más. Como le decía después al final, yo tenía que también gestionar la carpeta, la causa, por lo tanto, la idea era poder gestionarla de inmediato por la información fresca, pero muchas veces no se podía, entonces nuevamente había que revisar los apuntes, también me tocaba ver entrevistas de otros colegas o de otras personas que no eran de la institución, y eso también implica que por lo menos, ya si nos vamos solamente a la fase que importa, que entrega toda la información del caso, por lo menos era media hora, 45 minutos, también había que estar viendo un video para después tomar decisiones. Entonces esas cosas los administradores o las personas que organizan el trabajo en la fiscalía no las consideran. **Desertor/a Ministerio Público**

Estoy pensando solamente en abogados y no creo que sea la solución una función exclusiva, pero creo que la solución es bajar la carga laboral distinta a la entrevista. [...] Entonces, si le pasan 50 carpetas a la semana, ¿qué le pasan 30 o 25? Entendiendo que dos días a la semana lo dedica para hacer entrevistas. Si tiene 10 citados que le bajen la cantidad de 5, o que el mismo día que toma entrevista no le pongan citados también. **Desertor/a Ministerio Público**

En el Poder Judicial también se abordó la necesidad de ajustar adecuadamente la carga laboral que implica la realización de intermediaciones, pues la sobrecarga actual genera problemas de organización a nivel local (tribunales), la que se asocia directamente con la posibilidad de desertar del sistema. Sin embargo, también se comentó cómo estos asuntos pudieron ser resueltos a nivel local y que también depende de la dotación de cada tribunal.

Partí siendo el primer intermediario, luego vinieron dos colegas más, terminamos siendo tres en un tribunal de trece. Entonces el primer problema se le presentó a la administración de cómo formar salas para que no se cayera un juicio, porque en un tribunal de trece, uno está de vacaciones, a veces otro está con licencia, entonces, no siempre están los trece, usualmente hay once. Entonces, ¿qué pasaba cuando uno tenía que intermediar? Bueno, podía integrar sala, podía ir a otros juicios, etcétera. Entonces, ahí como que el administrador le empezó a complicar un poco el hecho de que jueces realizaran una labor distinta, porque de alguna manera le complicaban esta necesidad de armar sala, ¿no? Esta posibilidad. Eso fue el primer tema. Pero se conversó en todo caso con el administrador, con el comité de jueces, y después llegamos a solución ahí, sin inconveniente. **Desertor/a Poder Judicial**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se destacó que su acuerdo interno para destinar un 20% de su jornada mensual a casos vinculados a la ley 21.057 les permitió, a sus distintas profesionales, no sólo organizar mejor su calendario, sino poder mantener un equilibrio y mejor relación con quienes no realizan entrevistas y/o intermediaciones. Sin embargo, a pesar de lo anterior, también se comentó que cuando viajan a regiones para realizar las entrevistas, eventualmente puede significar una carga muy alta (tres y hasta cuatro entrevistas diarias), lo que está produciendo un desgaste en entrevistadores y entrevistadoras.

Así que psicólogas y trabajadoras sociales que atienden público en los distintos servicios tanto de manera telefónica como de manera presencial. Y luego también realizan las entrevistas. Nosotros somos bastante

ordenados en cómo procurar que se puedan cumplir ambas funciones de manera lo más exitosa posible. [...] Entonces lo que hicimos fue hacer una diferenciación de jornadas. Entonces tienen las profesionales un 80% de tiempo destinado a sus labores habituales de trabajadores o sea trabajadora social y psicóloga, y luego un 20% de su jornada a nivel mensual para realizar labores que tienen que ver con las entrevistas. Y eso no solamente es ir a hacer entrevistas o intermediaciones, sino que además capacitarse, participar del programa de formación continua, las reuniones de entrevistadores, etcétera. Entonces tenemos eso como también a nivel institucional súper resguardado, porque los entrevistadores están dentro de equipos que en el fondo tienen diferencias con sus compañeros porque son entrevistadores. [...] Entonces, eso nos permitió como ordenarnos un poco más, en términos de cómo destinar jornadas laborales diferenciadas y también como llegar a un acuerdo un poco más establecido también como con los distintos equipos y coordinaciones de cada uno de esos entrevistadores. Que son a nivel nacional.

Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Por otra parte, en las distintas instituciones vinculadas a la realización de entrevistas videograbadas e intermediaciones se recogieron planteamientos señalando que el tiempo con que contaban para realizar sus tareas era reducido, vinculado al hecho de que deben atender a sus funciones regulares, mientras que voces aisladas señalaron que éste era suficiente o, al menos, no excesivo. Dentro del primer grupo de opiniones, la evaluación respecto a este punto ciertamente se relaciona con la reflexión en torno que la tarea del entrevistador/a debiera ser preferente o exclusiva como lo plantea la Ley 21.507, como un mecanismo para prevenir la sobrecarga de trabajo, el agotamiento emocional y la deserción. En el siguiente fragmento se alude a la escasez de tiempo y por tanto a la necesidad de tener una adecuada planificación, bloqueando horas para la realización de las entrevistas (sin considerar otras tareas asociadas).

Siempre eran escasas, porque en honor a la verdad, en sintonía, yo tenía otras funciones, además, entonces la administración de los tiempos, yo tenía que decir “ya, ahora voy a parar de investigar para planificar esto”, hacíamos planificaciones con las fiscales muchas veces previo a la entrevista o el día anterior, entonces yo administraba los tiempos. Y lo que sí yo bloqueaba tres horas del día para cuando entrevistaba propiamente tal, porque había algunas entrevistas que sí eran más breves duraban 45, 50 minutos, y otras que eran un poco más extensas. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, desde el Poder Judicial se menciona que los juicios que incluyen intermediación, en general, han tenido una extensión mayor que los otros tipos de juicios, lo que no habría sido ponderado inicialmente, de cara a una adecuada planificación y gestión del tiempo dentro de los tribunales. Esto fue subsanado posteriormente.

De hecho, porque nosotros tenemos acá una especie de puntaje para ver la extensión de los juicios, por la cantidad de testigos, si va a haber prueba de video. Yo propuse, para efectos de la extensión y por lo tanto la carga de trabajo que uno tiene, si va a haber intermediación, y eso tampoco se consideró. Después al tiempo ya se consideró cuando toca intermediar, como mayor carga de trabajo. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Por último, a nivel de disenso en el Ministerio Público y en Carabineros de Chile se apreciaron voces disonantes que destacan que los tiempos que demanda la realización de las entrevistas videograbadas y sus tareas asociadas no son excesivos.

No, el tiempo para la entrevista investigativa en sí está bien, es aproximadamente 40 minutos, una hora, cuando el niño es más grande puede ser hasta una hora y media, pero nunca pasa más allá de la hora **Desertor/a Ministerio Público**

5.2.2.3 Número de entrevistas e intermediaciones

Al analizar los discursos asociados al número de entrevistas e intermediaciones, se observa que uno de los mecanismos que las instituciones han utilizado para compatibilizar la realización de las labores asociadas a la ley N°21.057 con las labores habituales es aglutinar las entrevistas en un día, lo cual genera un alto agotamiento entre las y los entrevistadores e intermediadores. Este discurso no se observó en consultados/as de Carabineros de Chile.

Al respecto, existen varias referencias respecto a la cantidad de entrevistas que resultan deseables y sostenibles, desde un punto de vista de salud mental y de cansancio para entrevistadoras y entrevistadores, así como de la calidad de la entrevista realizada. En este sentido, muchas posturas plantean que más de dos entrevistas diarias es poco sostenible, porque el agotamiento se hace evidente, y además es posible que al acabar no tengan tiempo de descanso ni para almorzar (si se han realizado por la mañana). Tal como se mencionó en la Policía de Investigaciones de Chile, tras realizar tres entrevistas y volver a sus funciones habituales, “sigo trabajando y no paro, genera este cansancio, nos quemamos” (Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile)

salí totalmente agotada, llegué después de eso a trabajar y como que no podía, como que mi cabeza no me daba. Entonces yo creo que también eso ha sido una de las complicaciones de quizás tres entrevistas al hilo [...]. [En Copiapó] el consenso es que hacemos máximo dos entrevistas diarias. Tres es mucho. Porque nos afecta a nosotros y también va a afectar la investigación porque eventualmente para la tercera entrevista en un día yo no voy a estar al cien por ciento y eso en este caso va a afectar la investigación, y va a afectar a este niño que en realidad tenemos que proteger, y que finalmente no vamos a proteger porque no le estamos dando el trato adecuado **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Situaciones similares plantearon los entrevistadores/as vigentes del Ministerio Público, para cuando la cantidad de entrevistas diarias supera las dos, y pueden llegar a ser tres o incluso cuatro, lo que como ya se planteó puede alinearse con la necesidad de aglomerar las entrevistas en un día para destinar los otros días a seguir cumpliendo sus otras funciones y, de hecho, sigue implicando un alto compromiso del entrevistador o entrevistadora.

entonces eso te influye no solo en la carga laboral sino en tu ánimo, en tu energía [...]. Sabe que sale de una otra vez te vas hablas con la mamá, conocer la niña, mostrarle la dependencia, y tú sabes que después de eso tú te vas a desocupar, pero ya tres entrevistas, la última entrevista ya como ya con energía baja, bordeando ya en la hora de almuerzo, derechamente, que son 11, 11a 12, 12 a 1, se alargó y ya estás tomando entrevista a 1 y media, 2 de la tarde, eso repercute directamente sobre la calidad de la entrevista, y ya te echó a perder el día un poco, porque sabes que después de terminar la entrevista no vas a poder ni siquiera como almorzar y vas a tener que llegar a ver todo lo que te está esperando **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

[...] tomo viernes por medio. Eso ha implicado que para cumplir con las mínimas tomo normalmente cuatro entrevistas cada viernes. Y es agotador tal como han dicho mis compañeros. Pero tampoco te dejan tomar muchas menos porque te viene un mínimo mensual. Entonces, de alguna manera es, o me sobrecarga con el número de entrevista, o tengo que renunciar al rol de entrevistador. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

En esta institución, algunos consultados/as desertores/as señalaron que se proyectaba la realización de tres entrevistas semanales, con un mínimo de seis mensuales, pero que en algunos casos éstas no se concretaban por la no concurrencia del NNA. En este esquema, cabe considerar que las y los

fiscales deben trasladarse a otras fiscalías pues no pueden tomar entrevistas de sus propios casos, y es habitual por tanto que le destinen un día a la semana en otra fiscalía.

Dentro de la programación mensual que se hacía de las entrevistas y los entrevistadores por parte de URAVIT de la octava región, yo tenía asignado los martes la toma de entrevistas en Arauco. Solo los martes de todas las semanas. Ahora en principio se fijaban tres entrevistas, pero no todas se tomaban. Ya. No porque no quisiera, sino porque a veces no concurren las víctimas, y yo diría que un promedio de dos entrevistas semanales. O sea, ocho al mes. En ese sentido, la carga como entrevistador no era una carga muy pesada, digamos. **Desertor/a Ministerio Público**

Como yo soy la fiscal no puedo tomar entrevistas de mis propias causas, por lo tanto, conlleva a que yo me tengo que desplazar a otra plaza, a otra fiscalía, y entrevistar respecto de otras investigaciones. Y entiendo que son seis en como mínimo que tengo que realizar en el mes. Como como exigencia mínima. Ahí en el fondo uno distribuye con antelación, obviamente en este calendario, el día que puedo dedicar para hacer una entrevista en la mañana, otra en la tarde. Y en el fondo es como un día a la semana para poder cumplir a las seis mensuales. **Desertor/a Ministerio Público**

Por su parte, los consultados del Poder Judicial también señalan que la realización de más de dos intermediaciones diarias es agotador, cuestión que en parte se vincula a decisiones de sus pares (administradores) más que a una planificación consensuada. Esto fue identificado como un factor de desmotivación e incluso de deserción, tanto en intermediarios/as como entre entrevistadores/as.

De hecho, en los tribunales a veces a los jueces los llevan para intermediar tres cabros de un hilo o sin espacios entre medio, como que el par tampoco sabe bien la pega que se trata. **Focus Instructores/as**

Y yo creo que el hecho de tener tanta intermediación junta y con mucha carga de trabajo desmotiva a que los que no lo han hecho, los que no han sido intermediadores, que se desmotiven a hacerlo, o los que fueron y renunciaron, ya no quieren hacerlo. **Desertor/a Poder Judicial**

Sí, yo pensé en renunciar por lo mismo, porque como tenía muchas entrevistas seguidas, [aunque] yo quería dedicarme a las entrevistas. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Por su parte, en Carabineros de Chile se mencionó que se realizaban dos a tres entrevistas cada semana, lo que supone una mañana y algo más de dedicación semanal, y no se consideró que el tiempo de dedicación fuera excesivo. En otros casos se mencionó que podía alcanzar a tres o cuatro por semana.

La verdad es que eran como tres entrevistas o dependiendo, había semanas que no tenía, podían ser dos entrevistas a la semana, pero al final por una mala coordinación entre el enlace y yo al final no se pudieron realizar algunas en un sentido **Desertor/a Carabineros de Chile**

5.2.2.4 Traslados para la realización de entrevistas

De manera transversal a las distintas instituciones, las condiciones para trasladarse para realizar las entrevistas videograbadas cambian mucho entre regiones, siendo particularmente complicadas en las regiones extremas, al implicar días de viaje bajo condiciones climáticas adversas y ocasionalmente inciertas. Sin embargo, incluso en las regiones del centro sur del país los traslados implican una o dos horas de viaje (solo ida, además de la vuelta, de igual duración), por tanto, es un problema bastante extendido. Un entrevistador de Carabineros de Chile comenta que por estas dificultades no se han podido efectuar algunas de las entrevistas.

En el caso de nuestra región a veces son los desplazamientos. La realidad geográfica de acá para llegar a los lugares, las inclemencias del tiempo a veces no permiten que puedan ir. O bien, los mismos niños, ni adolescentes, muchos no llegan a la entrevista por el mismo problema que yo les digo. Acá hay una región totalmente distinta a una ciudad grande como Santiago, Concepción, no sé, acá hay acá hay una zona extrema. [...] Hay problemas de señal, de cobertura. A veces por ir a Cochrane, por ejemplo, y me quería devolver, no podía por los caminos, cortes de camino, la nieve que tapaba, me tenía que quedar en los lugares donde andaba, y fue así como fue pasando el tiempo, no hice entrevistas, nada, y al final fui suspendido. **Desertor/a Carabineros de Chile**

En este marco, se menciona que el desplazamiento para la realización de las entrevistas es un elemento a tener presente al analizar la sobrecarga de trabajo, cuestión que no es un problema en ciertas regiones, pero es un tema central en las que son más grandes o que tienen asentamientos más aislados.

El tiempo que me tomaba hacer esto me quitaba lo que era el tiempo de mi trabajo, en lo que yo tenía que rendir, pero si yo tenía que movilizarme, por ejemplo, ese tiempo no se veía en el transporte, porque yo me movilizaba en bicicleta en Linares, era todo cerca [...] **Desertor/a Carabineros de Chile**

La logística de estos desplazamientos también aparece como un factor fundamental, pues dadas todas estas características, se requiere una adecuada planificación y coordinación con los compañeros de trabajo, para viajar con Comisión de Servicio, y eventualmente con vehículo institucional. En la Policía de Investigaciones de Chile, los entrevistadores y entrevistadoras vigentes también plantearon que es un tema que no está lo suficientemente visibilizado, y por tanto, no se considera en las planificaciones ni en los presupuestos de las instituciones, en general.

Las dificultades eran que yo estaba en la región de Antofagasta, entonces tenía que efectuar entrevistas en Calama, en Antofagasta, en Tocopilla, entonces era la entrevistadora y tenía que movilizarme a las otras ciudades y de distancia entre ciudades eran alrededor de dos horas, entonces esa era la dificultad porque el ir, entrevistar y volver a trabajar porque no era exclusivo la función de entrevistador tampoco. [...] [En términos logísticos] Algunas veces fui en Comisión de Servicio con algún otro colega que me llevó en un vehículo institucional y otras veces era en bus, en comisión de servicio, pero en bus. Ya. Dependía mucho de lo que estuviese sucediendo en la unidad porque era una unidad pequeña, entonces a veces no había otra persona disponible con quien poder viajar. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

viajamos hartos los de Talca a entrevistar a distintos lugares y no sé por qué pasará tanto eso y eso sí realmente afecta [...], trasladarse dentro de la región, andar qué sé yo, 200 kilómetros para realizar entrevista desde la ida a la vuelta, eso significa levantarse más temprano, llegar más tarde. Entonces es hartos tiempo perdido. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio Público también hicieron referencia al problema que generan los desplazamientos con motivos de las entrevistas videograbadas, subrayando el hecho de que además “que los tiempos de los viajes no son contabilizados como horas de trabajo”. La disponibilidad o no de entrevistadores de otras instituciones, puede provocar que el o la fiscal termine abarcando un territorio muy amplio para realizar las entrevistas, o aún más, involucrar al personal de URUVIT para suplir el déficit de entrevistadores y entrevistadoras.

Pura iniciativa personal, no había una iniciativa institucional en cuidar los tiempos. [...] Soy titular de Combarbalá, pero ese año me tocó hacer la subrogancia en Ovalle, entonces me pasaba que las entrevistas videograbadas en Combarbalá también las tenía que venir a hacer yo. Y ahí además de tiempo en la entrevista había que sumarle el tiempo de viaje, que de Ovalle a Combarbalá es una hora y un cuarto por lo menos de ida, una hora y un cuarto de vuelta, y ya perdía la mitad del día en eso también. **Desertor/a Ministerio Público**

Eventualmente cuando hay una falta de entrevistadores en cualquier parte [...] quienes sufren somos nosotros en la URAVIT, tenemos sí apoyo en lo en lo logístico, que normalmente tenemos traslados, vehículo institucional. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Los desplazamientos que deben realizar las entrevistadoras y entrevistadores del Ministerio del Interior y Seguridad Pública adquieren otro cariz en tanto desempeñan un rol subsidiario respecto del conjunto de instituciones implicadas en la realización de entrevistas videograbadas, el cual se asocia a disponibilizar entrevistadores/as en las regiones donde no los hay. No obstante, también se resaltó que resulta desgastante efectuar traslados desde la Región Metropolitana a otras regiones del país.

No solamente tenemos que cubrir nuestra región y nuestra ciudad, o sea, las chiquillas de la RM se mueven para todos lados, las distancias súper distintas. [...] Es demasiada la carga respecto al tema de los viajes, somos subsidiarias... imagínate una profesional de la RM que tenga que viajar a Copiapó, a Concepción, después retomar al otro día sus funciones en el centro para la atención, yo creo que es bastante desgastante. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Por último, desde la fundación Amparo y Justicia se comentó que el problema de los tiempos de traslado en las regiones con grandes y complejos territorios fue proyectado ya desde la fase de diseño, que en la práctica suponía contar con entrevistadores en cada localidad, en lugar de uno que se desplazara, lo cual aún no se implementa.

Tuvimos la precaución al momento de diseñar la proyección de considerar que hay algunas zonas donde los traslados son largos. [...] Entonces ahí no podíamos contar con un entrevistador para varias localidades, sino que probablemente uno en cada localidad. En Aysén y en Magallanes era mucho más complejo, hay lugares donde tienes que llegar en barco o incluso en una en helicóptero, no sé, con diferentes medios dependiendo el lugar, la fecha. **Entrevista Fundación Amparo y Justicia**

5.2.3 Sobrecarga de trabajo

El código de sobrecarga de trabajo fue uno de los que aglomeraron más citas (44 en total), lo que puede dar cuenta de la relevancia que tiene en términos del funcionamiento global del sistema, y de su centralidad en las problemáticas cotidianas de entrevistadores y entrevistadoras. La sobrecarga de trabajo vinculada al rol de entrevistador/a o intermediario/a es un antecedente directo para la intención o la decisión efectiva de desertar, lo que ocurre de manera transversal en las distintas instituciones implicadas. Cabe recordar que la desertión responde a un conjunto más amplio de variables (por ejemplo, relación con la jefatura y compañeros de trabajo, apoyo institucional, cultura organizacional, trauma secundario) que actúan simultáneamente y donde la sobrecarga laboral juega un rol fundamental. El impacto de la sobrecarga se alinea con lo identificado en la revisión bibliográfica a nivel internacional.

Hemos tenido cualquier cantidad de problemas, que terminaron por chatear a varios, y ese también fue otro factor para algunos intermediarios y algunos como que entre comillas nos amenazaron, pero advirtieron, dijeron “si esto sigue siendo así de engorroso y de problemático, voy a terminar saliéndome porque es demasiada la carga”. **Focus Instructores/as**

Nosotros tenemos acá regionalmente la experiencia de una entrevistadora que desertó por estar ya como fatigada a nivel emocional. Y es porque tuvo una sobrecarga de, bueno, las entrevistas las que habitualmente tenía, más le tocó hacer de rol de dupla jurídica, más de abogado asistente. Entonces fue una acumulación de relatos bastante crudos a los cuales no estaba acostumbrada. **Focus Instructores/as**

No obstante, existen voces aisladas de disenso que no consideran que hubo una sobrecarga de trabajo vinculada a la realización de entrevistas videograbadas, sino que se trató de un nivel de carga medio (“fue como media, no alta, podríamos decir media” Desertor/a Carabineros de Chile), y que de hecho no fue la razón asociada a la decisión de desertar.

No, yo creo que no. En realidad, yo no lo veía así. Porque como le decía yo, a mí me gustaba el tema, entonces para mí no era ir a las entrevistas o preparar las entrevistas, para mí no era un sobrecargado, al contrario. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Sí, la verdad es que había, había que cumplir, entonces había que resolver, había que hacer las entrevistas y hacer los turnos. [...] Sobrecarga, no podría decir que sobrecarga, era complejo rendir con todo, pero no era una sobrecarga tampoco. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública aparece un mayor número de voces que plantean algo similar respecto a la carga de trabajo, asociado en parte al hecho de que desempeñan un rol subsidiario, pero también por el acuerdo institucional de no destinar más de un 20% de la carga laboral a atender casos con entrevistas videograbadas o intermediaciones considerando la realización misma y los procesos asociados, lo que les permite adecuar su carga de trabajo de mejor manera.

Se puede coordinar y de hecho yo creo que por lo menos mi decisión no pasa por eso. No pasa por la incompatibilidad entre el 80% y el 20% de la entrevista. De hecho, no es algo que me haya influido. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Tampoco es mucha la carga que nosotros tenemos, como tenemos este rol subsidiario también nos aprovechamos un poco de eso y a diferencia de PDI, Carabineros o Fiscalía o el Poder Judicial, nosotros destinamos aproximadamente y no más de dos jornadas completas o sea dos días al mes por entrevistadora, para hacer entrevistas o intermediaciones. Y en este 20% se quedarían como dos días más hábiles para que pudiera hacer otras actividades con relación a la ley. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Yo encuentro que no era como un exceso de carga laboral. Era lo normal, se daba el tiempo para poder realizar las pautas y cómo se iba a realizar la entrevista. Tenía tiempo para hacer eso. [...] Y o trabajaba hacia la familia y no todos los días había procedimientos. Entonces, había días que prácticamente yo ayudaba en otras oficinas y ese tiempo que tenía disponible lo ocupaba para el tema de las entrevistas y lo que lo que conlleva, planificar y todo eso. **Desertor/a Carabineros de Chile**

A continuación, se analizan los distintos factores que inciden en la sobrecarga de trabajo, los que consideran la baja dotación de entrevistadores/as, la demanda creciente de EIV, la realización de entrevistas e intermediaciones en conjunto con las tareas habituales, la sobrecarga asociada a los trabajos regulares, la carga mental y emocional que implica la realización de entrevistas e intermediaciones, entre otras.

5.2.3.1 Baja dotación disponible de entrevistadores y entrevistadoras

A nivel general se comenta que en los cálculos iniciales, cuando se proyectó la dotación base de entrevistadores/as e intermediarios/as, éstos fueron errados o insuficientes, a lo que se le sumaron contingencias que tampoco habían sido previstas, como el desgaste y potencial deserción de las personas acreditadas. Asimismo, se señala que en dicha proyección no se consideró la dotación disponible, es decir aquella que no está con permiso, licencia, vacaciones, formación u alguna situación que no lo haga estar disponible.

Sí, se calculó, se hizo un cálculo de ingreso de denuncias y en base a ese cálculo, a esa estimación, es que se diseñó este sistema con una determinada cantidad de entrevistadores. Creo que nos quedamos medios cortos en ese en ese cálculo. **Subcomisionado Poder Judicial**

Entonces, claro, como que la demanda yo creo que también que se pensó que iba a ver del sistema o cómo se calcularon también los números y todo estuvo súper errónea. Sin perjuicio de que además nunca se pensó en que este rol efectivamente iba a generar un desgaste y que iba a generar que las personas quisieran no siempre mantenerse bajo la motivación y la voluntariedad. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

La percepción respecto a la suficiencia o no de recursos humanos, también varía según institución, las diferentes localidades y regiones, y otras consideraciones como estacionalidad. Por ejemplo, en relación con el Ministerio Público se sostuvo que en general existe un déficit en la dotación del personal de la institución, lo que repercute también en los recursos humanos disponibles para atender las entrevistas videograbadas, más relevante aún en el caso de fiscalías unipersonales. Naturalmente, la sobrecarga de trabajo supone disponer de más tiempo fuera de los horarios regulares para cumplir con las tareas y objetivos institucionales.

ese trabajo extra, por así decirlo, viene, viene de antes, se acentuó un poco más nomás con la carga como entrevistador. En el sentido, digamos, de que a las otras funciones tenía que dedicarle un tiempo extra, ya sea de lunes a viernes, extra me refiero a después de la jornada, cinco, cinco y media de la tarde, o si no sábado o domingo [...] En general la dotación de la fiscalía o de las fiscalías me parece que no está a la altura de todo lo que se requiere del Ministerio Público, lo que en particular obviamente afecta a al rol de entrevistador. **Desertor/a Ministerio Público**

No es lo mismo un ingreso por robo o un ingreso por un delito sexual, entonces esa parte todavía no se asume como debe ser asumida. Entonces cuando nosotros nos miden por números y por resultados, esa medición por números y por resultado estadísticamente no se ajusta a la realidad. ¿Ya? Pero tiene que ver con este diseño histórico. Recuerden que cuando se inició esta reforma, la carga laboral prevista por cada fiscal ¿Qué eran? ¿600 ingresos anuales o algo así? No lo recuerdo, pero era un número acotado de ingresos que se superó al tercer o cuarto año o antes de desarrollo de la reforma procesal, se duplicó o se triplicó en términos de carga laboral. Entonces, ahí yo veo un tema que ese es un tema estructural, que en algún momento se produzca, ¿cierto?, esa gestión de carga laboral que vaya, ¿cierto? A la par con la realidad. Porque los ingresos al material penal nunca van a terminar, porque así es la realidad, pero si lográramos hacer un diseño que equiparara adecuadamente las cargas laborales, tal vez nosotros podríamos dar un salto cualitativo en términos de mejorar la persecución penal en este tipo de delitos, en términos de mejorar los tiempos. **Desertor/a Ministerio Público**

En particular, se destaca que si la fiscalía, centro o comisaría cuenta con una dotación importante de funcionarios y funcionarias (y, en particular, entrevistadores y entrevistadoras acreditadas), el impacto de la realización de las entrevistas puede no ser tan significativo, pero mientras más reducida la dotación, mayor es el impacto -más aún si se combina con la indisponibilidad de otros funcionarios y funcionarias.

Sí, hubo en alguna medida afectación en ese sentido porque yo no estaba disponible los martes por lo menos, para las otras funciones. Bueno, yo estaba en la Fiscalía de Arauco, la Fiscalía de Arauco es una fiscalía chica, no sólo en el sentido de que la Fiscalía de Arauco es una casa, una casa como cualquier otra casa, no sólo en ese sentido, que eso bueno se puede, se puede superar, se puede obviar, pero en la dotación total eran 12 personas. Esas 12 personas siempre hay una o dos con licencia médica, entonces las fiscalías chicas tienen un recurso humano muy limitado y eso afecta en general, y afectó en particular algunas coordinaciones a partir de mi desempeño como entrevistador los martes. **Desertor/a Ministerio Público**

También ahí hay realidades distintas. No es lo mismo un equipo por ejemplo del centro de apoyo a víctimas de Alto Hospicio que pueden ser no sé tres o cuatro profesionales versus el de Providencia que son nueve. Entonces, si sacas a uno de un equipo de cuatro personas, que otro también puede toparse con que el otro está con licencia o el otro está con feriado legal, ya de una tiene un impacto en el equipo versus un equipo de nueve. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

No obstante, el sistema en su conjunto al no contar con suficientes entrevistadores y entrevistadoras para atender los casos que van apareciendo, ocasionalmente producen una sobrecarga sobre la URAVIT, unidad que está dentro del Ministerio Público.

El punto es que, como somos por lo menos tres instituciones que tenemos entrevistadores, empieza el problema de la casuística. Entonces que se cae uno, que otro tiene licencia, que no, que resulta que ahora me asignaron una función de la noche a la mañana, que me surgió, que me cambiaron la agenda, que soy fiscal tengo que ir a audiencia de juicio que dura un mes, no puedo tener entrevista, por lo tanto ahí internamente ya me voy a recargar a los profesionales URAVIT, que además tienen otras funciones asociadas a la ley, asociadas a toda la intervención especializada, que tienen un número súper bajo de profesionales URAVIT, que nunca me acuerdo, pero son un poco más de 155 en todo el país. **Subcomisionada Ministerio Público**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, atendiendo a su rol subsidiario, resulta problemática su dotación el tener que cubrir casos en el período estival, pues suele ser común que cubran un número más alto de entrevistas por encontrarse los entrevistadores y entrevistadoras de cada región en vacaciones, pero esto también implica un alza de costos por viáticos, por encontrarse en un período de alta demanda.

Entonces a mí me podría escribir mañana el jefe URAVIT de Valparaíso y decirme “no tengo ningún carabinero para el lunes en Quilpué, ¿ustedes podrían venir desde Santiago? Porque de verdad que no tengo, ya pregunté en PDI, pregunté en carabineros, la fiscalía, nadie más puede”, entonces opera el artículo 27. Y yo le podría decir “perfecto, pero la ley dice entrevistadores acreditados, no hay ningún entrevistador acreditado disponible”. Y me dicen “no, si acreditados hay, pero están con licencia médica, se tomaron el día libre”, etcétera. Entonces claro, están acreditados, pero no están disponibles. Es otra cosa. Y eso es lo que finalmente le iba pasando al sistema, que tú calculaste en base a entrevistadores acreditados, no en base a entrevistadores que efectivamente acreditados podrían no estar disponible. Ese es el cálculo que está mal hecho, porque nunca se contempló que efectivamente somos seres humanos y que a veces podríamos cansarnos, a veces podríamos enfermarnos, a veces podríamos querer tener vacaciones. En el verano siempre queda la embarrada, si todos tenemos derecho a tomarnos vacaciones, pues. O ver el artículo 27. Y nosotros tenemos que partir a todas las regiones, subsidiando las vacaciones del resto con viáticos, que además en el verano sí que no nos alcanzan, si todo sube. Entonces sí, pues ahí se nos empiezan a tostar también nuestras entrevistadoras. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Por su parte, en el Poder Judicial se comentó respecto a la dotación inicialmente proyectada (“nosotros firmamos un convenio con la Corte Suprema es que un 30% de los jueces del tribunal oral en lo penal fueran intermediarios”), que habría sido un número aleatorio sin un estudio que lo respaldara. Esto habría ocasionado algunas deficiencias que se generaron siguiendo estas proyecciones, las cuales han logrado ser subsanadas parcialmente. No obstante, los nudos críticos deben ser atendidos a nivel de cada Tribunal o Juzgado. En este sentido, se planteó que, si bien originalmente se incluyeron solo los Tribunales Orales en lo Penal, por el tema de las declaraciones anticipadas, que se toman en los Juzgados de Garantía, también se requerían jueces acreditados de tales dependencias, lo que también fue resuelto adecuadamente.

Por ejemplo, en mi tribunal hay veintiún jueces, pero hay otros tribunales que están compuestos por cuatro jueces. Entonces, si establecemos un 30%, por poner un ejemplo, al tribunal de veintiún jueces le va a venir como anillo al dedo el 30%, pero un tribunal de cuatro no le sirve. Necesitamos al menos que dos jueces estén acreditados ahí por si uno sale de vacaciones, se enferma, este el otro como un backup, como un apoyo. Entonces nos hemos tenido que sentar precisamente a determinar tribunal por tribunal cuánto necesitamos y eso después tenemos que escriturarlos y estoy directamente yo en ese proceso para poder presentárselo al presidente. **Subcomisionado Poder Judicial**

Y adicionalmente ese 30%, el otro tema que vimos al inicio fue que se centraba solo en los Tribunales orales en lo penal y dejaba de fuera la dotación del Juzgado de Garantía, donde la dotación de jueces de garantía es mayor, es más grande que la de jueces del tribunal oral en lo penal. [...] Entonces, ahí desde el inicio, la definición que tomamos con el equipo implementador del Poder Judicial y nosotros como academia que privilegiábamos los CIFE de los jueces orales en lo penal, frente a una postulación de un juez de garantía, pero ambos hacían el curso. Y en ningún curso yo tuve que dejar jueces afuera. [...] Yo creo que sí hay un problema de dotación, pero no en la regla general, o sea, yo no te diría, mi primera aproximación no es “en términos generales, hay un problema de dotación”. No, yo creo que depende del tribunal en concreto y depende de cómo funciona esta rueda. **Subcomisionada Academia Judicial**

Hay menores menciones entre los consultados/as de la Policía de Investigaciones de Chile respecto a dificultades de dotación para la realización de las actividades habituales, lo cual podría obedecer a una cultura organizacional donde es “normal llevarse el trabajo para la casa”. No obstante, algunas de las personas participantes de la Policía de Investigaciones de Chile señalaron que existe un déficit de entrevistadores, intermediarios e incluso instructores, lo que se debe ya sea a factores estructurales (de diseño, en su etapa inicial) como contextuales. Hay zonas donde no hay suficiente cobertura de entrevistadores/as por parte de los cuerpos policiales, como en Vallenar, donde se hacen altamente necesarias las coberturas desde Copiapó y Santiago.

De hecho, creo que mientras yo estuve trabajando era la única acreditada en la provincia, ni siquiera ni Carabineros ni Ministerio Público. Entonces ésa era uno de los motivos, yo me hacía responsable de todas las entrevistas de la provincia. Trabajaba para dos fiscalías. [...] En este caso, por ejemplo, en la provincia de acá, se tendría que haber previsto que no es factible que solo haya una entrevistadora para la provincia. Tiene que haber al menos dos. Después, cuando había postulaciones en la institución para ser entrevistadores, por cómo me veían a mí mis colegas nadie más quiso postular. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, en el caso de Carabineros de Chile en Aysén se plantea que el número de entrevistadores/as no solo es suficiente, sino que ha aumentado, lo que hace posible un reemplazo en caso de necesitarse. En Arica se comentó algo similar. Situación que no es relevada en el resto de las regiones.

Pero en la actualidad sigo siendo el coordinador de la ley 21.057 en toda la región. Ahora contamos con cinco entrevistadores acá, después que teníamos dos. Ellos no han tenido ningún tipo de inconveniente y realizan las entrevistas que las coordino yo con el Ministerio Público. [...] Por eso es que no hemos tenido problemas, porque cuando falta, por ejemplo, uno de la CIP, siempre hay más gente de la CIP que puede hacer el trabajo de ellos. Lo mismo pasa con las oficinas comunitarias, la sala de familia, que siempre hay alguien que está porque va a estar por ahí **Desertor/a Carabineros de Chile**

5.2.3.2 Demanda de entrevistas e intermediaciones

Respecto al número de entrevistas o intermediaciones que se realizan en las distintas instituciones se plantea que ha cambiado la demanda de entrevistas y, por tanto, de entrevistadores y entrevistadoras, desde el inicio de la implementación de la ley hasta hoy, con un incremento

notable, que rebasa significativamente lo inicialmente proyectado. Por tanto, se plantea que surge la necesidad de actualizar el estudio de demanda que permita proyectar la cantidad de recursos humanos para el adecuado funcionamiento del sistema. Por ahora, cada institución debe evaluar cómo intentar hacer frente a esta situación, según los recursos humanos que tengan disponibles.

El problema que le explicaba yo es que nuestra realidad ha cambiado mucho desde el 2018 a ahora. Entonces, cuando se proyectó la ley supuestamente era para que un entrevistador haga a la semana, ocupara en entrevistas tres tercios de su jornada laboral, eso quería decir que haga tres entrevistas semanales. En la actualidad los entrevistadores están haciendo de repente muchas más, entonces yo creo que falta, insisto, una actualización de la ley, es decir, “oye, ¿Sabés qué? Nosotros cuando empezamos con la ley pensamos que mensualmente íbamos a hacer cien entrevistas, pero el día de hoy estamos haciendo cuatrocientas. Entonces no nos equivocamos, sino de que esto ha crecido y en vez de necesitar cien entrevistadores, vamos a necesitar 500 entrevistadores”. Y de repente pasa mucho que también que algunas fiscalías trabajan con metas como este mes tengo que hacer 40 entrevistas, con un entrevistador o con 10 pero tengo que hacer 40 y hay otras fiscalías que es como no, no puedo hacer más de 20 porque tengo 2 entrevistadores entonces ahí es por eso insisto, cada fiscalía funciona súper distinto. Súper distinto. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

En la Policía de Investigaciones de Chile a nivel central se comentó que, según los compromisos adoptados para las distintas fases de la implementación de la ley, se ha logrado dar una respuesta adecuada a la cantidad de entrevistas proyectadas, aunque se reconoce el gran incremento de trabajo que ha habido.

Al principio en la mesa se trabajó con una cantidad de entrevistadores para cada región comprometidos que fue la primera y segunda etapa, y eso hoy día hay que dar cumplimiento. Hoy día, por ejemplo, en algunas regiones son cuatro entrevistadores por institución, en otras son diez dependiendo ahí la región y el tema de las denuncias también y en la tercera etapa se trabajó con la cantidad de entrevistas. Entonces uno determinaba cuántos entrevistadores, de alguna manera disponía para poder cumplir con esa cantidad. Nosotros en la tercera etapa comprometimos dieciocho en la Región Metropolitana para cumplir con 280, 260 entrevistas aproximadamente. Que igual para nosotros es harto, porque nosotros trabajamos desde que se inició el centro en 2018, se empezó a generar las entrevistas y antes estábamos, sin ley, haciendo 60, 80 entrevistas. Entonces el ritmo de un día para otro desde que inició fue drástico. De 80 ochenta pasar a 200 días ha sido bastante trabajo, pero nos hemos sabido organizar bastante bien también, los chicos son bien comprometidos, están todos, se trabajan en equipo, entonces como que se van apoyando ellos mutuamente también. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

En el Poder Judicial el aumento del número de intermediaciones por entrevistador/a se explicaría porque los funcionarios de las otras instituciones también fueron mermando en número, lo que supuso una mayor carga de trabajo para los jueces de ciertas regiones.

la carga que tenemos acá como intermediario es alta, porque en mi tribunal somos cuatro intermediarios y no hay más intermediarios en toda la segunda región, ni siquiera en Antofagasta, en toda la segunda región, me refiero a jueces. Y los que no son jueces han ido desapareciendo. Es decir, todos los que son parte de la de policía, de PDI, carabineros, que al principio uno los veía con más frecuencia y ya no están. Entonces, qué es lo que sucede en el Tribunal de Garantía de acá Antofagasta o en los tribunales que son de fuera Antofagasta, me refiero a Taltal o María Elena o Tocopilla, derechamente nos nombran a nosotros, porque eso se designa en la auto apertura del juicio, entonces nos nombran a nosotros cuatro, y somos los que tenemos que absorber toda esa esa carga de trabajo. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Al respecto, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se comentó de un incremento abrupto en la cantidad de entrevistas semanales, pasando de cuatro a trece entrevistas. Algo similar se señaló puntualmente en Carabineros de Chile.

pero ya de las metas del mes que hace cuatro entrevistas que conllevan a una planificación, varios tiempos asociados, por lo menos en mi región empezaron a solicitar del Ministerio Público que en una semana se hicieran trece, es un número alto **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Y hay realidades que son súper distintas, por ejemplo, en el caso de Biobío, llegó un minuto en que los entrevistadores estaban haciendo casi veinte entrevistas mensuales; obviamente tiene una carga emocional super grande y esa es una parte de que la ley quedó en el aire **Subcomisionada Carabineros de Chile**

5.2.3.3 Realización de entrevistas y labores habituales

A nivel transversal, la principal causa de la sobrecarga de trabajo entre los entrevistadores/as del sistema es que se le adicionan las labores vinculadas a las entrevistas e intermediaciones al trabajo que desempeñan habitualmente, sin que ello implique, en general, una disminución significativa del trabajo habitual o de las metas que se deben cumplir. Asimismo, cuando el trabajo habitual se reduce no se alcanza a compensar la carga que implica realizar las entrevistas e intermediaciones, generando una acumulación de trabajo que luego se debe afrontar. Esta situación se observa en todas las instituciones que participan del sistema, en mayor o menor grado.

Las personas que ejecutan la labor de entrevista también tienen que complementar con otras funciones. Y esas otras funciones dependen mucho de la institución de la que provenga. En el caso por ejemplo de los policías con labores de patrullaje, con labores de investigación criminal, digamos de otro carácter, entre múltiples otras funciones que tienen el carabinero y la PDI. En el caso de las personas del Ministerio del Interior, entiendo que varios de ellas también se dedican a la asistencia a víctimas de forma más directa, lo que tiene que ver con los procesos reparatorios, por lo tanto, son labores que también se tienen que complementar. Fiscales en la investigación criminal, la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, haciendo lo propio. Entonces, no existe una exclusividad del rol como uno lo podría desear. Eso yo creo que también es un factor de riesgo si lo queremos pensar en términos de la posibilidad de desertión, de abandono. **Entrevista Fundación Amparo y Justicia**

En este sentido, en el caso de Carabineros de Chile se problematizó el hecho de realizar entrevistas durante los turnos o incluso fuera de turno, la necesidad de adaptar sus horarios de trabajo a la realización de las entrevistas (“las entrevistas no se acomodan a mí, yo tengo que acomodarme a la hora de la entrevista”, Desertor/a Carabineros de Chile), trabajar en horas no laborales y muchas veces perder la hora de almuerzo, entre otras situaciones similares. Como sabemos, es alto el compromiso de las entrevistadoras y entrevistadores con dicha función, sin embargo, la sobrecarga, como un efecto acumulativo, se vincula directamente a la decisión de desertar (“la mayoría de los entrevistadores que empezaron a renunciar fue relativamente por el tema de que hacían su función de entrevistador y después tenían que hacer servicios normales nuevamente” Desertor/a Carabineros de Chile). Este punto está respaldado por la revisión bibliográfica sobre las consecuencias del burnout en entrevistadores/as.

Yo en ese tiempo tenía hartoo trabajo, y el hecho de ser entrevistador no me facilitaba mi labor como carabinero, me atrasaba mis papeles. Todo lo que yo tenía que hacer, me iba atrasando, porque se me sumaban dos entrevistas a la semana, que eso me implicaba ya planificar las entrevistas, porque no era llegar e ir [...] sino que más era el tiempo que me consumía en mi labor como carabinero de la SIP, donde teníamos investigaciones, tenía papeles y eso era lo que me quitaba tiempo **Desertor/a Carabineros de Chile**

En la Policía de Investigaciones de Chile también se aludió a las distintas formas en que impactaba la carga de trabajo en relación con sus funciones normales. Por ejemplo, entrevistadoras y entrevistadores que desertaron mencionan que en sus unidades (de Delitos Sexuales, por ejemplo) tenían en ese entonces una alta carga de casos que no se vio reducida, y o que esto no implicó una merma en ninguna de las otras actividades que realizaban, por lo tanto “esto era un duplicar esfuerzos”. En el Focus Group con entrevistadores y entrevistadoras vigentes se mencionó también que se han cuestionado si seguir o no por esta razón, pero lo han podido resolver bien hasta el momento, señalando también que la acreditación se trató de una decisión completamente voluntaria lo cual se constituye en un factor protector.

Una de las principales dificultades que al momento de ser entrevistador fue que yo trabajaba en un área en la Unidad de Delitos Sexuales de La Serena y la carga laboral respecto a decretos judiciales que se trabajaban eran muy, muy altos. Entonces nunca hubo una merma, un acuerdo para bajar la cantidad de documentación, que por lo menos en ese entonces, durante 30 horas en esa unidad, manteníamos la misma carga laboral, lo único que no hacíamos era guardia. Pero en realidad dentro de la cantidad de servicios de turno, ya sea turno personal o turno de la unidad, cumplíamos el mismo rol que cualquier otro colega que no cumplía la labor de entrevistador. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

No, muy por el contrario, eso duplicó mi carga laboral porque además de ser psicólogo yo soy oficial PDI. Yo, para que lo puedan entender, yo rompo puertas y ventanas para tomar un detenido, o sea, y además hago investigación y rompo, hago allanamiento, hago investigación criminal, defiendo las investigaciones en juicios orales, hago servicios de turno, de guardia, patrullaje en las calles, entonces servicios habituales. Pero además de eso, inicié la formación y las entrevistas videograbadas. Por ende, esto era un duplicar esfuerzos con las entrevistas. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En la Policía de Investigaciones se han implementado esquemas de trabajo para permitir semanas con dedicación exclusiva para la realización de entrevistas, lo que, si bien facilita esta tarea hasta cierto punto, no evita que se genere una sobrecarga y una cierta incompatibilidad con las funciones regulares. Es difícil, aun con este tipo de medidas, desarrollar unas actividades sin impactar sobre las otras, ralentizándolas o generando un cúmulo de trabajos pendientes.

No, existe la misma carga laboral, lo único que se hace diferente es el tema de los turnos en donde hay una semana que ellas no entran en el rol normal de turnos porque están en el rol de entrevista. Entonces hay una semana que no es que no hagan nada, sino que en vez de estar en los turnos normales ellas están esa semana cada una en un rol de turno de entrevista, y las entrevistas no son siempre acá en Valdivia hay algunas entrevistas que son en Panguipulli por ejemplo [...] Incompatibilidad [entre funciones habituales y labores ligadas a EIV] sí, por el tema de la sobrecarga, pero como te dije, si lo tenemos que hacer, lo hacemos. El tema es que eso, ralentiza todo nuestro otro trabajo. Entonces si la fiscal no va a hacer planificación de entrevista, no insistimos jamás ni buscamos otra opción de hacerlo porque es un problema menos. No sé si me entiendes, es como horas liberadas que yo puedo estar tomando otras entrevistas para los otros casos. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

De igual manera, en el Ministerio Público señalaron cómo todas las actividades vinculadas a la realización de entrevistas suponían desplazar sus cargas laborales regulares, como hacer escritos o revisar carpetas, pero no eliminarlas. Como planteó una entrevistada, “en esas labores no existe la posibilidad de poder, no sé, compartirlas con otras personas” (Desertor/a Ministerio Público). Es importante subrayar que en general todos mencionaron que sí contaban con el tiempo necesario para todo aquello vinculado a las entrevistas videograbadas, siendo el problema, por tanto, la acumulación del trabajo. Particularmente, para el caso de profesionales de la URUVIT, se destacaron también todas las tareas asociadas a la realización de las entrevistas, antes y después de las mismas, que requieren también mucho tiempo de dedicación.

Ese año fue bien complejo porque además me tocó hacer una subrogancia de fiscal en Ovalle y mantenía el cargo de entrevistador, entonces fue bien complejo. Por lo general trabajaba hasta las 8 o 9 de la noche, lo tuve que conversar también con el administrador, tratar de explicarle que esta carga laboral no era igual, porque ellos mantenían un plan de trabajo de entregarnos, a modo de ejemplo, 30 carpetas a la semana a cada fiscal para su trabajo; como yo estaba viendo causas sexuales, me entregaban sexuales, pero yo le trataba de explicar que no era lo mismo ver 30 carpetas sexuales que 30 causas de robo, por ejemplo, 30 causas de lesiones. Más si ellas traían entrevistas videograbadas que yo no había realizado y que tenía que revisar. Y ahí fueron disminuyendo, pero, claro, me disminuyeron esa carga de entrega de carpetas, pero la otra carga laboral no la disminuyeron. Yo seguía atendiendo otro tipo de citados, tenía turnos de semana, turnos de fin de semana, tenía semanas que me tocaban solamente juicios orales en el tribunal oral en lo penal y eso implicaba estar de 9 de la mañana a 2, 3 de la tarde en juicio y a las 4 tenía que tomar una entrevista video grabada. Entonces, y eso implicaba que ya yo cuando salía de esa entrevista video grabada, mis compañeros de fiscalía ya no estaban, pues se habían ido a la casa. [...] Además estaba mi pareja embarazada, así que estaba complicado. **Desertor/a Ministerio Público**

para la URAVIT, la ley implica el tema de las evaluaciones [previas], es una carga enorme y además implica hartas labores de coordinación, desde coordinar traslados, medidas de protección después de la entrevista [...]. O sea, implican muchas labores, que en realidad no es que uno tenga la tranquilidad para hacer la entrevista y olvidarse del tema. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Respecto a profesionales de URAVIT en el Ministerio Público, se comentó que, si bien también mostraban una sobrecarga debido al rol de entrevistadores/as e intermediarios/as, además de la realización de evaluación previa y los cursos de formación, esto ha sido aminorado conforme el Poder Judicial ha ido asumiendo el rol de intermediación también.

Creo que la principal dificultad acá tiene que ver con la carga laboral. Ya antes teníamos una carga laboral significativa y nosotros como profesionales URAVIT no solo tenemos el rol de entrevistadora, sino que también se nos agregó la función de evaluadora. Entonces desde la implementación de la ley tenemos también otras actividades, otras funciones nuevas, distintas a nuestro rol de entrevistadora. Entonces no dimensionamos en ningún momento lo significativo que iba a ser el realizar dos o tres entrevistas a la semana, más agregar la función de evaluadora, donde se va a otras funciones también y que tenemos que dar cumplimiento con todo. O sea, después la evaluación, las metas independientemente de eso, tenemos que dar cumplimiento con todas las funciones que tenemos que realizar. Creo que eso es la principal dificultad, no ha habido una acomodación respecto a las funciones, que nos pueda favorecer nuestro rol de entrevistador por sobre otras funciones, o hacer alguna acomodación respecto a esta a esta carga laboral. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

También en el Poder Judicial se planteó la sobrecarga de trabajo que genera la realización de las intermediaciones, a pesar de lo cual se sigue enfatizando en su interés y motivación para efectuarlas. En este sentido, se menciona la acumulación de trabajo regular que se produjo con la pandemia por Covid-19, o en otras jurisdicciones a los desafíos que plantea la escasez de personal (jueces, intermediadores), que se hace más patentes cuando en el mismo tribunal deben atender casos relacionados a delitos sexuales.

La sobrecarga de trabajo, sobre todo ahora porque después de la pandemia se viene una cantidad de trabajo muy grande [...]. Y claro, eso trajo como como contrapartida el hecho de que a la vuelta del trabajo estaba pendiente, pero kilos y kilos y kilos de trabajo sin hacer. Entonces hoy por hoy hay una sobrecarga por juez, bastante grande. Entonces si a eso además hay que adicionarle que tengo que intermediar que es un trabajo complejo, donde hay que estar muy claro, muy actualizado, siempre perfeccionándose que dedicarle tiempo, dedicarle cariño a esto para hacerlo bien. Por supuesto que esto resta tiempo, suma cansancio **Desertor/a Poder Judicial**

Hay aspectos que pueden mejorarse o podrían cambiarse, pero lamentablemente, con la carga de trabajo que tenemos, veo que es muy difícil. Por ejemplo, el otro día tuvimos dos juicios de abuso sexual. Ojalá no se fijaran juicios de ese tipo el mismo día, a la misma hora, con varios niños que van a declarar, y son dos intermediadores, dos personas, dos jueces acreditados, que se todo dificulta mucho más. Pero yo creo que todo está dado por la carga que tiene nuestra jurisdicción, que es una jurisdicción que tiene mucha carga de trabajo, somos muy pocos jueces. **Desertor/a Poder Judicial**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública también se mencionó la excesiva sobrecarga de trabajo que genera en las entrevistadoras y entrevistadores las labores asociadas al Sistema de EIV, considerando que su rol es subsidiario en el sistema que consiste básicamente en suplir la escasez de entrevistadores/as en las distintas regiones del país.

No, fue súper exigente, porque yo estaba a cargo, asumiendo una nueva coordinación con un equipo nuevo en Pudahuel, además estaba como trabajadora social, porque no había esa especialidad en ese centro, por lo tanto, yo asumía muchas funciones del equipo también, y además tenía que salir a entrevistar, hacer las entrevistas que eran en distintas regiones, ya porque nosotros como Ministerio del Interior lo que hacemos es viajar frente digamos a el déficit de entrevistadores en otras regiones. Y además me estaba formando como instructora, entonces tenía que estar con malabares, pero me daba mucha satisfacción, digamos, el hecho de estar aportando en algo que era totalmente novedoso acá en el país. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Finalmente, estos aspectos también fueron mencionados por los/as instructores/as, quienes identifican la sobrecarga de trabajo que significa para las entrevistadoras y entrevistadores todas las tareas vinculadas con la aplicación de las entrevistas videograbadas, involucrando planificación, ejecución, evaluación y también participar de las actividades el Programa de Formación Continua. Del mismo modo, los/as instructores/as también se sienten “llamados al sacrificio”, comprometiéndose a más tareas de las planteadas inicialmente.

Respecto al tema de la carga, yo creo que termina afectando tanto la ejecución de las entrevistas como también la formación continua, porque si bien la ley establece como requisito que los entrevistadores tengan que mantenerse en este proceso de formación continua, al final todas las tareas que tienen que ver con esto terminan siendo más pegas. Entonces el entrevistador primero es funcionario de su institución con toda la pega que eso implica. Segundo es entrevistador con la carga que implica planificar, ejecutar, evaluar una entrevista. Tercero tiene que además cumplir con las tareas de PFC, que es tiempo adicional. **Focus Instructores/as**

Entonces uno siente como instructor que lo están llamando al sacrificio [...] uno como instructor es también es el 911 cuando tienen pena, el 911 cuando tienen dudas, ¿Cachái? No hay una estructura que sostenga. Entonces sostenemos más nosotros porque nos comprometemos a más cosas de las que debiésemos y los alumnos también. **Focus Instructores/as**

5.2.3.4 Sobrecarga labores habituales

Cabe destacar que, en general, la sobrecarga laboral constituía una problemática previa a la implementación de la ley en todas las instituciones analizadas la que está vinculada generalmente a un déficit de recursos humanos. Por ejemplo, en Carabineros de Chile se menciona las dificultades que tienen para cubrir la totalidad de servicios que deben realizar, como efectuar los patrullajes a nivel local, especialmente en los territorios más pequeños.

La sobrecarga de trabajo no es por las labores en sí del rol de entrevistador, la sobrecarga se da porque hay que cumplir con los servicios ordinarios y no se están dando los tiempos que deberían para hacer las

preparaciones. Pero no va de la mano del programa de entrevistadores. Es netamente por los servicios ordinarios que nosotros manejamos, porque somos unidades chicas en sectores lejanos y rurales algunas veces. Acá somos dos patrullas para el pueblo completo y conexión con sectores rurales. Si en operaciones no tienen el personal suficiente para cubrir la totalidad de los servicios, lamentablemente uno tiene que continuar con el servicio operativo, eso es lo que me pasa a mí. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

En el Poder Judicial se observa la misma problemática de escasez de recursos humanos, y que ya es una situación de base, sin considerar la realización de intermediaciones, donde ya existe una gran carga de trabajo, ya sea en el tribunal donde se desempeñan regularmente, como en otros tribunales -por motivo de subrogación o por tratarse de un 'día de redacción'. Se comentó también que hay jueces que están destinados y trabajan telemáticamente, por lo tanto, a pesar de contar con la acreditación como intermediarios, no están físicamente en el tribunal y no pueden realizar intermediaciones.

Recuerdo en particular una situación de un juez, que además es muy buen intermediario, cuyo tribunal estaba en una situación de dotación súper compleja, o sea, tienen menos dotación de la que requieren en términos de sacar la pega, la pega ordinaria. Y resulta que, con ese grado de precariedad, él también siendo intermediario, significa por supuesto más carga de trabajo y por ende, no poder concentrarse en esa pega que tienen que sacar ordinariamente y por ende no da, ¿te fijas? en términos de que él pueda cumplir la función. **Subcomisionada Academia Judicial**

En nuestro caso, nosotros también corremos, estamos con una carga muy grande, y no solamente trabajamos en el tribunal propio, sino que también tenemos que ir a subrogar a todos los demás. Y nosotros tenemos, lo que se llama los días de redacción, y muchas veces cuando estás en ese día de redacción, es que te llaman a intermediar y uno pierde toda la mañana esperando que te llamen de cualquier tribunal. Porque cuando es tu propio tribunal, tú tienes un poco más de manejo, sabes dónde es, tienes todo controlado, pero cuando te toca en otro tribunal estás a disposición de los colegas, que muchas veces no tienen ninguna consideración en cuanto a la función del intermediador y se hace aún más ingrato. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, donde las y los profesionales que realizan entrevistas videograbadas también se desempeñan en el sector de Atención a Víctimas, se aludió a una sobrecarga basal -no solo laboral, sino que también emocional-

Como psicólogos, como programa, tenemos que atender sin ser entrevistadores, de 40 a 60 casos mensuales, a mí eso me parece inhumano, o sea, tener un proceso terapéutico, por lo menos en las instituciones que trabajan parecido a nosotros, los PRM, los CADI, tienen una carga de 25-30 casos de atención psicológica. El 20% por lo menos para mí, y yo lo hago respetar en mi equipo, es que yo no voy a tener entre 40 y 60, sino que voy a tener el 20% de esos que serían de 32 a 48 casos mensuales y para mí igual es mucho. Entonces, por ejemplo, los entrevistadores del Ministerio Público no tienen procesos terapéuticos, nosotros hacemos terapia, o tenemos compañeras que son trabajadoras sociales, psicólogos, es tremenda carga, la tarea que ya hacemos, lo que implica los casos que tenemos, y más encima como este 20% que yo lo hago respetar respecto al número de casos, porque en el fondo, hay meses en que voy a cumplir más horas de función de entrevistadora. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

5.2.3.5 Carga mental y emocional asociada a las entrevistas e intermediaciones

Derivado de la realización de las entrevistas videograbadas e intermediaciones, desde las diversas instituciones implicadas se señaló que se produce un agotamiento que no es comparable a la

realización de las tareas habituales, porque es mucho más demandante cognitiva y emocionalmente, con lo que las personas que efectúan las entrevistas quedan exhaustas; aún más si es un cansancio que se acumula y combina con otras situaciones. Se planteó, además, que incluso cuando las jefaturas directas estén relativamente bien sensibilizadas respecto a todo lo vinculado a las entrevistas o intermediaciones, “nadie más que el entrevistador sabe la carga que significa hacer entrevistas, y el cansancio o todo el esfuerzo que uno pone en eso” (Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile).

Hace poco se hizo un taller de autocuidado, y se escuchó de más de un colega que ellos igual se cansaban mentalmente. No un cansancio que venga por cada entrevista, sino que un cansancio producto de la cantidad de entrevistas que van hacen en el tiempo. Personalmente, lo escuché de tres colegas que estaban en mi grupo **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Pero esto requiere un trabajo mucho mayor, esto requiere un trabajo mental que es superior a estar entrevistando personas, a poder corregir en un computador lo que la persona ya me dijo, a releer la declaración para ver si está bien, a borrar lo que me parece que puede estar mal. Esto requiere un trabajo de concentración, de estar con todos mis sentidos, de escucha activa tan potente que, si tú no aplicas, no lo aplicas, no lo entiendes. Y por lo tanto, más allá de que se diga que sí, que es un trabajo visibilizado, desde mi punto de vista no es comprendido institucionalmente, tan claramente como debiera ser. Y, por lo tanto, se equipara a otras labores que no requieren la misma demanda en todos los ámbitos del entrevistador. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

La energía que uno consume en una entrevista es muchísima, es muchísima, porque tiene que ver con conectar emocionalmente con el niño, con contenerlo, con tener pendiente toda la información que no se te olvide, no puedes estar anotando todo, tienes que estar súper atento, acordarte de los antecedentes, todo. Es mucha, mucha energía, entonces más de dos entrevistas, cuando me ha tocado, la tercera difícil, la concentración, difícil todo, es muy agotante, en términos de energía que se invierte y el cansancio que se genera. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Entrevistadores y entrevistadoras activas de la Policía de Investigaciones también subrayaron que este agotamiento produce un desgaste importante, “pero nadie contempla el desgaste que pudo haber generado la entrevista y no hay cómo medir ese desgaste”, que eventualmente puede hacer necesario tomar un día de descanso para reponerse, disminuyendo al mínimo las actividades que realizan: “en el caso de yo me tomo como el día, hago cosas que en realidad son de baja relevancia; uno queda muy cansado, muy agotado” (Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile), lo que sí se ajusta a las recomendaciones sobre cómo lidiar con el burnout por sobrecarga de trabajo e, incluso, emocional.

En el Poder Judicial plantearon quedar con una sensación de “apaleamiento” o terminar “resentida emocionalmente” tras realizar una intermediación (o incluso más de una). Como se aprecia en el siguiente fragmento, también se subraya el gran esfuerzo cognitivo que supone la realización de la intermediación, estando pendiente de cumplir todos los aspectos del protocolo. Se comentó también que muchas personas que desertan lo hacen atendiendo a la proyección de una sobrecarga laboral y emocional por un tiempo prolongado, combinado con asuntos personales o familiares: Entonces ellos como muy responsablemente dicen “no puedo estar al cien en esto, así que me salgo” [...]. Yo te diría que ese es un porcentaje bien alto de las personas. (Subcomisionada Academia Judicial).

El desgaste se produce porque uno asume un rol, que requiere una energía distinta, es ponerse en una posición de ganarse a una persona e ir entablando un vínculo, establecer una estrategia de comunicación, e indagando acerca de esa persona. Y una vez que se genere ese vínculo, después de una conversación

inicial, pasar de ahí recién a hacer las preguntas que le hacen los abogados, uno tiene que estar trabajando constantemente en su cabeza para ir aterrizando las preguntas, y estar atento, a su vez, al estado emocional que está teniendo el niño o la niña, no pasarse, no ir más allá de lo que corresponde. Una serie entonces de cosas que están en el protocolo. Me pasa que cuando uno escucha, no hay más preguntas, pasa a la fase de cierre, el primero que respira aliviado soy yo, pero no porque el relato no me va a dejar dormir en la noche, sino porque estoy cansado. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Instructores de los intermediarios e intermediarias agregaron que al agotamiento cognitivo también se suma el estar funcionando efectivamente como un contenedor emocional hacia el NNA -en la medida que lo permite su rol-, evitando las preguntas complicadas y eventualmente prohibidas por parte de la defensa del acusado, y que aun así puede no tener resultados favorables. En este sentido, se plantea que suelen salir conmocionados y frustrados del proceso de intermediación. Finalmente, esto se condice con lo que acontece con entrevistadoras y entrevistadores del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que pese a enfrentar casos similares en sus labores regulares, igualmente perciben un agotamiento tras las entrevistas.

tienen dos deberes, no solo traducir y tratar las preguntas para que se entienda y evitar el daño y las preguntas prohibidas, sino que tienen que monitorear y asistir, y por lo tanto esa carga emocional las sostiene. Ayudan a sostenerse al niño durante la declaración con preguntas muy duras de las defensas, con toda la pelea, entonces la verdad es que están sintiendo más fuerte el golpe. Y también se está dando ahí una especie de frustración cuando pese a desarrollar bien la técnica, no logran el resultado esperado. Eso yo creo que también debe de alguna manera ser transversal. Esta cosa de “estuve ahí, traté de hacerlo lo mejor posible, asistí, le enjuagué las lágrimas, lo apoyé le apoyé, le di las pausas, hice todo, todo, todo, todo y aún, así no fue capaz de verbalizar los actos abusivos, por ejemplo”. **Focus Instructores/as**

la carga laboral, que es grande, no sé cómo explicarlo, no compatibiliza con lo cognitivo y emocional que uno tiene que estar, con lo que uno debe constar, constar para realizar una entrevista, desde la planificación a la ejecución, no sé si se entiende, de que no es solamente horas, nosotros atendemos víctimas y, también es una carga no menor, y creo que nadie a las cinco de la tarde se va a su casa no pensando en el trabajo o en las personas que atendió en el día. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

No obstante, se observan disensos en algunos entrevistadores y entrevistadoras de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones de Chile, quienes plantearon no haber sufrido alguna clase de afectación emocional debido a la exposición de los relatos de los NNA, comentando que las técnicas que aprendieron en el CIFE y el PFC les permitieron manejarlas adecuadamente. Otros comentaron no haber necesitado licencia médica, solo tardes libres, pero sin haber experimentado mayor afectación.

La verdad [desgaste] emocional no tanto es fue muy buena la preparación que nos hicieron, que aprendimos o aprendí a afrontar muy bien la entrevista intentando que no me afectaran a mí, sino verla de un ámbito profesional, entonces creo que yo no tuve afectación emocional, sí obviamente la empatía del problema que se está desarrollando con niños, niñas, etcétera, pero que me afecten directamente, no, creo que las técnicas que nos enseñaron fueron súper buenas, **Desertor/a Carabineros de Chile**

Yo desconozco si hoy en día hay funcionarios que han desertado por un tema de carga emocional. Igual es un tema que cuando yo hice el curso se conversó y hay también una preocupación de las personalidades que tiene cada funcionario, porque a lo mejor a mí, en el área que yo trabajé, quizás soy un poco más, por así decirlo, y que no se vea como insensible, pero hay gente que le puede tener una carga emocional y se puede llevar esa carga emocional a la casa también, y que puede afectar al ámbito

personal, pero en realidad yo desconozco si es que hay algún funcionario que haya desertado por ese motivo, quizás como más por una carga emocional. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este sentido, en el Poder Judicial, Ministerio Público y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, profesionales que realizan entrevistas e intermediación señalaron que no les afectó haber asumido sus roles bajo la ley 21.057, porque ya estaban habituados a enfrentar casos de características similares con adultos, sean delitos sexuales o delitos violentos. En ese sentido, sus largos años de experiencia les permitirían lidiar con la crudeza de los relatos y el potencial trauma secundario (como lo destaca la literatura especializada), lo que no resta que las condiciones de trabajo les impacten y hayan detonado su deserción.

5.2.3.6 Actividades asociadas al PFC

La transcripción de las entrevistas en el marco del proceso de formación continua constituye otros de elementos que demandan tiempos que aumenta la sobrecarga laboral, aspecto que ha sido levantado en estudios cualitativos de la implementación de la ley en años anteriores. En este marco, a un nivel aún potencial o latente, desde el Ministerio Público se planteó que de exigirles hacer transcripciones e informes de sus entrevistas en caso de tener que defenderlas en un tribunal, la evidente sobrecarga de trabajo podría convertirse en “la gota que rebalsó el vaso” o “el clavo a mi tumba”, haciendo inviable el rol de entrevistador/a por sobrecarga laboral exacerbada. Algo similar se planteó en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en caso de que aumentara la carga de casos que efectúan desde su rol subsidiario.

Yo me quedé un poco preocupado por lo de ayer, por la capacitación de ayer en donde nos dijeron que en caso de tener que defender entrevistas en una sede judicial, además vamos a tener que hacer un informe que nos iría a tomar medio día. Si así ya fuese, sería la gota que rebalsó el vaso y ya no podríamos. Lo lógico sería que contrataran a alguien porque además para hacer ese informe hay que transcribir y transcribir implica transcribir una conversación de una hora. Es... quita muchísimo tiempo, no hay ningún software, no hay personal, entonces tiene que hacerlo uno, la ley además tiene un montón de limitaciones para quien puede escuchar la entrevista, así que de ser así sería el clavo a mi tumba, ya sería inviable poder seguir siendo entrevistador, si me piden que transcriba cada entrevista la que voy a hacer llamado a un tribunal. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

otra de las dificultades creo yo también está en el tema de la doble función, porque no es solamente la diligencia de la entrevista y la intermediación, todo esto implica una planificación, un proceso de formación continua, realizar simulaciones, entonces es bastante la carga. Si bien yo creo que estamos todas acá porque nos motiva, al ser subsidiarias quizá el día está un poquito más regulado, porque no sabemos qué va a pasar el día de mañana, si esto aumenta respecto a darnos más casos de entrevistas, creo que por ahí puede haber quizás deserción. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Por lo demás, también se planteó que no se ha logrado establecer un sistema eficiente con relación a la participación de las actividades del Programa de Formación Continua, porque aun cuando puedan salir bajo comisión de servicio u otra figura, aún deberán volver al día siguiente y atender todas sus actividades pendientes. Por esto, concluyen que “pasa de nuevo por este tema estructural de entender que necesita ser parte de su carga y que hay que hacerla equivalente a sus otras cargas, el hecho de estar un tiempo con sus instructores o con otros docentes que le van a enseñar a hacer mejor su pega” (Focus Instructores/as).

5.2.4 Factores protectores

5.2.4.1 Cuidado institucional

Las voces mayoritarias provenientes de las diferentes instituciones plantearon que no existían iniciativas institucionales de cuidado, lo que también se vincula a que éstas -si las hay- son bastante recientes. Por ejemplo, en Carabineros de Chile se planteó, por parte de uno de los entrevistadores que desertaron que “no había autocuidado, nunca hubo nada” (Desertor/a Carabineros de Chile). Por otra parte, los relatos de otros entrevistadores/as que desertaron son bastante elocuentes respecto de las condiciones en que desempeñaban su labor, y el relativo aislamiento o soledad en que se encuentra -algo también relevado en la literatura especializada sobre estas materias-, razón por la cual resultan más importantes las instancias y estrategias de cuidado institucional.

no es un tema de conversación en la mesa, sentarse con su pareja a decirle qué me pasó, “sabes que un niño me contó tal y tal cosa”, porque mi pareja en ese momento no quería saber, obviamente, me afectaba a mí y también le iba a afectar a ella. [...] Yo no lo podía conversar con ella, no lo podía conversar con mis colegas, porque tampoco, es decir, “sabes que me ha pasado esto, me he sentado por esto otro”, porque ellos si lo entendían, pero no me ayudaban. Y no había ningún psicólogo, por ejemplo, la unidad o en algún lugar donde uno pudiera ir a conversar con él y desahogarse, “sabes que esto me pasa, esto es lo que me está pasando, desconfío ahora de muchas cosas”. Y eso es lo que lo que generó en mí, prácticamente desconfianza en muchas cosas, porque los relatos son muy crudos y donde menos uno espera que ocurran los abusos sexuales, ocurren. Eso es lo que pasó. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Uno con el tiempo ya empieza a ver fantasmas en todos lados. Entonces empieza a ver que toda la gente puede ser un abusador y no hay una forma de canalizar toda la información que a uno le está llegando, de poder liberarla de alguna forma. No hay un trabajo, no hay una red de apoyo, no hay nada, en el fondo. Uno tiene que de cierta manera aprender a sobre llevar solito lo que uno va escuchando. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Al respecto, en esta misma institución se señala que no se realizan tantas actividades, pero que se están generando poco a poco. Desde el nivel central existe consciencia sobre la necesidad de generar actividades de cuidado institucionalizadas, pero también señalan que pueden ser insuficientes, por poder realizarlas solo una o dos veces al año, para una problemática que es permanente. Por otro lado, esto supone un esfuerzo de coordinación con el Ministerio Público, para suplir la ausencia de los y las entrevistadoras de Carabineros de Chile a causa de esas jornadas.

no hay un apoyo emocional para ningún entrevistador por ley de ninguna institución o sea nosotros ahora vamos a hacerlas con un autocuidado porque nosotros la queremos hacer, nosotros vamos a invertir en viáticos en todo y nosotros vamos a hacer las manos a autocuidado. Pero no porque la ley lo disponga o alguien diga, “oye, hay que ver los a los entrevistadores, cómo están”, hay muchos entrevistadores que renuncian por descarga emocional. [...] lo conversé también en la subcomisión hablamos de que no existe el autocuidado de que tenemos que cuidar a los entrevistadores de que ya nosotros nos los planificamos para hacer una jornada autocuidado la próxima semana, el 17 es viernes. Vienen 100 entrevistadores ahora a nivel nacional a esta jornada que nos conseguimos en un centro recreacional de nosotros en Santo Domingo con actividades de autocuidado (...) quién va a tomar la entrevista y qué vamos a hacer y cómo se les lleva un día. Entonces yo les digo la semana no tiene más días, el día no tiene más horas, hay que buscar el ajuste para que podamos hacer esto, porque también nos hay que cuidarlos. Entonces yo digo entramos discurso de estándar los cuidamos, pero como porque no me sirve si dan un chocolate si yo les mando un chocolate a cada uno le mando un chocolate a cada uno, es súper rápido, pero no tiene ningún efecto, vale, un efecto de dos minutos, pero ahí entramos en un problema. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

Por otra parte, una de las entrevistadoras de Carabineros de Chile que desertó planteó que cuando ella realizaba entrevistas, sólo recibió apoyo en este sentido por parte de la Fundación Amparo y Justicia.

[¿Se sintió cuidada?] Por Amparo y Justicia, sí, nosotros teníamos sesiones con psicólogos. ¿Ya? Era una vez al mes. Y por intermedio de Carabineros, nada. [La invitación por parte de Fundación Amparo y Justicia] Llegó con un correo, y ahí se iban realizando las entrevistas para saber cómo uno se sentía, o no sé, para hablar de algún caso en especial, de algunos de los casos que hayan sido más notables que otros. [Valoración de la medida] Súper buena, nada que decir porque por ejemplo de repente igual hay casos que a uno le llegan entonces conversar esos temas con alguien más y que sea un profesional igual es bueno porque hay cosas que por ejemplo no se, yo evito llegar a mi casa a contar sobre el trabajo, entonces es bueno conversarlo con alguien más y no quedarse con eso ahí, que quede dando vueltas.

Desertor/a Carabineros de Chile

Respecto al apoyo de especialistas, en el Focus group con entrevistadores/as activos de la institución se comentó que en la actualidad sí cuentan con psicólogos, lo que es valorado positivamente y da cuenta de los avances que se van dando en esta materia.

Las terapias de contención y autocuidado que tenemos han servido, porque entregan las herramientas necesarias para enfrentar el desgaste emocional de las entrevistas. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Al respecto, se plantea que la posibilidad de contar con un profesional de la psicología en la institución es un asunto que ha ido evolucionando, aunque en forma heterogénea entre las regiones. Así, en Aysén se comentó que no existen, pero en Antofagasta sí, y si bien primero fue presencial, luego se mantuvo al menos de manera virtual. En Maule, un entrevistador que desertó planteó haber recibido una llamada de una psicóloga desde Santiago, sin embargo, solo pareció abocarse a plantear preguntas de rigor, y no a preocuparse realmente por su desgaste emocional, con lo que la experiencia no fue positiva. En otras regiones se ha implementado por parte de las jefaturas directas la atención psicológica, una o dos veces al mes, lo que se vincula también con capacitaciones recibidas en Santiago por esas mismas jefaturas. En Aysén se comentó respecto a la poca accesibilidad que tienen para atención psicológica, tanto en la misma institución (tenían un psicólogo, pero fue trasladado a Santiago), como en el sistema público o privado de salud. Por tanto, plantearon la posibilidad de contar con atención por telemedicina con el Hospital de Carabineros, agendando con tiempos las sesiones de atención psicológica.

Entonces, eso me ayudó a no decaer, también por parte del soporte que brindaban los psicólogos de Carabineros que estaban en el proceso de formación de entrevistadores. Y la ayuda que prestaban, más que nada. [...] No, durante el ejercicio, el primer año era constante, después conversábamos con algunos psicólogos por WhatsApp. Ya. O sea, el contacto nunca se perdió. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Acá en la región somos tres entrevistadores de carabineros, llevamos tres meses que nos mandan de nuestra jefatura al psicólogo, por lo menos para hacer terapia de contención, una o dos veces al mes. Hemos participado en esas terapias voluntariamente, la psicóloga que trabaja en el centro médico ha hecho un buen trabajo con nosotros, ha servido para conversar y ha entregado herramientas para facilitar el desgaste mental que se genera producto de las entrevistas. Ha sido una iniciativa buena que tomó aquí la prefectura, desconozco si en otras prefecturas o regiones será así. [...] Pasa que la oficial de enlaces de la prefectura, la llamaron de Santiago a una capacitación para los oficiales de enlaces y llegó muy informada, con otra forma de ver a los entrevistadores. Entonces ella empezó a gestionar, y ordenó que la psicóloga del centro médico nos atendiera una vez al mes, que tuviéramos esas jornadas de contención emocional y autocuidado. Llega como una orden de servicio casi el que tenga que ir al

psicólogo. De hecho, hoy día fui en la mañana y estuve como dos horas y media con la psicóloga conversando. (**Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**)

En la Policía de Investigaciones de Chile a nivel central se comentó que en la actualidad cuentan con una psicóloga clínica que lleva a cabo labores de cuidado para entrevistadoras y entrevistadores, realizando acciones de contención y actividades colectivas (último viernes de cada mes). En este sentido, se trataría de una práctica institucional asentada. Se mencionó que también existen psicólogos a nivel regional y se aplica además una encuesta de desgaste emocional. Estas medidas también se hacen extensivas a los técnicos de sala, donde se comentó que adoptaron una buena práctica que se efectuaba en el Ministerio Público, que es que los técnicos de sonido se pongan audífonos para no escuchar y estar expuestos a los crudos relatos de los NNA. Se comentó que en 2022 realizaron el primer congreso de entrevistadores en la Policía de Investigaciones de Chile, algo que se efectuó también en Carabineros de Chile el 2023, así como el encuentro organizado por la Fundación Amparo y Justicia en noviembre de 2023.

El año pasado hicimos este congreso en noviembre. Noviembre, diciembre, casi en esta misma fecha y en esa instancia trabajamos con el tema del autocuidado y después de eso solicitamos nuestra jefatura directa poder destinar a una funcionaria que fuera psicóloga clínica. La jefatura accedió a eso porque también está muy comprometido con lo que nosotros hacemos y mandó una psicóloga clínica. Ella hoy día está trabajando en un plan anual de desgaste emocional a nivel nacional, no solamente con el centro. Aquí se hace más profundo porque ella está aquí físicamente en el centro, entonces por ejemplo ahora mismo está haciendo una contención con un funcionario que estaba en entrevista. También trabaja con los técnicos cuando necesitan contención. Ella siempre está disponible para poder conversar con ellos y prestar el apoyo necesario y aparte nosotros una vez al mes cerramos un día el último viernes de cada mes, lo que está conversado con la fiscalía y que está conversado con el Ministerio de Justicia, que cerramos un día para hacer solo actividades de autocuidado. Nosotros vamos al parque, hacemos, ella misma nos hace actividades, de meditación, de no sé, de mil cosas, hemos hecho mil cosas, hemos hecho muchas cosas, pero nos tomamos un día para nosotros, para poder conversar qué nos pasa, para poder saber cómo estamos. Aquí hay una muy buena comunicación de equipo, entonces como que todos tienen, hablan de su experiencia, se van apoyando mutuamente, es muy bueno el equipo de trabajo que hay y hoy día ella misma está trabajando a nivel nacional. Porque nosotros hoy día tenemos psicólogo, un psicólogo en cada una de las regiones. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Sin embargo, los entrevistadores/as (que han desertado o que continúan sus funciones) comentaron que en general las actividades son insuficientes, si bien reconocen lo que se realiza. Por ejemplo, una opinión apunta a que “una vez al año no es suficiente, es como para descansar, tomarse un respiro, pero el apoyo psicológico tiene que ser siempre [...] porque en algún lado uno tiene que botar todo eso que absorbe” (Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile). Sobre los mismos congresos de entrevistadores y entrevistadoras, se enfatizó que “es la instancia en la que como entrevistador compartí con gente que entiende lo que hago y descansé respecto de eso mismo, pero es una vez al año. O sea, qué terapia o qué descanso significativo para el ámbito emocional o personal de uno, mental, psíquico, en ninguna parte se lleva una vez al año” (Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile), y también “siento que es algo superficial, que no es un acompañamiento real” (Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile). De esta manera, se planteó que el acompañamiento psicológico es un asunto pendiente en la institución, particularmente en las regiones, así como también lo es pesquisar que se cumplan los tiempos de descanso tras cada entrevista.

Por su parte, las y los entrevistadores que desertaron indican que cuando realizaban sus funciones no existía ningún tipo de acompañamiento psicológico, lo que fue desarrollado posteriormente:

“Fue cuando yo colapsé recién porque antes de eso nada, a menos que fuera un apoyo técnico, [...] en el aspecto de acompañamiento psicológico, de cuidar al entrevistador no había hasta ese instante”. (Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile). Como plantea otro entrevistador, la ausencia de iniciativas institucionales suponía invertir en tratamientos psicológicos con recursos propios, ya que a nivel institucional no se identificaba que “nuestras heridas son mentales”. Al respecto, una entrevistadora que desertó planteó que en su región sólo recibió atención psicológica una vez que ya había comenzado con las crisis que finalmente la llevarían a renunciar.

Que te guste el área, que quieras hacerlo y que asumir los costos que son emocionales, ciertamente, que son mentales, ciertamente, que a veces te cuesta dormir, que sí o sí, cuando uno es responsable, tiene que hacerse terapia cada cierto periodo, y es una inyección presupuestaria que sale de tu bolsillo, porque institucionalmente no lo advierten como como una necesidad para quienes trabajamos en este en este rubro, ni tampoco existe un trabajo preventivo con los funcionarios que trabajan en las áreas más crudas, en relación a homicidios sexuales, para que eso se persiga como una necesidad de asistencia. O sea, igual como un colega que sufre una herida de bala en un procedimiento, nuestras heridas son mentales y que no se distinguen. [...] No hay una prevención. De una salud mental. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Cuando ya empecé con esas crisis yo me veía con la psicóloga institucional también, que trabaja en Copiapó. En ese periodo yo mejoré, pero ya en el último tiempo, antes de decidir renunciar, yo ya estaba volviendo de nuevo como con esta crisis y en realidad es como que no quise seguir, no quise que me pasara lo mismo y ahí fue que decidí renunciar. O sea, apoyo psicológico si tuve cuando ya había colapsado, porque antes no hay. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, en el Ministerio Público a nivel central se comentó que se han esforzado en desarrollar programas de cuidado, que son fundamentales no solo por el beneficio a la salud mental de entrevistadoras y entrevistadores, sino también porque a la larga resulta más eficiente en términos presupuestarios pues no hay que volver a capacitar a otras personas para compensar las que han desertado. Se comentó que dentro de los programas de formación continua se está trabajando para que el foco no solo esté puesto en la idoneidad técnica del entrevistador o entrevistadora, sino también en su idoneidad psicológica o emocional, para lo cual deben desarrollarse las herramientas necesarias. Adicionalmente, se señaló que uno de los lineamientos actuales es poder generar cuidado de equipo interno. No obstante, en términos de las experiencias actuales, prima más bien entre las y los consultados una visión crítica, donde las actividades realizadas no logran compensar los aspectos más duros de la labor de entrevistador o entrevistadora.

No hay tampoco un concepto muy adecuado dentro del Estado como empleador y generar políticas de cuidado. O sea, entonces eso es como un presupuesto y además si no existe una distorsión ahí. Entonces ahí ¿qué es lo que se vio? Buscando dentro de las cosas que había para poder generar el proyecto como que seguimos un poco los lineamientos del programa Atención a la Víctima con sus profesionales. Y desde ahí adaptamos a nuestra institución y generamos un proyecto no tan ambicioso, pero que permita dar cierto nivel, digamos, a este cuidado de equipo y que se note, y se solicitó ahí ese presupuesto y por lo que nos han dicho, se está mirando con buenos ojos aquí, también argumentando que entre tanta fuga de personas si tenemos un plan de cuidado invertimos acá, no tenemos que estar invirtiendo tanto en formación y generar más y más. **Subcomisionada Ministerio Público**

uno está escuchando casos terribles, todo el todas las entrevistas y la fiscalía el año pasado nos dio cuatro clases por Zoom de como relajación donde una persona te enseñaba a respirar y cosas por el estilo, que lo que es casi tragicómico, digamos, o sea, estar un año escuchando todo esto y que te hagan cuatro clases por Zoom sin tiempo protegido, entonces además estábamos en la clase por Zoom y respondiendo correos porque nuevamente tampoco se protegió el tiempo y ese era el autocuidado que brindaba la fiscalía. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Desde el Poder Judicial se hicieron planteamientos similares al Ministerio Público, pero resaltando que en realidad existe un déficit de cuidado institucional y autocuidado de forma generalizada, no solo en relación con la intermediación y las tareas vinculadas a la ley 21.057, sino que incluso de la “función base”, donde se destaca también que -siendo la mayoría abogados- los y las profesionales no cuentan con herramientas adecuadas para trabajar estos asuntos.

el autocuidado es como lo mínimo que el sistema debería ofrecer a esta función. Y aquí te lo digo como mi experiencia en la fiscalía y ahora también en lo que veo en los jueces, la función base por decirlo de alguna manera, está muy huérfana en términos de apoyo psicológico desde la institución.

Subcomisionada Academia Judicial

En general el autocuidado en el Poder Judicial es bastante escaso. Y para esto, donde el desgaste emocional insisto es muy fuerte [...] Sumémosle además de que quienes somos intermediarios en el poder judicial somos abogados. Entonces no tenemos las herramientas que tiene un psicólogo, que tiene un trabajador social, que tiene alguien que venga del mundo de las ciencias sociales donde haya aprendido un poco. **Desertor/a Poder Judicial**

En este marco, se mencionó que en el Poder Judicial existe solo un conjunto de actividades reducidas e incipientes (chat de intermediadores/as, por ejemplo), diferente a las consignadas para las otras instituciones vinculadas a la ley 21.057, si bien -como hemos visto antes- se aprecia que existe una conciencia y un interés por desarrollar iniciativas más consistentes a nivel institucional.

Yo creo que este tema de que hay contención emocional, tenemos un chat de intermediadores, por ejemplo, y ahí hay una intermediadora que, en mi opinión es Yoda. Uno ve y hay cosas interesantes, y siempre hay gente que va subiendo cosas, para mí, por ejemplo, saber que está el comodín telefónico es una ayuda. También el que sea consciente de que este problema está sucediendo permite tomar acciones. No se soluciona un problema si no sabes que existe. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Entonces, abrimos convocatoria a este grupo particular y le dijimos “quien quiera tomarlo, no es una obligación, tienen disponible tantas horas al mes para trabajar con los psicólogos estos temas”. Entonces, no creo que esto haya significado que perdieron esa angustia, pero por último la institución les dio un recurso, tener una herramienta. **Subcomisionada Academia Judicial**

Sin embargo, en el caso del Poder Judicial se comentó que sí existe un equipo de psicología a disposición de los intermediarios/as, lo que es valorado positivamente.

Parece que hay varios grupos, el mío es de las primeras generaciones, porque yo fui el segundo grupo de intermediarios, siempre se nos ha dicho que el equipo de psicología está a nuestra disposición, para lo que necesitemos, y eso se agradece. Yo en lo personal no he utilizado este recurso porque terminé cansado, pero después que pasa el cansancio estoy super bien. Yo sé que hay muchos colegas que, sí les pasa y les puede pasar, entonces la importancia de estar acompañando se ve ahí. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

En el caso del Ministerio del Interior y Seguridad Pública tampoco han realizado actividades a nivel nacional como otras instituciones, sin embargo, cuentan con acuerdos como la dedicación del 20% de su jornada a asuntos relacionados a la entrevista investigativa videograbada, o también se les aplica una encuesta para hacer seguimiento del desgaste profesional en la que se incorporó la función de entrevistador/a. Se comentó también que se estaba trabajando en el desarrollo de una actividad de cuidado en equipo en la región de Magallanes, que surgió a partir de una iniciativa de la unidad en dicha región.

Ahora nosotros también este año estamos levantando cada cierto tiempo acá en el programa se hace una encuesta de desgaste profesional. Y este año incluimos el rol del entrevistador también a esa encuesta, para poder también tener esos datos como más objetivos y saber efectivamente cuáles son los elementos que desgastan. Y ahí un poco ir atacando a esos como problemas y conflictos en particular. Entonces creo que esa iniciativa nos va a ir dando también más luces hacia dónde orientar nuestro plan de acción en términos de cuidar a los entrevistadores. Pero claro es algo que estamos como al debe en términos de un cuidado de equipo en especial para este rol, con recursos también asignados, nosotros tenemos entrevistadoras a nivel nacional, quizás poder reunirnos al menos una vez al año entre todos, realizar algún otro tipo de actividades. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En esta institución se plantea que, aun cuando trabajan en temas de violencia y victimización, además de la realización de entrevistas investigativas videograbadas, no se ha podido implementar en la práctica una política de cuidado como sí se observa en otras instituciones en Chile.

Y si bien está como la institucionalidad por así decirlo, en la práctica ha sido difícil concretar y que siendo profesionales que trabajamos con violencia, con victimización, que la literatura y todo dice que efectivamente uno necesita de espacios de cuidado, etcétera, que en realidad son pocos los que existen, y cuando nosotros miramos incluso a nivel nacional como que otras instituciones sí tienen como buenas políticas de cuidado de equipo, etcétera, en el ámbito público es casi nulo, uno ve cosas más en el ámbito privado. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En cuanto al diseño de un plan o programa de salud mental, se comentó que sería preferible que fuera transversal o no dentro de cada institución, para generar mayor homogeneidad entre entrevistadores/as e intermediarios/as. Adicionalmente, en Carabineros de Chile se planteó que sería positivo que pudieran contar con atención psicológica a lo largo de todo Chile.

Que una vez al mes tengan el psicólogo lo encuentro super bueno. Sería bueno que se pudiera implementar a nivel nacional porque a es necesario. Por ejemplo, estoy en Pichilemu, es una comuna súper pequeña, y en el ámbito psicológico hay que arreglárselas solo **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Un autocuidado, de ser funcionario, una tarde libre o quizás, hacer una actividad en conjunto con los entrevistadores de la zona, algo en conjunto y los mismos funcionarios que vayan contando su experiencia, cómo se sienten, poder liberar tensión. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Entonces, respecto de la salud mental, yo creo que es súper importante que se establezca un plan, pero un plan que sea homogéneo. Y por lo tanto que no dependa de cada institución. Porque los que tengan recursos van a poder seguramente diseñarlo y los que no lo tengan van a tener que mirar nomás desde afuera. **Subcomisionado Poder Judicial**

En este sentido, subrayaron la importancia de generar actividades que trasciendan a las instituciones, siempre teniendo en mente las dificultades que genera su realización, por cuanto implica reducir la cantidad de entrevistadores/as disponibles en las distintas regiones por el tiempo que dure la actividad y contar con presupuesto para la participación de las personas. Por otra parte, se apuntó también a que es ideal que “no sea siempre en Santiago, porque esa cuestión también como que desmotiva a la gente, una política tan centralizada” (Entrevista Fundación Amparo y Justicia).

Creo que en esto también hay hartito de innovación, no hay una receta mágica. Pero, tienen que haber esos espacios donde los entrevistadores puedan compartir sus prácticas, sus quejas, sus dolores, sus alegrías también, así que esto de constituir un grupo creo que ayuda mucho también. Sobre todo, si

compartes el policía con el fiscal, con el juez. Que no tienen la posibilidad de compartir como pares.

Entrevista Fundación Amparo y Justicia

Sobre la periodicidad, se comentó que un año es una frecuencia demasiado baja para ser efectiva, “qué terapia o qué descanso significativo para el ámbito emocional o personal de uno, mental, psíquico, en ninguna parte se lleva una vez al año. Eso debiese ser una vez al mes. O una vez cada cierta cantidad de entrevistas” (Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile), aunque ciertamente es difícil hacer coincidir las diversas agendas: “Una buena terapia es compartir la experiencia de uno con los otros entrevistadores, pero el tiempo tal vez no dé para eso”. (Desertor/a Ministerio Público).

En el grupo focal de instructores/as se resaltó que efectivamente fungen como un espacio de vaciamiento para entrevistadores/as, pero que también se estaba pensando abordar la supervisión desde el punto de vista del impacto de las entrevistas sobre los/as profesionales que las aplican. Se comentó también respecto a la realización de actividades con mayor periodicidad.

desde el mando de la dirección de nosotros ya se va a empezar a implementar ¿cierto? para los próximos años de lo que viene y no va a ser solamente en uno porque este fue un autocuidado donde se juntó a todos los entrevistadores a nivel nacional, sino que ya el próximo año poder planificarlo y hacer dos autocuidados uno en un primer semestre y un segundo semestre, pero dividiendo las cantidades de entrevistadores como una manera también de poder brindarle este espacio también de contención y de poder también trabajar los temas de autocuidado, pero eso principalmente. [...] Y, no sé, por nosotros la experiencia que tuvimos ahora con la jornada fue súper gratificante. Ya los entrevistadores se reunieron, conversaron, sintieron que estaban todos en sintonía, hablando el mismo idioma, o sea, hubo este sentido de pertenencia a la comunidad, se reforzó muchísimo, pero no puede quedarse solamente en los tres días de trabajo que se reúnen y con este objetivo específico **Focus Instructores/as**

Por último, durante las entrevistas y grupos focales se preguntó a los/as participantes sobre recomendaciones en esta materia. En este sentido se mencionaron acciones tales como organizar un seminario o capacitación con profesionales de la psicología, actividades conjuntas con los entrevistadores/as de cada zona, jornadas de contención interinstitucionales, para compartir y liberar tensión.

5.2.4.2 Autocuidado

En cuanto a medidas de autocuidado, las distintas instituciones participantes de la implementación de la ley 21.057 comentaron que entrevistadores y entrevistadoras generan instancias para conversar entre ellas tras cada entrevista, o cuando tienen el tiempo para hacerlo. En el caso de que hacerlo presencialmente se dificulte, porque se encuentran en una región con alta dispersión territorial, o porque se han trasladado para realizar la entrevista, han buscado generar espacios de vaciamiento vía telefónica o vía WhatsApp;

Personalmente no sé, yo trataba, pues como que le trataba de contar a otro colega, oye, pasó esto, otro, me dejó un poco esta, así como un poco para yo desahogarme de lo que yo ya he sentido y tratar de yo relajarme, pero lo hacía yo mismo, o sea, con un colega de confianza que trabajaba en otra oficina, le contaba, hoy pasó esto otro, igual fue un poco fome, tenía lo que le pasó a la niña y como que trataba de contar, y ahí como que me sentía un poco más aliviado contándole a otra persona lo que sucedía en el momento. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Entonces, cuando nosotros salimos de una entrevista que ha sido muy complicada, en el en el caso de nosotros con Claudia tenemos la ventaja de que trabajamos juntas y que podemos conversar sobre lo

que nos pasó en la entrevista. Lamentablemente otros entrevistadores que van a realizar entrevistas a otro lugar, a una fiscalía local distinta, ellos se ven enfrentados solos a la entrevista y se quedan con esta sensación, con estos pensamientos, y no hay otro entrevistador que esté ahí cuando ellos salen para poder conversar. Lo hemos conversado y hemos tratado de que ellos, frente a estas situaciones, puedan llamar por teléfono, puedan conectarse con otro entrevistador, puedan conversar sobre lo que les pasó, si tuvieron alguna dificultad. Pero en lo real, igual es difícil que lo hagan, porque todos sabemos que estamos siempre muy ocupados todos, a nivel del de la fiscalía no hay una cultura o una política de autocuidado para los entrevistadores. No se ha implementado y eso es lo que falta. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Respecto al Ministerio Público, a nivel de autocuidado, uno de los entrevistadores plantea que, dado que debía desarrollar traslados constantes entre La Serena y Ovalle, modificó su agenda diaria para poder realizar ejercicio físico (levantándose a las 5 de la mañana), lo que le ayudaba a manejar la carga psicológica que tenía, “pero iniciativa personal también, no había ningún cuidado institucional” (Desertor/a Ministerio Público). El mismo fiscal plantea que también tenía una sobrecarga emocional elevada porque además de las entrevistas investigativas videograbadas con NNA, se ocupaba de causas sexuales con adultos. Otro entrevistado relata justamente esto como una carencia que fue planteada en diversas ocasiones a las jefaturas, “la falta de una política de autocuidado para los equipos que trabajan en delitos sexuales, eso no existe en la institución. A pesar de que sea casi como una cuestión obvia, no existe, no hay” (Desertor/a Ministerio Público). Por lo demás, entrevistadoras y entrevistadores activos subrayaron este mismo punto, estableciendo comparaciones con la Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile.

Esa carga, otro punto, porque no es solamente la carga laboral, sino que es la carga emocional, que me dejaran a mí solamente enfocado a causas sexuales; ya teniendo o tomando esta entrevista videograbada a niños, niñas, adolescentes, deja una carga emocional, y posterior a eso tener que tomar declaraciones en causas sexuales con adultos, genera una sobrecarga emocional que tampoco nos dan las herramientas para poder trabajarla o sobrellevarla para no llevársela a la casa. **Desertor/a Ministerio Público**

No, no hay preparación respecto de eso psicológicamente, no. Como decía uno de los colegas, respire profundo cinco veces y esa es una de las formas de prepararse psicológicamente para una entrevista [...] que nos dan los niños, pero autocuidado de parte del de la institución no lo tenemos, como se menciona que lo tiene PDI o lo tiene Carabineros. Yo desconozco qué herramientas tienen los funcionarios de Carabinero y PDI, pero nosotros acá no tenemos tiempos protegidos **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

De esta manera describen sus formas de autocuidado como una forma de supervivencia, para poder sobrellevar mínimamente la sobrecarga emocional, a pesar de no contar -en todos los casos- con las herramientas adecuadas. Uno de los entrevistadores planteó que su primera forma de autocuidado era bloquear su emocionalidad, algo que estudios recientes han identificado como común, y si bien tradicionalmente ha sido considerado negativo, con el tiempo se ha ido considerando precisamente como una forma de lidiar con el burnout y, sobre todo, con el estrés secundario.

Sí. Bueno, el caso mío es una manera, ¿cómo lo digo? Artesanal, por así decirlo, porque insisto, no tengo la herramienta para eso. Entonces, a ver, uno trata un poco de bloquearse, uno trata de, “mire, yo cumplo una función acá, yo no soy parte de, cumplo una función, por tanto, mi función empieza aquí y termina aquí”. Uno tiene que un poco tratar de rayar la cancha. E, insisto, bloquear la situación que uno está escuchando respecto a la situación personal familiar de uno. Yo creo que esa es una primera forma. Y la otra forma, cuando el bloqueo no funciona y uno se siente realmente afectado, tratar de conversar este tema con alguien. En alguna oportunidad tuve una experiencia muy muy triste, me afectó mucho y llamé a Evelin Lizana, que es psicóloga, que está encargada acá, trabaja en el grupo, y hablé como una hora [...]

Entonces, ella como es psicóloga tuvo, digamos, la capacidad de entender esto, de ayudarme, de retroalimentarme, qué sé yo **Desertor/a Poder Judicial**

Sí, o sea, tenemos un autocuidado que es bien... o sea, a nivel, por ejemplo, de apoyo víctima, que es bien básico. Básicamente nosotros nos preocupamos de nuestro propio autocuidado, con nuestros colegas de acá de apoyo víctima **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Otras formas de autocuidado mencionadas fueron simplemente ir a la playa (para quienes la tienen cerca de su lugar de trabajo o residencia) o hacer deporte, aunque también se complementaba con otras formas de apoyo, como tener el respaldo de la familia o con un especialista particular.

Nada, está la playa cerca aquí nomás. Un poco de mirar la playa, relajarse un poco y seguir trabajando. Yo creo que el resto del trabajo que tiene uno acá también va ayudándote a que de alguna forma vaya olvidando rápido o cambiando rápido la página de lo que son las entrevistas, porque como le digo yo tenía entrevista en la mañana y en la tarde me venía a trabajar, entonces ella como que iba pensando en otras cosas. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Sí, mira, siempre, yo he hecho deporte, gracias a Dios mi familia, no tengo problemas en la familia, entonces para mí eso es fundamental, siempre estoy ahí con el apoyo. Entonces yo hacía deporte, mi familia, mis hijas, y además que bueno, yo te conté que estuve un año completo ahí con psiquiatra particular. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Algunos entrevistadores que desertaron plantearon no haber tomado medidas de autocuidado, lo que de algún modo habría repercutido en su decisión posterior de renunciar a continuar realizando entrevistas investigativas videograbadas con NNA. No obstante, también se indicó que a veces no tienen el tiempo para adoptar las técnicas de autocuidado – aun conociéndolas-, tras la realización de una entrevista o intermediación.

No, si hubiese deseado hacerlo, no lo hice, puedo admitir que no busqué ninguna ayuda, lo que después se vio reflejado en el año pasado, donde ya renuncié a hacer entrevistas **Desertor/a Carabineros de Chile**

Hay una serie de técnicas que uno tiene que hacer, para poder desprenderse de la carga emocional, y ni siquiera a veces hay tiempo para tomarse un café o por último desahogarse. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

En esta misma línea, a nivel de instructores/as del Ministerio Público se subrayó que “no tenemos espacios formales de trabajo de autocuidado” (Focus Instructores/as), más allá de instancias informales que se han generado entre compañeras y compañeros de trabajo (vaciamiento, espacios para quiebres emocionales). No obstante, se mira positivamente que se haya incluido dentro de los lineamientos de las instituciones recientemente.

Por último, a nivel transversal se plantea que el PFC no incorpora en forma suficiente y generalizada contenidos ni orientaciones asociadas al autocuidado.

5.2.4.3 Incentivos no monetarios

Muchas personas plantearon que, mientras desempeñaban sus funciones realizando entrevistas o intermediaciones, nunca recibieron un reconocimiento institucional o de parte de sus jefaturas. Aunque posteriormente se desarrollaron algunas actividades en este sentido, probablemente con el incentivo de evitar más deserciones. Se mencionó además que se podría haber escrito alguna

anotación de mérito o felicitación en su hoja de vida, para agradecer y visibilizar la función que desempeñan, pero que aquello tampoco ocurre.

Creo que no porque cuando iniciamos este proceso, igual se nos prometieron varias cosas, que se iban a preocupar de nosotros, que iban a trabajar por un reconocimiento monetario extra, por el desgaste psicológico y de horas de trabajo, y esas situaciones nunca se dieron. Nunca se reconoció a un entrevistador por la labor que realizaba, en las diferentes ceremonias o actividades que hay durante el año, nunca se hizo nada de eso hasta que yo me fui. [...] La fiscalía no quería que me fuera, me llamaron mis mandos que son de enlace con Derechos Humanos y la dirección de Derechos Humanos de Carabineros, preguntándome por lo mismo, por qué me quería ir y todo ese tema. Y ahí se hizo una ceremonia de reconocimiento a la labor que desarrollamos en la Fiscalía, donde también fui invitado. [...] Ahí sí se hizo una, pero ya como para incentivar al resto que no se fuera, de esa perspectiva la vi yo.

Desertor/a Carabineros de Chile

Económicamente, no hay ninguna retribución, pero nosotros trabajamos con nuestra hoja de vida, que nos pueden dejar anotaciones de mérito por hacer bien ciertas labores. Yo creo que una forma de retribuir el trabajo al entrevistador también es dándole las gracias, porque al menos a mí nunca me las dieron, ni del Ministerio Público que es básicamente para quien uno está trabajando, y tampoco de la jefatura, entonces es una labor que se hace, pero no se ve y creo que una de las formas de visibilizar el trabajo es en nuestra hoja de vida. No sé cómo funcionan las otras instituciones, pero para nosotros igual es importante que se vea que estamos haciendo algo extra. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En el caso de Carabineros de Chile se subraya además que forma parte de la cultura institucional el que no haya un reforzamiento por parte de los altos mandos y las jefaturas respecto al trabajo realizado, el cual se hace entonces por convicción personal y no por alguna forma de reconocimiento.

Nosotros en general en esta institución [no] estamos muy acostumbrados a que nos reconozcan el trabajo que hacemos, el trabajo hay hacerlo por un tema de convicción, pero no es por un reconocimiento, menos, el mando o la jefatura nuestra van a van a precisar reconocer lo que estamos haciendo **Desertor/a Carabineros de Chile**

En el caso del Ministerio Público, se comentó que desde un inició se planteó que no existiría un trato particular para quienes realizaran las entrevistas investigativas videograbadas, principalmente porque se insertaba en una transformación más amplia dentro de la institución, y por la limitación de recursos. Pero tampoco hay una visibilización y sensibilización institucional adecuada, que se manifiesta en el hecho de que incluso algunos compañeros de trabajo no reconocen esta labor. En el focus group con entrevistadoras y entrevistadores activos, se comentó que sí se consignaba un reconocimiento por la realización de entrevistas videograbadas, aunque no se asocia a ningún tipo de meta institucional.

Esto iba a la par de un montón de modificaciones sistémicas y operativas que se han ido introduciendo en el actual Ministerio Público. [...] En otras áreas que dicen relación con mi función como abogado. Entonces, el mensaje era claro en el sentido de que a propósito y en particular, digamos, del rol como EIV no iban a haber consideraciones particulares de ese tipo, de incentivo, de protección, porque no es el único papel que desempeño o desempeñaba. **Desertor/a Ministerio Público**

yo debo hacer presente que, en mis evaluaciones como abogada asistente, sí se me reconoce el hecho de que además de tener funciones como abogada asistente, hago las funciones de entrevistadora. Pero como dentro de la evaluación, no más que hacen mención de que a pesar de que tengo una gran pausa,

cumpla con las metas y teniendo en cuenta que además soy entrevistadora. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Asimismo, en este ministerio se comentó que las compensaciones por horas, si bien serían deseables, también resultarían impracticables (pues alcanzan ya un número elevadísimo de horas).

Fíjate que es complejo el tema de esto del reconocimiento perfecto de la evaluación de desempeño y hemos consultado, pero no ha sido todo lógicamente, sino que dentro del contexto de reunión hemos planteado el tema tanto a nivel de jefaturas regionales como de entrevistadores sobre qué les parece que se fije como una meta individual es realizar entrevistas videograbadas y no hay mucha acogida, no ha habido mucha acogida, depende de la región de repente este tema de gestión como que la gente lo ve como con recelo entonces estamos viendo bien ese tema con la división de personas, de cómo poder asociarlo y además porque ahora que tenemos la posibilidad de tener una trazabilidad un poco más exacta, tenemos claridad de las cargas, entonces ahí ese tema hay que ver cómo va a funcionar. **Subcomisionada Ministerio Público**

Tienen como asumido y nos que a lo largo de los años nos han dado nuevas funciones y que la hemos cumplido y asumen que dando más funciones la vamos a seguir cumpliendo. Entonces, como súper importante eso, pero que no sea local, sino que sea a nivel nacional, viendo además todas las realidades que son distintas en las diferentes fiscalías. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

En el Poder Judicial se releva que históricamente “los incentivos en los poderes judiciales son súper escasos” (Desertor/a Poder Judicial). A pesar de ello, se comentó que se están discutiendo formas de hacer una forma de reconocimiento por el rol de intermediación. No obstante, lo anterior, intermediarias e intermediarios del Poder Judicial subrayaron que si bien actualmente existe un cierto reconocimiento formal a su actividad (“una notita, por el hecho de ser intermediario”), más que este tipo de reconocimientos les interesa el impacto que pueda generar su labor de intermediación, a la vez que ésta no las “reviente” o los “sobrepase”.

El que se acordara una especie de instrucción, que la labor de intermediario sea reconocida entre comillas, a través de las calificaciones, que se incentivara de esa manera, y de hecho es así porque a uno le ponen una notita, por el hecho de ser intermediario. En lo personal yo no busco aquello, de tener mejor nota porque soy intermediario, mis satisfacciones de eso no pasan por ahí. Creo que lo importante es que haya mayor empatía con la pega que uno hace. Porque los impactos que tiene el ser intermediario son muy disímiles, son muy distintos. [Otra participante] Con respecto a las notas y calificaciones, yo creo que no pasa por ahí, porque la verdad es que las calificaciones no son tan importantes, porque normalmente los que te califican, no tienen idea de tu trabajo, por lo menos acá en Santiago, la probabilidad de que alguno de los 31 ministros sepa alguna vez lo que tú hiciste, es casi nula. Pero sí es importante lo administrativo, que no te revienten, que no sea un castigo ser intermediador, no necesitas premios pero que tampoco te sobrepase. Tiene su recompensa igual, por lo lindo de hacerlo. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Por otra parte, uno de los entrevistados del Poder Judicial mencionó haber recibido el apoyo y ciertas formas de reconocimiento oficial por parte de un antiguo presidente de la Corte Suprema, lo que sirvió también como impulso para dar a conocer la labor de intermediación en el poder judicial.

Había un ministro que se llamaba Guillermo Silva, él fue presidente de la Corte Suprema y él fue bastante apoyador de este grupo de intermediarios. Que era como uno una suerte de discípulos, éramos como diez, doce, que estábamos trabajando en esto. Pero él nos apoyó bastante en términos de las comisiones de servicio, y de un reconocimiento, incluso en algún momento nos entregaron como un diploma, algo así, Y respondo por haber participado en esto, entendiendo que nosotros destinábamos tiempo de nuestra parte absolutamente ajena a nuestro trabajo, digamos. Y esto no tenía ninguna retribución de

ningún tipo, era vocación solamente. [...] De ahí en adelante ya empezó a hacerse más conocido esto.

Desertor/a Poder Judicial

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se comentó que el rol de entrevistador/a no se visibiliza al hablar de una “doble función” dentro de la institución (profesional y coordinador), cuando las entrevistas suponen una tercera función agregada a las otras dos.

Visualizar además el trabajo, porque por ejemplo en el caso de (...) función de profesional y coordinador, se habla siempre de la doble función y se invisibiliza el rol del entrevistador, por ejemplo, he tenido reuniones con asesoras técnicas, qué sé yo, se habla y se refiere como la doble función, pero en realidad son tres funciones y eso es incompatible pensando que además tenemos que dar atención, pero también tenemos que cumplir con las otras metas de gestión que tienen que ver con ofertar los servicios, con todo lo que tiene que ver con la inserción del programa en el territorio, y que eso significa un reporte de usuarios que requieren atención. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Sin embargo, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en algunos casos sí se menciona haber recibido alguna forma de reconocimiento institucional, o de valoración positiva asociada a la realización de la labor como entrevistador o entrevistadora, donde se relevó la alta valoración recibida desde la institución respecto a la labor interinstitucional que se hacía.

Cuando me seleccionaron para ser entrevistador acá en el centro de apoyo a víctimas de Angol, lo veían como algo positivo, [...] acá lo vieron incluso como algo súper valioso para nuestro trabajo interinstitucional que hacemos, coordinación con fiscalía, con educación, con salud, decir que tú tienes un entrevistador también. Aquí se valora súper positivo eso. Pero también cuando yo le dije a mi jefa, “mira, yo no voy a continuar”, me dijo, “está bien, si no se te está prestando el apoyo necesario, tampoco voy a hacer más”. Me apoyaron en ambas situaciones. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En esta institución, se consideró también la posibilidad de establecer horas compensatorias, y se concretó el escribir una anotación de mérito en la hoja de vida de las funcionarias.

Yo sé que ahora acá se dio, por ejemplo, una anotación de mérito para todas las entrevistadoras. Yo creo que esas son buenas formas de generar, de cierta manera, una recompensa frente a esta vocación. Porque al final acá no es que uno esté ganando como más dinero ni nada, sabemos que esta ley viene sin presupuesto, entonces es como una recompensa distinta, pero se valora mucho, ya desde el valor que se le da a este trabajo. [...] En algún momento sí tuve una anotación también de mérito porque participé en una publicación que hizo el Ministerio de Justicia donde contrató a una productora y nos grabó, digamos, hicieron videos de YouTube respecto a la ley y los videos siguen ahí. Y ahí, digamos, la institución me dio una anotación de mérito por haber participado en esa instancia. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

5.2.4.4 Incentivos monetarios

La falta de incentivos económicos a través de la incorporación las evaluaciones de desempeño o una remuneración extra por la labor realizada fue comentada por entrevistadores y entrevistadoras de diversas instituciones, no obstante en Carabineros de Chile y el Ministerio del Interior, se subrayó que a pesar de que se hicieron algunas promesas en ese sentido, éstas no se materializaron (antes de concretarse la deserción).

la general dijo que el proyecto era que nosotros íbamos a ganar un porcentaje más en nuestro sueldo, como en otras cosas que se hacen en Carabineros como especialidades, que esto iba a ser una

especialidad, que no iban a remunerar con un 20% más por el doble trabajo que nosotros hacíamos, y que el trabajo se estaba haciendo bien, y que eso ya estaba en marcha. Y al final lo único que dieron es una picantería de chapa que no sirve para nada, porque ni siquiera está compensada con algo económico, yo de hecho ni la compré porque además la teníamos que comprar, yo no la compré porque cómo la voy a comprar si no estoy ganando. **Desertor/a Carabineros de Chile**

En este marco, se señala que en las metas y evaluaciones por desempeño no existe un ítem asociado a la realización de entrevistas o intermediaciones, con lo cual, aun cuando destinen una parte importante de su tiempo y lo hagan con mucha motivación y de manera destacada, esto no tiene ningún impacto en su desempeño de cara a sus instituciones respectivas, lo cual tiene una connotación simbólica y económica. Desde una perspectiva simbólica, se busca visibilizar ese punto de alguna manera. En la Policía de Investigaciones se mencionó además la presión que significa atender a todas las investigaciones -no vinculadas a la ley 21.057- dentro de los plazos establecidos para evitar ser sancionados, aún más si aparecen señalados en las 'providencias'.

Nosotros igual estamos haciendo varios trabajos para poder visualizar un poquito el tema de la labor que ellos cumplen. Hemos sacado varios temas como instrucciones internas, donde hoy día ellos tienen que, por ejemplo, levantar el dato de cada vez que hacen una entrevista, hacer un informe, para que ese informe se visualice en la carga laboral que ellos hoy día tienen en su unidad, por ejemplo, y que no pase como que no han hecho nada **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

dentro de toda la carga laboral que tenemos, que aparte entrevistar hay un hay un mecanismo de presión que ejerce la jefatura. Se llama Providencia, un documento que baja de la prefectura de cada prefectura donde cuando uno tiene mucha carga laboral atrasada nos piden ponernos al día devolver las investigaciones y del caso de que uno no llegue a cumplir la meta obviamente hay una sanción. Como estamos con esta sobrecarga laboral, obviamente siempre estamos saliendo mencionado en las providencias **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio Público también se refirieron a esto, planteando que no existe ninguna forma de valorización o visualización institucional de la labor que realizan como entrevistadores y entrevistadoras mediante las evaluaciones de desempeño.

Al final del año, a mí como abogado asistente, como fiscal, no me evalúan por la entrevista, no me dicen nada, tuviste 10 entrevistas, de las 10, 5 se fueron a juicio, 5 no sé, o de las 10, 5 dejaron alguna felicitación a la familia, se paró la atención. Me evalúan solamente números, causas, que fui a juicio, no, no ven la causa, absolución, condena, tramitación, causas vigentes, atraso. Entonces no te evalúan como entrevistador, no te dan tampoco un apartado en la evaluación para entrevistador o que eso te sume por ejemplo en la nota final de tu evaluación, decir ya tiene un 6.5 pero también el entrevistador, tiene un 7, te va a promediar, no, no lo hace. **Desertor/a Ministerio Público**

Por último, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se piensa incorporar el rol de entrevistador en la evaluación de desempeño, para cada una de las personas que realizan entrevistas, de modo que se visibilice y valore institucionalmente su labor.

En dicho contexto cabe considerar que en el Plan de Acción se consideraron este tipo de medidas, las que sin embargo son observadas por quienes las propusieron solo como "un grano de arena en una playa". Entre ellas está valorizar la labor de intermediador/a en la calificación anual que, si bien "en términos prácticos no tiene mucha importancia, pero algo hace que por lo menos fuera un reconocimiento, una visibilización, aunque fuera simbólica" (Subcomisionado Poder Judicial). Al respecto, se adiciona la disparidad que se produce respecto de quienes no hacen intermediaciones, pues los niveles de productividad (por ejemplo, número de fallos mensuales) serán difícilmente iguales, lo que los deja en una posición desmejorada.

Yo creo que la visibilización de la función es un tema pendiente aún. ¿A qué me refiero con esto? no sé, más allá de la carga adicional laboral que signifique esto, es que sea incorporado dentro de los procesos de gestión de cada institución, no sé si me explico. Es decir, que si yo ejerzo mi función natural y además tengo esta función de entrevistador, que esto pueda ser no solamente incorporado a mi rutina laboral, sino que también sea medible en términos de gestión también, es decir, que díganos, mire, este caballero también intermedia y esta intermediación significa tantas horas de trabajo, pero también ayuda a o tanta colaboración al proceso de gestión. ¿No? Eso yo creo que estamos todavía al debe.

Subcomisionado Poder Judicial

Porque ves que te sacas la cresta para cumplir con los dos lados, y aun así tu jefe, tu superior, en el caso nuestro, que te tiene que calificar, o te pone la misma nota que a todo el resto del perraje, o incluso a veces menos porque lo que te miden es tu producción. En el caso nuestro, por ejemplo, el número de fallos. Y yo no puedo tener el mismo número de fallos de otro ser que no intermedia ¿me cachay? Entonces ahí hay una mezcla entre ignorancia, pero creo que a estas alturas más que ignorancia es no querer entender y no querer hacerte cargo. **Focus Instructores/as**

Un entrevistado del Poder Judicial destacó las dificultades que tuvieron para implementar el reconocimiento a la labor de intermediación en las calificaciones anuales, pues debió comunicarse personalmente con los presidentes de todas las Cortes de Apelaciones del país para transmitirles esta decisión, firmada por el presidente de la Corte Suprema. Subrayó que en general existía un débil conocimiento de la ley 21.057 y aún menos respecto de la labor de intermediario e intermediaria, y si bien tuvo una recepción favorable, algunos señalaron simplemente que lo iban a “tomar como factor”. En definitiva, es un aspecto que se está implementando, pero que ha requerido un trabajo de sensibilización para poder generar un “convencimiento de la importancia del trabajo” (Subcomisionado Poder Judicial).

Por su parte, en el Poder Judicial también se ha estado trabajando en generar incentivos monetarios, sin embargo, es necesario considerar que esto podría tener como efecto no buscado el atraer funcionarios y funcionarias que no tengan la vocación y la motivación que se requiere para desempeñar las labores de intermediación, pero el filtro debiera ser la entrevista y la capacitación.

Me parece que lo que definió el Poder Judicial en términos de incentivo apunta a donde uno esperaría. Ahora, lo que sí y yo creo que aquí ya es un tema más bien de política de gestión de personas, es que hasta dónde yo llego con los incentivos, que no signifique que se transforme en un super Candy, voy a ponerlo en una caricatura. Que quieran participar personas que no necesariamente están interesadas por la función sino más bien por el cambio. Yo creo que los incentivos no necesariamente van a generar ese escenario. **Subcomisionada Academia Judicial**

Por otra parte, también se propuso una compensación horaria o la posibilidad de establecer una asignación de riesgo o un incremento de la remuneración, como se planteó en la Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile. En el caso del Poder Judicial se planteó que este tipo de medidas podrían ayudar, sin embargo, podría producir que ingresen jueces que no tienen una real motivación y/o compromiso con los objetivos de la ley 21.057.

En este marco, tanto en Carabineros de Chile como en la Policía de Investigaciones se comentó respecto a la posibilidad de acceder a algún tipo de bono especial o asignación por riesgo, en tanto es su salud mental la que se ve expuesta debido al conjunto de tareas vinculadas a la ley 21.057 que deben realizar.

El GOPE tiene una asignación de riesgo especial por el riesgo que representa ser del grupo de operaciones especiales. Tienen una asignación especial por pertenecer a esa especialidad [...]. Acá en el caso de los

entrevistadores, ellos igual están sujetos a verse afectados psicológicamente. No sé, asignarle a los que son entrevistadores un bono especial, un bono especial por salud mental, porque también en la autoridad fiscalizadora les pagan un bono especial, pero acá esto también es salud, esto también es algo por el que también se podría haber afectado y yo les asignaría un bono especial a ellos al igual que la otra especialidad. **Desertor/a Carabineros de Chile**

hoy día estamos trabajando con el tema de los nocivos también. Los nocivos hoy día son sustancias que hay una orden, por ahí una ley que permite darle nocivos hoy día solamente a los que son de delitos sexuales, porque eso se trabajó internamente para que todos los funcionarios de delitos sexuales tengan ese nocivo, que son recursos, plata, un cierto porcentaje de su sueldo, por ejemplo. Hoy día estamos trabajando para que todos los entrevistadores tengan ese nocivo, hoy día ya está autorizado por el director, se está haciendo la tramitación administrativa. Solamente va a empezar a generarlo.

Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se comentó que se estaba trabajando en aumentar la remuneración de las entrevistadoras mediante un cambio de grado, lo que se considera bastante factible, pero que de no producirse -se planteó- podría ser un detonante de deserción.

la remuneración de nuestras entrevistadoras, nosotros trabajamos en el servicio público, con el estatuto administrativo y nuestros sueldos se establecen por grados y en promedio nuestros entrevistadores vienen de los grados profesionales más bajos. Siendo que cumplen este doble rol **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

nosotros lo planteamos ya en una reunión al jefe del del CAP, del programa, solicitando lo mismo, cambios de grado, porque nosotros entendemos y sabemos que esto a nivel político sí se puede hacer [...] nos planteamos la idea de poder renunciar, si no se cumplían todas estas condiciones [...] finalmente las compañeras que renunciaron fueron porque se trasladaron, se fueron a otra pega, fueron dos, entonces por eso se fueron. finalmente, nosotros no hemos renunciado, pero nos dan las ganas, sí, efectivamente, porque todas estas condiciones nos desmotivan **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Al comentar de que no reciben ningún tipo de incentivo o compensación en el Ministerio Público, se plantea -como contraste- que cuando se incrementó notablemente el número de deudores por pensiones de alimentos e ingresaron esas causas, los funcionarios administrativos debieron trabajar el fin de semana horas extra, sin embargo -a diferencia de los y las entrevistadoras- se les dio a elegir entre recibir el pago como horas extras o como horas compensatorias, para tener más días administrativos libres.

Entonces, uno ve que otro funcionario, por realizar una función adicional a su trabajo recibe o una remuneración o tiempo libre de calidad con su familia que puede ser tomado después. Y nosotros estamos haciendo exactamente lo mismo, una función adicional a nuestro trabajo, que además es técnica, que si nosotros hacemos mal una entrevista nos arriesgamos incluso un sumario, si cometemos un error, no tenemos ningún tipo de ventaja. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Por otra parte, los viáticos asociados a los traslados para realizar las entrevistas también generan dificultades entre los consultados. En Carabineros de Chile, especialmente en las regiones del norte del país, muchos entrevistadores y entrevistadoras plantearon haber tenido que costear con recursos propios (vehículo, combustible, peaje, estacionamiento) los traslados a otras localidades, para llevar a cabo la entrevista investigativa videograbada.

Entonces generalmente los problemas eran de traslado, que los traslados hacia la entrevista o hacia la intermediación, la hacíamos nosotros por cuenta propia, por nuestros medios, con nuestros vehículos,

gastando de nuestros recursos y en general ese era como el mayor problema. **Desertor/a Carabineros de Chile**

El transporte, porque uno no es entrevistador solamente del lugar donde vive o donde trabaja, por ejemplo, yo trabajaba en Linares, vivía en Linares y allá, gracias a Dios, puedo decir que, en la otra ciudad del Maule, donde había salas de entrevistas, también había entrevistadores. Entonces yo cubría solamente Linares, y me movilizaba en bicicleta hasta la fiscalía. Pero eso no ocurrió después en el Bío Bío, porque acá en la región del Bío Bío, Concepción, me mandaron a hacer entrevistas a las 8 de la mañana tenía que estar en Lebu y después al otro día, en otro horario tenía que estar en Los Ángeles y eso, ¿quién lo cubre? Mi bolsillo nomás tenía que cubrirlo, y tampoco el rol de entrevistador tampoco es remunerado, tampoco recibo ninguna gratificación por ser entrevistador, entonces yo tenía que costearme el transporte a realizar eso **Desertor/a Carabineros de Chile**

En la Policía de Investigaciones se indicó que contaban con el pago por comisiones de servicio, en caso de realizar traslados entre localidades, sin embargo, se subrayó que esto es más fácil de gestionar en la Región Metropolitana, desde el mismo Centro de Entrevista Investigativa Videograbada, que en otras regiones. Una de las entrevistadoras activas comentó que estos montos son reducidos y que, considerando que el rol de entrevistador no es remunerado, al final todo esto significa desembolsar dinero de su propio bolsillo. En otros casos, debían recurrir a colegas de trabajo para que las trasladaran en el vehículo institucional, pero esto les generaba una incomodidad finalmente.

Comentarios negativos en cuanto a lo económico porque efectivamente a nosotros para salir así en mi caso te pagan cierto porcentaje de viáticos entonces claro uno va a obtener ese beneficio económico dicen ellos pero claro uno si dice no si está ganando plata por hacer esto pero ¿Qué plata uno está ganando? si al final dentro de lo que tiene que tomar desayuno, de lo que tiene que comer, de todo lo que tiene que hacer, al final uno muchas veces gasta mucho más de lo que de lo que recibe. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Sí, fueron un obstáculo, de hecho, al principio yo tuve problemas con mi jefe porque quería que yo me fuera en auto particular a cumplir las labores de entrevistadora, obviamente me negué porque era parte de la... en si la jefatura tiene que haber puesto a disposición vehículos para que nosotros fuéramos a cumplir la labor. Entonces al final, ¿qué pasaba? Que le pedíamos favor a compañero, o le pedíamos, me puedo ir a dejar y eso también generaba que otras personas que no tenían nada que ver con el tema de la ley 21.057 pudiera perder tiempo en esto. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio Público se comentó que se bien se facilitan ciertos recursos, como vehículos institucionales o el reembolso por los gastos en combustible, finalmente no se cubren todos los gastos en los que incurren, y por tanto hay una percepción de injusticia y desgaste físico y emocional que no es compensado de alguna forma. Como planteó un entrevistador, “Yo pago para ser entrevistador, que tampoco es el objetivo”. Aun así, se comentó que, dado que muchas entrevistadoras y entrevistadores deben trasladarse a dependencias del Ministerio Público, buscan formas para facilitarles el traslado, como cederles sitios de estacionamiento.

Facilita la camioneta de la fiscalía, por lo tanto, uno no incurre en gastos económicos, pero si el que maneja soy yo, una hora un cuarto, una hora y media y tengo que llegar a tomar la entrevista y después irme, entonces también un gasto físico, no va alguien manejando la camioneta, o sea alguien distinto a mí. **Desertor/a Ministerio Público**

Para mí incluso rendir el tema de la bencina es un cacho porque lo tienen que aprobar, así que me resigné y no rindo ni siquiera la bencina, me desplazo como cuarenta y cinco minutos desde mi casa al lugar donde tengo que ir a hacer la entrevista... en Quintero y yo vivo en Concón, entonces es un costo desde

lo económico, lo emocional. [...] El tema de los cometidos sería ideal que no tuviésemos que hacer un cometido. Que simplemente se asumiera que, si te citan a una entrevista en una localidad distinta a la que estás yendo, te gestiona el cometido de manera automática, se tramite sin tener que pedirle a mi jefe, además, y hacer otro trámite adicional. [...] Tenía que esperar a que mi jefe me lo aprobara, tengo que rellenar una plantilla muy latera en Excel, ir a esperar de nuevo a que él me lo firme, y me aburrí. Y dije, chao. Yo pago para ser entrevistador, que tampoco es el objetivo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

En el Poder Judicial se comentó que, aunque también tienen la posibilidad de solicitar reembolsos por desplazamientos, esto es un proceso muy dificultoso debido a la incompreensión de los administradores, que en algunos casos dificultan completamente tales procesos.

tuvimos que generar un acta de la Corte Suprema para ordenar el tema y ponerlo por escrito, pero todavía hay tribunales, administradores, porque en el fondo si yo voy a algún lugar yo genero esos gastos y después en mi tribunal voy en contra, en el fondo los cobro en mi tribunal, en la unidad de servicios y eso es a su vez la corporación administrativa. Pero todavía hay tribunales que no entienden, todavía hay intermediarios que de repente, sobre todo los TAG, bencina y todo eso, andan como pidiendo que les fallen, les desconocen el cargo, le dicen poco menos que “porque a usted se le ocurrió ir a Melipilla”. Y nosotros ya logramos lo que teníamos que lograr, que en fondo saliera un acta a la Corte Suprema diciendo esto funciona así, o sea, después de eso es como que baje Jesucristo y escriba las tablas de la ley de nuevo, entonces aun así, por eso te digo yo que es como un tema de repente estructural. **Focus Instructores/as**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se planteó que si bien se reembolsan los gastos por traslado mediante el cometido de servicio nacional, esto puede tardar hasta seis meses, y en lugares turísticos (como Valdivia, por ejemplo) “te sale en un valor que es mucho más alto que lo que te paga un cometido” (los viáticos se pagan de acuerdo al grado dentro de la institución), por lo tanto debían generar estrategias entre los mismos entrevistadores y entrevistadoras para encontrar lugares más económicos, muchas veces alejados del lugar de la entrevista, lo que suponía trasladarse en el vehículo particular. De este modo, se plantea que se deberían contemplar recursos para desempeñar la labor de entrevistador/a, al menos para cubrir estos desplazamientos, planteando que esta falta de presupuesto puede volverse crítica para la continuidad del sistema.

si tú implementas una ley que no contempla recursos, no necesariamente tú le pagas a los entrevistadores, porque yo doy fe de que todos mis colegas del Ministerio del Interior y de todos los entrevistadores, lo hacen básicamente porque tienen las ganas de hacerlo. Pero si tú no le generas condiciones básicas, como hospedarse en un lugar decente, movilizarse con las mínimas condiciones. Todo ese tipo de situaciones te va generando un desgaste que no tiene que ver ni siquiera con la entrevista propiamente tal. Tiene que ver con el sistema. Que no te provee básicamente lo mínimo. [...] creo que básicamente mis colegas en algún minuto van a seguir renunciando porque es insostenible mantener esto lo que te digo yo, los alojamientos de pagar de tu bolsillo no van a dar mucho tiempo, así que eso creo yo, no creo que yo vaya a ser el primero y el último que renuncie, por lo menos del Ministerio del Interior. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Así, se planteó la necesidad de agilizar el pago de viáticos, para que tarden menos de un mes en efectuarse.

5.2.4.5 Satisfacción por compasión

En las distintas instituciones hubo múltiples y efusivos reconocimientos a la gran satisfacción que genera la labor que desempeñan como entrevistadores/as e intermediarios/as, lo que destaca como uno de los pilares de la continuidad del sistema implementado por la ley 21.057. En este sentido, en

Carabineros de Chile destacaron que su labor como entrevistadores/as les gustaba mucho, aún para quienes desertaron, y que hay una gran satisfacción asociada a la realización de las entrevistas investigativas videograbada e intermediaciones, pudiendo obtener la información necesaria para el proceso penal y ayudando a los NNA en el proceso de intermediación.

Me gustaba el trabajo investigativo, me gustaba el cómo se trabajaba, me gustaba que estuviésemos siendo pioneros y estábamos implementando esta ley y para mí era un hito. **Desertor/a Carabineros de Chile**

es tan importante, es tan bonito, es un trabajo tan bonito. Es algo que, he hecho un montón de cuestiones en Carabineros, de todo tipo, pero esto es lo que a mí más me ha llenado y lo que encuentro que es el aporte más efectivo que he hecho a la sociedad. **Desertor/a Carabineros de Chile**

De la misma manera, en la Policía de Investigaciones se destacaron estos mismos elementos, y así también, se contrasta la alta motivación y satisfacción que existe en torno a los principios rectores de la ley 21.057, con elementos contextuales vinculados a la implementación, que serían los que generan cierto malestar y, lo que no es menor, deserción.

Pese a lo ingrata que es, el resultado de cada entrevista, cuando son entrevistas bien llevadas o acabadas, donde me refiero que el niño ponga su relato, lograr sacar información, obtener lo que uno está buscando, lo que la investigación requiere, finalmente cuando todo eso se logra y es bien logrado, hay una satisfacción inmensa, uno dice, o sea, genial, con esto vamos a poder llegar a condenar al sujeto, muchas veces. Y una condena significativa, entonces es bacán el aporte. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Toda la gente está conforme con lo que se hace con los niños, lo que se hace en la sala de entrevista. Están súper contentos, han dado cuenta de lo mal que se trabajó por mucho tiempo. Entonces el problema no es que no te guste lo que estén haciendo, el problema es el contorno, el contexto de la situación propiamente tal, para llegar a tomar una entrevista. Pero el problema para nada es que hay un disgusto, que no me gusta esto, no puedo con esto, yo creo que no. Yo creo que son más factores externos, independiente que haya afectación quizás por lo que tú estás escuchando. Pero con otro tipo de apoyo, la afectación se puede manejar tranquilamente. **Instructor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Este mismo tipo de argumentos fue subrayado en el Ministerio Público, agregando una felicitación a la labor realizada por otros entrevistadores y entrevistadoras, que han servido efectivamente para lograr condenas de manera exitosa.

Pero bueno, es una pega gratificante al final. Yo he tenido hartas condenas de entrevistas que he hecho, he logrado yo como subrogante fiscal, hartas condenas gracias a otros entrevistadores y eso es increíble, poder sentir que le dimos justicia a un niño o que castigamos a un imputado, es una sensación que al final paga por todos los malos ratos de los que estamos hablando. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

En el Poder Judicial se celebró la capacidad que tienen las intermediaciones para permitir un relato más libre de los NNA, pero mucho más aún, la tranquilidad (o la mayor tranquilidad relativa, respecto los procedimientos antiguos) que les transmite un procedimiento de estas características, lo que ha sido reconocido por los mismos NNA. Como planteó un juez, se percibía una mística especial desde los procesos formativos, algo similar a la formación de “una cofradía especial, así como si fuéramos, para transmitir la idea correcta, una especie de enviados de otro planeta, que venimos a humanizar la justicia para los menores” (Desertor/a Poder Judicial).

Yo he hecho muchas intermediaciones, y en ese camino yo me he dado cuenta de que esa herramienta es bastante útil, por distintos motivos, no solamente para poder permitir que el niño, niña o adolescente pueda dar un relato más libre, más espontáneo, más transparente y que por lo tanto no esté ahí viviendo una experiencia que uno puede percibir como mucho más frontal. Sino que también justamente por el menor impacto que puede llegar a tener en ellos, el pasar por estos procesos. Incluso algunos me lo han hecho saber, que porque llegan con mucho miedo, entonces cuando la cosa termina y se dan cuenta de que no fue tan terrible, y uno ejerce un rol para que eso suceda. Entonces esa es la parte que para mí cumple ese deseo y ese anhelo que en mí estaba cuando yo empecé con el tema. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Yo soy juez viejo, yo fui del sistema antiguo, llevo veinte años en tercera categoría, yo sé lo que era antes. Lo encuentro un cambio importante, una cosa tan dignificadora para el niño. Y la verdad es que siento que mis colegas valoran lo que yo hago, pero, aunque no fuera así, con lo que siento en con el niño es suficiente, no necesito nada más. No sé si a los ministros, a la parte más jerárquica. Le interesará o no, no sé si lo valorará o no. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Este tipo de satisfacción también fue planteada en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, así como también por parte de los instructores, quienes manifestaron una doble satisfacción: primero por la labor que realizan de intermediarios/as y entrevistadores/as, como por ver cómo esto es un resultado de su propio rol como instructores.

Totalmente. Ese fue, digamos, así puro. Porque como te digo, yo estaba muy entusiasmada, muy contenta con todo lo que hacía y con todo lo que se estaba logrando en el país. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

el ser instructor tiene un poco de coaching, tiene un poco como de sacar lo mejor de ti. A lo mejor no lo haces igual al de al lado o al del otro lado, pero sacas otras herramientas que otros no tienen y veo que muchos jueces como personas se superan a sí mismos y lo hacen con tanto amor y dedicación para lograr una buena conexión con los niños, que la verdad que a mí me emociona. Y cuando me toca ver los videos y ver lo que logran, es súper reconfortante. **Focus Instructores/as**

En este marco, entrevistadoras y entrevistadores reconocen el valor de la entrevista investigativa videograbada en el desarrollo de la investigación, pero también y sobre todo, ayudar a la víctima, tanto a esclarecer los hechos que se denuncian como a prevenir la victimización secundaria.

Mientras más información tú logras obtener, más posibilidades va a tener el fiscal a cargo. El caso de generar mejores herramientas para llegar a un juicio oral, mientras menos información tienes, menos herramientas le das. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

tenéis que comprender cuál es tu labor que tu labor finalmente es poder coadyuvar por un lado al Ministerio Público en obtener un resultado, pero por sobre todo a la víctima que pueda que pueda tener una mejor entrega de información, una mejor develación y que pueda comprender que lo que ella está aportando a este entrevistador va a servir finalmente. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Realmente voy a obtener la información relevante porque esto no es una entrevista ni pericial, no es una entrevista como reparatoria, es una entrevista investigativa, es un insumo súper relevante para el tema investigativo. Y desde ahí la institución debiera verlo como algo muy relevante, porque esto es tan relevante como ir a fijar un sitio de suceso. Es tan relevante como otra diligencia policial investigativa. Yo diría que incluso más relevante. Porque el fuerte de los delitos que investiga el área de los delitos sexuales es abuso sexual. Y, por lo tanto, la principal prueba por así decirlo es el testimonio de la víctima. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Así como ya se vio en relación con la satisfacción con el rol de entrevistador o intermediario, diversos funcionarios y funcionarias manifestaron su total compromiso con los niños, niñas y adolescentes, como motivación para acreditarse y realizar sus labores bajo la ley 21.057. Y en particular, se mencionó positivamente el cambio en los procedimientos investigativos a nivel de todo el sistema para prevenir la victimización secundaria.

La motivación para ingresar al equipo de entrevistadores es netamente el poder ayudar a los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de delito. Creo que esa es la motivación más fuerte que tenemos como entrevistadores de la ley 21.057. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Acabo de renovar mi certificación, y la verdad es que a mí me gusta, yo lo elegí porque me gusta, tengo un compromiso con los niños, tengo hijos de esa edad, adolescentes, me llena una parte del alma. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

la prevención de la victimización secundaria es como el eje fundamental del aporte de que estos niños y adolescentes, se puede regular este tránsito por las instituciones y a través de esta ley y ser parte de esta ley de colaborar de forma concreta y estar disponible para realizar las entrevistas; creo que ser un aporte en ese aspecto para mí es fundamental, porque trabajo directamente con niñas, niños y adolescentes, hace muchos años. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Asimismo, el desarrollo de la ley 21.057 y su posterior implementación fue generando una motivación en quienes posteriormente se acreditarían como intermediarios/as o entrevistadoras/es, sobre todo por tener cierto conocimiento experiencial respecto a cómo se desarrollaban los procedimientos con NNA previo a la ley. En este sentido, se identifica un apoyo a los principios que promueve la ley desde sus etapas más tempranas.

En mi caso la motivación se fue dando más que por interiorizarme acerca del cambio que se estaba produciendo en la ley, era porque yo antes de ser juez de tribunal oral, en alguna época, hace muchos años atrás, también había sido juez de familia, entonces el tema del impacto que tiene en los niños someterse a los procesos en general y sobre todo tratándose de procesos penales, eso motivaba que efectivamente uno viera si se están aportando las herramientas y los cambios para ir mejorando aquel impacto. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Había expectativas en relación con poder contribuir desde la política pública a un resguardado proceso investigativo, pero esa era mi expectativa, porque era totalmente desconocido hasta para nuestras jefaturas en ese entonces. Claro, se estaba recién iniciando. Entonces, la verdad que fue como que uno se fue subiendo a este proceso, inclusive después de la acreditación empezamos a viajar, a promocionar la ley y eso también fue bastante motivador. Sí, apoyamos bastante en eso, el primer grupo de entrevistadora e intermediadores. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En este marco, también se observó una alta valoración del enfoque adoptado bajo la ley 21.057, permitiendo una mayor capacidad de expresión a los NNA en sus propios términos, lo que va de la mano de una valoración muy positiva del protocolo y los resultados de su aplicación. Así también, significó un cambio muy grande por ejemplo en Carabineros de Chile, desde el momento mismo de la toma de denuncia, lo que también fue muy valorado por instructores y otros funcionarios.

Para mí sí en lo particular, yo te juro ya han pasado años y aún recuerdo el protocolo y lo que más me marcó en una oportunidad, que fue incluso la primera entrevista que yo hice, fue una adolescente que me dijo, cuando yo le pregunté, ¿tienes algo más que decirme? Me dijo, “solo quiero darle las gracias, porque primera vez que me sentí escuchada y por primera vez pude contar con tranquilidad lo feo que

me pasó”. Entonces, el escuchar eso, sentir eso por primera vez, ahí realmente sentí que esto resultaba y que era necesario, y que era muy necesario. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Es otra cosa, lo que nosotros hacíamos antes entrevistando a niños no tiene nada que ver con esto. O sea, esto es realmente maravilloso desde donde usted lo mire. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Y nada, la motivación principal tiene que ver con lo mismo que también me lleva a ser entrevistadora, o sea, como un poco sentirse parte también de este cambio de paradigma que establece también una restitución y un ejercicio de los derechos de los niños niñas y adolescentes distintas a como se llevaba antes en el país. **Focus Instructores/as**

Instructores e instructoras de diversas instituciones también valoraron ampliamente haber podido asumir este rol y contribuir desde la formación, el apoyo y la retroalimentación, al desarrollo del sistema y, de esta manera, ayudar a los niños, niñas y adolescentes que deben enfrentar estos procedimientos bajo un nuevo paradigma.

Y poder aportar también, desde los aprendizajes de uno transmitir los aprendizajes que uno tiene a otros y poder ir supervisando también, o modelando también aprendizajes de otros, es algo que es también sumamente motivante. [Otra instructora comenta] Estuve en la generación de la ley, en la construcción, en la implementación, en la implementación del poder judicial. Entonces, como que estoy en todos los roles. Pero uno de los roles más lindos que me ha tocado hacer es de instructora. Me encanta. Fue como un descubrimiento para mí desde el 2018 ejercer este rol y es lo que me, de alguna manera, el sacar adelante el sistema, la ley, generar este cambio sobre cambio por los jueces que somos piedras duras, la verdad es que ha sido dentro de todo lo que me ha tocado ser, de las cosas más bonitas ser instructora. **Focus Instructores/as**

Respecto a los principales facilitadores o factores protectores para la continuidad del sistema derivado de la ley 21.057, y la continuidad de entrevistadores y entrevistadoras que están activos actualmente, se mencionó sobre todo el contar con la buena disposición de las personas que participan del sistema (entrevistadoras/es, intermediarias/os) a colaborar.

Como que ellas mismas son empáticas entre ellas, se ayudan. No veo como un... O sea, los facilitadores son que la disposición de las personas que hacen cumplir esta ley, la gente, que los técnicos que administran las salas, en la gente que distribuye la entrevista, la jefa que es post entrevista también y eso. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

tener el apoyo de mis colegas entrevistadoras. Yo creo que ese es el único apoyo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

En el Poder Judicial también se mencionaron formas de cooperación “artesanal” para poder llevar a cabo las intermediaciones en caso de que alguien no tenga disponibilidad. En general se habló muy positivamente respecto a la dinámica que existe entre quienes desarrollan labores como intermediarios.

Lo que nosotros hemos hecho cuando estamos muy saturados, tenemos un chat de jueces, y es pedir a un colega por favor ayuden, preguntar ¿Quién puede asumir esta intermediación mañana? Porque yo estoy saturada. Como todos hemos pasado por ese nivel de saturación, en nuestro tribunal somos los diez jueces, cinco intermediarios, y hay buena relación entre todos. Y tratamos de ayudarnos de manera súper artesanal. Pero ninguna iniciativa que venga de parte de la de la administración y ningún procedimiento que exista para eso. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Se planteó también que las reuniones periódicas interinstitucionales son positivas para verificar cómo se está desarrollando la implementación de la ley 21.057 en los distintos ámbitos, posibilitando una interacción entre distintos actores, al tiempo que una visión más panorámica.

Dentro de los aspectos positivos sin duda que el hecho que este compuesto e interactúen con harta responsabilidad todos los actores todos los operadores del sistema es sin duda una oportunidad que se aprovecha, como para poder escuchar las distintas realidades que forman parte del poder judicial. Y me interesa verificar cómo el sistema está operando a nivel investigativo, a nivel de policía, y por lo tanto, esas reuniones periódicas nos hacen formarnos una idea más general. **Subcomisionado Poder Judicial**

5.2.4.6 Instructores/as

Respecto a la relación con las y los instructores, en las distintas instituciones se comentó que estas fueron positivas y se desarrollaron de muy buena manera. En particular, se destaca el apoyo brindado en las etapas iniciales de la implementación de la ley. Como comentó una entrevistadora de Carabineros de Chile, “los instructores, un 7” (Desertor/a Carabineros de Chile).

Los instructores en el fondo estuvieron siempre, incluso nuestras primeras entrevistas, yo me acuerdo de que teníamos un grupo y lo conversábamos y ellos siempre, así como dándonos ánimo. Eso estuvo bien, o sea uno se sentía apoyado yo creo, más que por personas de la institución donde yo trabajo. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Había una relación normal, tampoco era que habláramos todos los días, ni le comentara cómo me fue en la entrevista, sino que era como en base a lo que ella le iban solicitando. Pero había una humanización, o sea, no era no era tan escasa. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Los instructores y las instructoras se vuelve claramente una figura de referencia para resolver dudas técnicas por parte de entrevistadores y entrevistadoras, y aunque se planteó que está claro que esa es su función y no la de apoyarlos en temas relacionados con la parte emocional resultante del desarrollo de las entrevistas, algunas personas sí manifestaron haber pedido este tipo de ayuda, y plantean la necesidad de que existan profesionales que puedan desarrollar un seguimiento a los entrevistadores/as e intermediarios/as.

Las chicas están siempre presentes, pendientes de nuestras necesidades, pero a nuestras necesidades técnicas, o sea, si yo tengo una duda, ellas responden inmediatamente, si necesito una orientación también. Pero nosotros entendemos que su rol no es ser nuestras psicólogas, entonces, por lo tanto, tampoco no les contamos lo que nos pasa, cómo nos sentimos. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Yo en alguna oportunidad tuve una experiencia muy muy triste, me afectó mucho y llamé a Evelin Lizana, que es psicóloga, [...] le quitamos una hora de su trabajo, qué sé yo, pero le dije, “mira, me pasó esto”, porque estaba realmente mal. Entonces, ella como es psicóloga tuvo la capacidad de entender esto, de ayudarme, de retroalimentarme. Tal vez la solución se dé porque haya precisamente un grupo de profesionales que estén en seguimiento de quienes son intermediarios y puedan conversar con ellos, puedan darles alguna herramienta, no sé, me da la impresión de que por lo menos a mí eso me serviría más. **Desertor/a Poder Judicial**

Este tipo de situaciones fue ratificado en el grupo focal con instructoras, donde plantearon que efectivamente, además de proveer asesoramiento en aspectos técnicos vinculados a la aplicación de EIV, también fungen como un “espacio de vaciamiento” para entrevistadoras y entrevistadores. Este espacio de ‘vaciamiento’ o ‘contención’, ha sido valorado muy positivamente como un

facilitador o factor protector para el adecuado funcionamiento del sistema de entrevistas investigativas videograbadas.

Finalmente, nosotras también terminamos siendo ese espacio de vaciamiento, no solo es de lo técnico y de cómo poder ir mejorando la técnica para poder seguir siendo un mejor entrevistador, sino que también espacio de vaciamiento de las condiciones laborales en las que se encuentran los entrevistadores. **Focus Instructores/as**

Yo creo que el poder contar con instructoras que son contenedoras para mí ha sido lo más positivo o el mejor facilitador en el tiempo que he estado realizando entrevistas. Tras cada entrevista, si sentía dudas o necesitaba contención, la tenía de manera inmediata, de preguntar “cómo te fue, cómo te sientes, cómo saliste, qué dudas se generaron, qué necesitas”. Yo creo que es el mejor facilitador [...], igual hago las simulaciones mensuales para mantenerme activa y la retroalimentación sigue siendo tal cual, sigue siendo un facilitador que estén de manera permanente monitoreando y apoyando, y no como un ente fiscalizador, sino que de apoyo **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En la Policía de Investigaciones de Chile algunas entrevistadoras y entrevistadores comentaron, por el contrario, que el vínculo con los instructores no fue tan fluido en tanto se encuentran centralizados en Santiago, por lo que el contacto no es tan directo, particularmente con las regiones más alejadas. Adicionalmente, se planteó que debiese existir un mayor control o monitoreo de la realización de las entrevistas, y que también sería ideal contar con alguna forma de acompañamiento tanto de manera remota como -sobre todo- presencial. Por su parte, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el seguimiento de algunas entrevistas se realiza de manera asincrónica, cuestión que limita parcialmente el tipo de retroalimentación que se hace a entrevistadores y entrevistadoras.

Yo creo que tener más monitoreo de cómo está haciendo la entrevista el entrevistador, para eso existe un Centro de Entrevista y debería haber un mayor control a veces, no sé, viajar a ver entrevistas, llegar de sorpresa o algo así, pero tener algún un control, no solamente un trabajo de oficina. [...] Yo vi al instructor cuando hice el curso y después nunca más. [El acompañamiento debería incluir] La formación continua, el tener fácil acceso, poder responder a dudas, por ejemplo, estructurar una entrevista, supervisar si las condiciones son las adecuadas también, y para eso hay que ir a las regiones. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

5.2.4.7 Perfil de postulantes

Por último, que los entrevistadores/as e intermediarios/as cuenten con características personales y de experiencia laboral idóneas es central para prevenir la deserción. En este marco, la estrategia de autoselección que el sistema de EIV impone al establecer el principio de voluntariedad de la participación de entrevistadores/as e intermediarios/as, a juicio del equipo evaluador, entrega buenos resultados en la medida que muchos demuestran un alto compromiso con los NNA y con el sistema en su conjunto y refieren relatos que se asocian a la satisfacción por compasión, el cual es un factor protector según la literatura internacional.

Respecto al perfil que deben cumplir los entrevistadores para minimizar la deserción y aumentar la probabilidad de tener un mejor desempeño y un menor desgaste, los consultados/as señalan un conjunto de atributos que los postulantes deberían cumplir de carácter actitudinal, demográfico, de idoneidad psicológica, de tipo de experiencia profesional, de perfiles de cargos, entre otros. Así, uno de los atributos más reiterados por los consultados/as corresponde a un ámbito actitudinal como

tener un compromiso con los NNA y/o con el Sistema de EIV, lo cual conlleva la voluntariedad en la postulación. Cabe destacar que este atributo fue señalado especialmente por parte de funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile, donde se enfatiza que la postulación al CIFE es voluntaria.

Yo creo que lo principal es alguien que se debe considerar mucho es las ganas y la motivación que tenga una persona de hacer esto. De que su motivación principal creo que sea aportar en pos de los NNA, que creo que ese tiene que ser un requisito fundamental en el fondo que se pueda pesquisar. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

No sé si tanto como perfilarlo, nada, yo insisto en que para ser entrevistador tiene que haber voluntariedad, eso es básico. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Otro de los atributos que se mencionan es la idoneidad psicológica y la presencia de rasgos de personalidad necesarios para cumplir adecuadamente el rol de entrevistador. Al respecto, algunos hablantes señalan la relevancia de medir los rasgos psicológicos y la idoneidad psicológica de las personas para desarrollar el cargo de entrevistador/a, lo cual implica la realización de un examen psicológico, una entrevista u otro medio donde se pesquise a personas vulnerables. Al respecto, haber vivido situaciones de violencia intrafamiliar o abuso sexual infantil podrían constituir antecedentes que se deben evaluar.

Primero hay que hacer un examen psicológico a la persona si está apta o no de acuerdo con una matriz, un protocolo (...) si es capaz de soportar realizar EIV o no, porque a lo mejor lo que desertaron a lo mejor no soportaron mentalmente. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Yo creo que sí, quizás ver si son empáticos o no muchas veces y si no han sido también no sé por personas que han sido víctimas de alguna violencia intrafamiliar o agresores de algún tipo de delito igual, sobre todo las mujeres. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Desde la perspectiva de los rasgos de personalidad, lo más mencionado es contar con habilidades blandas como empatía, tener la capacidad para generar vínculos, tener comunicación efectiva y conexión con el NNA, entre otros. Aunque una voz señala que no debe haber demasiada empatía ya que el entrevistador/a es un adulto que sabe el tipo de testimonio que va a escuchar en una entrevista.

Creo que habría que observar ciertos requisitos que tienen o tendrían que ver con la personalidad, (...) con capacidades que ya irían más allá del ámbito profesional, innatas o adquiridas si se quiere, que digan relación con la empatía, con el trato con NNA. **Desertor/a Ministerio Público**

Tiene que ver con las habilidades blandas del entrevistador o del intermediario. Es mucho más que ver con eso que con lo que diga la ley. Si la ley uno la puedes aprender en uno o dos días, pero las habilidades blandas o se tienen o cuesta mucho cultivarlas cuando no se tiene. **Desertor/a Poder Judicial**

En esta línea también se plantea la necesidad de que el postulante a entrevistador/a no sea ansioso y tenga la capacidad de autocontrol.

No me imagino una persona como acelerada, Ritalín, siendo entrevistador. Porque te pisoteas en la entrevista, aceleras todo o pierdes la posibilidad de conectarte con el menor, el menor no habla nada y chao con la investigación, o sea, la echaste a perder. **Desertor/a Ministerio Público**

La idoneidad también se asocia en la voz de los consultados/as con la capacidad de la persona para enfrenar los impactos emocionales, lo cual implica que sea resiliente.

Pero antes de formar un entrevistador es importante que la institución busque un perfil (...) que pueda enfrentar el impacto emocional, porque no todos tienen la misma capacidad de enfrentar eso, todos canalizamos de una forma distinta. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

No obstante, una voz del Poder Judicial plantea que seleccionar a los postulantes en base a su idoneidad psicológica no es factible de aplicar en esta institución, particularmente dada la discriminación que podría implicar para un postulante ser rechazado.

Le vamos a hacer un estudio psicométrico y si sale con alguna enfermedad mental, te lo estoy poniendo muy en la bruja, usted no puede (...) alguien que no tenga control de impulso, por ejemplo, entonces tú como que lo tienes que encajar en otra cosa, porque tendrías que decirle, sabe que vaya al psicólogo.

Subcomisionada Academia Judicial

Por otra parte, algunos hablantes plantean que ser psicólogo/a constituye un mejor perfil que un policía o un juez/a para ser entrevistador/a, en la medida que los psicólogos/as cuentan con competencias desde su formación y desde el trabajo práctico con NNA, las que no se pueden generar a partir de un mes de capacitación.

Se conversaba mucho con los entrevistadores de URUVIT, que en su mayoría también son psicólogos o trabajadores sociales, pero por ejemplo nuestros colegas entrevistadores que eran carabineros, policías, siento que no tienen las mismas competencias y no porque no las tengan sino porque no basta con hacer un curso que dure un mes o dos meses para generar esas competencias (...) carabineros, la PDI, trabajan con víctimas, pero desde otro enfoque (...) me tocó hacer un par de duplas con carabineros que intentaban dar lo mejor de sí, pero que finalmente su preparación es muy mínima en lo que tiene que ver con un proceso de esas características, entonces eran entrevistas muy acotadas, no lograban profundizar tanto como lo logramos. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Otros señalan que los fiscales son los más calificados para ser entrevistadores/as, en la medida que tienen más experiencia y llegan más años en las fiscalías.

Son los fiscales son los que tienen más experiencia, llevan años en la institución. Entonces, eso también siento que esa experiencia es posible de canalizar en este rol. **Desertor/a Ministerio Público**

Algunos consultados del Poder Judicial también tienen reparos técnicos respecto del desdoblamiento de la labor de las y los jueces que implica que sean facilitadores en una declaración judicial, mientras otros señalan que existen incompatibilidades que no debiesen darse, como es el de un intermediador y ministro de la Corte de Apelaciones, en la medida que las dificultades se podrían salvar mediante la declaración de incompatibilidad en las causas que el ministro haya realizado una intermediación.

No estoy tan convencido que los jueces debamos ser entrevistadores (...) creo que un juez cuando actúa como facilitador porque eso en el fondo es el facilitador de la declaración de un testigo, de alguna manera se sale de su esquema imparcial (...) Este desdoblamiento de la actividad del juez a mi modo de ver, no digo que esté mal, pero me parece innecesaria habiendo tanto psicólogo, tanto personal de otras instituciones que puede desempeñar esta labor. **Desertor/a Poder Judicial**

Creo que, si hay personas que tienen interés por mucho que cambien su trabajo, su función, pueden seguir siendo intermediarios. En el caso mío que yo soy ministro me dijeron esencialmente mire usted ahora es ministro por tanto va a tener que conocer en segunda instancia esas causas (...) yo me tendría que inhabilitar solo en aquellas causas donde yo haya participado como intermediario, creo que es el 0,1%. **Desertor/a Poder Judicial**

Respecto al tipo de experiencia laboral que debieran tener los entrevistadores/as se aprecian entre las policías mayores menciones en relación con que es más relevante la experiencia en delitos sexuales que en infancia.

Algunos funcionarios que trabajaron en delitos sexuales tienen una mayor expertice, quizás con NNA, o cómo abordarlo en relación con un delito de violencia sexual, en comparación con otro colega que a lo mejor siempre estuvo trabajando en robo, y quizás nunca tuvo esa sensibilidad o esa expertice profesional de tener un contacto directo o qué tipo de preguntas hacer. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, se plantea que la experiencia en infancia es deseable pero no imprescindible o necesaria, ya que la mejor experiencia es la que se gana al realizar entrevistas, e<ya que un hablante considera que estas no son tan complejas, en la medida que al seguir la pauta o protocolo genera que la entrevista sea efectiva.

Creo que el entrevistador va a ser buen entrevistador a medida que vaya haciendo entrevistas, que vaya conociendo los distintos casos porque los niños no todos responden de la misma forma, ojalá que alguno sí tuviese estudios de infancia para poder entregar mayores herramientas dentro de una entrevista y adecuarse de mejor forma al entrevistado, pero una buena formación como entrevistador puede conseguir tener las aptitudes y las competencias necesarias para hacer buenas entrevistas, porque no es algo tan complejo ser entrevistador. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Respecto al tipo de cargo, se señala que se debe analizar su compatibilidad con la realización de entrevistas, en términos que no incorporar a cargos altos como ocurrió con Carabineros de Chile en la primera etapa de la implementación de la ley, lo cual se plantea ha sido subsanado. Lo mismo ocurre con los fiscales en la medida que son cargos que ya tienen asociado una sobrecarga laboral.

(Carabineros) creo que no han tomado buenas decisiones, esto mismo de tomar primero a gente con mucho rango, que han tenido que ir cambiando en el camino. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

De hecho, yo creo que esta región es como la de las pocas que llevó a fiscales al rol. Generalmente eran abogados asistentes y personal de URAVIT. Entonces, ahí no es tan complejo compatibilizar las funciones con las que como en el perfil del fiscal. **Desertor/a Ministerio Público**

En este contexto, la disponibilidad y la vida útil de los policías es relevante para definir el perfil del cargo en la Policía de Investigaciones de Chile, donde se plantea que la mayoría de sus entrevistadores/as tienen menos de 15 años en la institución y se les proyecta una vida útil de 5 años en el rol. En este marco, se aprecian voces que señalan que también se debe descartar a las personas que estén proyectando incorporarse a actividades de formación en la escuela de suboficiales, academia u otro.

Ojalá hasta quince años porque nosotros les dábamos un tiempo de cinco años de entre comillas como vida útil para ser el entrevistador y después de ahí se fuera tranquilamente a la academia (...) la mayoría son gente que tiene de 15 años hacia abajo, por lo menos los últimos que han salido y eso no ha permitido que estén más disponibles para el sistema porque hoy no son jefes. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Por su parte, consultados/as de Carabineros de Chile señalan la conveniencia que los/as entrevistadores/as que se acrediten no trabajen en áreas operativas y que dispongan de flexibilidad laboral y horaria.

La mayoría de los entrevistadores que se han ido trabajan en áreas operativas, es decir, en la calle. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Yo como trabajo en el área investigativa, entonces mis tiempos no son los mismos que los carabineros que andan de uniforme. Los tiempos de uno los va manejando uno, si bien es cierto uno tiene un sistema de servicio diario (...) **Desertor/a Carabineros de Chile**

Respecto a los aspectos demográficos hay un alto consenso respecto que las mujeres y las personas adultas son más aptas para entrevistar que las personas jóvenes. En el caso de las mujeres se señala que disponen de mayor empatía y habilidades blandas que los hombres, al tiempo que en general los victimarios son hombres, por lo que dado el trauma que sufren los NNA estos, en general, prefieren ser entrevistados/as por mujeres, ya que se sienten más cómodos/as con ellas.

Muchas veces a mí se me dio que en la entrevista los NNA, y más precisamente los que eran niños y niñas, no se daban con un hombre y les costaba mucho entregar el relato con hombres, no así con mujeres (...) usted es hombre y lo que le pasó, le pasó con su tío, con su hermano y con un hombre (...) porque la mayoría de las violaciones o abusos sexuales se da o es parte de los hombres hacia las víctimas. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Las mujeres tenemos tal vez esa mayor empatía con los niños porque la mayoría de los abusadores son hombres (..) es la figura masculina es a la cual no debo acercarme o no debo tenerle confianza para contarle mis cosas. **Desertor/a Poder Judicial**

Otro elemento relevado especialmente por Carabineros de Chile es que el entrevistador/a no puede ser joven y debe ser de edad madura, lo que contrasta con la opinión de un consultado del Poder Judicial quien señala que un perfil joven es más adecuado para conectar con los NNA víctimas de delitos.

Yo creo que si son muy jóvenes le afectaría mucho el hecho de ser entrevistador, deberían ser quizás personas más adultas, yo creo que sobre 30 años es como un aproximado de edad que pueden estar capacitadas para hacer este rol de entrevistador. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Puede ser que un colega de mucha edad, no le interese o no sienta que pueda tener como una afinidad con los niños, que un intermediador más joven que puede comprender, por ejemplo, las cosas que a ellos les gusta hacer. **Desertor/a Poder Judicial**

Por último, cabe destacar que hay casos donde no se puede seleccionar en la medida que no hay entrevistadores/as ni personas interesadas en acreditarse como es el caso de la Policía de Investigaciones de Atacama, donde se señala no se podría realizar tantas exigencias.

Es que sea alguien que le guste lo que está haciendo, que no sea solo por llenar un poco más el currículum, que exista una motivación real para ser entrevistador, no sé si más allá podría haber tantas exigencias porque yo creo que mientras más personas se vayan cayendo en el camino y mientras haya compañeros que vean cómo caen va a ir haciendo que menos gente se interese. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

5.2.5 Efectos en entrevistadoras y entrevistadores

5.2.5.1 Trauma secundario o vicario

Entre las personas que realizan entrevistas e intermediaciones se ha identificado que se han visto afectadas por los relatos de los NNA, particularmente en la relación con sus hijos e hijas, pues les genera una sensación de inseguridad permanente y algo paranoica, totalmente alineado con los estudios en esta materia. Por ejemplo, en Carabineros de Chile fue un asunto muy mencionado por entrevistadores y entrevistadoras que desertaron; una persona subrayó que, aunque sus compañeros/as de trabajo se lo habían mencionado, en realidad no estaba preparado (psicológicamente) para enfrentar la cantidad de entrevistas investigativas videograbadas semanales que atendía. No obstante, como contraparte positiva, se mencionó que todo esto ha fungido como un aliciente para mejorar la comunicación con sus hijos e hijas.

Tengo hijos de la misma edad, que llegaban los chicos que yo entrevistaba hombres, mujeres, entonces por supuesto que hay una carga psicológica de la que uno no está, digamos, preparado como para escuchar tanta barbaridad de repente. [...] Así como para ir a una especialista no, pero a uno después le pasa una situación de desconfiar de todo el mundo o, uno ve, ve el abusador, en todas las personas, en todas, porque lo que escucha uno que los más cercanos muchas veces son los el mayor factor de riesgo y entonces uno que piensa después empieza a pensar que todo el mundo es malo o quieres hacerle algo a tu hijo o a tu hija y hay como una sensación de inseguridad de no sé hasta que se sienta uno está como medio perseguido de la situación. **Desertor/a Carabineros de Chile**

La verdad que sí, pero no así tanto. Lo que pasa es que yo tengo una hija. Entonces igual había situaciones que no sé, pues, por ejemplo, la forma en que le enseñan a uno a conversar con los niños, a preguntar con los niños, de repente uno igual los utilizan la casa, ¿Me entiendes? Es como como que uno se pone sobreprotectora, una cosa así. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Nosotros no estamos, o yo no estaba como tan preparado para recibir semanalmente, no sé, cuatro o seis relatos de niños que habían sido abusados sexualmente, teniendo yo una hija de prácticamente la misma edad de los niños que se sentaban a hablar conmigo. **Desertor/a Carabineros de Chile**

A esto se suma la dificultad de distanciarse o desligarse de los casos, manteniendo una actitud hipervigilante respecto de estos, lo que evidencia una sensación de tensión prolongada. También el impacto psicológico puede traducirse en inapetencia, dejando de comer por un tiempo prolongado.

Un caso que me tocó en una oportunidad, de una niña boliviana de 11 años y me contó toda su historia, entonces los relatos a veces eran unos relatos que usted ni se imagina la envergadura que eran. Yo me quedaba pensando, “pobre niña, qué va a pasar, cómo estará”, ya sabes. Yo sé que mi misión era hacer la entrevista y era hasta ahí, pero aún, así yo seguía pensando, trataba de averiguar qué había sucedido con la niña, si le habían brindado la ayuda necesaria, si había salido del hogar donde estaba o estaba bajo el cuidado de otras personas **Desertor/a Carabineros de Chile**

O sea, aquí yo tengo varios entrevistadores que trabajan conmigo y hay uno de ellos que llegó, me acuerdo, a principios de año, de una entrevista. ¿Qué te pasa? No, me dijo, vengo super mal. No comió en tres días. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

En la Policía de Investigaciones también se mencionó que, si bien se intenta mantener separado lo relacionado con el trabajo respecto de la familia, la sobrecarga emocional y el estrés asociado a los relatos se manifestaba mediante crisis de pánico en el trabajo o también crisis de llanto al salir de una entrevista. Por otra parte, también se mencionó que se está incorporando en las medidas para lidiar con toda esta carga psicológica a los técnicos de sala, pues se ven tanto o más expuestos a los

relatos de los NNA, por lo que se busca que también tengan acceso a recursos para lidiar con ello, y eventualmente evitar o reducir la exposición a los relatos.

Yo siempre he tratado de mantener las cosas separadas, entonces trataba de no llevar las cosas del trabajo a la casa y al revés. Pero yo creo que en ciertos puntos igualmente afecta, sobre todo cuando yo le decía que tenía estas crisis de pánico, que por lo general me daban en el trabajo pero un par de veces también me pasó en la casa o también cuando yo le decía que una vez me tocó entrevistar a un niño de nueve años, me acuerdo que terminé a la hora de almuerzo, mi marido me fue a buscar en el auto para ir a la casa a almorzar y ahí yo lloré, yo me tuve que contener y llegué como muy triste a la casa, creo que en cierto sentido sí en algunas ocasiones me afectaba como mi estado de ánimo. Como llegar un poco más triste, quizás cansada eso sí, cansada mentalmente. En eso yo creo que afectó. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Pero hoy día la idea es que esto sea por tema psicológico. Por la carga laboral, por el por lo que escuchan por los diálogos que están escuchando y eso hoy día estamos incorporando también a los técnicos que tampoco no habíamos percatado porque al principio todos hablamos de los entrevistadores, los entrevistadores, los entrevistadores, pero nadie se acordaba del resto y hoy día nosotros mismos no hemos dado cuenta aquí en el centro que el entrevistador tiene dos entrevistas pero el técnico tiene cuatro, porque tiene que estar a cargo de todas las sesiones. Entonces hoy día para él es una carga emocional mucho más grande que un entrevistador. Y tampoco no está en ninguna parte. Entonces hoy día estamos tratando también que estos recursos también sean para ellos, y para que ellos también tengan esos recursos **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio Público, como en otras instituciones, se comentó respecto a la carga emocional de la entrevista investigativa videograbada, en el transcurso de la misma, siendo inevitable pensar y contrastar los relatos de los NNA respecto a sus propios hijos e hijas. Se mencionó también como el impacto de los crudos relatos de los NNA termina emergiendo incluso en los sueños de entrevistadores y entrevistadoras, subrayando por tanto la dificultad de desconectarse de todo lo que deben afrontar realizando sus funciones.

a mí me tocó fundamentalmente entrevistar niñas, no recuerdo que me haya tocado algún niño. Pero sí fue un tanto chocante escuchar niñas que cuando relataban, digamos, cuando revelaban ampliamente sus experiencias y eso digamos bajo un estado anímico de las niñas, estoy hablando de niñas de 10, 9, 11 años bajo un estado anímico no muy bueno, con ansiedad, afectadas psicológicamente, muchas entrevistas con llanto. Entonces eso era un tanto, bueno, ahí hay que ejercer, digamos, una contención un tanto más fuerte. No sólo para la niña, sino que para uno también. [...] No es algo que me haya anulado por completo, pero sí hay una carga emocional ahí. Yo tengo tres hijos, los tres son adultos ya, [...] cuando una niña me hablaba de su experiencia en el contexto de la entrevista, no podía digamos evitar traer a mi mente la imagen de mis niños cuando eran chicos. Y esa combinación a veces no me dejaba muy bien parado que digamos al término de la entrevista. **Desertor/a Ministerio Público**

Si concuerdo con el colega efectivamente esto implica una carga emocional significativa hay una en mi caso y ha habido entrevistas que han sido muy difíciles, muy complejas, generalmente uno llega a la casa con estas emociones, con estos pensamientos asociados a la víctima. Es difícil desconectarse del rol de entrevistador y continuar realizando otra función, incluso el tener esta doble presencia, cuando uno está en la casa realizando un rol distinto sigue conectada y pensando en cómo estará, qué estará pasando. Yo creo que inconscientemente también esto afecta a nivel casi físico también porque emergen sueños, no sé en mi caso a veces sueños con las víctimas, con las situaciones que ellas me cuentan, yo creo que ya igual hay como una cierta sintomatología asociada al desgaste emocional, pero es bastante complejo de sobrellevar. [Otra persona agrega] Yo he notado que sí me ha afectado, esto de los sueños fue para mí como muy... ya me está afectando bastante, porque igual he tenido dificultades para mantener el sueño, para conciliar el sueño, entonces paso como por ciclos. Y también he tenido como estos sueños como

intrusivos en relación con relatos, a relatos que me han contado en entrevista. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

En otros casos, desafortunadamente las entrevistadoras e intermediarias también han sufrido experiencias de este tipo en su infancia, y la realización de entrevistas o intermediaciones contribuyen a reactivar tales experiencias, y el trauma asociado. En este caso, se comenta respecto a una forma de lidiar con ello, aunque fuera solo apartarse del sistema temporalmente; empero, a la vez se propone que este tipo de situaciones y consideraciones deben estar incorporadas en los programas de formación continua. En el Poder Judicial también se comentó que una de las formas de lidiar con los efectos sobre quienes veían delitos sexuales regularmente (con adultos) fue mantener una atención psicológica continua. En general los intermediarios e intermediarias subrayaron el desgaste psicológico que enfrentan, pero destacan también que la crudeza de los relatos es su motivación para continuar.

Menos mal que tiene la confianza con nuestra instructora y le cuenta esto. Entonces ahí lo conversó la instructora conmigo y yo le dije “¿Sabes qué? Dile que se salga y que después si lo quiere retomar lo conversamos, pero que en este minuto le hace mal a ella y le hace mal a quien ella va a ofrecer el servicio”. Entonces, en el programa de formación continua también los instructores deben tener esa visión de que esa persona psicológicamente está en condiciones de cumplir la función y también salió fuerte en términos de las medidas que salieron en la Comisión Nacional, de los procesos de lo que se llama comúnmente autocuidado. **Subcomisionada Academia Judicial**

y creo que uno necesita alguna herramienta, o un espacio para reconfortarse o desahogarse, antes de seguir en el ruedo, porque al tiro hay que seguir, ahí encuentro que ese desgaste existe. Me gusta intermediar, cada día que se me facilita más, le voy agarrando más gusto, pero de verdad termino súper afectada después de la intermediación. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se comentó respecto a la sobrecarga emocional que podría significar una dedicación exclusiva, con una mayor cantidad de días destinados a realizar entrevistas investigativas videograbadas. Se plantearon también las dificultades que significa para los técnicos de sala, que a veces también están desempeñando labores fuera de turno, sin haber tenido la posibilidad de descansar.

si yo tuviera que dedicar de manera exclusiva a hacer entrevistas todos los días de la semana, entrevistando dos, tres, cuatro niños al día, o sea, me vuelvo loca, como que es mucho sufrimiento humano con un nivel de detalle, etc., de cosas como super rudas que tampoco después las instituciones se hacen cargo de eso. [...] Si estás escuchando todo el día como agredieron sexualmente niños o fueron víctimas de delitos súper graves, por más de que tú no estés ahí adentro haciendo la entrevista igual estáis escuchando eso todo el rato. Y a mí que soy entrevistadora, a veces va de técnico de sala una funcionaria de Carabineros que viene saliendo de turno de noche también, entonces se está quedando dormida mientras está grabando. **Subcomisionada Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En el caso de los y las instructoras, también se comentó que reciben una doble carga, especialmente si además realizan labores de entrevistadoras o intermediarias. La doble carga se produce al tener que revisar las entrevistas e intermediaciones dentro del marco del Programa de Formación Continua, lo que supone una exposición más extensa y prolongada a este tipo de relatos, si bien no ocurre de manera presencial. De este modo, se insta a también tomar en consideración la situación de las y los instructores en materia de salud mental.

no solo somos entrevistadoras, sino que además nos tocan en el programa de formación continua ver las entrevistas de las otras entrevistadoras, entonces en verdad también son días rudos, como que son relatos rudos que finalmente como que generan un efecto. **Focus Instructores/as**

para los instructores también es un tema. No sé, yo llevo mil años en esto, pero depende del momento de cada uno, también es como te llegan las cosas, y hace un mes estuve escuchando tres al hilo para evaluar y pese a que fueron muy buenas intermediaciones en lo técnico, eran casos muy duros, muy duros y yo he escuchado de todo en estos 30 años en el Poder Judicial, pero duros de esos que son insólitos, que tú dices “mentira, ni la peor película de Tarantino le hubiera achuntado a esta cuestión”. Entonces tú también quedas para la escoba. Entonces, como el instructor, tiene que también ver y escuchar para poder evaluar, también vas recibiendo carga, carga, carga. Entonces creo que también ahí hay algo transversal de que uno no puede ayudar si no se ayuda un poco, no sé, la psicóloga con la que he trabajado toda mi vida dice, “si no me pongo yo la mascarilla, no puedo ayudar al del lado”. Entonces, de alguna manera creo que aquí también hay que echarles una mano a los instructores, en que también tengamos una manera de crecer como instructores no solo en la técnica, sino que también en el soporte humano de lo que nos toca hacer. **Focus Instructores/as**

Atendiendo al fuerte impacto psíquico y hasta físico que supone la exposición a los relatos de los NNA que son entrevistados/as en el marco de la implementación de la ley 21.057, esto ha sido un detonante para motivar la deserción o al menos la intención de renunciar a las labores de entrevistadores/as o intermediarios/as, si bien no parece tener la misma preponderancia en la deserción que tienen los factores relacionados a la sobrecarga laboral y apoyo de las jefaturas, tal como lo establece la literatura especializada. Muchas de las personas que desarrollan estas funciones destacan que no todo el mundo está preparado para hacerlo, y de hecho se destaca un caso donde una persona experimentó síntomas de estrés postraumático mientras estaba realizando el curso de formación inicial.

Hay muchos entrevistadores que renuncian por carga emocional, porque dicen que ya no quieren más, en el sentido de que no quieren escuchar más relatos, de que es muy fuerte, muchos renuncian los que van a ser papás por primera vez. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

He escuchado de compañeros que hicieron el CIFE conmigo, que lo han dejado. Un chico cuando estábamos haciendo el curso dijo, esto es muy fuerte como para mí, en el ámbito psicológico, escuchar a un niño relatar cómo fue abusado o violado. Porque todas personas tenemos capacidades diferentes de enfrentar las cosas que se presentan. Siempre me acuerdo, en el curso a uno le dio estrés postraumático. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Pero, yo conozco el caso de un intermediario que va a pedir expresamente que no se le renueve la acreditación porque no soportó el peso del sufrimiento emocional que tiene que presenciar cada vez que intermedia. También pienso que hay un grupo de personas que están desertando por esa razón. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

5.2.5.2 Burnout

Existe una clara percepción de que la sobrecarga laboral y emocional puede ser difícil de sobrellevar, como se plantea en los siguientes fragmentos. Y en este sentido, el apoyo a nivel institucional y de las jefaturas directas (por cuanto pueden ayudar a gestionar la carga de trabajo) resulta fundamental.

Visualizas el barro y lo que tú tienes a tu alrededor que obviamente como decía el colega también uno tiene familia, uno necesita tiempo y finalmente por cumplir y querer estar bien al 100% con todo lo que tú tienes que hacer te desgastas y te enfermas y te cansas [...]. Respecto del tema del autocuidado y de cómo uno se va desgastando en esta pega, hay conciencia a nivel por lo menos del Centro de Entrevista y de la jefatura o de quienes integran el centro de que esto tiene un impacto. Y que tiene un impacto y un desgaste y genera burnout y genera una serie de consecuencias negativas a nivel personal y que eso

impacta en tu familia, en tu entorno, en tu calidad de vida. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Hay funcionarios que se queman o que en su institución tampoco le dan el soporte necesario, que les fijan otro tipo de funciones. Entonces al final también tienen que estar haciendo aquello, que es una sobrecarga. Entonces ni por mucho que yo esté súper motivada, si tengo este tipo de condiciones no puedo seguir, es una cuestión humana. **Subcomisionada Ministerio Público**

Distintos relatos dan cuenta del desborde emocional que enfrentan algunas entrevistadoras y entrevistadores en la realización de sus funciones, lo que puede traducirse en episodios críticos cuando se combina con una sobrecarga laboral o con tareas adicionales. Como fue planteado en el focus group con instructores/as, se está avanzando en visibilizar otro tipo de sintomatologías, por ejemplo, los trastornos del sueño o las dolencias físicas.

yo ahí lo noté, cuando volví a Coyhaique, porque sales súper cargada y yo tenía que manejar una hora de vuelta a Coyhaique de noche y cuando llego a mi casa, voy a la cocina recién a comer algo tipo 10, o sea, así salí tipo 7, 8, para anotar todo antes de que se me olvide. Entonces llegué a mi casa tipo 9 y emocionalmente lo único que sentía era ganas de llorar y no entendía por qué, y claro, súper desconectada. Después me di cuenta, absolutamente desmoronada, porque era como “wow, ya mañana tengo que hacer esto, esto”. Y ahí fue como, ¿y será está realmente la cantidad? Yo creo que no, no creo, porque esto no es humano, esto no es humano y yo soy super power en ese aspecto, y yo tengo una cosa como que no me gusta quejarme, no me gusta mostrarme débil, entonces de repente me veo llorando y es como no, esta cosa realmente es más dura de lo que yo pensé, así que voy a preguntar, a ver cuántas son las que en realidad debería agenda **Desertor/a Ministerio Público**

Era mucho que hacer. Era mucho la carga emocional también, porque yo llegaba agotada al trabajo, yo no era capaz de seguir, porque además como le decía yo investigo delitos sexuales, entonces no era capaz de llegar después a mi trabajo a seguir haciendo declaraciones de delitos sexuales. [...] De verdad que no tenía ningún orden en mi trabajo, sobre la misma yo no sé cuánto tiempo aguanté así, harto tiempo, harto tiempo. En 2021 me parece que en mayo empecé con ataques de pánico que nunca había tenido, de hecho, yo no sabía qué me pasaba porque estaba en la oficina escribiendo y de la nada unos llantos que no podía controlar, con taquicardia. Como nunca me había pasado, no sabía qué era lo que me estaba pasando. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

hay algo que está como todavía más invisibilizado, que estamos con el tema del desgaste como emocional, pero principalmente viéndolo desde la afectación emocional, de no estar pudiendo llevar un relato ya a nivel como emocional de uno. Pero creo que hay otros síntomas que se nos están viendo. Por ejemplo, los trastornos del sueño, las dolencias físicas, yo creo que eso no lo estamos visibilizando. Y cuando nos hemos puesto a conversar y a ver otras posibilidades de hacer síntomas por la sobrecarga de las entrevistas, yo creo que ahí ese espacio no está tan estudiado y ahí sí creo que habrá muchos una vez que entremos en eso. [...] Hay otra sintomatología que no estamos mirando y yo creo que en la medida que le pongamos nombre, capaz que aumente un poquito como la relación de estar agotado, fatigado, producto de la acumulación de relatos de niños. **Focus Instructores/as**

Efectivamente, muchas entrevistadoras y entrevistadores plantean que se encuentran o encontraban realmente exhaustas realizando sus funciones en relación con la ley 21.057. Por ejemplo, una funcionaria del Ministerio Público plantea que no eran solo las entrevistas, sino que también el indagar respecto a potenciales medidas de protección al NNA, y cómo de hecho todo eso podía afectarle. En el Poder Judicial también se planteó que en un determinado momento las intermediaciones, por la carga laboral, pero sobre todo emocional que conllevan, comienzan a ser vistas como una carga muy pesada de llevar.

y luego un tiempo empecé a notar que físicamente yo ya no estaba bien, era como, de repente me ponía a llorar de la nada emocionalmente, porque te quedas pegada con cada niño, con cada historia, con muchas cosas para hacer. Sé que en el colegio le va mal, tengo que hablar con la mamá, tengo que preguntar qué pasa, indagar en otros aspectos también, de repente “mi papá me pega”, a hablar con el fiscal para pedir una orden de restricción, una orden de alejamiento, o “mi papá me viola” directamente y tener que pedir que el papá salga de la casa, eso lo hablas con el fiscal. Otra información que también tienes que tú ver, verificar, para dejar al niño a salvo. Entonces, cuando hacía tantas entrevistas juntas, quedaba súper mal por el niño anterior y luego tenía que enfocarme en el que venía y ahí le pregunté a mi jefe en realidad que preguntara a la nacional y a la nacional [...] y me dice que lo ideal son tres diarias con espacios entremedio. Entonces, claro, yo estaba completamente con un burnout espantoso

Desertor/a Ministerio Público

el año ha sido ha sido súper intenso y parte de los factores que a mí en particular me tienen súper cansado es precisamente que he participado en muchas intermediaciones [...]. Yo intermedio regularmente y he salido muchas veces de la intermediación no solamente cansado físicamente por la tensión que genera la entrevista, sino que también muy cansado emocionalmente y si hoy día pienso por ejemplo que tengo dos intermediaciones la próxima semana, las pienso realmente como una carga, la estoy pensando como una carga, así como “uf, ya, se me viene esto también, además de todo lo que tengo” y es complicado,

Subcomisionado Poder Judicial

entonces claro yo estaba completamente con un burnout espantoso y muy poco cuidado en la persona del terapeuta. **Desertor/a Ministerio Público**

En otros casos, la exposición continua y prolongada a este tipo de relatos, sobre todo para quienes trabajan regularmente viendo delitos sexuales con adultos, puede traducirse en una desmotivación o en cierta forma de desvinculación afectiva con el desarrollo de la tarea, algo que también se ha identificado en la literatura especializada. Esto muchas veces supone “apagar tu humanidad” para volverse hipercompetente en la realización de las entrevistas investigativas videograbadas con NNA.

Lo experimenté más, creo yo, con estrés, desmotivación. Ya no sentía la misma motivación de tomar la entrevista videograbada. De hecho, mi ánimo cambiaba cuando ya... porque tampoco como no había ninguna preparación, por lo general llegaba el día y me decían hay dos entrevistas videograbadas, 15 minutos revisaba la carpeta y era eso. Entonces había desmotivación, mucho estrés, trataba de no exteriorizarlo con ellos, con los entrevistados. No era su culpa y nada de eso, pero al final del día me lo llevaba yo a la casa. Además de eso, no sé, lo que comentaba, quizás yo tengo en ese sentido, empatizo mayormente con los niños y adolescentes en esa entrevista y trataba de cuidar todo lo que yo hacía, mi conducta, mi comportamiento, que la entrevista fuera buena. **Desertor/a Ministerio Público**

En casos diagnosticados de burnout, en muchas ocasiones las y los profesionales continúan desarrollando sus funciones, incluso en caso de haber pensado renunciar a su rol de entrevistadora o entrevistador. Esto demuestra que la decisión de renunciar no es instantánea y puede concretarse o no según un conjunto de condiciones, por ejemplo, el respaldo de compañeras/os y jefaturas (este punto también está recogido en la literatura especializada).

Entonces nosotros decimos, pucha, estamos haciendo pega de más, velemos por nuestra salud mental. Y yo la verdad estuve con crisis de ansiedad hace un tiempo. Y, de hecho, la psicóloga me diagnosticó que estaba con burnout con todo, pero yo seguí haciendo las entrevistas, seguí trabajando de manera normal. Pero como que al final, como que yo todo eso lo guardé y fue como que ya, tengo que seguir trabajando, pero también en su momento dije “ya, voy a renunciar y voy a velar por mi salud mental”. Y lo conversé con mis colegas y pucha la verdad decidimos si tú te sientes muy cansada yo te tomo la entrevista si tú te sientes mal yo la tomo de ahí y nosotros después vamos intercambiando, pero al final

es como un apoyo que nos damos entre nosotras la verdad. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

El burnout vinculado a la sobrecarga laboral y emocional de las personas que realizan entrevistas e intermediaciones eventualmente está asociado a la decisión de renunciar a esta función, resultado de un largo proceso de cavilación al respecto, donde las consecuencias sobre la salud física y mental personal superan a la motivación y el compromiso, a un punto donde el “sacrificio” no es sostenible. Lo que incluso fue considerado como una decisión “sabia” respecto del autocuidado. Como se aprecia, en general es la percepción de no poder procesar los aspectos emocionales, pero también -y quizás mucho más- la sobrecarga laboral que impide cumplir las funciones regulares, sin contar con un suficiente apoyo (por parte de la institución, jefaturas y compañeros), lo que lleva a concretar esta decisión.

Y así estuve igual varios meses hasta que ya de nuevo empecé con los ataques de pánico y llanto y dije no, ya esto es mucho, no aguanto más, no voy a sacrificar mi salud mental, voy a renunciar al rol de entrevistador. Eso fue. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

yo creo que si hay personas que han desertado porque han sido más y lo digo con mucha responsabilidad de mí, tal vez quienes han desertado esta labor han sido un poco más sabios con su autocuidado porque finalmente nosotros aquí nos seguimos inmolando en decir no, pero es que tengo que hacerlo porque no hay nadie más. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

una región pequeña donde había una funcionaria que era la única que trabajaba con el fiscal. Entonces era solo ella para el proceso de la entrevista porque no había dupla, no había nadie más que pudiera trabajar con ella. Entonces ya estaba colapsado, era obvio, si no tenía apoyo tampoco de otro entrevistador, por ejemplo y había un problema ahí de comunicación con el fiscal también, entonces colapsó en algún momento y dijo ya no quiero seguir, no quiero seguir y está bien, pues, porque es razonable también. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Estábamos super quebrantados que tuve que renunciar porque no era, yo no tenía tiempo durante el día y a veces ni siquiera post jornada para poder dedicarme a eso. Yo empecé a entrenar online y me equivocaba mucho, entonces yo dije no, esto me está afectando mucho, no puedo. Y ahí dije claro, tuve que decidir. Así ya tuve que poner ahí la cabeza fría y decir aquí soy contratada, esto quizás fuera el trabajo por estar, quizás en diferentes cosas me están exigiendo tal cosa y ahí me acuerdo que envió el correo diciéndome que me veía obligada a renunciar. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Algunas entrevistadoras y entrevistadores comentaron que a pesar de necesitar atención psicológica y una licencia para poder sobrellevar de mejor manera la sobrecarga laboral y emocional, aun así, no lo hicieron, porque no querían que se les acumulara más trabajo, o porque buscaron otros medios para superar la situación, tal como pedir vacaciones. Es interesante constatar cómo a partir de lo anterior, se establecieron compromisos para modificar la cantidad de días a la semana que se realizaban las entrevistas.

Entonces el psiquiatra me dijo “te voy a dar licencia”. Yo le dije que “si usted me da licencia, mi trabajo se me va a seguir amontonando, yo voy a la casa, voy a estar pensando todo el trabajo que debo”. Entonces le pedí que me diera una licencia para no hacer entrevistas y ese descanso me permitió, además de medicación, me permitió ordenarme en mi investigación, en mi trabajo, de descansar y estuve como bien ese tiempo. Creo que fueron como dos meses y luego retomé, pero ya con la condición de que yo ya no iba a hacer entrevistas tres días a la semana porque no estaba dando. Se me dio un día a la semana,

hacía dos entrevistas, pero las dos las hacía en la mañana. Así que estaba toda la mañana haciendo entrevistas **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

No lo hice y solamente pedí mis vacaciones en marzo cuando nació mi hijo. Me tomé después porque además tuve un juicio por causa sexual también en octubre del 2022, que eran dos niños también víctimas y ya se había realizado un primer juicio, lo habían absuelto en el 2019. Entonces fue una semana completa de ese juicio y ahí sentí que quedé mal y me tomé, si no me equivoco, una o dos semanas de vacaciones que a lo más salí al Valle del Elqui con mi pareja en ese tiempo, no me cuidé, no fui al psicólogo ni tampoco fui a algún médico. **Desertor/a Ministerio Público**

En los casos en que sí se presentó licencia por burnout, las entrevistadoras e intermediarias mujeres volvieron a realizar su función o esperaban a contar con la recreditación para volver a hacerlo. Se destaca nuevamente esta concepción de “sacrificio” o de “inmolarse”, porque es una labor que tiene un “encanto”.

he estado con licencia pero redundando un poco es lo mismo, en que aquí nadie te cuida, o te cuidas tú o... o simplemente colapsas y uno sigue inmoldándose, queriendo contribuir, porque finalmente la labor o el fin último de esto es super loable y es super, como han dicho todos por ahí, se han ido encantando, porque uno efectivamente se va encantando con esta labor. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

la licencia que tuve yo fue una licencia psiquiátrica. Y el psiquiatra me dijo de que esperara un momento hasta que él pudiera encontrarme también mejor para que retomara esta tarea y de la intermediación y poder hacer todos los módulos que me faltaban para poder nuevamente revalidarme. Pero esa fue la situación, yo no renuncié. **Desertor/a Poder Judicial**

Finalmente, es interesante relevar el sentimiento de frustración que tienen algunos instructores/as que tienen dedicación exclusiva a esta labor, por no poder hacer nada por los entrevistadores y entrevistadoras.

Como instructores trabajamos, Claudio y yo, 100% dedicados a labores instruccionales, no hacemos entrevistas, a mí particularmente me genera mucha frustración saber que esa no es la situación de los entrevistadores, que los entrevistadores sí están cansados, sí están sobrecargados, y que desde acá no podemos hacer más para mejorar sus condiciones de trabajo. Entonces esa sensación como de frustración de no poder hacer más, es súper fuerte. **Focus Instructores/as**

5.2.5.3 Conciliación del trabajo con vida personal o familiar

En general, en las distintas instituciones comentaron que es muy común llevarse el trabajo a la casa, sea por el impacto emocional que generan algunos casos, como -principalmente- por la necesidad de mantener sus distintas causas e investigaciones al día, lo que realizan voluntariamente (no por una orden explícita de la jefatura), o también por atender las actividades del programa de formación continua. Como se planteó en Carabineros de Chile, “Había que a veces privilegiar el tiempo de descanso, el tiempo de la familia para cumplir ambas funciones”. (Desertor/a Carabineros de Chile Aysén). En este sentido entrevistadores y entrevistadoras señalaron que trabajaban fuera del horario y los fines de semana. Adicionalmente, se señaló que las parejas, cuando hablaban de estos temas, les pedían que se desconectaran del trabajo, estando en casa y fuera del horario laboral.

el único día que tenía libre era el sábado y el domingo para estar con la familia. Pero este descanso o el poder compartir en familia era interrumpido los días sábado ya que las capacitaciones eran de la ocho de la mañana hasta la una de la tarde. Y él privilegió lo familiar por sobre la entrevista. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Yo recibía la información el día anterior, pero por los tiempos, la hora que yo tenía que cumplir, no podía prepararme y lo hacía en mi casa después de las 20 o 21 horas. Me preparaba en la noche y después la mañana, cuando era las 9 de la entrevista, yo siempre llegaba a las 8, 8.20 para media hora antes yo con mi partner, ponernos de acuerdo qué íbamos a preguntar pues yo ya venía con una noción de lo que había sucedido. [...] Exacto, [trabajaba] fuera de mi jornada laboral, yo realizaba, no sé, todas las preguntas, o laboraba, porque dentro de mi horario tenía que hacer otras funciones, no me daba el tiempo para hacerlo. **Desertor/a Carabineros de Chile**

De manera similar, en la Policía de Investigaciones de Chile existe una cultura extendida de trabajar horas extras no remuneradas, para poder cumplir con todas las tareas que deben realizar a tiempo. Comentaron también respecto al desgaste familiar que se produce, si bien en este caso se destaca cómo la pareja o familia opera como una fuente de apoyo, pero son muchas las horas que se deben sacrificar, o en que simplemente la entrevistadora o entrevistador no está disponible para compartir con su familia.

[Entrevistadora con fuero maternal] Yo sé que, por ejemplo, cuando tenga que salir de vacaciones y devolver todos los decretos, voy a tener que trabajar fuera del horario a la hora. Respecto a lo que yo veo en las otras entrevistadoras, que son tres, ellas siempre se quedan posterior a la hora de salida y vienen los fines de semana también a trabajar, a avanzar. No porque sea una imposición, no porque digan “ya, tienes que venir todos los domingos, todos los sábados”, sino que bueno, hay días en que sí ocurre eso, pero otros no. Y voluntariamente, o sea, es como que uno sabe que lo tiene que hacer porque si no, no alcanzas a cumplir o a devolver todo. Y hay un trabajo de horas extras considerable [...] a costo personal. Pero toda la brigada lo hace. Ahora, en mi caso personal yo todavía no lo hago porque en el fondo es voluntario, o sea, la jefa acá no te va a decir no te puedes ir, no puedes ir a almorzar, no. Uno se va de forma voluntaria y se queda de forma voluntaria. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

El desgaste es potente, la familia también se desgasta con eso. Si finalmente yo llegaba aquí a acorruarme al lado de mi señora porque quedaba con la cabeza hecha papa, y no creo estar diciendo algo que los demás no hayan vivido, no hayan visto. Finalmente, uno llega con la cabeza tan agotada que es como me quiero hacer bolita y descansar. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En el Ministerio Público también comentaron lo habitual que es llevarse el trabajo a la casa, después del horario de trabajo o durante el fin de semana. Resaltaron además que la irritabilidad que algunas personas experimentan los días que realizan las entrevistas es mayor o más frecuente en casos en que toca realizar las entrevistas por la tarde.

Sí, yo mi señora me dice que los viernes que son los días que tomo entrevista, llego con la mecha un poco más corta, que se me nota que vengo malhumorado. A mí estas causas, por un tema personal, no las trato desde la pena, me dan rabia, entonces mi señora dice que sí, que los viernes nota que llego con mucho menos paciencia, más callado y todo eso. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

entonces era iniciativa personal, trabajaba los fines de semana, cuando tenía turno fin de semana también me quedaba trabajando en las causas que no había visto, me llevé muchas carpetas a la casa, me quedaba trabajando en las noches en la casa. Entonces fue iniciativa más personal que institucional poder mejorar esa sobrecarga. **Desertor/a Ministerio Público**

En el Ministerio del Interior y Seguridad Pública existen complejidades de conciliación vinculadas a la necesidad de desplazarse a otras regiones para efectuar las entrevistas. Una de las entrevistadoras comenta que los períodos formativos iniciales fueron más intensos porque requerían mayor dedicación, posteriormente dicha carga disminuyó. En este sentido se destaca que contaba con el apoyo familiar, lo que puede no ser el caso para otras personas. Otro entrevistador

comentó que esta percepción de intromisión constante del trabajo en su vida personal y familiar significó una afectación muy grande.

Entonces como que la exigencia me da un poquito lo mismo, aunque te debo decir que igual como que hubo un desequilibrio en mi vida porque me tuve que en el fondo enfocar mucho en lo que fue mi tema laboral, ya, entonces dejaba muchas veces con menos tiempo, digamos, a mi vida personal, ya, con esto de los viajes y todo eso. [...] Claro me excedía muchas veces, cierto, y mi familia en cierto sentido igual como que reclamaba mi tiempo, bueno ellos sabían igual que yo estaba contenta y que yo disfrutaba con esto **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

sentí una afectación que tenía que ver con lo personal fuera de mi trabajo. Es decir, tener que involucrar tiempo de mi familia o yo posponer actividad de mi familia por tener que ir a otros lugares a hacer entrevistas. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Situaciones como las recién descritas llevaron efectivamente a ciertas entrevistadoras y entrevistadores a renunciar, por no poder compatibilizar esta función extra, que supone una sobrecarga, pero no es remunerada de manera especial, con la familia. Esto puede resultar aún más complejo para quienes han sido trasladados a otras ciudades, por cuanto supone una separación de la familia que a la larga agrava los problemas emocionales que enfrentan entrevistadores y entrevistadoras. Esto se puede ver, por ejemplo, en el caso de Carabineros de Chile.

Aparte de los factores laborales, la recarga laboral, el gasto que realizaba que, si bien era considerable, estaba dentro de lo manejable también. Pero empecé a faltar a mi casa. Y ahí empezamos a tener problemas [...]. A veces tenía que llevar a mi hija al jardín, pero tenía dos entrevistas, entonces me transformé en un problema en la casa porque en vez de apoyar en mi casa, de dar solución, me transformé en un problema. Entonces ahí también me empecé a cuestionar el trabajo que yo realizaba y me decía, “pero oye, estoy trabajando gratis y más encima ocupando tu tiempo libre”. Así que eso me llevó también a replantearme y a desertar de lo que estaba haciendo. **Desertor/a Carabineros de Chile**

En Linares, yo después de la entrevista llegaba a mi casa y podía ver a mi hija y abrazarla y todo seguía normal, me aseguraba un abrazo y ella estaba bien y eso seguía. Pero después yo me fui a Concepción y mi hija quedó en Linares, entonces yo no podía llegar todos los días, tenía que llamarla para saber cómo estaba. Entonces me generaba más una angustia haberme separado de mi familia y no poder verla siempre, [...] eso también generó mi problema emocional, el hecho de no estar cerca de mi familia y se complementaba con el trabajo y el rol de entrevistador. **Desertor/a Carabineros de Chile**

En otras situaciones, la excesiva dedicación laboral a esta labor se combinaba con problemas con las jefaturas (o, incluso, con algunos fiscales), sin embargo, aun así, la renuncia efectiva se dilata por un tiempo prolongado. En el caso de una entrevistadora del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, su renuncia fue por los desplazamientos fuera de la Región Metropolitana que debía en realizar, lo que resultó incompatible con el cuidado de su hija de tres años. Tras una negociación con las jefaturas decidió continuar, pero sin realizar viajes a otras regiones, lo que -aclara- sería motivo para desertar.

En un momento, a veces uno igual, yo dije “ya estoy dando hartó”, yo sabía que había que trabajar más horas, pero ya está siendo demasiado. O sea, mi vida personal no existía. Así que por eso tuve que tomar esa decisión [de renunciar] **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Cuando se acaba el tema del teletrabajo, la verdad es que yo no estoy dispuesta a viajar con una hija de tres años, no estoy dispuesta a no llegar en la noche, a no estar con ella. Y eso fue lo que yo levanté en su momento señalando que iba a renunciar, porque esa es la causa de temas personales, porque mi hija no sé, no es adolescente, tiene tres años, entonces, en el fondo, para mí era incompatible viajar respecto

a mi rol como madre. Y desde ahí, no sé si fue una negociación o lo conversamos, fue como bueno, ok, entonces mantente en la Región Metropolitana hasta... veamos. Pero eso, o sea, si a mí me tocara viajar, la verdad es que yo renunciaría, soy super sincera. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

5.3 Análisis cualitativo de la problemática a nivel sistémico

5.3.1 Problemática deserción a nivel global

La problemática de la deserción se puede analizar desde dos perspectivas, la del entrevistador/a o del intermediario/a y la del sistema en su conjunto. A nivel individual, se aprecia una falta de equilibrio entre los costos en términos físicos, mentales, emocionales, financieros, laborales, de desempeño, entre otros, que los entrevistadores/as deben afrontar y los beneficios a los que acceden, los cuales se remiten a la satisfacción y compromiso personal con el Sistema de EIV y con los NNA víctimas de delitos sexuales y violentos.

Entonces yo sigo viendo que los profesionales que son entrevistadores se encargan de la EIV, derechamente van a seguir teniendo los mismos problemas, porque van a tener que estar realizando sus funciones naturales, las propias de sus respectivos cargos, y además tienen esta carga adicional, y eso no les reporta absolutamente ninguna contraprestación, no tienen una asignación, no tienen un grado distinto, no tienen diferencias horarias... la PDI es la que está más preocupada de eso. **Subcomisionado Poder Judicial**

Estoy súper estoy quemada con todo lo que uno hace por las mismas chauchas, por la misma cuestión, sin ser una ganancia (...) pero hay una ganancia de sentirse comprometido con algo que quiere hacer, pero también a la vez es frustrante sentir que uno quiere hacer las cosas bien y está todo el rato remando a contrapelo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Cada vez que los vuelves a ver en formación continua, tienes que de nuevo apelar a que esa mística se mantenga en alto, porque no hay mucho más que ofrecer. **Focus Instructores/as**

Respecto a la disposición a renunciar que tienen los entrevistadores/as vigentes, se aprecian proporciones similares entre quienes lo han pensado y quienes no lo han hecho. De esta forma, algunos entrevistadores/as vigentes de la Policía de Investigaciones de Chile y de Carabineros de Chile señalan que en función de la sobrecarga de trabajo y el desgaste emocional han pensado en renunciar. Al respecto, una voz de la Policía de Investigaciones de Chile señala que la renuncia a las EIV es la única manera de disminuir la carga que ellos tienen.

Yo creo que sí. De mis compañeros que conocí en el taller, varios estaban mentalmente cansados, y dudan si seguir con la especialidad. Creo que están pasando por una crisis bastante profunda. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

No puedo decir que no quiero hacer más guardia porque sigo haciendo guardia, no puedo decir que no quiero hacer más URI porque sigo siendo un prosecutor URI, no puedo decir que no quiero más turno o que no quiero trabajar papeles. Las EIV son lo único que tengo la opción de decir "prefiero evitar esta carga". Si a mí me dieran a elegir tomar entrevistas y no trabajar papeles o trabajar papeles y no tomar entrevistas, yo evidentemente voy a aportar con la entrevista pese al cansancio que significa (...) pero nadie me da esa posibilidad de elegir, lo único que me permite la institución es decir no me acredito más como entrevistador. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, algunos entrevistadores/as vigentes de la Policía de Investigaciones de Chile y del Ministerio Público plantearon que la renuncia, así como la postulación no son, en la práctica, completamente voluntarias, señalando que en algunos casos las instituciones colocan muchas trabas al proceso de renuncia, mientras que muchos no renuncian porque temen una sanción como por ejemplo la desvinculación de la institución.

A la larga a veces no es tan voluntario salirse del rol como dije tenemos la experiencia de una colega que se quiso salir y tuvo muchas trabas para poder salir tampoco fue un tema de que yo me salgo y me voy. Ella tuvo que seguir entrevistando durante un tiempo. Recuerdo el caso de otro colega, en una oportunidad en otra ciudad de la región, había que ir a cubrir una entrevista y él se ofreció voluntario (...) Entonces este rol tampoco es tan voluntario y tampoco es tan relajado. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Hubo en una región en particular en donde una entrevistadora solicitó la desacreditación, se le dijo que sí, que no había ningún problema y luego se le desvinculó por el famoso 81K que tiene nuestra institución. Entonces la gente no se desacredita por temor a que los desvinculen. **Focus Instructores/as**

Solicité mi retiro de la labor de entrevistador y pasó un poco más de un mes, es que no le dieron curso a lo que yo había pedido, como que se perdió en el cajón de la risa ahí y no pasaba nada (...) volví a insistir con el retiro y me pidieron que dé motivos (...) cuando la ley es clara y dice que si uno pierde la motivación está en su derecho de irse porque es una labor voluntaria (...) uno siente que le ponen ahí una especie de freno para que uno no se vaya, pero de mala forma. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Mientras que un conjunto de entrevistadores/as manifiestan que no han pensado en renunciar a ser entrevistador/a en función del compromiso que tienen con el Sistema y con los NNA, así como por la satisfacción que implica la labor.

Entonces yo también lo he pensado, pero he visto todo lo que he aprendido y también la función que cumplo entonces yo digo no yo no soy el que tiene que cambiar acá y porque yo voy a renunciar a algo tan bonito que llegó a mi vida en algún momento no tengo que hacerlo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

No, en realidad yo no he no he pensado en renunciar al rol de entrevistador porque me parece que es importante, es valioso. Que el aporte que uno hace al aliviar el paso por el sistema de los niños. Yo encuentro que la técnica es muy buena y que puede ser algo como una incidencia significativa en la vida de esa persona. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Cabe señalar que la deserción en la opinión de algunos consultados/as no es homogénea entre las diversas instituciones, percepción que se basa en una explosiva deserción de Carabineros de Chile, lo cual contrasta con la percepción de la situación de la Policía de Investigaciones de Chile, la que en la voz de los consultados/as demuestra una mayor convergencia entre realizar EIV y las funciones propias de la institución, la que se remite a investigar, y donde las EIV constituyen una herramienta y un sistema que se vincula en forma directa a su quehacer. En este marco, las voces señalan que un aspecto que puede influir es la misión de cada institución, la que en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile naturalmente es investigar, a diferencia de otras instituciones participantes del sistema.

Estamos en una olla de presión que se está ya llenando, llenando, llenando y en algún momento puede estallar (...) a nivel institucional PDI ha evitado eso, ha frenado un poco. La gente entró porque quería, fue voluntaria, no se le indicó con el dedo para que entrara. Y en Carabinero pasó completamente lo contrario. **Instructor/a Policía de Investigaciones de Chile**

A nivel de Sistema de EIV, se aprecian posturas contrapuestas entre los entrevistadores/as vigentes y lo que plantean los instructores. Los primeros señalan que la problemática de la deserción de los entrevistadores/as no va a afectar la implementación de la Ley N°21.057 a nivel institucional, en la medida que perciben existe una alta dotación de entrevistadores/as de distintas instituciones y porque de ser necesario las instituciones podrían obligar a los funcionarios a acreditarse o bien van a sobrecargar aún más a los entrevistadores/as vigentes, demostrando una postura de resignación ante el poder y desempeño de las instituciones.

Que nosotros dejemos de entrevistar no va a afectar la implementación de la ley, esto va a seguir. (...) Si nosotros como PDI dejamos de hacerlo, el universo de entrevistadores que hay es bastante amplio (...) hay hartos entrevistadores de Carabineros, de la Fiscalía y del Ministerio del Interior (...) si nosotros pensamos que nuestra labor es importante, también la pueden hacer otras personas u otras instituciones. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, se aprecia entre los entrevistadores, vigentes o no, la percepción de que los costos del Sistema de EIV lo pagan las y los entrevistadores y no las instituciones o el Estado, denotando cierta desesperanza ante el actuar de lo público, percepción que tiende a empeorar en Carabineros de Chile, el Ministerio Público y el Poder Judicial, distanciándose de las opiniones asociadas a la Policía de Investigaciones de Chile.

Creo que el hecho de que renuncien claro que nos va a afectar nuestra carga laboral porque hemos tenido que tomar más entrevistas porque hay menos entrevistadores, pero en general no creo que esto genere que falle el sistema (...) pienso es que no afectaría la puesta en marcha, sino que afectaría a los entrevistadores en su carga de trabajo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Por su parte, los instructores consideran que la deserción de los entrevistadores/as constituye un serio riesgo para la viabilidad del Sistema de EIV, en la medida que los entrevistadores/as constituyen el corazón del sistema y porque la deserción implica aumentar aún más la sobrecarga laboral, mental y emocional que los entrevistadores/as que siguen vigentes.

Y ahí como que se nos revienta este problema, yo te diría que es lo que puede hacer quebrar el sistema porque es el corazón del sistema, o sea, debemos tener buenos tomadores de EIV (...) el corazón del sistema es el que habla con el niño y si tenemos pocos, se van a recargar los pocos que queden. **Focus Instructores/as**

5.3.2 Falta presupuesto

Constituye un consenso que la base de muchas de las dificultades que enfrentan los y las entrevistadores/as obedece a que la Ley N°21.057 en su diseño no incorporó presupuesto, lo que en la opinión de los consultados/as contrasta con la relevancia de la ley para generar una menor victimización secundaria de NNA que han sido de víctimas de delitos sexuales y violentos, así como para cumplir con los estándares que la ley define, ni con el modelo de gestión y administración que esta establece.

Hay un tema de inyectarle lucas también a la cuestión, no sé, si se podrá, porque es algo importante, pues si los niños son el futuro de nuestro país y con delitos, estamos hablando no solo de los delitos sexuales, también los delitos violentos. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Nos autoimpusimos estándares que no se pueden cumplir (...) el modelo de gestión que establece la ley es horrible, hay que cambiarlo, no puedes tener dispersión de recursos sin tener un ente, no autónomo,

pero diferenciado, más independiente, que pueda hacer esa gestión (...) esta cuestión tenía que haber traído recursos de todo tipo y no una dispersión interinstitucional. **Subcomisionada Ministerio Público**

En este contexto, los y las profesionales que se acreditaron bajo ciertos supuestos de exclusividad o preferencia e incluso especialidad como entrevistadores/as son quienes asumen los costos del Sistema de EIV a través de la sobrecarga laboral, mental y emocional que implica adicionar a las labores habituales, las vinculadas a la realización de las EIV, siendo este uno de los orígenes de la problemática de la deserción, el cual es que el Sistema descansa sobre el sacrificio que realizan los entrevistadores/as.

Nosotros cuando hicimos la implementación abogamos a la motivación, ya porque casi todos los que estábamos involucrados acá, por años veíamos que el sistema funcionaba super mal para los niños y niñas, y que era una crueldad tratarlos así, entonces necesitaban este tipo de estándares y es que el punto es que nuestros legisladores, el ejecutivo y nuestros legisladores no le tomaron el peso a qué significa cumplir con este tipo de estándares (...) **Subcomisionada Ministerio Público**

Se construyó sin el establecimiento de recursos adicionales, sin un presupuesto claro establecido para la ley. Y eso significó que todas las instituciones tuvieran que poner a disposición del sistema entrevistadores de manera voluntaria y a poco andar se pudo identificar que precisamente esta esta función reportaba una carga no solamente adicional de trabajo sino que también implicaba consecuencias que podrían afectar precisamente las emociones o la condición de salud mental de cada entrevistador (...) **Subcomisionado Poder Judicial**

El sistema descansa en nuestro sacrificio personal, porque finalmente yo siento que nosotros estamos financiando de alguna forma o asegurando el ejercicio de esta ley, y no solo la SPD a través de nosotros, sino que además Carabineros y todos los que se han entrevistado, están sudando la gota gorda, estamos súper estresados, estamos batallando contra un sistema que hace la ley, pero no quieren brindar ningún tipo de aporte para poder implementarla, descansan en el sacrificio que uno está dispuesto a hacer. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

(...) si nosotros lo planteamos nos van a decir de inmediato, te lo garantizo, no hay plata para eso (...) eso genera una sensación de frustración y nuevamente de refrescar la memoria acerca de que el sistema tuvo muy buenas intenciones, está muy bien estructurado, pero sin un presupuesto fijado de antemano es complicado que se puedan superar estas dificultades a puro compromiso, solo en base a vocación. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

No obstante, existen reflexiones entre algunos consultados/as respecto a que en Chile es habitual que se promulgan leyes sin un presupuesto asociado, lo cual constituye un aspecto estructural de un Estado pequeño que tiene un manejo restrictivo de la billetera fiscal.

El gran nudo crítico, si se le puede así llamar, yo creo que es un tema presupuestario y todo lo que eso implica en términos políticos, administrativos (...) de recursos y en la implementación de este tipo de políticas considero que el Estado es muy chico (...) pienso que quienes manejan la billetera fiscal deberían fijarse en el sistema de la EIVG e inyectar más **Desertor/a Ministerio Público**

Mientras que en la entrevista sostenida con la profesional de la DIPRES, ésta no percibe como una barrera infranqueable que la Ley N°21.057 no haya establecido un presupuesto, en la medida que señala que es una ley que tiene al menos 5 años de implementación, donde la DIPRES ha defendido la habilitación de la Ley en términos de salas, sistemas de video y formación inicial, no teniendo una reflexión respecto a requerimientos en términos recursos humanos y los costos asociados, en la medida que, plantea, que los aumentos de personal son por ley y a nivel de la DIPRES sólo se pueden autorizar aumentos de personal con contrato a honorarios.

¿Y qué se puede hacer en el marco de una ley que no considere presupuesto? Ese no es problema, porque ya la ley es de hace años tiene no sé cinco años, yo lo tomé ya llevaba construido adaptado en realidad en varias salas, entonces estábamos siempre preguntamos cuántas faltan cuántas tienen esa es la pregunta digamos y nosotros defendemos mucho la habilitación, defendemos mucho la sala (...) cuando vamos con la propuesta del sector, que siempre nos rebajan todo, pero en las salas generalmente no nos tocan esa parte. **Entrevista DIPRES**

En este marco, algunas voces plantean que las dificultades institucionales que puedan existir como la falta de apoyo no refleja necesariamente un bajo nivel de sensibilización de las jefaturas, sino que responde a la falta de recursos, relevándose como ejemplo que la URAVIT, entidad central para muchos procesos vinculados a la ley, haya permanecido con la misma dotación.

Por otra parte, cuando se inició la ley en nuestra región, y yo creo que esto le debe pasar al resto del país, la URAVIT que era una de las partes fundamentales en cuanto a la disponibilidad de profesionales para las evaluaciones previas, para los contactos, etcétera, se mantuvo en la misma planta que tenía. Entonces, esto tiene que ver con lo que te decía respecto de la falta de recursos en este caso humano. **Desertor/a Ministerio Público**

En este contexto, se plantea que las instituciones han debido recurrir a otros ítems presupuestarios para solventar las inversiones y gastos que han debido efectuar en ámbitos de infraestructura, dotación y equipamiento, o bien han acudido a otras formas de financiamiento, relevándose la postulación al FNDR.

El tema de los recursos también es sumamente complejo porque hoy día todas las instituciones hemos puesto lo que más podemos y hemos estado ahí peleando con todos para poder hoy día crear las cosas que hay, nosotros no teníamos recursos institucionalmente, pero se creó el centro de entrevista, hoy día tenemos once salas a nivel nacional que también salen todos de recursos institucionales que no están considerados en un presupuesto. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Actualmente estamos solucionando porque se está construyendo un ala completa del edificio para albergar nuestra sala, con nosotros cerca de la sala (...) vía fondos de desarrollo regional, gestiones que nuestro fiscal regional ha hecho para la obtención de recursos. **Desertor/a Ministerio Público**

Algunas voces plantean que instituciones como el Ministerio Público ha solicitado presupuestos específicos para la Ley N°21.057 para ámbitos como el cuidado de los entrevistadores/as o requerimientos de dotación, lo cual se une a las solicitudes presupuestarias asociadas a formación inicial, infraestructura y equipamiento que vienen de años anteriores.

Por suerte, de a poco en poco, en la DIPRES hemos tenido acogida para ir asignando mayores recursos para entrevistadores. Por ejemplo, este año incorporamos una solicitud de presupuesto para hacer un plan de cuidado para los entrevistadores. **Subcomisionada Ministerio Público**

Sin embargo, se relata que, aunque se obtuvo recursos para el aumento de la dotación de las URAVIT, estos fueron menores a los solicitados ya que la DIPRES bajó considerablemente el número de personas, profesionales, administrativos y técnicos y además condicionó que la contratación fuera gradual, en un período de 4 años.

Se trabajó en el tema del plan de fortalecimiento (...) a partir de que tuvimos datos duros más o menos consolidados de la primera y segunda etapa, se hizo el año pasado un análisis de carga y eso sirvió de insumo para poder trabajar con los planes de fortalecimiento y en mayo con la DIPRES (...) se habían pedido alrededor de 400 personas para los equipos URAVIT entre profesionales, administrativos y técnicos y creo que están quedando algo así como 130 y algo y con una gradualidad para implementarla en cuatro años. **Subcomisionada Ministerio Público**

Al respecto, una entrevistada de la DIPRES señala que las instituciones debieran solicitarles el presupuesto para el funcionamiento del Sistema de EIV, aunque sostiene la importancia que se entregue evidencia mediante datos duros y que se involucre a la autoridad.

Bueno, primero tendrían que pedirlo y después tendrían que establecer algún contacto con la autoridad para mostrar datos duros, no sé, porque así al aire no sirve, hay que mostrar siempre datos duros, no sé, los niños, niñas, han crecido, se han mantenido, cuántos entrevistadores tenemos, cuántos tienen de deserción cada cuánto tiempo, cuál es la necesidad, pero con datos duros, hacerle una presentación.

Entrevista DIPRES

5.3.3 Costos de la deserción

Al analizar los costos de la deserción, más allá de los costos en clima laboral, salud mental, sobrecarga laboral, entre otros, es posible vislumbrar al menos tres tipos de costos que la deserción tiene para el Sistema de EIV en su conjunto. En primer lugar, los costos financieros que implican los procesos de formación inicial y continua en términos de contratación de los cursos, horas participantes, viáticos, entre otros. En segundo lugar, los costos asociados a la sostenibilidad del Sistema, en la medida que hay cada vez menos personas interesadas en acreditarse como entrevistador/a. En tercer lugar, los costos en términos de los resultados que el Sistema pueda tener al ejecutarse las entrevistas y que no logren disminuir la victimización secundaria ni mejorar la persecución penal de los delitos. Así, las y los consultados relevan transversalmente los costos que implica la acreditación y la reacreditación, relevándose que apuntar a la prevención de la deserción de los entrevistadores/as y no a su reposición tiene una alta racionalidad económica que se debe dimensionar.

La visión que nosotros tenemos es que en términos del costo-beneficio es bajo en el sentido de que este es un cargo (se refiere a los jueces) que en términos del proceso de formación y capacitación es un cargo bien caro (...) y usted no ha intermediado nunca o súper poco. **Subcomisionada Academia Judicial**

Creo que es un despilfarro de recursos, el reponer entre comillas entrevistadores en lugar de prevenir su deserción. (...) sabemos que se han conseguido recursos, que las instituciones están aportando con programas para la prevención. **Fundación Amparo y Justicia**

La alta rotación de entrevistadores, sin lugar a duda, además de ser un detrimento en costos económicos, recapacitar a alguien que tiene que ver con un recurso económico, afecta también en los altos niveles de presión a los que se ven enfrentado los equipos. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En este marco, una representante de Carabineros de Chile señala que el año pasado se realizaron 4 cursos, formando a 48 personas y renunciaron 24 en el año. Además, consigna la magnitud de los recursos que se gastan en los procesos de acreditación, reacreditación y jornadas con los entrevistadores/as, reiterando la racionalidad económica que implica prevenir la deserción.

Nosotros hicimos pérdida porque en el año pasado hicimos cuatro cursos que son 48 alumnos y renunciaron 24 en el año, o sea es como si hubiesen renunciado dos cursos (...) por cada curso, a los 12 alumnos que vienen se les paga un viático por cuatro semanas, que aproximadamente es un sueldo más (...) Este departamento se creó para la ley, nosotros trabajamos con 5 psicólogos, que son 5 personas que solamente se dedican a la ley (...) la jornada autocuidado ahora son tres días para 100 Carabineros y casi todos vienen con viáticos (...) recursos que no existen en ninguna parte. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

A lo anterior, se suma el alto costo de los instructores, lo cual implica también la necesidad de prevenir su renuncia, en la medida que ellos y ellas también manifiestan los problemas que describen los entrevistadores/as e intermediarios/as en general.

No está la conciencia de que este recurso de instructor es un recurso ultra caro de instalar entonces en el caso del poder judicial pasa lo mismo, o sea renunció la instructora por sobrecarga y todo, la academia no quiso poner a nadie más, no contrató a otra psicóloga yo soy la instructora jueza y yo estoy rogándole a la academia que me deje instalar más instructores. **Focus Instructores/as**

5.3.4 No hay interesados en acreditarse

Otro de los costos que ha tenido la deserción y la sobrecarga a la que se exponen los/as entrevistadores/as es que el rol se transforma en una función que no es valorada en la institución ya que se invisibiliza en términos de su desempeño, ya sea por las jefaturas como por los pares de los entrevistadores/as, por lo que cada vez hay menos profesionales y funcionarios/as que se muestran interesados/as por acreditarse. Situación que es relevada tanto por los entrevistadores/as como por los/as subcomisionados/as de todas las instituciones consultadas.

Realmente la labor del entrevistador no es muy apetecida porque es poco reconocida (...) desde la Fiscalía Regional siempre están insistiendo en las metas (...) Se invisibilizan las EIV, importa cuántos escritos haces, cuántas instrucciones das (...) importan otras cosas, pero no importa que tomes entrevistas, que estés todo el día preparando entrevistas, da lo mismo porque no se reconoce. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Así un/a entrevistado/a del Poder Judicial señala que los interesados en realizar los CIFE bajan año a año, dada la situación que enfrentan las y los entrevistadores de pagar altos costos personales, laborales, familiares, e incluso monetarios, y ningún beneficio, más allá de la satisfacción asociada al compromiso con los NNA.

Muchos colegas que, al ver esta situación, ven que es solo carga y que no reporta ningún beneficio, que no hay ninguna contraprestación, frente a esto o algún mecanismo no hay ningún beneficio, deciden derechamente no formarse. **Subcomisionado Poder Judicial**

Te diría que el año pasado hicimos CIFE con ocho personas, este año no hubo ningún curso que tuviéramos ocho personas, lo que más tuvimos fueron seis (...) nuestra preocupación es que ya el próximo año vamos a dar este curso solo para quienes quieran postular, no va a ser obligatorio y ya pasó esta generación de inicio. **Subcomisionada Academia Judicial**

Si yo le pregunto a algunos de mis colegas, si les gustaría acreditarse, la respuesta va a ser un no rotundo, porque ellos reconocen el mérito del trabajo, pero dicen que por ningún motivo porque visualizan que el trabajo es pesado. **Focus Intermediarios/as Vigentes Poder Judicial**

Por último, los consultados de la Policía de Investigaciones de Chile señalan que en la región de Atacama no hay ningún interesado en participar en el CIFE a pesar de las múltiples convocatorias que se han realizado para acreditarse, por lo que deben hacer destituciones con las dificultades administrativas que estas implican, especialmente cuando se observan muchas renunciaciones entre los/as funcionarios/as del norte.

El tema de la destinación a nosotros es bien complejo porque es un trámite administrativo bien largo, bien extenso porque nosotros hacemos la solicitud, después de ahí sube la jefatura, llega la subdirección, después se va a otra subdirección, tiene un todo un trámite administrativo con autorizaciones para

evaluar recién si es pertinente que el colega se traslade considerando que nosotros hoy día también tenemos varias como bajas hacia el norte. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Han tirado muchas veces convocatorias para participar de los CIFES y acá en Atacama nadie quiere participar, nadie, porque han visto nuestra experiencia. Entonces eso va a generar desmedro en esta labor más adelante. Y lo que obviamente no esperamos que sea eso. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En este contexto, el riesgo que señalan los consultados de las distintas instituciones es que es probable que en algún momento la labor de entrevistador/a sea obligatoria, lo que podría generar efectos importantes sobre la calidad de las EIV que se realicen.

Para cumplir con los compromisos que tiene, empiecen a nombrar o a forzar, o a poner como parte de las obligaciones de los nuevos abogados la incorporación obligatoria a este tipo de programa, lo único que va a implicar es que ingrese gente que no tiene ni la motivación, ni las ganas, ni las habilidades a lo mejor para realizar esta labor, y tal como mencioné, los únicos que van a seguir pagando por los platos rotos van a ser las víctimas (...) y va a ingresar un número de profesionales que a lo mejor no son los idóneos para esta labor. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

5.3.5 Efectos negativos en los resultados esperados por la Ley N°21.057

Las dificultades que enfrentan los/as entrevistadores/as, particularmente las que están sujetas a un régimen por turnos, están expresadas en el siguiente testimonio de una desertora de la Policía de Investigaciones de Chile que después de 26 horas de trabajo ininterrumpido tuvo que realizar dos EIV seguidas.

(...) yo inicio turno a las 8 de la mañana eran las 10 de la mañana del día siguiente, tenía entrevista, estaba muy cansada, no había dormido en toda la noche todo el día, ya llevaba 26 horas trabajando, tenía entrevista, pedí que por favor cancelarla porque estaba muy cansada, no quería hacerla y tenía que todavía seguir trabajando el procedimiento que habíamos tenido (...) entonces mi jefe me pidió, pucha por favor, puedes ir a hacerla, ya le dije voy a ir a hacerla, yo creo que lo hice lo mejor que pude en las condiciones que estaba (...) hice dos entrevistas seguidas porque era a las 10 y a las 12 creo que terminé como a las 2 de la tarde no había comido, no había desayunado, no había almorzado, no me había bañado.... **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

La problemática de la desertión no sólo tiene consecuencias sobre el bienestar de los y las entrevistadoras, sino que tiene potencialmente efectos negativos sobre la calidad de la entrevista que se realice a un niño, niña o adolescente debido a que las condiciones de los entrevistadores/as no es coherente con los requerimientos que necesita la realización de una EIV, en la medida que son funcionarios salientes de turno o que deben salir de las salas donde están en juicios para intermediar en los recesos.

No saben que un entrevistador por ejemplo no puede estar saliendo de turno quedándose dormido entrevistando un NNA porque eso obviamente vulnera también los derechos del niño, la investigación, un sinfín de cosas que finalmente algunos jefes no están concientizados sobre eso. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

También se releva las implicancias que puede tener una entrevista mal tomada en la persecución penal y en la efectividad del cuidado de los NNA víctimas de delitos sexuales y violentos.

Si uno no hace una planificación correcta, o una entrevista correcta, estamos hablando de una diligencia investigativa en que podemos perjudicar a una víctima, podemos llevar que un caso se pierda y los casos

en que nosotros hacemos esta diligencia son casos de delitos graves en NNA, entonces tampoco es menor hacer un error, hacer una entrevista que sea subjetiva o realizar preguntas que sean directivas y que eso amenace la investigación y el resultado de esta. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Sin embargo, una inadecuada ejecución de las EIV no constituye el único efecto negativo que genera la problemática de la deserción. También los plazos para realizar la evaluación previa y la entrevista se alargan contraviniendo el espíritu de la ley, al tiempo que generan un perjuicio a los NNA que acuden a una EIV o INT y deben volver otro día.

Si se tienen menos entrevistadores, van a estar con la agenda más copada, y por lo tanto los plazos en que ese niño se ha intervenido, que deberían ser plazos muy cortos, van a ser cada vez más largos. **Subcomisionado Poder Judicial**

En la medida que afecta a los entrevistadores, la calidad del trabajo disminuye y eso hace peligrar el éxito de esta reforma en el sentido de que si las entrevistan no cumplen con los estándares y no mejoran la calidad de la investigación y los resultados penales al final. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Otras de las dificultades y los efectos negativos que la sobrecarga de trabajo genera es que los fiscales tampoco disponen de los tiempos para observar las EIV que se realizan en, por ejemplo, una semana, lo cual también enlentece los procesos y genera efectos que contravienen el espíritu de la ley.

Hay más demora y el espíritu de la ley también implica que haya una celeridad respecto a realizar la entrevista en el tiempo más corto desde que ingresa la denuncia o que se decreta la entrevista (...) también ha pasado y está pasando que hay lentitud en cuanto a la investigación y al proceso penal porque tenemos fiscales o abogados que no tienen tiempo para ver las entrevistas. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

5.4 Prevención

Las medidas de prevención planteadas por los consultados/as se orientan a tres ámbitos que se relacionan y potencian entre sí. Primero, las medidas que son necesarias para mitigar la sobrecarga de trabajo a la que están expuestos/as los y las entrevistadoras con todas las externalidades que ello implica. Segundo, al reconocimiento y visibilización del rol de entrevistador/a o intermediador/a, lo que conlleva recomendaciones orientadas a implementar incentivos monetarios y no monetarios. Tercero, los ámbitos de cuidado y autocuidado que deben entregar o facilitar las instituciones para aminorar los efectos negativos que puedan tener las EIV o INT sobre los entrevistadores/as.

Cabe destacar que las recomendaciones de los consultados/as varía en forma notoria entre las instituciones. Así, consensualmente los/as funcionarios/as de Carabineros de Chile plantean como única recomendación la especialización de la función, lo que se suma a los dos primeros ámbitos señalados, es decir resolver la situación de sobrecarga laboral y la falta de reconocimiento que implica la incorporación de incentivos monetarios y no monetarios.

5.4.1 Prevención: sobrecarga de trabajo

Respecto a la sobrecarga de trabajo, los consultados/as señalan diversos ámbitos que son necesarios de incorporar para prevenir la deserción de los entrevistadores/as e intermediarios/as. En este contexto se plantean medidas que apuntan a aumentar la disponibilidad de entrevistadores/as

mediante la gestión de cargas, la acreditación de nuevas y nuevos entrevistadores/as y aumentar la dotación de las instituciones.

Respecto a la sobrecarga, aspecto planteado de una u otra forma por los consultados/as de todas las instituciones participantes, se señala la necesidad de que exista una adecuada gestión de las cargas laborales, lo cual implica que desde la perspectiva de los consultados/as las deficiencias de personal no solo obedecen a dificultades con la dotación disponible, sino también a deficiencias en la gestión de las cargas por parte de las jefaturas. Así, los relatos del Ministerio Público van desde que exista un acomodo, aunque sea marginal, de las cargas, ya que ello implicaría que al menos la función de entrevistador y entrevistadora se está visibilizando en la institución, hasta la necesidad de realizar un “análisis extensivo, quizá estadístico, para ver la cantidad de entrevistas que toman, cuánto se demoran por entrevista, qué realizan después” de modo de nivelar las cargas entre los compañeros, incorporando dicho análisis en la evaluación que se hace del desempeño, porque en términos cuantitativos no son comparables.

Que haya una acomodación real de las cargas laborales o de las funciones, aunque sea mínimo, aunque sea algo poco, sabemos que es difícil, sabemos que están todos los funcionarios del Ministerio Público sobrecargados, pero creo que ya es una buena señal que por lo menos sea a nivel nacional (...) estaríamos percibiendo de que se está trabajando, se está visibilizando la función que nosotros realizamos y que hay una preocupación por los entrevistadores. Cosa que no se ve actualmente. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Hacer un análisis extensivo y quizá estadístico, ver la cantidad de entrevistas que toman, cuánto se demoran por entrevista, qué realizan posterior a la entrevista, en cuanto a diligencia, cuidar esos tiempos y nivelar la carga entendiendo que no es una carga de trabajo igual a la de los demás, porque para la estadística el entrevistador va a trabajar solamente en dos causas en un día o en una tarde, cuando otro abogado asistente trabaja en 15, en 20. Entonces no lo pueden evaluar de la misma forma. **Desertor/a Ministerio Público**

Otro de los aspectos que se perciben en los relatos de los/as consultados/as es la inexistencia de una homologación de procesos entre las instituciones y, al interior de éstas, entre las regiones, relativas por ejemplo, a la homogeneidad del número de entrevistas máximas al día o a la semana que se puedan realizar, la entrega de tiempos protegidos para preparar, ejecutar y realizar los trámites posteriores a la entrevista o la intermediación, la existencia de medidas de cuidado y autocuidado, entre otras, observándose una disparidad, lo cual es negativamente evaluado y, en algunos casos, calificado como una injusticia. Esto se vincula a una baja claridad en la definición del rol, lo que desde la literatura comparada es un estresor que aumenta la rotación de los entrevistadores/as. En este ámbito, no son pocos los relatos que apuntan a este tipo de situaciones, las que muchas veces se contraponen a las promesas que recibieron (discurso que se observa en Carabineros de Chile). Por lo cual algunas voces demandan claridad en la definición del rol para que, entre otros efectos, mejore el clima laboral al disminuir los problemas de convivencia con los compañeros y jefaturas. Cabe destacar que la falta de apoyo del entorno laboral también constituye un estresor en algunos estudios vinculados a la renuncia de los entrevistadores/as forenses.

Creo que es más importante mejorar el tema de la carga laboral, definirla y que quede clara. Que una vez nos pongamos rojos con todos los colegas para que después ya no pasemos más problemas de convivencia, de clima laboral, de definir que el entrevistador este es la labor del entrevistador, este va a ser esto y esto tiene que ser el respecto a la carga laboral, la entrevista, etcétera, y que todos sepan eso. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

Los consultados del Ministerio del Interior y Seguridad Pública agregan otro ámbito para prevenir la sobrecarga laboral de los/as entrevistadores/as que se asocia a que las entrevistas sean realizadas en un lugar cercano al lugar de trabajo, de modo de evitar los desplazamientos que implican uso de tiempo, recursos y esfuerzos que aumentan la carga laboral. Cabe destacar que los traslados para realizar las entrevistas constituyen una dificultad mencionada profusamente por consultados/as de Carabineros de Chile y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, lo que no alude solo a la pérdida de horas en los traslados, sino que también apunta a las dificultades logísticas y económicas que implican.

Yo creo que en el fondo todos se engloban en el tema tiempo. Yo creo que hay de alguna manera la adjudicación de la carga dentro de sus labores. **Focus Instructores/as**

Creo yo que hay que propiciar esos espacios, como visualizar el tema de la cercanía, donde toca hacer la diligencia para no tener estos traslados extensos. Si es que no se puede resolver el tema de viáticos por temas administrativos, tomemos otras medidas como que vamos a hacer la diligencia cercana a nuestro lugar de trabajo. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

El alivio a la sobrecarga laboral puede provenir de un aumento de la acreditación de entrevistadores/as e intermediadores/as para aminorar la carga, lo cual constituye una demanda transversal a las instituciones, regiones y tipo de actores consultados/as, lo cual colisiona con que cada vez hay menos profesionales y/o funcionarios que estén dispuestos a realizar el CIFE, al carácter voluntario que debiese tener la participación, con la alta deserción de entrevistadores/as con menos de un año de acreditación en Carabineros de Chile, entre otros aspectos. En este marco, entrevistadores/as de distintas instituciones considera que la formación inicial y acreditación debería ser una práctica continua.

La realidad nos demuestra que se van perdiendo tantos en el camino, que en realidad la preparación debería ser un acto constante, constantemente debería estar capacitándose a gente para que fuera intermediario (...) **Desertor/a Poder Judicial**

Yo diría que hay que capacitar más gente de para entrevistadores, no sé el mecanismo (...) si es por consulta pocos se van a capacitar porque ya saben lo que le espera (...) no puede ser que en una fiscalía esté una pura persona tomando entrevistas. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Publico**

Por lo menos en el Ministerio del Interior se hagan más procesos de formación de entrevistadores, para que seamos más. En el fondo creo que somos un equipo bien pequeño. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

La falta de interés por acreditarse provoca que en algunas regiones como Atacama no haya entrevistadores/as de la Policía de Investigaciones de Chile que estén dispuestos a realizar el CIFE, por lo que los déficits de entrevistadores/as en estas regiones deben cubrirse con personas de otras zonas que se deben trasladar a realizar las entrevistas o bien por destinación el cual constituye un trámite largo que implica complejidades administrativas relevantes en una zona (norte) donde se afirma hay bajas en su dotación.

Cuando se mueve o falta gente en las regiones el sistema queda con las personas que quedan (...) y se debería en el curso que viene incluir a funcionarios que quieran participar en el proceso de la región, porque es más fácil formar gente en el lugar donde necesitamos, porque después se quedan ahí y no hay que hacer un cambio de destinación y mandarlo a otra región, que eso es lo complejo para nosotros (...)

el problema es que a veces cuando necesitamos por ejemplo en Atacama no hay gente que quiera postular y ahí es algo complejo. **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Al respecto, los consultados/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública también señalan la relevancia de que los procesos de formación de nuevos/as entrevistadores/as se realice a lo largo de todo el país, en la medida que resulta fundamental para disminuir la sobrecarga y que se aumenten las entrevistas que sean realizadas en lugares cercanos al lugar de trabajo del entrevistador/a, bajando la cantidad de traslados que en la actualidad se realizan.

Ojalá la institución, por lo menos la Región Metropolitana o en general, capacite a más profesionales de las regiones para que los desgastes no sea solamente realizar la diligencia, sino también todo lo que conlleva eso (traslado). **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Como ya se mencionó esta falta de interés en acreditarse como entrevistador/a podría generar que se obligue a los/as funcionarios/as y/o profesionales a formarse como entrevistador/a, situación que ocurre en la actualidad de forma solapada solo en algunas instituciones, lo cual, en la voz de los consultados/as, constituye un riesgo para la calidad de la diligencia y la protección de los NNA víctimas en términos de una victimización secundaria y peor persecución penal.

En este marco, resulta interesante observar que no se aprecien entrevistadores/as o intermediarios/as que consideren que el aumento de dotación constituye una forma de prevención en forma explícita, lo que podría indicar que sus aspiraciones de mejora están restringidas porque la ley no incorporó presupuesto o la desesperanza que se observa en muchos en relación con el apoyo y sensibilización de la institución en su conjunto. Así, solo una subcomisionada consideró como una medida de prevención el aumento de dotación, mientras que la representante de DIPRES señala que se debiera disponer del personal necesario para realizar los descansos y pausas, además de contar con entrevistadores/as de reemplazo, lo cual reconoce no ha sucedido. Releva que sólo se puede acceder a personal para el Sistema de EIV vía contratos a honorarios y que es importante que las instituciones soliciten presupuesto, pero para ello señala que es relevante contar con evidencia o datos duros, así como tener el respaldo de las autoridades máximas de las instituciones.

A nivel institucional yo creo que deberían tener el personal suficiente como para poderlos rotar, hacerlos descansar, o sea, tener opciones y yo creo que ellos están con la gente justa y no han pedido por lo menos dentro de las cosas que teníamos, así como específicamente para tener reemplazo eso no ha sucedido.

Entrevista DIPRES

Existe un ámbito de la prevención vinculada a la sobrecarga de trabajo que se asocia al incumplimiento de los principios de exclusividad y preferencia establecidos en la ley, lo que es un consenso entre los consultados/as de las diversas instituciones y regiones, salvo aisladas opiniones vinculadas al CEIV de la Policía de Investigaciones de Chile o a regiones como la de Tarapacá. Desde la perspectiva de los consultados/as, particularmente de los desertores/as, la prevención implica que las instituciones cumplan al menos uno de estos principios, porque de otra forma señalan que la sobrecarga resulta ser insostenible para muchos, por lo que desertan. Cabe relevar que el no cumplimiento de los principios de exclusividad y preferencia no es el único ámbito que genera sobrecarga laboral y desgaste emocional (burnout), sino que también hay otros factores como el bajo apoyo y reconocimiento de las instituciones, las dificultades organizacionales, la falta de medidas de cuidado y autocuidado, el desgaste emocional y la carga mental que implica realizar una entrevista o una intermediación, entre otros factores, pero sin embargo la exclusividad y la preferencia son los únicos principios cuyo cumplimiento está amparado en la Ley, porque responden a la necesidad de que los entrevistadores/as tengan las condiciones mínimas para realizar una buena entrevista.

Exclusiva ya que mucho de la entrevista depende de cómo lo hace el entrevistador. Un entrevistador cansado, que tuvo un mal día, que está saliente de turno, no va a hacer una buena entrevista. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Al respecto, como ya se mencionó, un primer ámbito es que la ley no entrega una definición de la exclusividad o de la preferencia, por lo que entrevistadores/as de diversas instituciones señalan como una dificultad que estos principios no estén claramente definidos, estandarizados y escritos, denotando en este ámbito también una crítica ante la heterogeneidad del funcionamiento del Sistema de EIV. En este marco, de acuerdo con los consultados/as es relevante definir y escribir qué implica la exclusividad y la preferencia, así como estandarizar los procesos para su implementación, de modo de que, por un lado, exista una claridad respecto de en qué condiciones se cumple el rol, lo cual es un factor protector según la literatura comparada, y por otro, visibilizar lo que implica la función de entrevistar o intermediar ante la institución, particularmente para las jefaturas y pares. En este marco, una voz plantea la definición de una función.

Evitar las deserciones tiene que venir de una decisión del mando potente (...) hay que definir bien cuál es el rol, cuál es la preferencia del rol o la exclusividad del rol (...) podría venir algún tipo de normativa interna que determine qué es lo que vamos a hacer realmente los entrevistadores, cuál va a ser nuestra carga (...) tranquilamente podría haber una orden general o alguna orden en alguna circular que diga los entrevistadores no hacen guardia y tienen las mitades en los papeles y fin y se acabó y eso ya reduce mucho la carga laboral y la deserción (...) **Focus Entrevistadores/as Vigentes Policía de Investigaciones de Chile**

En mi opinión, este problema debería ser resuelto a través precisamente de la creación de una función. **Subcomisionado Poder Judicial**

Sin embargo, los relatos que más abundan en materia de prevención de la deserción mediante el cumplimiento de la exclusividad es la creación de unidades especialidades o de cargos de dedicación exclusiva para ser entrevistador/a. Esta última solución es declarada profusamente por los consultados/as de Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile.

Debería ser que este rol fuera el único rol que cumple el entrevistador, que no tenga que hacer otra función, que tenga descanso (...) tal vez podrían ser menos entrevistadores, pero con solo ese rol. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Debiesen dejar a los carabineros o a los funcionarios que están realizando esta labor solamente para eso, no que tuviesen que cumplir otros servicios porque después se van a terminar complicando y se van a terminar aburriendo y no hay muchas facilidades. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Nosotros aquí deberíamos tener una unidad de entrevista videograbada, pero no la tenemos. Entonces es bien complejo. **Subcomisionada Ministerio Público**

Lo anterior no sólo porque la ley lo establece sino porque la exclusividad permite que se requiera un menor número de entrevistadores/as y porque la descripción de las funciones que desempeñan en forma diaria o recurrente permiten dar factibilidad técnica en términos de horas de dedicación diaria.

A esa persona le puedes decir, tal día va a estar en formación continua, tal día vas a estar sacando dos o tres entrevistas, en el día tal día vas a estar transcribiendo, no sé qué porque esa persona está dedicada a eso, pero si ese pobre está tratando de hacer un montón de pegas al mismo tiempo es imposible y necesitamos muchas cabezas para eso. Podríamos necesitar menos si tuvieran exclusividad (...) acá hay dos soluciones o son menos, pero exclusivos, o son más y como sea tenemos que arreglar la carga. **Focus Instructores/as**

Otro elemento relevado por los consultados/s es la institucionalidad de la que dependerían los entrevistadores/as, la cual al ser interinstitucional es compleja. Es por esto, que algunos señalan que deberían depender de la Unidad de Entrevistas radicada en la Región Metropolitana como es el caso de la Policía de Investigaciones de Chile, un ente estatal distinto como podría ser el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre otros,

La definición de una función o un cargo de entrevistador y que ese cargo pudiera depender de un aparataje estatal, por ejemplo, que fueran dependientes exclusivamente del Ministerio de Justicia (...) ya desde el inicio, es decir, desde las denuncias, desde el ámbito investigativo, implican que hay mucho trabajo que se está haciendo cada vez más pendiente. **Subcomisionado Poder Judicial**

Yo creo que el tema de la ley debería ser algo más independiente, no estar alojado en ninguna unidad, sino que tener como entrevistadores exclusivos para estas funciones porque es difícil compatibilizar dos funciones, a veces tres. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Hablantes de Carabineros de Chile señalan la factibilidad de establecer la exclusividad para el cargo de entrevistador/a, en la medida que existen cargos definidos como “relevantes” en la institución que tienen dedicación exclusiva como el encargado/a de violencia intrafamiliar, de microtráfico, de medidas cautelares, entre otros.

En Carabineros está la encargada de la Oficina de Violencia Intrafamiliar, es una carabinera que está exclusivamente todo el día ahí parado en su oficina, esperando que le llegue una denuncia por violencia intrafamiliar. Ella tiene un cargo relevante que está en el manual operativo del plan cuadrante de seguridad preventiva. Está el encargado de microtráfico, el encargado de medidas cautelares, de evidencia, todos cumplen dedicación exclusiva. **Desertor/a Carabineros de Chile**

5.4.2 Prevención: preferencia

Por lejos las mayores menciones relativas a la prevención de la deserción es la preferencia, entendida esta como que se otorguen las facilidades para realizar las entrevistas y todas las actividades de preparación y de post entrevista que se deban realizar, que éstas no sean agendadas en conjunto o en forma consecutiva con otro tipo de labores como guardia u otra actividad y que se entreguen espacios protegidos de desahogo como tardes, días o fines de semana libre, entre otros, lo cual también es considerado como un incentivo por los/as entrevistadores/as. Esta concepción de preferencia, como una forma de prevenir la deserción, es transversal a todas las instituciones y regiones consultadas.

Lo que ahora está que es la dedicación preferente que debiera robustecerse y que la y que las jefaturas comprendan que esa función es clave. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Así, las menciones que se asocian a que las entrevistas no sean agendadas en conjunto o en forma consecutiva con otro tipo de labores como guardia u otra actividad apuntan a que en los días donde se hagan entrevistas no se realicen otras actividades.

Algún criterio para que los jefes que si el funcionario entrevistado le dice “Sabe qué mañana tengo que hacer una entrevista” el jefe no lo ponga de turno (...) esas cosas pasan en unidades de regiones que son más pequeñas y hay menos funcionarios. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

De repente se da el caso de que uno tiene una entrevista en la mañana y después tiene que llegar a trabajar en la tarde, o no sé, viceversa. Lo ideal sería que, si uno va a hacer una entrevista un día, sea solamente para eso el día. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Que hubiera tiempos protegidos para que no existiera esto de salir de un par de entrevistas y tener que partir a audiencia (...) lo veo en los abogados asistentes **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Por su parte, también se aprecian menciones vinculadas a la entrega de días libres para el descanso y desconexión de la carga mental y emocional que implica la realización de entrevistas, lo cual también podría ser conceptualizado como espacios de cuidado o autocuidado.

El único incentivo que pueda haber es no sé el tener a lo mejor días libres o beneficios de acuerdo con eso... **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Que le den fin de semana libre (...) van a tener un fin de semana libre o dos, una vez en el mes. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Que tengan días de descanso por esas entrevistas videograbadas. **Desertor/a Ministerio Público**

No obstante, lo anterior convive con opiniones que asocian la preferencia con que las instituciones entreguen el tiempo suficiente para preparar, realizar la EIV, generar los reportes que se deben realizar y tener tiempos mínimo de respiro.

Quizás darle más facilidad para hacer la entrevista y después nosotros tener un poco más de espacio porque en un pueblo se estaban llevándose la tarea para la casa y no tenían espacio para ello. Lo estaban sobre exigiendo. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Esto hay que estructuralmente generarlo de manera tal de que el hacer la entrevista y la intermediación y todo lo que previa o posteriormente significa, sea para aquellos que preparan la entrevista, sea la intermediación, el tener 15 minutos para volver a mi centro o lo que sea, o volver a mi tribunal, etc., sea considerado dentro de ese bloque. **Focus Instructores/as**

Que se le dé facilidades, por ejemplo, a los que son entrevistadores de carabineros para que puedan desarrollar su función adecuadamente y no sea esto parte de un trabajo más, o de un procedimiento policial más como se toma actualmente. **Desertor/a Ministerio Público**

No obstante voces del Ministerio Público y del Poder Judicial señalan que en las diversas instituciones hay urgencias o prioridades que no permiten aplicar a cabalidad el principio de preferencia.

5.4.3 Prevención: especialidad

La transformación del rol de entrevistador en una especialidad constituye sin duda el ámbito donde consensualmente los entrevistadores/as consultados/as de Carabineros de Chile coinciden en señalar, sean estas y estos entrevistadores/as desertores/as o vigentes. Se plantea que las personas que realizan entrevistas deben cumplir con requisitos específicos de idoneidad, estar motivados a cumplir la labor y no ser obligados a realizarla, mientras que además deben estar en un proceso de formación y capacitación continua.

Porque esto al fin y al cabo debería ser una especialidad, porque no cualquiera tiene el requisito para poder ser y no cualquiera tampoco puede hacer entrevistas, son personas determinadas que deben tener una capacitación, tener el interés también de estar ahí, no estar por porque le ordenaron hacer el curso y después hacer entrevistas, y eso sería motivante yo creo y a lo mejor habría más interesados y habría menos fuga también. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Esta percepción también se observa a nivel de instructores/as, lo cual no alude necesariamente a Carabineros de Chile, pero que supe varias de las dificultades mencionadas como que un rol especializado es más preferencial, tiene el espacio para organizar los tiempos, implica un reconocimiento institucional y considera un porcentaje de gratificación.

Institucionalmente el funcionario acá trabaja también en función del reconocimiento que va de la mano de la atribución y también de un reconocimiento remunerado (...) de antes hemos estado tratando de trabajar constantemente a nivel institucional para poder hacer el rol de entrevistador, ya como un rol especializado, porque es muy especializado (...) de esa manera es más preferencial, y se puede reorganizar los tiempos, hay un reconocimiento institucional, un porcentaje en su gratificación. **Focus Instructores/as**

En esta línea, hablantes de Carabineros de Chile coinciden en que la especialidad podría resolver las dificultades en la gestión de las cargas, mediante una unidad de entrevistadores/as que se dedique a investigar y a realizar entrevistas. Asimismo, la especialidad implica la incorporación de incentivos monetarios y no monetarios, además de la dedicación exclusiva.

hubiese gustado dedicarme y que se hubiese generado quizás una sección de entrevistadores que se dediquen a investigar y hacer entrevistas y bueno ahí hubiese sido bueno, pero el haberme mezclado con las tareas habituales que hacían y sin ninguna compensación (...) ni una bonificación de trabajo extra (...) que se hubiese formado una especialidad que hubiese sido remunerada. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Otras voces no asimilan la especialidad a una dedicación exclusiva, sino que la vinculan al reconocimiento, al desarrollo de carrera y al acceso a incentivos monetarios y no monetarios.

No dedicación exclusiva pero sí por ejemplo que aparezca en mi hoja de vida, que por ejemplo cuando a uno le pregunten, una diga tengo la especialidad de entrevistador de menores, a eso me refiero con especialidad y obviamente al ser una especialidad a nosotros nos pagan un porcentaje por tenerla. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Al respecto, el mejoramiento económico que implica la especialidad redundaría en mejores viáticos, ayuda psicológica, pero también en un mayor reconocimiento y un plus para el/la funcionario/a dentro de la institución, lo cual podría resultar en un incentivo que aumente los interesados en acreditarse.

Ayudaría bastante en lo que es, como le decía, locomoción y ayuda psicológica, que es la que no se tiene. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Porque se puede reconocer como una especialidad (...) con cierto reconocimiento el carabinero va a dar un poco más (...) igual por los traslados no se costean, no sé cómo será en otra unidad que quizás son los tramos más largos. **Desertor/a Carabineros de Chile**

Al llamar a convocatoria de entrevistadores para que participen en los cursos y si es llevado a una especialidad es mucho más fácil que carabineros se interesen (...) funcionar en el rol, únicas y exclusivamente para ese servicio. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Al respecto, se señalan diversos mecanismos para que en los procesos de formación institucionales se incorpore la especialidad, de forma de contar con un contingente mayor de funcionarios/as para realizar la labor.

Sería bueno profesionalizar el rol de entrevistador, hacer de esto una especialidad, y generar esa exclusividad de los servicios. Por último, al funcionario que se le dará la oportunidad de ser entrevistador,

se le coloque en un área dentro de la institución, que le permita esa flexibilidad laboral. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Sin embargo, una voz plantea que no es factible implementar la especialidad de entrevistador/a en tanto ésta no es una función propia de Carabineros de Chile.

Nosotros tenemos especialidades que son conforme a las necesidades del servicio. El rol del entrevistador no está porque no es, aunque suene feo no es una necesidad nuestra (...) ser entrevistador no es un servicio para mi institución, entonces ahí entra la polémica del por qué no entra como remuneración ... **Subcomisionada Carabineros de Chile**

5.4.4 Prevención: incentivos no monetarios y monetarios

Un ámbito relevado por los consultados/as y que está asociado al reconocimiento del rol y del sacrificio que implica su ejecución, es la existencia de incentivos no monetarios o simbólicos que motiven a que los entrevistadores/as permanezcan en el rol.

Que se incentivara de una u otra forma para que ellos sopesen el sacrificio que quizás hacer un curso, una capacitación, una entrevista posterior o anterior a un turno, que sea recompensable, más que nada, ya sea en monetaria, con días libres, no sé, quizás eso ayudaría un poco a motivar o a suplir los tiempos que uno dispone para hacer una entrevista o para seguir capacitándose para la entrevista. **Desertor/a Carabineros de Chile**

En este marco, se plantean incentivos no monetarios como “sumar buenas calificaciones, poner anotaciones de mérito”, con lo cual los entrevistadores/as se sentirían más reconocidos en su labor.

Recién este año logramos que efectivamente, y porque lo pusimos dentro del plan de acción, etc., que se generaron notas de mérito, y esas las entrevistadoras las valoraron infinitamente como un gran avance. **Focus Instructores/as**

Estos reconocimientos simbólicos, en la voz de las y los instructores/as, les transmite a los entrevistadores/as que la labor que realizan es significativa, lo cual resuena con la valoración que los propios entrevistadores/as hacen de su función.

Además de los reconocimientos que llegaran a haber en términos monetarios, tiene que haber un reconocimiento simbólico, en el sentido de que lo que están haciendo es importante. Entonces yo creo que eso también es tremendamente significativo (...) un entrevistador va contra todo lo que tiene que pelear para ir a hacer una entrevista y trata de hacerla bien porque al final saben que su trabajo es significativo para ese niño que están atendiendo. **Focus Instructores/as**

Por su parte, a nivel transversal, a excepción de los entrevistados/as del Poder Judicial, los consultados/as señalan la relevancia que tendría un incentivo monetario para los entrevistadores/as, el que no sólo alude al reconocimiento de su labor como ya se observó, sino también constituye un incentivo monetario que se encuentra justificado en el daño potencial a nivel psicológico que implica realizar la labor de entrevistas, situación que ha sido considerada por la Policía de Investigaciones de Chile.

En la ley aparece como que se les da solamente a los funcionarios que tienen riesgo de contagio, por ejemplo, cuando hace un levantamiento de evidencia, o cuando tiene contacto con una ETS (...) el tema psicológico que también se incluye no la habíamos visualizado anteriormente y cuando lo empezamos a revisar efectivamente está el tema psicológico incluido, entonces para nosotros eso es directamente relacionado a lo que nosotros hacemos (...). **Subcomisionada Policía de Investigaciones de Chile**

Que sea reconocido por su labor (...) es un pago de un bono por así decirlo, que es por el daño psicológico que puede sufrir el entrevistador y lo más probable es que si eso resulte obviamente al funcionario lo va a retener un poco más. **Entrevista Instructor Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, los consultados del Ministerio Público relevan que la incorporación de incentivos monetarios, dado el riesgo que implican las EIV a la salud mental de los entrevistadores/as, no se ha aplicado en la institución. Se manifiesta la importancia de contar con un incentivo monetario en la medida que no se cumplen con aspectos estructurales como la carga laboral. Sin embargo, un entrevistador/a vigente considera que solo una compensación económica no va a resolver la problemática del sistema, pues hay otros factores asociados.

Yo hablo con los entrevistadores, por ejemplo, de la PDI y a ellos les asignan de partida un 20% más de sueldo, porque están exponiéndose psicológicamente a un tema que podría dañarlos. (...) Para nosotros la verdad es que no tiene ningún beneficio económico, no tiene ningún beneficio laboral, no se compensa con días de teletrabajo, no se compensa con días para que tú tengas horas libres. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio Público**

Si no lo estamos logrando con incentivos estructurales a nivel de trabajo, yo creo que también podría haber un incentivo económico. **Desertor/a Ministerio Público**

Desde Carabineros de Chile se plantea que el incentivo por actividad nociva para la salud no está contemplado en el DFL que define las actividades nocivas para la salud, lo cual podría ser revisado a la luz de la evidencia internacional.

De remuneración no se nos cancela nada porque no está incluido dentro del decreto con fuerza de ley de Carabineros que está como una actividad nociva para la salud. **Subcomisionada Carabineros de Chile**

A nivel del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se plantea que la incorporación de un incentivo monetario debe estar aparejado con el aumento de grados, lo cual redundaría en la mejora de los viáticos.

Considero que se puede prevenir con la mejora de grados, por el tema que hemos hablado de los viáticos (...) **Focus Entrevistadores/as Vigentes Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

Más allá del mecanismo para compensar económicamente a los entrevistadores/as es transversalmente señalado en función de la incorporación de una especialidad o función nueva, de la sobrecarga y desgaste que implica y del riesgo que tiene para la salud mental.

5.4.5 Prevención: cuidado y autocuidado

Respecto al cuidado de los entrevistadores/as existe un marcado consenso, a excepción de los consultados del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que en general no hay acciones de cuidado en el Sistema de EIV, más allá de seminarios o encuentros masivos que se realizan en forma anual o algunos psicólogos/as institucionales a los que a veces pueden recurrir los/as entrevistadores/as. En este marco, se plantea que el sistema debe invertir para generar una política de cuidado que sea de carácter institucional, en la medida que no se puede atribuir también al entrevistador/a la responsabilidad por su cuidado.

Cuando después del EIV volvían a los centros de apoyo a víctimas a seguir atendiendo usuarios, eso era como ya un factor de riesgo importante para burnout o trauma vicario, etc. Entonces, creo que ahora esas cosas van a ir teniendo mejores pronósticos en términos de cuidado (...) evidentemente es un tema que no es menor y que hay que invertir espacios en eso, porque si no también lo invisibilizamos, siempre

que se trabaja con violencia es importante poner este tema sobre la mesa y no invisibilizarlo. **Focus Instructores/as**

Esto porque la afectación de la salud mental que pueden generar las entrevistas constituye, en la voz de un instructor/a lo más complejo del sistema. Al respecto, un hablante plantea que la ley no hace alusión al cuidado de los entrevistadores/as.

Tener la sensación, tanto instructores como entrevistadores, que estamos como al debe (...) con las condiciones actuales no es posible dar más tiempo, a menos que sacrifiquemos más, y si sacrificamos más, se empieza a sacrificar la salud mental, y hay algunos de nuestros entrevistadores que ya han tenido bajas por eso. Entonces yo creo que ahí está lo más complejo. **Focus Instructores/as**

Esta es la ley, por ejemplo, tampoco la ley 21.057 no contempla en ningún lugar el bienestar emocional, psicológico, los entrevistadores. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

En este marco, variadas voces de todas las instituciones relevan la importancia de contar con un profesional de la salud mental, psicólogo, en forma regular y que no sea de carácter voluntario para él o la entrevistadora, en la medida que es importante que los entrevistadores/as puedan purgar lo que absorben en las entrevistas con un profesional que los pueda contener.

Cuidar al entrevistador con la carga laboral, poner a su disposición un profesional de la salud mental. Creo que es necesario. **Desertor/a Ministerio Público**

Lo otro es la ayuda psicológica, sin duda yo creo que eso tiene que empezar, porque nunca empezó, nunca hubo, no hay ayuda psicológica. **Desertor/a Carabineros de Chile**

(...) motivarlos, cuidarlos emocionalmente, plantear a lo mejor algún tipo de psicólogo que una vez al mes te escuche, te hable, te dé herramientas como para poder sobrellevar una carga y un desgaste psíquico que hay con respecto a las entrevistas, que no es fácil. **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

En este marco, algunos consultados consideran adecuado que la entidad de apoyo psicológico sea externa a la institución y sea de carácter centralizada, de forma tal que los entrevistadores/as acudan a un lugar neutro y protegido a mostrar relatos y emociones que probablemente no mostrarían al interior de las instituciones. Este arreglo responde también a que en las instituciones no hay psicólogos suficientes.

Que haya una entidad más neutra de cuidado porque hay cosas que el entrevistador nos lo va a decir quizás a su jefe, o no sé, él lo se lo va a decir a una entidad neutra, como por ejemplo para unos trabajadores tenemos la Mutual. **Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública**

A lo mejor psicólogos externos que pudieran hacer una pauta de atenciones por institución, porque no solo vean a carabineros, que puedan ver a los fiscales, a los PDI, a las niñas del ministerio que son entrevistadoras (...) es que carabineros no cuenta con la cantidad de psicólogos suficientes. **Focus Entrevistadores/as Vigentes Carabineros de Chile**

Además, desertores/as de la Policía de Investigaciones de Chile señalan que las jornadas o seminarios que se hacen anualmente con los entrevistadores/as sean realizados con una mayor frecuencia y constancia, en la medida que se señala que el actual carácter anual no es suficiente.

Por ejemplo, la institución a través de Senda Entrevista hace unos congresos anuales donde es como una especie de retiro donde se tratan estos temas, van profesionales, pero aun así una vez al año no es suficiente... **Desertor/a Policía de Investigaciones de Chile**

Los entrevistadores/as consideran que las instituciones deben realizar un cuidado integral que incorpore varios tipos de actividades. Al respecto, consultados/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública señalan que en la institución existen espacios mensuales de intercambio y retroalimentación donde se realiza contención emocional y se analizan casos que han sido complejos.

Entonces, lo que hacíamos nosotros en el programa de formación continua era generar una reunión mensual con todas las entrevistadoras, donde nosotros asesorábamos justamente todo este tema como de la contención emocional y supervisábamos aquellas entrevistas que habían sido más complejas.

Desertor/a Ministerio del Interior y Seguridad Pública

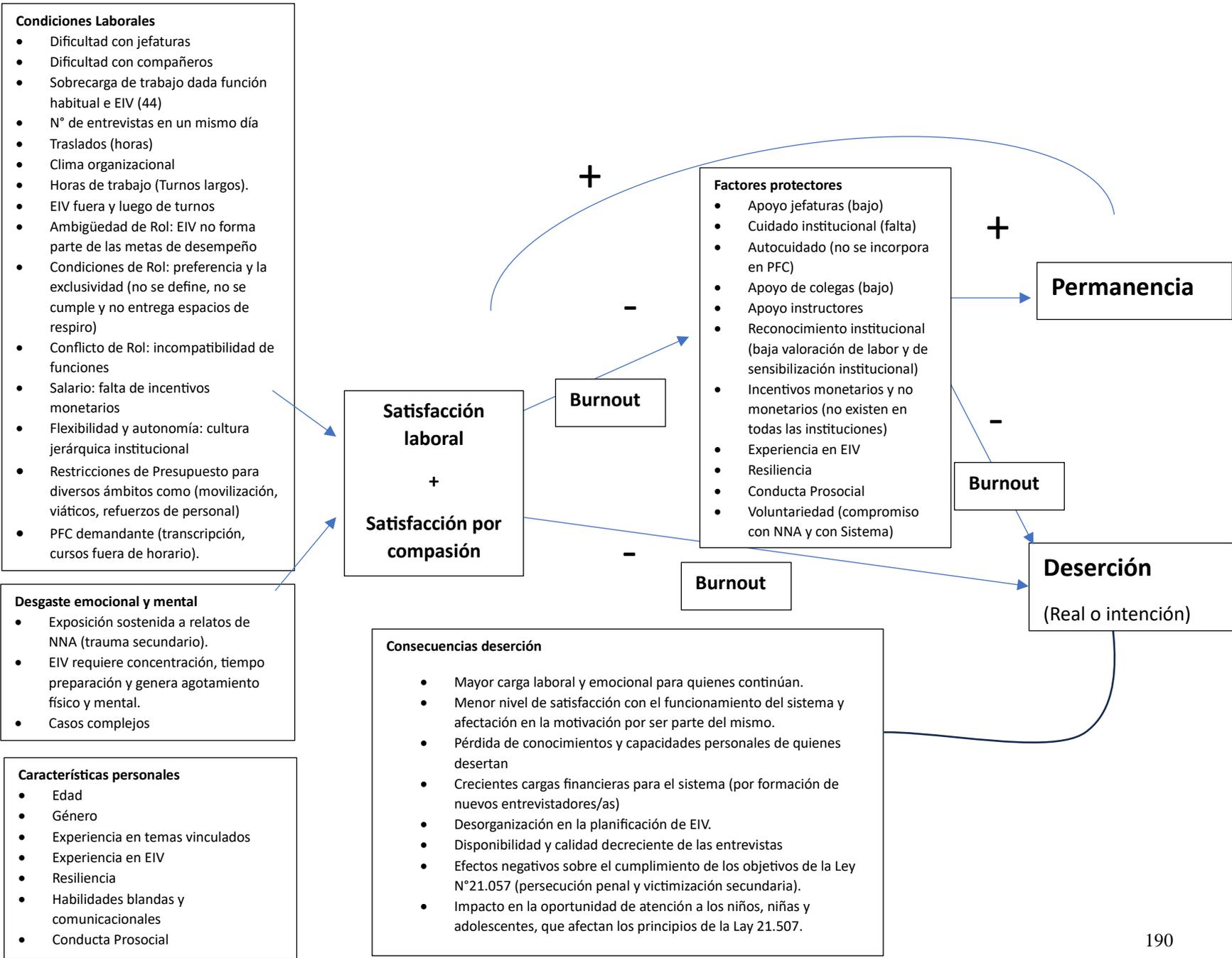
5.5 Síntesis analítica del fenómeno de la deserción desde una perspectiva cuantitativa y cualitativa

A continuación, se entrega una tabla que sintetiza las principales dificultades levantadas a nivel normativo y organizacional. Posteriormente se entrega un diagrama que analiza los factores estresores y protectores que inciden en la deserción de las y los entrevistadores/as del Sistema de EIV, el cual ya fue utilizado para sintetizar la evidencia internacional respecto a fenómenos similares.

Tabla 36. Síntesis de dificultades normativas y organizacionales

Ámbito	Aspectos Normativos	Organizacionales
Dotación	Diseño institucional restringe dotación de entrevistadores/as a solo instituciones públicas.	Dotación ajustada a requerimientos institucionales habituales. Problemas de dotación preexistentes. No hay flexibilidad para contar con entrevistadores/as con una mayor cobertura territorial. En el análisis de dotación no se consideró la dotación disponible.
Gestión de cargas	Normativa no define los parámetros para la preferencia y/o exclusividad.	Se realiza más de una función, deben trabajar fuera del horario laboral. Metas de desempeño no se asocian a las EIV. Llegan providencias respecto a los trabajos atrasados. No se consideran la oportunidad y los tiempos de traslados en las cargas. Las cargas aumentan con el incumplimiento de los principios. No hay tiempos protegidos de respiro. No se conocen ni ponderan las cargas que implican las EIV para evaluar el desempeño o definir las cargas No hay horas compensatorias.
Presupuesto	Falta de presupuesto restringe funcionamiento sistema: dotación, traslados, incentivos económicos y actividades de formación y cuidado.	Bajo equipamiento en regiones para traslados. Incentivos económicos están definidos según decretos que no consideran la EIV. El monto de los viáticos está definido por las remuneraciones y los grados (son insuficientes). Los mecanismos de rendición y cobro de los viáticos son complejos.
Preferencia y exclusividad	Norma no especifica qué implica preferencia o exclusividad.	Dificultades con jefaturas y compañeros de trabajo. Heterogeneidad de funcionamiento entre instituciones y regiones. Cumplimiento de entrevistas y labores habituales, sobrecarga laboral.
Acreditación	Norma restrictiva para reacreditación genera alta deserción administrativa.	Implica sobrecarga también a nivel de instructores. Transcripción requiere tiempo. Actividades en horarios no laborales. Actividades online y sin horario protegido.
Voluntariedad	Norma establece principio de voluntariedad en la participación.	Cultura organizacional jerárquica. En algunas instituciones hay una voluntariedad forzada.
Cuidado y autocuidado	No está establecida en la norma.	Se incorporan actividades aisladas de cuidado. En algunos casos se dispone de psicólogos, pero no en todos. PFC no incorpora contenidos y prácticas de autocuidado.
Reconocimiento y sensibilización	No está establecido en la norma.	No existen incentivos no monetarios como notas de mérito en la hoja de vida. Escaso apoyo institucional. No hay reconocimiento de pares y jefaturas respecto a lo que implica la labor. No se entregan días o fines de semana libres en el caso de quienes tienen que cumplir turnos.

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis cualitativo y la codificación de entrevistas y encuestas a desertores/as del Registro de Entrevistadores/as Ley N°21.057, Objetiva Consultores, 2024.



- Condiciones Laborales**
- Dificultad con jefaturas
 - Dificultad con compañeros
 - Sobrecarga de trabajo dada función habitual e EIV (44)
 - N° de entrevistas en un mismo día
 - Traslados (horas)
 - Clima organizacional
 - Horas de trabajo (Turnos largos).
 - EIV fuera y luego de turnos
 - Ambigüedad de Rol: EIV no forma parte de las metas de desempeño
 - Condiciones de Rol: preferencia y la exclusividad (no se define, no se cumple y no entrega espacios de respiro)
 - Conflicto de Rol: incompatibilidad de funciones
 - Salario: falta de incentivos monetarios
 - Flexibilidad y autonomía: cultura jerárquica institucional
 - Restricciones de Presupuesto para diversos ámbitos como (movilización, viáticos, refuerzos de personal)
 - PFC demandante (transcripción, cursos fuera de horario).

- Desgaste emocional y mental**
- Exposición sostenida a relatos de NNA (trauma secundario).
 - EIV requiere concentración, tiempo preparación y genera agotamiento físico y mental.
 - Casos complejos

- Características personales**
- Edad
 - Género
 - Experiencia en temas vinculados
 - Experiencia en EIV
 - Resiliencia
 - Habilidades blandas y comunicacionales
 - Conducta Prosocial

Satisfacción laboral
+
Satisfacción por compasión

Burnout

- Factores protectores**
- Apoyo jefaturas (bajo)
 - Cuidado institucional (falta)
 - Autocuidado (no se incorpora en PFC)
 - Apoyo de colegas (bajo)
 - Apoyo instructores
 - Reconocimiento institucional (baja valoración de labor y de sensibilización institucional)
 - Incentivos monetarios y no monetarios (no existen en todas las instituciones)
 - Experiencia en EIV
 - Resiliencia
 - Conducta Prosocial
 - Voluntariedad (compromiso con NNA y con Sistema)

Burnout

Permanencia

Deserción
(Real o intención)

- Consecuencias deserción**
- Mayor carga laboral y emocional para quienes continúan.
 - Menor nivel de satisfacción con el funcionamiento del sistema y afectación en la motivación por ser parte del mismo.
 - Pérdida de conocimientos y capacidades personales de quienes desertan
 - Crecientes cargas financieras para el sistema (por formación de nuevos entrevistadores/as)
 - Desorganización en la planificación de EIV.
 - Disponibilidad y calidad decreciente de las entrevistas
 - Efectos negativos sobre el cumplimiento de los objetivos de la Ley N°21.057 (persecución penal y victimización secundaria).
 - Impacto en la oportunidad de atención a los niños, niñas y adolescentes, que afectan los principios de la Ley 21.507.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

Si bien al analizar la experiencia comparada a nivel internacional de sistemas similares, se aprecia que el fenómeno de la deserción en Chile es cuantitativamente menor que otros sistemas analizados, aunque no del todo comparables, al observarse una deserción total de un 11,8% en un período de 5 años, de la cual, según los levantamientos de carácter cualitativo y cuantitativo, solo el 52,8% es de carácter voluntaria y el 47,2% no es voluntaria. Contrasta con el caso de Estados Unidos, donde los números son bastante más elevados, alcanzando entre 20 y 60% anual, según distintos estudios (Salloum et al, 2015; McDonald et al, 2017; Walsh et al, 2018). No obstante, a nivel cualitativo el caso chileno presenta prácticamente todos los estresores considerados en la literatura internacional, vinculados a fenómenos de rotación o deserción entre las y los investigadores forenses, siendo posible identificar factores adicionales a los analizados; empero, los factores protectores reconocidos a nivel internacional están ausentes o tienen una débil expresión institucional en el caso chileno. En este marco, si bien actualmente el Sistema de EIV funciona en base al compromiso de las y los entrevistadores disponibles en las distintas instituciones del sistema, se encuentran presentes una serie de dificultades y nudos críticos que hacen peligrar la sostenibilidad y los resultados del sistema en el mediano y largo plazo.

En efecto, el fenómeno de la deserción en el caso chileno se vincula a una serie de factores de diversa índole que están interconectados entre sí. Por un lado, a nivel de la institucionalidad y el diseño de la Ley N°21.057, el modelo chileno es uno de los modelos más restrictivos de todos los sistemas analizados a nivel internacional -solo comparable al caso neozelandés-, ya que restringe la labor de entrevistador a un conjunto estrictamente delimitado de personas, esto es, los profesionales y funcionarios públicos con acreditación vigente de las instituciones que participan en el sistema, y no contempla otros actores o entidades como organizaciones privadas con experiencia en infancia (CAC y Barnahus), o incluso a profesionales de carreras afines que -provenientes de otras instituciones o sin afiliación institucional- tengan el interés, las habilidades y la experiencia para ser entrevistador/a, y que podrían realizar efectivamente los procesos de formación inicial y continua establecidos en la normativa asociada a la ley. En este contexto, el actual marco legal no permite ampliar la gama de arreglos institucionales para contar con una mayor dotación de entrevistadores/as que resuelvan los problemas de sobrecarga y burnout actualmente existentes entre los y las entrevistadoras acreditadas, así como tampoco respecto de la dispersión geográfica de los asentamientos habitados -especialmente crítico en ciertas regiones- lo que actualmente obliga a entrevistadores/as, a efectuar desplazamientos para realizar las entrevistas, que pueden tomar incluso más de un día.

En este ámbito, las restricciones también se asocian al proceso de acreditación y reacreditación de los y las entrevistadores que, en el caso chileno, son periódicas, obligatorio y altamente demandante, en comparación con sistemas de acreditación más flexibles e incluso voluntarios. Sin duda, esto ha permitido asegurar un nivel suficiente de formación y actualización de los entrevistadoras y entrevistadores acreditados, no obstante los resultados cualitativos y cuantitativos de este estudio evidencian la alta sobrecarga de trabajo que todo ello conlleva.

Adicionalmente, a pesar de los criterios claramente delimitados y restrictivos para definir quiénes son las personas habilitadas para llevar a cabo las entrevistas y las intermediaciones, no se encuentran claramente delimitados los parámetros para establecer la preferencia o exclusividad del rol -los que sí están nombrados en la ley. Lo anterior ha comportado una aplicación heterogénea entre las distintas instituciones que conforman el sistema, incluso a nivel de cada unidad o lugar de

trabajo, resultando en muchos casos en una sobrecarga de trabajo combinada con una ambigüedad de las condiciones asociadas al desempeño del rol de entrevistador/a.

A pesar del carácter restrictivo del sistema y de las dificultades en la dotación disponible y carga habitual de las instituciones involucradas, la ley no consideró un presupuesto específico que contemplara los diversos tipos de requerimientos como salas, equipamiento, dotación, formación inicial y continua, ni tampoco políticas o actividades de cuidado para los entrevistadores. Algunos aspectos han sido subsanados con el tiempo por las instituciones, particularmente en lo referido a infraestructura, equipamiento y los requerimientos de formación inicial; no obstante, no han logrado ser subsanadas las necesidades de dotación, entrega de incentivos monetarios y no monetarios, actividades de cuidado, entre otros aspectos, que requieren de un presupuesto para su ejecución.

Por otro lado, es posible identificar una serie de dificultades de carácter organizacional que van desde culturas jerárquicas en las que el sistema no ha impactado a nivel sustantivo, generándose bajos niveles de sensibilización, conocimiento y aplicación de medidas concretas respecto a la labor de entrevistador e intermediario. Además, resulta en un bajo apoyo institucional que, muchas veces, se traduce en dificultades con compañeros y con jefaturas, dada la alta carga laboral que hay en los distintos lugares donde las y los entrevistadores trabajan, impactando negativamente en el clima laboral. De esta manera, es en el entrevistador/a o intermediario/a donde convergen y se adicionan nuevas dificultades y complejidades que están a la base de la sostenibilidad del sistema, en tanto éste se ha mantenido especialmente sobre su esfuerzo y compromiso.

Respecto a los entrevistadores y entrevistadoras que han renunciado voluntariamente, cabe tener en consideración que la deserción implica en casi todos estos casos un largo proceso de reflexión, sopesando el desgaste por sobrecarga laboral y emocional, con el claro compromiso que demuestran entrevistadoras y entrevistadores, lo que ha sido identificado también en los estudios anuales de evaluación de la implementación de la ley 21.057 desde una perspectiva cualitativa. Que se trate de un proceso relativamente prolongado de reflexión implica que existe una ventana en la cual las condiciones que están motivando la deserción sean alteradas, revirtiendo por tanto la decisión de renunciar.

En este ámbito, a nivel general podemos apreciar que los resultados obtenidos para el caso chileno reflejan de manera bastante fiel los hallazgos a nivel internacional, es decir: aunque la labor de entrevistadores y entrevistadoras supone *per se* una alta exposición a relatos traumáticos, los principales detonantes de la deserción corresponden a las condiciones laborales bajo las cuáles se desempeñan. O por ponerlo de otro modo, por el desgaste debido a las mermadas condiciones laborales que tienen a nivel global, asociadas al desarrollo de sus tareas habituales más la realización de entrevistas (EIV) y/o intermediaciones. Por otra parte, el desgaste emocional es en parte contrarrestado por el alto compromiso de entrevistadores e intermediarios/as con niños, niñas y adolescentes, mediante lo que se denomina satisfacción por compasión. Por supuesto, aquello no obsta para que se deban atender las necesidades en materia de salud mental de quienes se desempeñan en tales labores.

Por su parte, la deserción supone una sobrecarga de trabajo para quienes, tras la deserción de sus compañeros/as, continúan realizando entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones - lo que puede implicar que el problema de sobrecarga de trabajo se vuelva crónico-, al tiempo que supone un encarecimiento de los costos de funcionamiento del sistema, no por la necesidad de formar nuevos entrevistadores/as e intermediarios/as para incrementar su número total, sino que para 'reponerlos' y conseguir mantener una cifra estable. Sin embargo, se aprecia que cada vez hay menos personas que desean acreditarse como entrevistador/a o intermediador/a, especialmente

por la sobrecarga y el desgaste emocional que los entrevistadores y entrevistadoras demuestran, bajo el precepto de que -según la ley- tanto la acreditación como la desacreditación son voluntarias.

Como ya se mencionó, el caso chileno tiene la particularidad de que para ser un entrevistador o entrevistadora acreditado para realizar la entrevista no se requiere solo tener la formación especializada y debidamente actualizada, sino también cumplir periódicamente con los procesos de reacreditación. De no hacerlo oportunamente, una persona debidamente formada y con experiencia en la realización de EIV e intermediación con NNA puede quedar inhabilitada, perdiendo así un valioso recurso para el funcionamiento del sistema, y el cumplimiento de los objetivos de la ley.

Según indica la cuantificación de los resultados cualitativos, mientras el 52,8% de las deserciones es voluntaria, el 47,2% restante es 'involuntaria', correspondiendo a esta forma de inhabilitación no buscada. Dentro de los desertores/as no voluntarios, más de un quinto resultó inhabilitado por haber sido promovido a un cargo incompatible, más de un quinto fue desvinculado por sus superiores, ya sea del registro de entrevistadores/as o de la institución; y un porcentaje menor renunció a la institución. Sin embargo, casi dos quintos del total resultaron inhabilitados por descoordinaciones o razones administrativas, tales como no poder mantener la acreditación por licencia o por sumario administrativo y descoordinación en el proceso de reacreditación, lo cual afecta especialmente a las mujeres dadas las licencias de carácter maternal. Excepto por los casos de desvinculación, el resto corresponde a un espacio de amplia capacidad de maniobra en términos administrativos, que podría ser evitado introduciendo modificaciones que faciliten el proceso de reacreditación.

Lo anterior, implica a juicio de los evaluadores la necesidad de cambiar el término "deserción" por "rotación", en la medida que el fenómeno en análisis no sólo responde a la renuncia de las personas que ejercen la labor de entrevistar o intermediar, sino que también alude a casos donde las mismas instituciones o las normas asociadas a la ley han propiciado la salida de entrevistadores/as del registro, lo cual permitiría adecuarse al término usado a nivel internacional "turnover"³⁴.

En cuanto a los motivos de la renuncia voluntaria, cabe distinguir también distintos tipos de razones. Podemos reunir así, las que dicen relación con el desgaste emocional y la carga mental que implica la realización de entrevistas e intermediaciones, especialmente cuando son muchas entrevistas en un día o la persona debe cumplir con turnos. Otros motivos se asocian a la alta carga laboral que implica adicionar a las labores habituales la realización de entrevistas o intermediaciones, la pérdida de tiempo y desgaste que significan los traslados y el no cumplimiento de los principios de exclusividad y de preferencia. Esta sobrecarga responde a dificultades en la dotación disponible de entrevistadores -esto es, no solo que estén acreditados, sino que no tengan licencia médica o vacaciones, por ejemplo- y a dificultades en las jefaturas para gestionar las cargas de manera adecuada. En este último aspecto, por una insuficiente sensibilización y conocimiento de lo que conllevan las entrevistas e intermediaciones, muchas veces éstas son asimiladas a la carga que conlleva una pericia o gestión habitual; adicionalmente, por una clara invisibilización institucional de la labor, en la medida que la realización de entrevistas e intermediaciones no forma parte de las metas de desempeño de las instituciones.

En esta línea, otras razones se vinculan a la falta de un adecuado reconocimiento de la labor del entrevistador a través de incentivos monetarios y no monetarios como el incremento en las remuneraciones, dado el carácter nocivo de la labor para la salud mental de las y los entrevistadores

³⁴ Cabe destacar que a nivel organizacional se considera como rotación de personal cualquier salida, entrada o cambio de puesto de un empleado.

o mediante la entrega de días o fines de semana libres, notas de méritos, entre otros. En este marco, se releva el bajo apoyo y reconocimiento que demuestran -con notables excepciones- algunas jefaturas y compañeros de los entrevistadores/as consultados, así como la baja sensibilización a nivel de las distintas instituciones, con respecto a la ley 21.057.

La ausencia de actividades de cuidado de carácter institucional -que solo tiene expresiones de manera aislada a nivel nacional, por ejemplo- y de entrega de nociones de autocuidado a partir del PFC, constituye otras de las dificultades mencionadas⁶ por los entrevistadores, en la medida que muchos no tienen espacios para gestionar el desgaste emocional ni las consecuencias del burnout que enfrentan, debido a las condiciones laborales y organizacionales bajo las cuáles se desempeñan.

Así, como evaluación general, los entrevistadores/as enfatizan que el sistema les significa más costos que beneficios a nivel personal, en términos laborales y emocionales, sosteniéndose básicamente en el compromiso que entrevistadores/as e intermediadores/as tienen con los NNA y con el sistema de EIV.

Cabe destacar que no son pocos los casos de entrevistadores y entrevistadoras que han visto afectada su salud mental, teniendo que seguir un tratamiento y pedir licencia. Asimismo, la afectación a la vida personal y familiar es mencionada por un amplio abanico de consultados/as, e incluso para algunos la falta de conciliación constituye un detonante para la renuncia.

Por último, cabe reflexionar en torno a dos fenómenos. Primero, los discursos y las dificultades relevadas por los consultados/as no varían entre los desertores voluntarios, desertores no voluntarios y los entrevistadores/as vigentes, siendo en general las conclusiones transversales a los tres segmentos. Segundo, resulta interesante comprender por qué se dan niveles de deserción comparativamente bajos en el marco de amplias dificultades y baja presencia de factores protectores.

6.2 Recomendaciones

Las recomendaciones se estructuran para el corto, mediano y largo plazo según si implican cambios a la Ley N°21.057, los reglamentos o normativas del Sistema de EIV y de las propias instituciones.

A nivel de corto plazo se recomienda (2024 – 2025):

- Analizar el cambio del término deserción a rotación, en la medida que este último da cuenta de un fenómeno que no sólo se asocia a la renuncia, sino que incorpora la salida del registro de entrevistadores/as en forma no voluntaria.
- Analizar y profundizar los hallazgos del estudio en función de la realidad de cada institución, en la medida que el informe entrega las variaciones y matices entre las instituciones.
- Reforzar el Plan de Acción³⁵ con la evidencia levantada en el presente estudio, de modo de contar con una propuesta interinstitucional a nivel de sistema a ser presentada en la próxima

³⁵ Aprobado el 28 de septiembre por la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, cuyo conjunto de acciones buscan el fortalecimiento y correcto funcionamiento del sistema, resguardando, entre otros aspectos, contar con la dotación suficiente de entrevistadores/as e intermediarios/as para realizar entrevistas investigativas videograbadas y/o intermediación en la declaración judicial de niños, niñas y adolescentes en todo el territorio nacional.

discusión presupuestaria por las distintas instituciones y que incorporen solicitudes en materia de recursos humanos, cuidado institucional y formación inicial y continua³⁶.

- Realizar una profunda y sostenida campaña de sensibilización a nivel institucional, especialmente de las jefaturas directas e intermedias, y de los compañeros/as de trabajo, por lo que esto debería ser parte de los cursos formativos básicos para todas las instituciones del sistema, además de campañas de sensibilización realizadas de manera regular.
- Realizar los ajustes necesarios para que se apliquen las compensaciones monetarias consideradas en algunas instituciones como las policías para los trabajos nocivos o peligrosos, en tanto existe profusa evidencia de los efectos negativos que tiene para la salud mental de las personas exponerse en forma reiterada a relatos traumáticos de NNA. En este marco, analizar en las instituciones donde no existen estas compensaciones mejoras en los salarios, especialmente aplicable a los entrevistadores/as del Ministerio Público y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Incorporar las entrevistas e intermediaciones en las evaluaciones anuales de desempeño.
- Mejorar la gestión administrativa para facilitar y agilizar la solicitud y entrega de viáticos para las entrevistas que requieren traslados y/o alojamiento.
- Entregar a las y los entrevistadores incentivos no monetarios como anotaciones de mérito, reconocimiento institucional, horas compensatorias, entre otros, así como la entrega de días o fines de semanas libres para el caso de quienes funcionen con sistemas de turno.
- Analizar en Carabineros de Chile la incorporación de una especialidad asociada a la labor de entrevistador, lo cual generaría altos incentivos a postular y no desertar del sistema. Cabe señalar que la especialidad no sólo apunta a la obtención de un incentivo económico, sino también a un desarrollo de carrera para los carabineros.
- Incorporar a nivel institucional políticas y actividades de cuidado de entrevistadores/as de carácter permanente como la disponibilidad de apoyo y acompañamiento psicológico y la realización de seminarios y/o talleres de intercambio entre entrevistadores/as, entre otras.
- Reformular el proceso de reacreditación para que se realice bianualmente, de modo de reducir la carga de los entrevistadores/as e intermediarios/as, así como también la carga de los instructores/as. Esta medida minimizaría la deserción de carácter administrativa por situaciones como licencias u otras similares e implicaría modificaciones a nivel reglamentario³⁷.
- En el proceso de reacreditación y formación continua, incorporar metodologías que consideren la sobrecarga de trabajo que enfrentan los entrevistadores. Por ejemplo, analizar los costos y beneficios de prácticas como la transcripción de las entrevistas videograbadas o la realización de los cursos fuera del horario laboral o los fines de semana. Asimismo, analizar la pertinencia de que las personas que pierdan su acreditación tengan que realizar nuevamente el CIFE³⁸. Todos son elementos relevados como dificultades e incluso detonantes de la deserción.

³⁶ Cabe destacar que el artículo 4 de las disposiciones transitorias de la ley se señala “En los años siguientes (al primer año de ejecución), los recursos se consultarán en los presupuestos de las respectivas partidas presupuestarias”.

³⁷ Cabe destacar que en el reglamento de la ley en su artículo 25 en su inciso segundo y en su artículo 44 plantea que “las acreditaciones revalidadas tendrán una vigencia de dos años tres meses”, en circunstancias que los discursos apuntan a que esta tiene una vigencia anual. Al respecto, el equipo evaluador no contó con la información necesaria para identificar si las renuncias no voluntarias vinculadas a los procesos de reacreditación correspondían a la primera reacreditación o a las subsiguientes.

³⁸ El reglamento en su artículo 44 plantea que “Vencida la acreditación, sin que se haya solicitado dentro de plazo la renovación de la misma, la persona interesada deberá cursar exitosamente un nuevo CIFE...”, no

- Incorporar en el Programa de Formación Continua prácticas y contenidos de autocuidado, de modo que los entrevistadores/as tomen conciencia de esta dimensión y conozcan mecanismos para su autocuidado. Asimismo, el PFC debiese contemplar espacios mensuales de retroalimentación y desahogo, así como promover la asistencia a conferencias nacionales, talleres, grupos de revisión entre pares y supervisión constante.
- En el ámbito de cuidado y autocuidado, las recomendaciones provenientes de estudios internacionales se orientan a los contenidos que deben considerar estos espacios. En este marco, se señala que la formación de las y los entrevistadores debe educar sobre el riesgo y efectos del burnout, el trauma secundario y vicario; aumentar la autoconciencia del estrés y de la fortaleza psicológica (como resiliencia y comportamiento prosocial) para elevar el sentimiento de logro personal; entre otros.
- Definir un perfil de entrevistador o intermediario que sea más proclive a permanecer en el Sistema de EIV y que cumpla con requisitos de experiencia, conocimientos e idoneidad psicológica para enfrentar el cargo. A su vez, identificar los cargos y los años de experiencia que son potencialmente incompatibles para la labor de entrevistador, propendiendo a definir un período de vida útil mínimo de los entrevistadores/as.
- Enfatizar el carácter voluntario de la participación en el Sistema en la medida que características personales como actitud prosocial, resiliencia, habilidades blandas y una orientación compasiva hacia los NNA resultan un factor protector de la deserción.
- Mejorar el registro de información de entrevistadores y entrevistadoras acreditadas, mediante la incorporación de variables y distinciones para ampliar la información disponible para la toma de decisiones. Se propone incorporar al menos el rol por el cual fue acreditado (entrevistador, intermediario, ambos), la fecha de salida del registro (para definir permanencia), la causal de deserción (desvinculación de la institución, dificultades en la reacreditación, promovido a cargo incompatible, solicitada por institución o solicitada por el entrevistador/a), entre otra información que podría ser útil para activar iniciativas de recaptura de entrevistadores/as.
- Diseñar e implementar un sistema de monitoreo y evaluación sobre el Sistema de EIV para su mejora continua.

A nivel de mediano plazo se recomienda (2026 – 2027):

- Identificar en cuáles unidades territoriales e institucionales hay dificultades en la dotación disponible de entrevistadores/as para cumplir los principios establecidos en la ley (levantar diagnóstico).
- Contar con un análisis de homologación de cargas entre las labores habituales y la realización de una EIV en cada unidad de trabajo, de modo de poder balancear las cargas de forma adecuada, así como las metas de desempeño asociada a las mismas. En este marco, un estudio señaló la relevancia de balancear la carga de EIV para que no sólo se vean casos complejos.
- Concordar cuál es la definición y alcance de la preferencia y exclusividad en el marco de la implementación del sistema, mediante un cambio al reglamento con los parámetros que

obstante en el mismo reglamento en su artículo 41 tercer inciso se plantea que “En caso de estar vencida la acreditación y habiendo cursado exitosamente un PFC con posterioridad al término de la vigencia de la misma, la persona interesada podrá solicitar la renovación de que trata este artículo, siempre que no hayan transcurrido más de 4 años desde la aprobación del respectivo CIFE. En los demás casos, se estará a lo señalado en el inciso segundo del artículo 44.”.

definan la preferencia y la exclusividad para que las distintas instituciones implementen estas condiciones vinculadas a los principios de la ley.

- Sensibilizar y fortalecer a las jefaturas respecto a los contenidos y alcance de la Ley N°21.057, de las características, efectos y carga que implica la realización de una entrevista o una intermediación, de modo que puedan contar con mayores elementos para realizar una gestión de cargas que considere al menos: espacios de respiro, la no realización de muchas entrevistas consecutivas en un día, la no realización de entrevistas después de turnos, descansos, atender a tareas muy sencillas luego de abordar casos difíciles, entre otros. Al respecto, un estudio plantea la importancia de que las entrevistas -en el caso de los cuerpos policías que realizan turnos- se realicen dentro de las horas regulares de trabajo, y no dentro de la última hora o fuera de los horarios de trabajo, para favorecer un mayor apego a los protocolos y un correcto desempeño de los entrevistadores/as. Es fundamental según la evidencia internacional que las jefaturas creen un buen clima organizacional y una buena estructura de trabajo, permitiendo una mayor participación en la toma de decisiones en relación con su rol y sus responsabilidades, reconocer la labor del entrevistador/a, entre otras prácticas calificadas como protectoras.
- Evaluar técnicamente la ampliación del sistema hacia organizaciones y personas naturales con experiencia en niñez.
- Evaluar modificación de la ley y su normativa.

Las recomendaciones de largo plazo apuntan a modificaciones a nivel de la Ley N°21.057 (2028 en adelante):

- Flexibilizar el arreglo institucional, en términos de evaluar la ampliación del sistema hacia organizaciones privadas que tengan experiencia en infancia, las que deberían acreditarse como institución y contar además con profesionales formados y acreditados en el sistema como entrevistadores/as.
- Incorporar a entrevistadores/as de llamada que corresponden a profesionales seleccionados, formados y acreditados en el sistema, los que podrían resolver las dificultades de dispersión territorial, especialmente en regiones extremas.
- Incorporar en el texto legal la necesidad de cuidado y autocuidado para los entrevistadores/as del sistema y a nivel reglamentario las metodologías y actividades periódicas mínimas que se deben realizar en el marco de la aplicación de la ley.
- Incorporar presupuesto específico en el texto legal orientado a la infraestructura, equipamiento, mantención, dotación, formación inicial y continua y cuidado institucional.

ANEXO CUANTITATIVO: Tablas de Base

Las siguientes tablas entregan los entrevistadores/as acreditados vigentes y desertores según cada una de las variables utilizadas en el análisis de la base de datos proporcionada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 1. Número y porcentaje de acreditados/as vigentes y desertores por variables de interés

		Acreditado vigente		Desertor		Total	
		n	%	n	%	n	%
	Total	603	100	81	100	684	100
Sexo	Hombres	251	41,6	39	48,1	290	42,4
	Mujeres	352	58,4	42	51,9	394	57,6
Institución	Carabineros de Chile	145	24,0	37	45,7	182	26,6
	Policía de Investigaciones de Chile	98	16,3	13	16,0	111	16,2
	Ministerio Público	213	35,3	15	18,5	228	33,3
	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	14	2,3	6	7,4	20	2,9
	Poder Judicial	133	22,1	10	12,3	143	20,9
Región	Arica	14	2,3	5	6,2	19	2,8
	Tarapacá	21	3,5	2	2,5	23	3,4
	Antofagasta	30	5,0	8	9,9	38	5,6
	Atacama	22	3,6	1	1,2	23	3,4
	Coquimbo	23	3,8	2	2,5	25	3,7
	Valparaíso	53	8,8	0	0,0	53	7,7
	Metropolitana	141	23,4	17	21,0	158	23,1
	O'Higgins	32	5,3	0	0,0	32	4,7
	Maule	46	7,6	5	6,2	51	7,5
	Ñuble	22	3,6	4	4,9	26	3,8
	Biobío	59	9,8	15	18,5	74	10,8
	La Araucanía	43	7,1	9	11,1	52	7,6
	Los Ríos	19	3,2	4	4,9	23	3,4
	Los Lagos	35	5,8	0	0,0	35	5,1
	Aysén	19	3,2	6	7,4	25	3,7
Magallanes	24	4,0	3	3,7	27	3,9	
N° de entrevistas e Intermediaciones (tramos)	0	61	10,1	18	22,2	79	11,5
	Entre 1 y 10	105	17,4	32	39,5	137	20,0
	Entre 11 y 29	132	21,9	15	18,5	147	21,5
	30 o más entrevistas	305	50,6	16	19,8	321	46,9
Año acreditación	2019	132	21,9	32	39,5	164	24,0
	2020	21	3,5	3	3,7	24	3,5
	2021	160	26,5	39	48,1	199	29,1
	2022	212	35,2	7	8,6	219	32,0
	2023	77	12,8	0	0,0	77	11,3
	S/I	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Tipo entrevistador	Policía	236	39,1	46	56,8	282	41,2
	Profesional Civil	367	60,9	35	43,2	402	58,8
Etapa Implementación	Etapa 1	148	24,5	29	35,8	177	25,9
	Etapa 2	188	31,2	35	43,2	223	32,6
	Etapa 3	267	44,3	17	21,0	284	41,5

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

Tabla 2. Número y porcentaje de acreditados/as vigentes y desertores por cargo e institución

		Acreditado vigente		Desertor		Total	
		n	%	n	%	n	%
Carabineros de Chile	Cabo 1o o 2o Carabineros	35	5,8	12	14,8	47	6,9
	Capitán de Carabineros	9	1,5	1	1,2	10	1,5
	Mayor de Carabineros	2	0,3	2	2,5	4	0,6
	Psicólogo/a	5	0,8	4	4,9	9	1,3
	Sargento 1o 2o Carabineros	38	6,3	6	7,4	44	6,4
	Suboficial de Carabineros	2	0,3	1	1,2	3	0,4
	Subteniente de Carabineros	35	5,8	1	1,2	36	5,3
	Teniente Coronel de Carabineros	2	0,3	6	7,4	8	1,2
	Teniente de Carabineros	17	2,8	4	4,9	21	3,1
Policía de Investigaciones de Chile	Comisario/a	20	3,3	2	2,5	22	3,2
	Inspector/a	39	6,5	5	6,2	44	6,4
	Psicólogo/a	1	0,2	0	0,0	1	0,1
	Subcomisario/a	24	4,0	5	6,2	29	4,2
	Subinspector/a	13	2,2	1	1,2	14	2,0
	Trabajador/a Social	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Psicólogo/a	10	1,7	2	2,5	12	1,8
	Trabajador/a Social	4	0,7	4	4,9	8	1,2
Ministerio Público	Abogado/a	1	0,2	0	0,0	1	0,1
	Abogado/a asistente	97	16,1	4	4,9	101	14,8
	Fiscal	27	4,5	3	3,7	30	4,4
	Fiscal Adjunto	11	1,8	2	2,5	13	1,9
	Fiscal Adjunto Jefe	2	0,3	2	2,5	4	0,6
	Psicólogo/a	56	9,3	4	4,9	60	8,8
	Trabajador/a Social	19	3,2	0	0,0	19	2,8
Poder Judicial	Juez/a	133	22,1	10	12,3	143	20,9

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

Tabla 3. Número y porcentaje de acreditados/as vigentes y desertores por lugar de trabajo e institución

		Acreditado vigente		Desertor		Total	
		n	%	n	%	n	%
Carabineros de Chile	Comisaría	96	15,9	17	21,0	113	16,5
	Comisaría Delitos Sexuales	5	0,8	3	3,7	8	1,2
	Departamento de Coordinación y Control Interinstitucional	5	0,8	1	1,2	6	0,9
	Escuela de Especialidades de Carabineros de Chile.	2	0,3	1	1,2	3	0,4
	Escuela de Oficiales	1	0,2	0	0,0	1	0,1
	Escuela de Suboficiales	5	0,8	2	2,5	7	1,0
	OS9	3	0,5	1	1,2	4	0,6
	Otro	5	0,8	3	3,7	8	1,2
	Prefectura	2	0,3	5	6,2	7	1,0
	Retén	2	0,3	0	0,0	2	0,3
	Subcomisaría	9	1,5	3	3,7	12	1,8
	Tenencia	10	1,7	1	1,2	11	1,6
Policía de Investigaciones de Chile	Brigada de Homicidios	11	1,8	1	1,2	12	1,8
	Brigada de Investigación Criminal	14	2,3	3	3,7	17	2,5
	Brigada Investigadora de Delitos Medio Ambiente y Patrimonio	2	0,3	0	0,0	2	0,3
	Brigada Investigadora de Delitos Contra Los Derechos Humanos	1	0,2	0	0,0	1	0,1
	BRIDEX	51	8,5	7	8,6	58	8,5
	Brigada Investigadora de Robos	4	0,7	1	1,2	5	0,7
	Brigada Investigadora de Trata de Personas	1	0,2	0	0,0	1	0,1
	Centro de Entrevista Investigativa Videograbada	13	2,2	1	1,2	14	2,0
	Centro de Entrevista Investigativa Videograbada	1	0,2	0	0,0	1	0,1
Ministerio Público	Fiscalía de Alta Complejidad	3	0,5	0	0,0	3	0,4
	Fiscalía especializada Género, VIF y Delitos Sexuales	5	0,8	0	0,0	5	0,7
	Fiscalía Especializadas otros delitos	2	0,3	0	0,0	2	0,3
	Fiscalía Local	136	22,6	11	13,6	147	21,5
	Fiscalía Regional	20	3,3	1	1,2	21	3,1
	URAVIT	47	7,8	3	3,7	50	7,3
MINSP	Centro de Apoyo a Víctimas	13	2,2	4	4,9	17	2,5
	Nivel Central Programa de Apoyo a Víctimas	1	0,2	2	2,5	3	0,4
Poder Judicial	Juzgado de Garantía	31	5,1	1	1,2	32	4,7
	Juzgado de Letras	3	0,5	0	0,0	3	0,4
	Juzgado de Letras y Garantía	11	1,8	0	0,0	11	1,6
	Juzgado de Letras, Garantía y Familia	1	0,2	0	0,0	1	0,1
	Tribunal de Familia	1	0,2	0	0,0	1	0,1
	Tribunal de Garantía	2	0,3	0	0,0	2	0,3
	Tribunal Oral en lo Penal	84	13,9	9	11,1	93	13,6

Fuente: Elaboración propia a partir de Base de Datos Acreditados y Desertores/as Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2023.

ANEXO CUALITATIVO:

a. Técnicas de levantamiento

Las **entrevistas semiestructuradas** suponen un grado de apertura a temas emergentes dentro de la situación de entrevista, pero teniendo como base un mismo guion (pauta de indagación), lo que permite dar uniformidad y comparar las entrevistas entre sí (Hernández et al 2006; Canales, 2006). De esta forma, la técnica permite conocer los discursos de los individuos, y al mismo tiempo, entrega la posibilidad de compararlos. La relevancia de esta técnica corresponde a acceder a información de todos los tipos de actores considerados, particularmente de aquellos que por cultura institucional son más reservados.

Los **grupos focales** se constituyen como entrevistas o conversaciones grupales, siendo su unidad de análisis la conversación grupal más que las visiones particulares (Hernández et al, 2006), resultando relevante por tanto la confrontación y/o consenso de diversas posturas. La relevancia de la incorporación de esta técnica consiste en analizar las percepciones y discursos que tienen los actores, considerando la experiencia de otras regiones o instituciones, según corresponda.

Los grupos de foco y la gran mayoría de las entrevistas se realizaron en forma remota a través de la plataforma Zoom.

Cada grupo de foco fue grabado en audio y video, bajo la aplicación de un protocolo de contacto que solicitó el permiso para la grabación y la garantía sobre la confidencialidad de los datos. La grabación permitirá la posterior transcripción de las entrevistas y Focus, los cuales serán codificados y analizados utilizando el software Atlas ti.

Las entrevistas y grupos de foco fueron moderados por dos sociólogas a partir de pautas de indagación.

b. Pautas de Indagación

A continuación, se entregan las pautas de indagación que surgen de una matriz de dimensiones y subdimensiones que se relacionan con las hipótesis de indagación originales. Para cada grupo de actividad se aplicaron pautas específicas que se muestran a continuación:

Pauta Matriz de Levantamiento

A continuación, se entrega la pauta para las entrevistas a desertores/as, la que será replicada para el caso de aquellos que se encuentran en ejercicio.

Dimensión	Subdimensión	Pregunta
Caracterización sociodemográfica del entrevistador/a	Características individuales	Género
		Edad
		Número y edad de hijos
	Características de inserción laboral	Profesión
		Institución, cargo y antigüedad laboral
		Principales labores o funciones desempeñadas en la institución, Jornada de trabajo

Proceso de entrada al Sistema EIV a nivel institucional	Proceso de reclutamiento	A nivel de la institución, ¿quién y cómo se enteró que podía acreditarse como entrevistador/a? ¿Alguien lo invitó? ¿Tenía conocimiento sobre los incentivos y dificultades? ¿Lo conversó formal o informalmente con su jefatura y/o compañeros de trabajo?
	Proceso de selección	¿Hubo algún proceso de postulación o selección para ser entrevistador/a por parte de su institución? ¿Cuál? ¿Debería existir? ¿Por qué?
	Incentivos institucionales	¿Existió algún tipo de incentivo desde su institución y/o jefaturas para realizar la labor de entrevistador/a?
Elementos subjetivos en la entrada al Sistema EIV	Motivación	¿Cuáles fueron sus motivos para acreditarse como entrevistador/a?
	Expectativas	¿Qué expectativas tenía al inicio respecto a su labor como entrevistador/a? ¿Qué expectativas tenía al inicio respecto al funcionamiento del sistema?
Formación inicial y acreditación	Valoración CIFE	¿Cuál es su valoración del CIFE para habilitarse como entrevistador/a?
	Caracterización del proceso de acreditación	¿En qué mes y año se acreditó? ¿Cuánto tiempo estuvo acreditado/a?
		En general, ¿el proceso de acreditación implicó alguna carga para usted? ¿Diría que fue un proceso simple y expedito?
Nivel de preparación y competencia técnica y emocional	¿Usted considera que estaba suficientemente preparado/a para ser entrevistador/a? ¿En qué aspectos no se sentía preparado o necesitaba reforzamiento?	
Programa de Formación Continua	Valoración	Considerando sus costos y beneficios, ¿cuál es su valoración del PFC?
	Compatibilización con jornada	En general, ¿cómo compatibilizó el PFC con su jornada y funciones laborales?
	Instructor	¿Qué tan presente estuvo su instructor? ¿Cómo valora el apoyo que el instructor le brindó? ¿Fue suficiente? Aspectos que mejorar
Caracterización y coordinación de las entrevistas	Número de entrevistas realizadas en promedio	¿Cuántas entrevistas realizaba en una semana? ¿Cuántas entrevistas realizaba en un mes?
	Agendamiento	¿Con cuánta anticipación se le informaba que debía realizar la EIV?
	Dificultades	¿Enfrentó dificultades en la coordinación de las entrevistas? ¿En qué ámbito?
Preparación de las entrevistas	Evaluación previa URAVIT	¿Cómo evalúa la evaluación previa que realiza la URAVIT?
	Información	¿Considera que contaba con toda la información para la realización de la entrevista?
	Planificación	¿Usted planificaba las entrevistas con su dupla?
Evaluación de aspectos logísticos para realización de la EIV	Salas	¿Tuvo dificultades con la disponibilidad o calidad de la sala para realizar la EIV?
	Sistema de audio y video	¿Tuvo dificultades con los sistemas de audio y sonido?
	Traslados	¿Su labor como entrevistador/a implicaba traslados? ¿Cómo se trasladaba a los lugares para realizar las entrevistas? ¿Cuánto tiempo le tomaba? ¿Tenía apoyo institucional (viáticos, auto institucional)?
Evaluación de aspectos técnicos en	Coordinación y trabajo con la dupla	¿Las entrevistas eran realizadas con dupla técnica, jurídica o sin dupla?

la realización de la EIV	en la realización de la EIV	¿Cómo se coordinaba con su dupla para la realización de la EIV? ¿Con cuánta antelación?
	Efectividad y calidad de las entrevistas	¿Cómo evaluaría las entrevistas que realizó en términos de su efectividad y calidad? ¿Cuáles eran las principales complejidades técnicas al momento de realizar la entrevista?
	Disponibilidad del NNA en la realización de la entrevista	¿Cómo evalúa la disponibilidad del NNA?
	Casos complejos	¿Enfrentó casos complejos? ¿Se sintió preparado/a para afrontarlos?
Organización del trabajo y distribución de funciones	Compatibilidad de funciones y carga laboral	¿Existía alguna organización y planificación formal sobre su disponibilidad de tiempo para la realización de EIV en relación a sus labores habituales? (proporción de su jornada, días de la semana/mes) Más allá de lo formal, ¿era suficiente el tiempo que se le asignaba para realizar las EIV, considerando planificación, traslados, ejecución, etc? ¿Era posible realizar sus labores habituales y su labor como entrevistador/a? ¿Diría que su rol como entrevistador/a implicó para usted una sobrecarga laboral? ¿Cuánto de su jornada normal debían destinar a ser entrevistadores (menos de la mitad, la mitad, más de la mitad)? ¿Debía hacer horas extra? ¿Cuántas)?
Entorno institucional	Compañeros/as entrevistadores/as	Número de compañeros/as acreditados como entrevistadores/as.
	Redistribución a nivel del equipo de trabajo	Su rol como EIV, ¿implicó una redistribución de roles y funciones a nivel del equipo?
	Clima organizacional	¿Cómo evalúa el clima laboral de la organización?
		¿Considera que la incorporación de su función del entrevistador/a afectó la dinámica laboral?
	Relación con jefaturas	Mientras fue EIV, ¿usted diría que su jefatura lo apoyó en su labor o fue un obstáculo?
	Relación con compañeros	¿Su labor como entrevistador/a generó conflictos con alguno(s) de sus compañeros/as de trabajo? ¿Por qué cree usted?
	Percepción de sensibilización y valoración de labor de entrevistador/a en el espacio laboral	¿Considera que su entorno laboral está sensibilizado con la problemática y aporte del Sistema EIV?
¿Considera que la labor del entrevistador/a EIV es valorada por su entorno laboral?		
Conciliación de vida personal y laboral	Aspectos culturales de la institución	¿Hay aspectos estructurales o culturales de su institución que limitaron su desempeño como entrevistador/a?
	Percepción de valoración de labor de entrevistador/a en el espacio familiar	¿Considera que la labor del entrevistador/a EIV es valorada por su entorno personal y familiar?
Cuidado y autocuidado	Carga mental y emocional	¿Diría que su rol como entrevistador/a afectó de alguna forma su vida privada? Por ejemplo, sus relaciones personales, las responsabilidades que tiene en su hogar y con su familia, su salud mental, etc.
		En términos subjetivos, ¿diría que su rol como entrevistador/a implicó para usted una carga mental y/o emocional? ¿Ha tenido signos de desgaste emocional, burnout, estrés, ansiedad, depresión?

		¿Ha solicitado licencias médicas vinculadas a su desempeño como entrevistador/a? Si no lo hizo, ¿pensó en hacerlo?
	Cuidado	¿Su institución implementó actividades para el cuidado? ¿Cuál/es? ¿Qué actividades se deberían incorporar?
	Autocuidado	¿Usted realizaba actividades o tomaba medidas para su autocuidado? ¿Cuáles?
Valoración del Sistema de Entrevistas Videograbadas	Impacto	¿Considera que el Sistema de EIV disminuye la victimización secundaria de los NNA víctimas de delitos sexuales? ¿Considera que el Sistema de EIV da cumplimiento a los principios de aplicación de la ley, a saber: interés superior del NNA, autonomía progresiva, participación voluntaria, asistencia oportuna y tramitación preferente y, finalmente, resguardo de la dignidad del NNA? ¿Considera que el Sistema de EIV mejora el levantamiento de evidencias y la eficacia de la persecución penal?
Antecedentes y motivación para la deserción	Motivos de la deserción	Tomando en consideración todo lo conversado, ¿cuáles cree que son los factores que incidieron en que solicitara su desacreditación? ¿Qué aspecto hubiera revertido su decisión de desacreditarse?
	Antecedentes en el espacio laboral	Antes de tomar la decisión de su desacreditación, ¿lo conversó con su jefatura? ¿Hubo alguna intención y/o intento efectivo para mejorar la situación y prevenir su decisión de desertar? ¿Por qué no resultó?
Espacios de mejora y recomendaciones		Qué se debería realizar para prevenir la deserción

Pauta Entrevistas Semiestructuradas Subcomisionados(as)

Mi nombre es _____, soy socióloga, profesional de Objetiva Consultores y seré la encargada de moderar la conversación a partir de una pauta de indagación.

Esta entrevista forma parte de la indagación cualitativa del estudio El fenómeno de la deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora de la Ley N°21.057 que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos encomendó a Objetiva Consultores.

El estudio considera un levantamiento de información de carácter cualitativo (entrevistas y grupos de foco), cuantitativo (encuesta online a desertores) y documental (análisis comparado: Reino Unido y Colombia) que permita identificar los factores que explican la deserción de las y los entrevistadores y las iniciativas necesarias para su prevención.

La indagación cualitativa comienza con las entrevistas a los subcomisionados y luego el estudio contempla la realización de entrevistas a los entrevistadores/as e intermediarios/as que desertaron a su rol y solicitaron su renuncia al registro y grupos de foco con entrevistadores/as vigentes.

Para fines de registro y análisis debemos grabar la conversación, sin embargo, garantizamos que las opiniones que usted emita serán tratadas con estricta confidencialidad y en forma innominada, es decir nadie conocerá quien las emite.

INFORMAR QUE SE COMIENZA A GRABAR.

I. Rapport

- ¿Desde cuándo usted forma parte de la Subcomisión? ¿Cómo ha operado la subcomisión de la implementación de la Ley N°21.057?

II. Situación general:

- A su juicio, ¿cuáles son las principales dificultades que enfrenta el Sistema de Entrevistas Investigativas Videograbadas (Sistema de EIV)?
- ¿Cómo evalúa la situación de las y los entrevistadores e intermediarios en el marco de la implementación de la Ley N°21.057?
- ¿Cómo proyecta que evolucionará dicha situación en el corto o mediano plazo? ¿qué escenarios se podrían dar? ¿cuáles son las implicancias a nivel institucional y del Sistema de Entrevistas Investigativas Videograbadas (Sistema de EIV)?

III. Hipótesis respecto a la deserción de entrevistadores/as:

- ¿Por qué cree que los entrevistadores/as renuncian a su rol? ¿Qué aspectos cree que motivan o causan la renuncia al rol de entrevistador/a en su institución?
- ¿Considera que en las otras instituciones que conforman el Sistema de EIV los motivos para renunciar cambian? ¿Qué diferencias observa según institución, región u otra variable?
- ¿Qué factores protectores institucionales y/o personales pueden contribuir a evitar la renuncia (cuidado y autocuidado)? ¿son distintos entre las instituciones?

IV. Dotación de entrevistadores e intermediarios:

- **SI EL TEMA DEL INCUMPLIMIENTO DE LA PREFERENCIA O LA FALTA DE LOS DESCANSOS PREVISTOS PRE Y POST ENTREVISTA NO SURGE COMO UNA CAUSAL PREGUNTAR:** Respecto a la labor preferente del entrevistador/a ¿considera que esta condición se cumple en su institución? ¿qué dificultades se enfrenta en esta materia?
- Respecto al tema de la **EXCLUSIVIDAD**, ¿considera factible o recomendable la contratación de profesionales o funcionarios que se dediquen en forma exclusiva a ser entrevistadores/as? ¿Cómo visualiza podría funcionar dicho equipo en términos de anclaje institucional y de operatividad?
- Respecto al reclutamiento de nuevos entrevistadores/as ¿Considera que existe interés de los funcionarios y profesionales por formarse como entrevistador/a? ¿Se realizan acciones de difusión o promoción de la labor de los entrevistadores y la realización de los CIFE (Curso Inicial de Formación Especializada)?

V. Plan de Acción:

- ¿El plan de acción es exhaustivo respecto a las problemáticas que enfrentan los intermediarios/as o hay ámbitos que no fueron considerados? ¿cuáles?
- ¿Qué dificultades observa para implementar las actividades o tareas señaladas en cada ámbito del Plan de Acción?
- ¿Existe una comunicación hacia los intermediarios, entrevistadores/as y a los profesionales de las instituciones de la existencia del Plan de Acción y las medidas que contempla?

VI. Necesidades de indagación:

- ¿Conoce algún modelo institucional a nivel internacional que enfrente una situación similar respecto al problema de la renuncia de los entrevistadores/as? ¿Qué aspectos destacaría de este modelo que podrían ser aplicables al modelo chileno?

Pauta Entrevistas Semiestructuradas Muestra de Desertores(as)

Mi nombre es _____, soy socióloga, profesional de Objetiva Consultores y seré la encargada de moderar la conversación a partir de una pauta de indagación.

Esta entrevista forma parte de la indagación cualitativa del estudio El fenómeno de la deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora de la Ley N°21.057 que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos encomendó a Objetiva Consultores. El estudio considera un levantamiento de información de carácter cualitativo, cuantitativo y documental que permita identificar los factores que explican la deserción de las y los entrevistadores y las iniciativas necesarias para su prevención.

El estudio contempla la realización de entrevistas semiestructuradas a los entrevistadores/as e intermediarios/as que desertaron a su rol y solicitaron su renuncia al registro, de modo de incorporar sus opiniones e inquietudes en el análisis que se efectúe respecto al fenómeno de la deserción de los y las entrevistadoras. Para ello, se seleccionó en forma aleatoria una muestra de desertores/as en la que usted fue seleccionado.

Para fines de registro y análisis debemos grabar la conversación, sin embargo, garantizamos que las opiniones que emitan serán tratadas con estricta confidencialidad y en forma innominada, es decir nadie conocerá quien las emite.

INFORMAR QUE SE COMIENZA A GRABAR.

I. PRESENTACIÓN

- Profesión
- Institución, cargo y antigüedad laboral
- Principales labores o funciones desempeñadas en la institución
- Tiempo que estuvo acreditado como entrevistador/a o intermediario/a

II. MOTIVACIONES Y EXPECTATIVAS

- ¿Cuáles fueron sus motivos para acreditarse como entrevistador/a?
- ¿Qué expectativas tenía al inicio respecto a su labor como entrevistador/a y al funcionamiento del sistema?
- ¿Existió algún tipo de incentivo desde su institución y/o jefaturas para realizar la labor de entrevistador/a? ¿Hubo una oferta?

III. DIFICULTADES Y FACILITADORES

- ¿Qué dificultades enfrentó al realizar la labor de entrevistador/a o intermediario/a? (coordinación, preparación previa, sistemas de sonido, traslados, disponibilidad de salas)?
- ¿Cuáles fueron sus principales facilitadores? ¿Tuvo el apoyo de sus jefes y compañeros? ¿Tuvo apoyo por parte del instructor? ¿Tuvo apoyo institucional?

IV. TOMA DE DECISIÓN DE DESERTAR

- ¿Cómo tomó la decisión de desertar?

- ¿Por qué motivos o causas renunció a su rol como entrevistador/a o intermediador/a?
- ¿Hubo algún evento que precipitara su decisión de desertar?
- Antes de tomar la decisión de su desacreditación, ¿lo conversó con su jefatura? ¿Hubo alguna intención y/o intento efectivo para mejorar la situación y prevenir su decisión de desertar?

V. ANÁLISIS DE HIPÓTESIS

Autopercepción de idoneidad técnica y emocional:

- ¿Usted considera que estaba suficientemente preparado/a para ser entrevistador/a o intermediario/a a nivel técnico y psicológico?
- ¿Cómo evaluaría las entrevistas e intermediaciones que realizó en términos de su efectividad y calidad?

Sobrecarga de trabajo:

- ¿Su institución le otorgó las facilidades para dedicarse de manera preferente o exclusiva a sus labores como entrevistador/a y/o intermediario/a?
- ¿Era suficiente el tiempo que se le asignaba para realizar las EIV o la intermediación, considerando planificación, traslados, ejecución, etc.?
- ¿Era posible realizar sus labores habituales y su labor como entrevistador/a?
- ¿Diría que su rol como entrevistador/a implicó para usted una sobrecarga laboral?
- ¿Debía realizar trabajo fuera de sus horas de trabajo?

Sobrecarga emocional:

- En términos subjetivos, ¿diría que su rol como entrevistador/a implicó para usted una carga mental y/o emocional?
- ¿Ha tenido signos de desgaste emocional, burnout, estrés, ansiedad, depresión?
- ¿Ha solicitado licencias médicas vinculadas a su desempeño como entrevistador/a? ¿Pensó en hacerlo?
- ¿Su institución implementó actividades para el cuidado? ¿Cuál/es?
- ¿Usted realizaba actividades o tomaba medidas para su autocuidado? ¿Cuáles?

Entorno organizacional:

- ¿Considera que la incorporación de su función del entrevistador/a afectó la dinámica laboral? ¿Su labor como entrevistador/a generó conflictos con alguno(s) de sus compañeros/as de trabajo?
- Mientras fue entrevistador/a o intermediario/a, ¿usted diría que su jefatura lo apoyó en su labor o fue un obstáculo?
- ¿Considera que su entorno laboral está sensibilizado con la problemática y aporte del Sistema EIV?
- ¿Considera que la labor del entrevistador/a EIV es valorada por su entorno laboral?
- ¿Hay aspectos estructurales o culturales de su institución que limitaron su desempeño como entrevistador/a?

Entorno familiar y personal:

- ¿Diría que su rol como entrevistador/a afectó de alguna forma su vida privada? Por ejemplo, sus relaciones personales, las responsabilidades que tiene en su hogar y con su familia, su salud mental, etc.

VI. PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN

- ¿Qué hubiera revertido su decisión de desacreditarse?
- ¿En qué condiciones volvería a acreditarse?
- ¿Qué se debería hacer para prevenir la deserción de los entrevistadores/as o intermediadores/as?
- ¿Considera que el fenómeno de la deserción está poniendo en riesgo, de alguna forma, la implementación de la Ley de Entrevistas Videogradas y los principios que la rigen?
- ¿Considera que los entrevistadores/as o intermediarios/as debiesen cumplir un perfil específico? ¿Qué se debería tomar en cuenta al seleccionar a algún entrevistador/a?

Pauta Grupos de Foco Entrevistadores(as) Vigentes

Mi nombre es _____ , soy socióloga, profesional de Objetiva Consultores y seré la encargada de moderar la conversación a partir de una pauta de indagación.

Este grupo de foco forma parte de la indagación cualitativa del estudio El fenómeno de la deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora de la Ley N°21.057 que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos encomendó a Objetiva Consultores. El estudio considera un levantamiento de información de carácter cualitativo, cuantitativo y documental que permita identificar los factores que explican la deserción de las y los entrevistadores y las iniciativas necesarias para su prevención.

Como parte de la indagación cualitativa, el estudio contempla por cada institución la realización de grupos de foco a los entrevistadores/as e intermediarios/as que aún siguen vigentes en el registro, de modo de incorporar sus opiniones e inquietudes en el análisis que se efectúe. Para ello, se seleccionó en forma aleatoria una muestra de entrevistadores/as vigentes en la que usted fue seleccionado.

Para fines de registro y análisis debemos grabar la conversación, sin embargo, garantizamos que las opiniones que emitan serán tratadas con estricta confidencialidad y en forma innominada, es decir nadie conocerá quien las emite.

INFORMAR QUE SE COMIENZA A GRABAR.

I. PRESENTACIÓN

- Profesión
- Institución, cargo y antigüedad laboral
- Tiempo que ha estado acreditado como entrevistador/a o intermediario/a

II. MOTIVACIONES Y EXPECTATIVAS

- ¿Cuáles fueron los motivos para acreditarse como entrevistadores/as y qué expectativas tenían al inicio respecto a su labor como entrevistador/a y al funcionamiento del sistema?

III. DIFICULTADES Y FACILITADORES

- ¿Qué dificultades han enfrentado al realizar la labor de entrevistador/a o intermediario/a? (coordinación, preparación previa, sistemas de sonido, traslados, disponibilidad de salas)?
- ¿Cuáles han sido sus principales facilitadores?

IV. MOTIVOS DE DESERCIÓN

- ¿Por qué motivos o causas creen que los entrevistadores/as se salen del registro como entrevistador/a o intermediador/a? ¿por qué renuncian?
- ¿Ustedes han tenido la intención o han pensado en renunciar a su rol como entrevistador/a? ¿Por qué?

ANÁLISIS DE HIPÓTESIS: SE APLICA EN FUNCIÓN DE LO LEVANTADO EN PUNTO IV

En relación con la renuncia o a la salida del registro de entrevistadoras/as:

Sobrecarga de trabajo:

- ¿Dirían que el rol de entrevistador/a genera una sobrecarga laboral?
- ¿En su trabajo se otorgan las facilidades para dedicarse de manera preferente o exclusiva a sus labores como entrevistador/a y/o intermediario/a?

Sobrecarga emocional:

- En términos subjetivos, ¿dirían que el rol de entrevistador/a genera una carga mental y/o emocional?
- ¿Su institución implementa actividades para el cuidado y autocuidado? ¿Cuál/es?

Entorno organizacional:

- ¿Dirían que la incorporación de la función del entrevistador/a afectó la dinámica laboral?
- ¿Realizar EIV genera conflictos con compañeros/as y jefaturas?
- ¿El entorno laboral está sensibilizado con el Sistema EIV? ¿Considera que la labor del entrevistador/a EIV es valorada o reconocida por su entorno laboral?

Otros ámbitos:

- ¿Considera que el nivel de preparación de los entrevistadores/as o de los intermediarios/as a nivel técnico y psicológico incide en la renuncia?
- ¿Diría que su rol como entrevistador/a afecta de alguna forma su vida privada?

V. EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN ENTREVISTADORES(AS) EIV

- ¿Consideran que la situación que enfrentan los entrevistadores/as podría poner en riesgo, de alguna forma, la implementación de la Ley de Entrevistas Videograbadas y los principios que la rigen? ¿cómo?

VI. PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN

- ¿Qué se debería hacer para prevenir la deserción de los entrevistadores/as o intermediarios/as?

VII. CIERRE

- Para finalizar, ¿ustedes creen que el tema de la deserción de entrevistadores/as es el principal riesgo o desafío del sistema?

Pauta Entrevistas Instructores(as)

Mi nombre es _____, soy socióloga, profesional de Objetiva Consultores y seré la encargada de moderar la conversación a partir de una pauta de indagación.

Esta entrevista forma parte de la indagación cualitativa del estudio El fenómeno de la deserción de las personas que ejercen el rol de entrevistador o entrevistadora de la Ley N°21.057 que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos encomendó a Objetiva Consultores.

El estudio considera un levantamiento de información de carácter cualitativo (entrevistas y grupos de foco), cuantitativo (encuesta online a desertores) y documental (análisis comparado: Reino Unido y Colombia) que permita identificar los factores que explican la deserción de las y los entrevistadores y las iniciativas necesarias para su prevención.

El análisis cualitativo consideró la entrevista a subcomisionados(as), a los entrevistadores/as e intermediarios/as que desertaron a su rol y solicitaron su renuncia al registro y grupos de foco con entrevistadores/as vigentes.

Como parte de la indagación cualitativa, se prevén entrevistas semiestructuradas con instructores(as), de modo de incorporar sus opiniones e inquietudes en el análisis que se efectúe. Para ello, se seleccionó en forma aleatoria una muestra de instructores(as) en la que usted fue seleccionado.

Para fines de registro y análisis debemos grabar la conversación, sin embargo, garantizamos que las opiniones que usted emita serán tratadas con estricta confidencialidad y en forma innominada, es decir nadie conocerá quien las emite.

INFORMAR QUE SE COMIENZA A GRABAR.

I. PRESENTACIÓN

- Profesión
- Institución, cargo y antigüedad laboral
- Tiempo que ha cumplido la función de instructor(a)

II. MOTIVACIONES Y EXPECTATIVAS PARTICIPACIÓN SISTEMA EIV

- ¿Cómo fue su participación en el Sistema de EIV?
- ¿Cuáles fueron los motivos para participar en el Sistema de EIV asumiendo el rol como instructor (a)?
- ¿Qué expectativas tenía al inicio respecto a su labor como instructor/a y al funcionamiento del sistema?

III. DIFICULTADES Y FACILITADORES

- ¿Qué dificultades enfrentó al realizar su labor de instructor/a? (coordinación, preparación previa, sistemas de sonido, traslados, disponibilidad de salas)?
- ¿Qué facilitadores tuvo?

IV. MOTIVOS DE DESERCIÓN

- ¿Por qué motivos o causas cree que los entrevistadores/as se salen del registro como entrevistador/a o intermediador/a? ¿por qué renuncian?
- ¿Qué dificultades considera enfrentan los entrevistadores/as al realizar su labor de entrevistador/a o intermediador? (coordinación, preparación previa, sistemas de sonido, traslados, disponibilidad de salas)?

ANÁLISIS DE HIPÓTESIS: SE APLICA EN FUNCIÓN DE LO LEVANTADO EN PUNTO IV

En relación con la renuncia o a la salida del registro de entrevistadoras/as:

Sobrecarga de trabajo:

- ¿Dirían que el rol de entrevistador/a genera una sobrecarga laboral?
- ¿En su trabajo se otorgan las facilidades para dedicarse de manera preferente o exclusiva a sus labores como entrevistador/a y/o intermediario/a?

Sobrecarga emocional:

- En términos subjetivos, ¿dirían que el rol de entrevistador/a genera una carga mental y/o emocional?
- ¿Su institución implementa actividades para el cuidado y autocuidado? ¿Cuál/es?

Entorno organizacional:

- ¿Dirían que la incorporación de la función del entrevistador/a afectó la dinámica laboral?
- ¿Realizar EIV genera conflictos con compañeros/as y jefaturas?
- ¿El entorno laboral está sensibilizado con el Sistema EIV? ¿Considera que la labor del entrevistador/a EIV es valorada o reconocida por su entorno laboral?

Otros ámbitos:

- ¿Considera que el nivel de preparación de los entrevistadores/as o de los intermediarios/as a nivel técnico y psicológico incide en la renuncia?
- ¿Diría que su rol como entrevistador/a afecta de alguna forma su vida privada?

V. PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN

- ¿Qué se debería hacer para prevenir la deserción de los entrevistadores/as o intermediadores/as?

VI. CIERRE

- ¿Considera que la situación que enfrentan los entrevistadores/as podría poner en riesgo, de alguna forma, la implementación de la Ley de Entrevistas Videogradas y los principios que la rigen? ¿cómo?
- Para finalizar, ¿usted cree que el tema de la deserción de entrevistadores/as es el principal riesgo o desafío del sistema?