

INFORME FINAL

EVALUACIÓN ANUAL LEY N° 21.057 EN SU **TERCER AÑO** DE IMPLEMENTACIÓN

Preparado para la Subsecretaría de Justicia
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

2024



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONTEXTO DE LA TERCERA EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA LEY N° 21.057.....	5
3. METODOLOGÍA	6
3.1 Objetivos de la evaluación	6
3.1.1 Objetivo general	6
3.1.2 Objetivos específicos	6
3.2 Participantes en el proceso de la evaluación	6
3.3 Tipos de evaluación y aspectos a evaluar	7
3.3.1 Evaluación de procesos.....	7
3.3.2 Evaluación de resultados	8
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información	8
3.5 Indicadores	10
3.6 Etapa cuantitativa	11
3.7 Proceso de levantamiento de la información.....	12
3.8 Procesamiento y análisis de información	12
3.9 Participación de NNA en la evaluación.....	13
3.10 Dimensiones y componentes de la evaluación	13
3.10.1. Procesos estratégicos directivos	14
3.10.2. Procesos Claves.....	14
3.10.3. Procesos de apoyo.....	14
4. RESULTADOS	16
4.1 PROCESOS CLAVE.....	16
4.1.1 Toma de denuncias	16
4.1.1.1 Caracterización del proceso de toma de denuncia.	16
4.1.1.2 Coordinación y gestión interna.	24
4.1.1.3 Proceso de ejecución de toma de denuncia	34
4.1.1.4. Infraestructura.....	42
4.1.1.5 Evaluación general del proceso toma de denuncia.....	44
4.1.2 Medidas de Protección.....	52
4.1.2.1 Número de medidas de protección adoptadas.	52
4.1.2.2 Percepción sobre las medidas de protección.....	56
4.1.3 Entrevista Investigativa Videograbada	60
4.1.3.1 Evaluaciones Previas realizadas en período	60
4.1.3.2 Información para la preparación y planificación de EIV	71
4.1.3.3 Realización de la EIV	71
4.1.3.4 Autoevaluación de los/as Entrevistadores	80

4.1.4 Intermediación en la Declaración Judicial	84
4.1.4.1 Caracterización de la intermediación.....	84
4.2 PROCESOS ESTRATÉGICOS O DIRECTIVOS	121
4.2.1 Coordinación de la operación de la Ley	122
4.3 PROCESOS TRANSVERSALES DE APOYO.....	124
4.3.1 Dotación y disponibilidad de operadores	124
4.3.2 Formación, capacitación, sensibilización y difusión	131
4.3.3 Curso Inicial de formación especializada (CIFE).....	134
4.3.4 Programa de Formación Continua (PFC)	135
4.3.5 Difusión y capacitación a otras instancias vinculadas al sistema	140
4.3.6 Disposición y mantenimiento de salas.....	140
5. EVALUACIÓN DEL OBJETIVO, PRINCIPIOS DE LA LEY N°21.057	144
5.1. Percepción de operadores respecto al cumplimiento del objetivo de la Ley N°21.057	144
5.2 Victimización Secundaria	145
6. NUDOS CRÍTICOS Y DESAFÍOS.....	152
6.1 Instancia: Toma de Denuncia	152
6.2 Instancia: Entrevista Investigativa Videograbada y Proceso Investigativo.....	154
6.3 Instancia: Intermediación en la Declaración Judicial	155
6.4 Instancia: Cuidado de Equipos	156
7. CONCLUSIONES	157
8. RECOMENDACIONES.....	161
8.1 Proceso de toma de denuncia	161
8.2 Entrevista Investigativa Videograbada	162
8.3 Intermediación	166
8.4 Programa de Formación Continua (PFC).....	167
8.5 Evaluación General Ley N 21.057.....	168

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la evaluación de la Ley N° 21.057 en su tercer año de implementación, comprendiendo los datos de funcionamiento del sistema en las regiones de la primera y segunda etapa de implementación, es decir, en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Maule, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y de la Antártica.

La introducción del sistema de entrevistas videograbadas al sistema procesal penal ha significado cambios sustantivos, especialmente en lo que respecta al trato diferenciado y resguardo de las garantías de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de delitos. Este nuevo sistema, ha permitido adecuar las diversas instancias procesales en que intervienen niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales y delitos violentos a los principios establecidos en la Convención Sobre los Derechos del Niño, así como otros instrumentos internacionales, dotando al proceso penal en sus distintas fases: denuncia, investigación y juzgamiento, de una mirada que pone en el centro los derechos humanos y el respeto por la dignidad e interés superior del niño, como el principal propósito que deben resguardar las personas e instituciones que interactúan con ellos y ellas durante su tránsito por el sistema de justicia penal.

Esta tercera evaluación, por tanto, recoge la experiencia acumulada desde el inicio de la implementación de la ley, hasta la entrada en régimen en las regiones de la segunda etapa de implementación, abarcando este análisis el periodo comprendido entre el 03 de octubre de 2021 y el 31 de agosto de 2022, en lo que ha sido una experiencia inédita para las instituciones del Sistema de Justicia Penal y los actores que participan de su operación.

Este nuevo proceso de evaluación nos permite mirar con mayor distancia el desarrollo y asentamiento de los procesos y prácticas que introduce este cuerpo normativo, su reglamento y los protocolos de actuación interinstitucional al sistema de justicia penal y responde al mandato legal de evaluar su funcionamiento anualmente, generando insumos para saber cómo se ha desarrollado hasta la fecha el cambio en los procesos judiciales y la participación que han tenido las instituciones y actores involucrados en la operación del sistema, en pro del mayor bienestar de los niños, niñas y adolescentes y la prevención de la victimización secundaria.

De esta forma, los hallazgos de los que da cuenta este tercer informe, levantados a través de métodos cualitativos y cuantitativos, adquieren un valor sustantivo para la visualización de los avances y dificultades detectadas en el funcionamiento del sistema, los que sólo pueden ser conocidos desde la práctica de quienes se encuentran día a día realizando funciones asociadas a los preceptos y principios que establece la ley en las regiones que forman parte de este proceso de evaluación.

2. CONTEXTO DE LA TERCERA EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA LEY N° 21.057.

La tercera evaluación del funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video se desarrolló siguiendo la gradualidad en la implementación de la ley, considerándose para ello a las doce primeras regiones del país donde se encuentra vigente la aplicación de la Ley N° 21.057.

Este proceso fue liderado por la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, con la asesoría metodológica de la Unidad de Investigación y Coordinación, ambas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Asimismo, el trabajo de campo y análisis de la información aportada por los organismos fue licitado y ejecutado por el equipo de profesionales externos de “Objetiva Consultores SpA”.

Al igual que en las evaluaciones anteriores, este proceso se orientó a recabar, conocer y analizar información de los distintos ámbitos y componentes de funcionamiento del sistema (Operación en la realización de EIV y Declaración Judicial; Protocolos de actuación; Formación; Salas, etc).

Para cumplir con ese objetivo, se solicitó, mediante oficios, información a los organismos encargados de dar cumplimiento a la ley (Poder Judicial, Academia Judicial de Chile, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile). Asimismo, reconociendo la importancia de la experiencia práctica acumulada por operadores claves del sistema, se consideró en el trabajo de campo la participación de tomadores de denuncia, entrevistadores e instructores, coordinadores o enlaces regionales y representantes nacionales de las instituciones involucradas.

3. METODOLOGÍA

La evaluación del funcionamiento del sistema en las regiones de las dos primeras etapas de implementación de la Ley N° 21.057, constituye un hito relevante dentro de la puesta en marcha del sistema de entrevistas videograbadas en el país. Así, en lo que respecta a la ley, la evaluación ex-post tiene como meta determinar si el marco regulatorio vigente ha cumplido con los objetivos deseados, si la ley es suficientemente eficiente y eficaz en su implementación y funcionamiento y en qué medida los impactos esperados y no esperados de la intervención regulatoria se atendieron adecuadamente, identificando espacios de mejora y oportunidades para las siguientes etapas de implementación y el funcionamiento en régimen del sistema de entrevista videograbada. A continuación, se presentan los principales aspectos de la metodología diseñada¹ y aplicada en la presente evaluación.

3.1 Objetivos de la evaluación

3.1.1 Objetivo general

Evaluar el funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video, en el marco del tercer año de implementación gradual y vigencia de la Ley N° 21.057.

3.1.2 Objetivos específicos

1. Determinar si el funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video se encuentra conforme a las consideraciones de su formulación y diseño.
2. Identificar los principales aciertos, deficiencias y problemáticas detectadas en el funcionamiento operativo, recogiendo las soluciones que en la práctica han sido implementadas para hacer frente a estas.
3. Evaluar la pertinencia de los recursos tanto humanos como físicos asociados a la implementación de las entrevistas grabadas en video.
4. Realizar una propuesta de recomendaciones y/o adecuaciones que permita superar carencias en el diseño y el funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video.

3.2 Participantes en el proceso de la evaluación

En esta evaluación, se consideró la participación de distintos actores del sistema, por un lado, a los organismos encargados de dar cumplimiento a la ley, así como también a tomadores de denuncia,

¹ Metodología desarrollada por la Unidad de Investigación y Coordinación del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La ejecución de las encuestas estuvo a cargo de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video. Las entrevistas, grupos focales y análisis de información aportada por los organismos estuvo a cargo de "Objetiva Consultores SpA".

entrevistadores/as, intermediarios/as y enlaces o representantes regionales y nacionales. A continuación, se detallan los participantes que aportaron con información (ya sea cuantitativa o cualitativa) en el proceso de evaluación:

Instituciones a nivel nacional y regional:

- » Policía de Investigaciones de Chile.
- » Carabineros de Chile.
- » Ministerio Público.
- » Poder Judicial.
- » Academia Judicial.
- » Ministerio de Interior y Seguridad Pública (Programa Apoyo a Víctimas).

Participantes:

- » Representantes nacionales y regionales de las instituciones.
- » Entrevistadores/as.
- » Intermediarios/as.
- » Tomadores/as de denuncias.

3.3 Tipos de evaluación y aspectos a evaluar

Para la presente evaluación del funcionamiento de la Ley N° 21.057 en su tercer año de implementación, se contempló tanto una evaluación de procesos como de resultados. A continuación, se detallan estos tipos de evaluación, explicitando el o los ámbitos evaluados en cada una de ellas.

3.3.1 Evaluación de procesos

La evaluación de procesos consiste en el monitoreo de la implementación de un programa o proyecto. Esta evaluación se centra en la actuación de actores importantes en un proyecto, donde se consideran los tomadores de decisión, el grupo técnico y los usuarios o beneficiarios. El accionar de los roles está condicionado por una correcta definición de tareas y una adecuada estructura organizacional. Por ello, de acuerdo con Salamanca y Reinaldo (2004)², la evaluación de procesos debe conocer y analizar las escuelas de pensamiento que influyen en el grupo técnico y sus destrezas operacionales.³

Junto con ello, una evaluación de esta envergadura permite distinguir entre dos tipos de procesos: aquéllos que se relacionan con el mantenimiento de un programa o proyecto y aquéllos mediante los cuales se transmiten y adquieren las innovaciones y cambios que el programa o proyecto que se está ejecutando espera alcanzar.

2 Salamanca, F., Reinaldo Sáez, J. (2004) Formulación y evaluación de proyectos sociales. Documento docente. Departamento de Sociología. Universidad de Chile. Santiago de Chile.

3 Por ejemplo, la opción teórico-metodológica de un psicólogo institucional y un psicólogo clínico es distinta a la opción de un psicólogo sistémico o comunitario.

En concreto, los procesos de mantenimiento refieren al funcionamiento del programa o proyecto, comprendiendo todas las acciones y el manejo de los recursos para poner en práctica la estrategia y metodología de implementación, es decir, los procedimientos instrumentales directamente relacionados con el logro de los objetivos. Los procesos de cambio e innovación refieren, específicamente, a la interacción entre los equipos técnicos y los usuarios del programa o proyecto de intervención, con el fin de lograr los objetivos propuestos (Briones, 1991)⁴.

Así, este tipo de evaluación analiza la manera en que los diversos procesos se ajustan a lo planificado, brindando información que permite mejorar la gestión técnica y operativa, entregando insumos que permitan fortalecer los procesos de implementación. En este proceso, se levantan fortalezas, debilidades y oportunidades, de la manera en que se están desarrollando las acciones, aportando elementos para su mejora. Así, el objetivo de este tipo de evaluación es mejorar el desempeño y generalmente se realiza durante la fase de implementación de un proyecto o programa (OECD DAC 2001)⁵.

La presente evaluación de procesos considera el tercer año de implementación y funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video, y tiene por finalidad dar cuenta de la implementación del sistema, el funcionamiento en las regiones, así como también identificar fortalezas, debilidades y aspectos de mejora.

3.3.2 Evaluación de resultados

Este tipo de evaluación, considerada también dentro de la categoría de evaluaciones ex post (DIPRES, 2001)⁶, permite comprobar el grado de cumplimiento efectivo de los objetivos propuestos del programa o proyecto. Así, la presente evaluación de resultados contempla el tercer año de implementación de la Ley 21.057 dando a conocer el estado de cumplimiento de los aspectos más relevantes de la implementación del sistema, de acuerdo con lo contenido en la ley y su reglamento.

Es importante mencionar que, dado que el sistema de entrevistas grabadas en video no ha sido implementado en su totalidad, en esta etapa, los resultados se vinculan sólo a aspectos parciales o resultados intermedios. Asimismo, una futura evaluación de resultados debe contemplar el cumplimiento de metas, las cuales deberán establecerse una vez que se conozcan y consensuen estándares de los indicadores asociados al sistema.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

El proceso de evaluación del tercer año de implementación de la Ley N° 21.057, contempla el análisis de distintos componentes que forman parte del sistema de entrevistas video grabadas, así como también contempla la participación de varios actores e instituciones.

Con el objetivo de abordar de manera adecuada la complejidad del proceso y que este procedimiento tenga un carácter participativo, se consideró la realización de procesos de recolección de la información

4 Briones Guillermo (1991). "Evaluación de programas sociales: teoría y metodología de la investigación evaluativa". Editorial, Trillas.

5 OECD DAC 2001, sin referencia bibliográfica. Viene citado en documento informe original año 2021 y 2022.

6 DIPRES, 2001. Dirección de Presupuestos (2001). "Evaluación de Programas e Indicadores de Desempeño", Santiago, Chile.

que incluyen tanto información de gestión vinculada a la implementación de la Ley N° 21.057, como la información de percepción de operadores/as y actores claves vinculados a esta.

Los instrumentos utilizados para recabar la información del funcionamiento del sistema son los siguientes:

- » Datos cuantitativos de gestión: Los datos se obtienen mediante la utilización de información de gestión vinculada a la implementación de la primera y segunda etapa de la Ley N° 21.057, correspondiente al periodo desde el 03 de octubre de 2021 al 31 de agosto de 2022. En esta etapa de la evaluación se analizan, desde una perspectiva cuantitativa, los componentes de los procesos de implementación de la ley. Con la información estadística levantada se construyeron indicadores relativos a la implementación de la Ley N° 21.057.
- » Estos se obtienen de dos fuentes:
 1. Información institucional: se utiliza información de entrevistadores/as acreditados/as que se extrae del sistema informático especialmente habilitado para el proceso de acreditación y que es administrado centralmente desde la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
 2. Reportería: Mediante oficios.
- » Datos cualitativos y cuantitativos de percepción: Estos se obtienen del estudio de percepción de entrevistadores/as, intermediarios/as, tomadores/as de denuncia y otros actores claves vinculados a la implementación de la Ley N° 21.057. Esta etapa se orientó a conocer la percepción de las personas que participaron directamente del proceso de implementación, aportando información de primera fuente de los distintos procesos y subprocesos desarrollados para llevar a cabo la operación del sistema de entrevistas grabadas en video.
- » Encuestas: se aplicó a funcionarios/as policiales que tomaron denuncia en el marco de la Ley N° 21.057, así como a entrevistadores/a e intermediarios/as acreditados.
- » Grupos focales: considera el desarrollo de grupos focales a entrevistadoras y entrevistadores, así como representantes regionales de cada una de las instituciones a cargo de la implementación de la Ley N° 21.057, correspondientes a cada una de las regiones de la primera y segunda etapa de implementación.

Figura N° 1: Técnicas e instrumentos de recolección de la información.



Fuente: Técnicas e instrumentos de recolección de la información. Elaboración propia.

A continuación, se describe el detalle de cada una de las etapas del proceso de evaluación. Análisis y tratamiento de información de gestión vinculada a la implementación de la primera y segunda etapa de la Ley N° 21.057. Mediante la utilización de información de gestión vinculada a la implementación en las regiones correspondientes a la primera y segunda etapa de la Ley N° 21.057, en el periodo desde el 3 de octubre de 2021 al 31 de agosto de 2022, en esta etapa de la evaluación se analizaron desde una perspectiva cuantitativa, los componentes de los procesos de implementación de la Ley.

Las fuentes de información utilizadas en esta etapa y el mecanismo utilizado para tratamiento se desarrollan a continuación.

Los antecedentes utilizados en esta evaluación tienen como fuente la información institucional solicitada mediante oficios a las instituciones participantes e información de reportería que recopila periódicamente la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

La información solicitada a las instituciones fue requerida a través de oficios que tuvieron como objetivo levantar antecedentes de la implementación y funcionamiento del sistema en el periodo sujeto a evaluación de la Ley N° 21.057.

La información solicitada corresponde a:

- » Coordinación de lineamientos institucionales para la implementación de la ley.
- » Coordinación de aspectos operativos de la ley.
- » Procesos de apoyo en la toma de denuncia.
- » Acceso a registros de entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales.
- » Aplicación de medidas de protección.
- » Acciones de protección hacia el niño, niña y adolescente durante el proceso de entrevista investigativa videograbada (EIV).
- » Aspectos tecnológicos del desarrollo de las EIV.
- » Equipos de trabajo y dotación de personal abocados a funciones relacionadas con la implementación y aplicación de la ley N° 21.057.

La información de reportería que recopila periódicamente la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video es informada mediante bases de datos por el Ministerio Público e incluye información de: entrevistas grabadas en video, evaluaciones previas y denuncias. Asimismo, se utiliza información de entrevistadores/as acreditados/as que se extrae del sistema informático especialmente habilitado para el proceso de acreditación y que es administrado centralmente desde la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

3.5 Indicadores

Con la información estadística levantada con los mecanismos antes descritos se construyeron indicadores relativos a la implementación de la Ley N° 21.057 que en materia cuantitativa incluyen lo siguiente:

- » Denuncias por institución y región.

- » Denuncias por tipo de delito e institución.
- » Denuncias por género de denunciante.
- » Denuncias por rango etario.
- » Promedio de días entre denuncia y la entrevista investigativa por región.
- » EIV por Fiscalía Local.
- » EIV por género.
- » EIV por región y rango etario (niños/as, adolescentes).
- » EIV y declaraciones judiciales por entrevistador/a e institución.
- » Uso de salas disponibles y en convenio por región.
- » Intermediaciones por región y Tribunal Oral en lo Penal.
- » Intermediaciones con participación de testigo y/o víctima.
- » Días entre Audiencia de Preparación de Juicio Oral (APJO) y Declaración Judicial.
- » Aplicación artículo 14 Ley N° 21.057.
- » Cantidad de delitos denunciados según tipología.
- » Costos asociados a dotación para la implementación de la primera etapa.
- » Costos de infraestructura y habilitación de espacios.
- » Costos de curso inicial de formación especializada y capacitación de funcionarios/as.

Considerando los alcances de la presente evaluación estos indicadores incluyen información de las regiones de primera y segunda etapa de implementación.

Estudio de percepción de entrevistadores/as, intermediarios/as, tomadores/as de denuncia y otros actores claves vinculados a la implementación de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057

Esta etapa de la evaluación se orientó a conocer la percepción de las personas que participaron directamente del proceso de implementación, aportando información de primera fuente de los distintos procesos y subprocesos desarrollados para llevar a cabo la operación del sistema de entrevistas video grabadas. Lo anterior, permitió recabar información complementaria al análisis de datos de gestión, profundizar en los resultados obtenidos en las evaluaciones anteriores y vincularlos con los percibido por los/as operadores/as del sistema, entre otros.

La recopilación de la información referente a la percepción de las personas que participan directamente en la operación del sistema se lleva a cabo mediante el desarrollo de una fase cuantitativa y cualitativa:

3.6 Etapa cuantitativa

En esta etapa de la evaluación, se desarrolló una encuesta a funcionarios/as policiales que tomaron denuncia en el marco de la Ley N° 21.057, así como a entrevistadores/a e intermediarios/as acreditados/as, y se recopiló información respecto a su percepción vinculada a diversos elementos de la operación de la Ley N° 21.057.

3.7 Proceso de levantamiento de la información

Como ha sido descrito con anterioridad, los datos de percepción se recopilaron a través de una encuesta y de la realización de grupos focales. A continuación, se detalla el proceso de levantamiento de la información de estos dos instrumentos:

Encuestas:

Se aplicó una encuesta on line de auto llenado, con un cuestionario estructurado. El periodo de consulta correspondió al transcurrido entre el 10 de octubre de 2022 al 18 de noviembre de 2022.

Las encuestas tuvieron dos universos, el primero fue: tomadores y tomadoras de denuncia de las regiones correspondientes a la primera y segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057, pertenecientes a las siguientes instituciones: Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile⁷ (552 personas), y el segundo fue, entrevistadores y entrevistadoras acreditadas de las regiones correspondientes a la primera y segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057, pertenecientes a las siguientes instituciones: Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile (140 entrevistadores/as acreditados/as).

En referencia a las muestras, la encuesta para tomadores de denuncia utilizó un diseño muestral probabilístico, muestreo aleatorio simple, representatividad a nivel de la primera y segunda etapa de implementación de la ley, selección proporcional por región; mientras que la encuesta que se realizó para entrevistadores/as acreditados fue un censo, en el que se obtuvieron 120 casos, lo que significó una tasa de respuesta de 85,7%⁸.

Grupos Focales:

La realización de los grupos focales fue externalizada y estuvo a cargo de la empresa consultora "Objetiva Consultores SpA". Dicha empresa realizó un total de 24 grupos focales aplicados a muestras de representantes regionales y entrevistadores(as) de las doce regiones correspondientes a la primera y segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057. Los grupos de foco se realizaron entre el lunes 28 de noviembre y el jueves 15 de diciembre del año 2022 mediante la aplicación Zoom.

Como todo terreno cualitativo el diseño muestral fue no probabilístico, realizándose más bien un muestreo intencional.

3.8 Procesamiento y análisis de información

El plan de análisis cuantitativo contempló, la aplicación de un análisis descriptivo o exploratorio de los datos recolectados, así como de un análisis inferencial. Adicionalmente, para el análisis de las preguntas abiertas presentes en el cuestionario, se efectuó categorización del contenido de estas, mediante la

7 No se contó con la participación de tomadores/as de denuncia del Ministerio Público por lo que no fue posible incorporar los resultados de su análisis dentro de la encuesta.

8 Se consideró la realización de un censo para el cálculo de parámetros muestrales, con el supuesto de que las personas que respondieron y las que no respondieron tienen características similares.

revisión y análisis del contenido de lo señalado por los y las encuestados y encuestadas.

El análisis de los grupos focales fue realizado por la empresa a la cual se le externalizó el servicio Objetiva Consultares SpA y consideró una etapa de transcripción y de análisis.

El proceso de análisis de los grupos focales fue realizado mediante software de análisis cualitativo ATLAS TI. A través de este proceso, se realizó un análisis textual y contextual⁹ que sirvió de base para el análisis efectuado en la presente evaluación, considerando diferencias regionales y de actores en los casos que corresponda.

3.9 Participación de NNA en la evaluación

Este proceso de evaluación no incluye la opinión de los NNA. Sin embargo, se destaca como un avance hacia esa meta que, con el objetivo de definir y proponer la metodología para el levantamiento de percepción de niños, niñas y adolescentes, a efectos de incorporar su visión dentro de las sucesivas evaluaciones anuales de la Ley N° 21.057, resguardando que esta participación no tenga impactos negativos ni eventuales afectaciones, durante el periodo se llevó a cabo el estudio de “Levantamiento de Opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto del sistema de Entrevistas Videograbadas de la Ley N° 21.057”, ejecutado por la Consultora Plataforma Pública, quienes a su vez, a través del apoyo de niños, niñas y adolescentes pertenecientes a diferentes consejos consultivos a nivel nacional, como asimismo, de adultos a través de un Comité de expertos y ética, elaboraron una estrategia para el levantamiento de opinión de NNA, en el sistema de entrevistas videograbadas.

Dicho estudio, cuyos resultados se encuentran publicados y compartidos con las instituciones que integran la subcomisión de implementación de la ley, consideró además una instancia de devolución a niños, niñas y adolescentes que participaron en su desarrollo, y conocer el alcance que tuvieron sus opiniones, las cuales son un significativo aporte en la mejora continua de las políticas públicas, en específico de la Ley N° 21.057.

3.10 Dimensiones y componentes de la evaluación

De acuerdo con lo señalado en el artículo 32 del Reglamento de la Ley N° 21.057, el seguimiento anual del funcionamiento del sistema se efectuará en atención a los aspectos contenidos en inciso primero del artículo 29 de dicho cuerpo legal.

Así, la evaluación debe considerar al menos, los siguientes elementos:

- a. Cursos de formación especializada en metodología y técnica de entrevista y declaración judicial de niño, niña o adolescente: condiciones y requisitos que deben cumplir.
- b. Programa de formación continua: forma, requisitos y condiciones de la implementación de los programas.

⁹ Los resultados de este análisis se recogen en el informe “Análisis cualitativo mediante el uso de software específico de grupos focales en el marco de la evaluación de la Ley N° 21.057 que “regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctima de delitos sexuales”.

- c. Personas que efectúan las entrevistas investigativas video grabadas y declaraciones judiciales: seguimiento y evaluación.
- d. Proceso de acreditación de los entrevistadores: forma, condiciones y requisitos para su desarrollo. Vigencia de los procesos de acreditación.
- e. Salas en que se desarrollen las entrevistas y declaración judicial: especificaciones técnicas.
- f. Registro de entrevista investigativa video grabada y declaración judicial de niños, niñas y adolescentes: estándares mínimos para su producción, almacenamiento, custodia y disposición.
- g. Revalidación de acreditación de entrevistadores: forma, plazos y requisitos.
- h. Otros aspectos necesarios para la correcta implementación del sistema de entrevistas investigativas video grabadas y declaraciones judiciales de niños, niñas o adolescentes.

En este contexto, el presente proceso de evaluación contempla el análisis de los diversos procesos que componen el modelo de gestión del sistema de entrevistas video grabadas, distinguiendo entre procesos estratégicos o directivos, procesos clave, procesos de apoyo, los que se relacionan entre sí para entregar los bienes y servicios requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos de la Ley N° 21.057.

3.10.1. Procesos estratégicos directivos

En esta instancia, participan la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, la Subcomisión de Implementación de la Ley N° 21.057, y el MINJUDDHH a través de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video. A continuación, se señala un detalle de los procesos estratégicos analizados.

- » Coordinación de la implementación
- » Coordinación de la operación
- » Ajustes institucionales

3.10.2. Procesos Claves

Estos procesos, son ejecutados por las Policías, el Ministerio Público, el Poder Judicial, y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por medio del Programa de Apoyo a Víctimas.

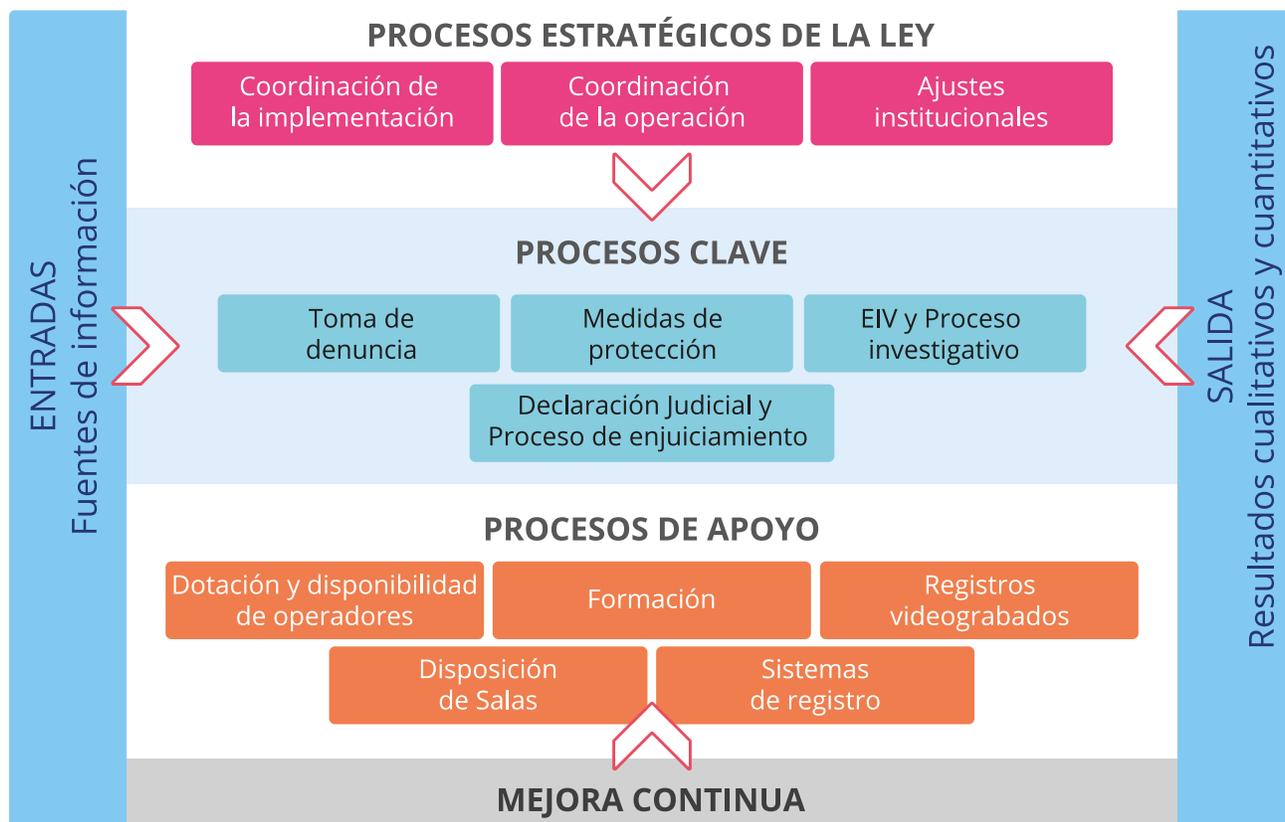
- » Toma de denuncia
- » Medidas de protección
- » Entrevista Investigativa y proceso investigativo
- » Declaración judicial y Proceso de enjuiciamiento

3.10.3. Procesos de apoyo

- » Dotación y disponibilidad de Operadores
- » Formación, sensibilización y difusión
- » Sistema de audio y video

- » Disposición y mantenimiento de salas
- » Sistemas de registro y reportabilidad

Figura N°2: Mapa de procesos abordados en la evaluación.



Fuente: Informe Consultora Plataforma Pública, Diseño de mecanismo de monitoreo, seguimiento y de evaluación del funcionamiento del sistema que regula la entrevista grabada en video de la Ley N° 21.057, año 2019.

4. RESULTADOS

En este apartado se darán a conocer los resultados obtenidos en el presente proceso de evaluación, a través de la metodología expuesta precedentemente, dando cuenta del funcionamiento del sistema regulado por la Ley N° 21.057, organizando los análisis en función de los procesos identificados, a saber: 1) Procesos clave, 2) Procesos estratégicos directivos, y 3) Procesos de apoyo.

4.1 PROCESOS CLAVE

4.1.1 Toma de denuncias

La denuncia en el marco de la Ley N° 21.057, es el proceso en que se informa a la autoridad competente la ocurrencia de un delito vinculado a esta ley y que afecte a niños, niñas y adolescentes. La gestión de este proceso tiene relación directa con el resguardo y protección de la víctima, así como con el proceso investigativo, al entregar los primeros antecedentes para su desarrollo.

En el periodo que abarca esta evaluación, comprendido entre el 3 de octubre 2021 y el 31 de agosto de 2022, se registraron un total de 14.789 denuncias realizadas en el marco de la ley¹⁰, que importa un total de 12.509 víctimas NNA (se verificaron 2.280 denuncias con más de una víctima).¹¹

En esta relación, pueden consignarse NNA repetidos, ya sea porque han sido víctima de más de un delito, o porque el hecho ha sido denunciado por más de una persona o en distintas instituciones, quedando registrado por lo tanto con RUC diferentes. Adicionalmente, no todos los casos denunciados corresponden a casos en que se requiere la realización de una entrevista investigativa videograbada, ya sea porque el hecho denunciado no pertenece al catálogo de la Ley N° 21.057, no constituye delito o es desestimado por fiscales por otros motivos.

4.1.1.1 Caracterización del proceso de toma de denuncia.

A continuación, se caracterizará el proceso de toma de denuncias utilizando los datos aportados por el Ministerio Público, y se analizará tanto la composición de los delitos a que están referidas las denuncias, como las características de los NNA víctimas de estos delitos. Como en una denuncia puede existir más de una víctima y diferentes delitos, para el siguiente análisis se considera la relación víctima/denuncia, es decir la cantidad de víctimas vinculadas a una denuncia, que como se señaló, corresponde a 12.509 NNA.

Delitos denunciados

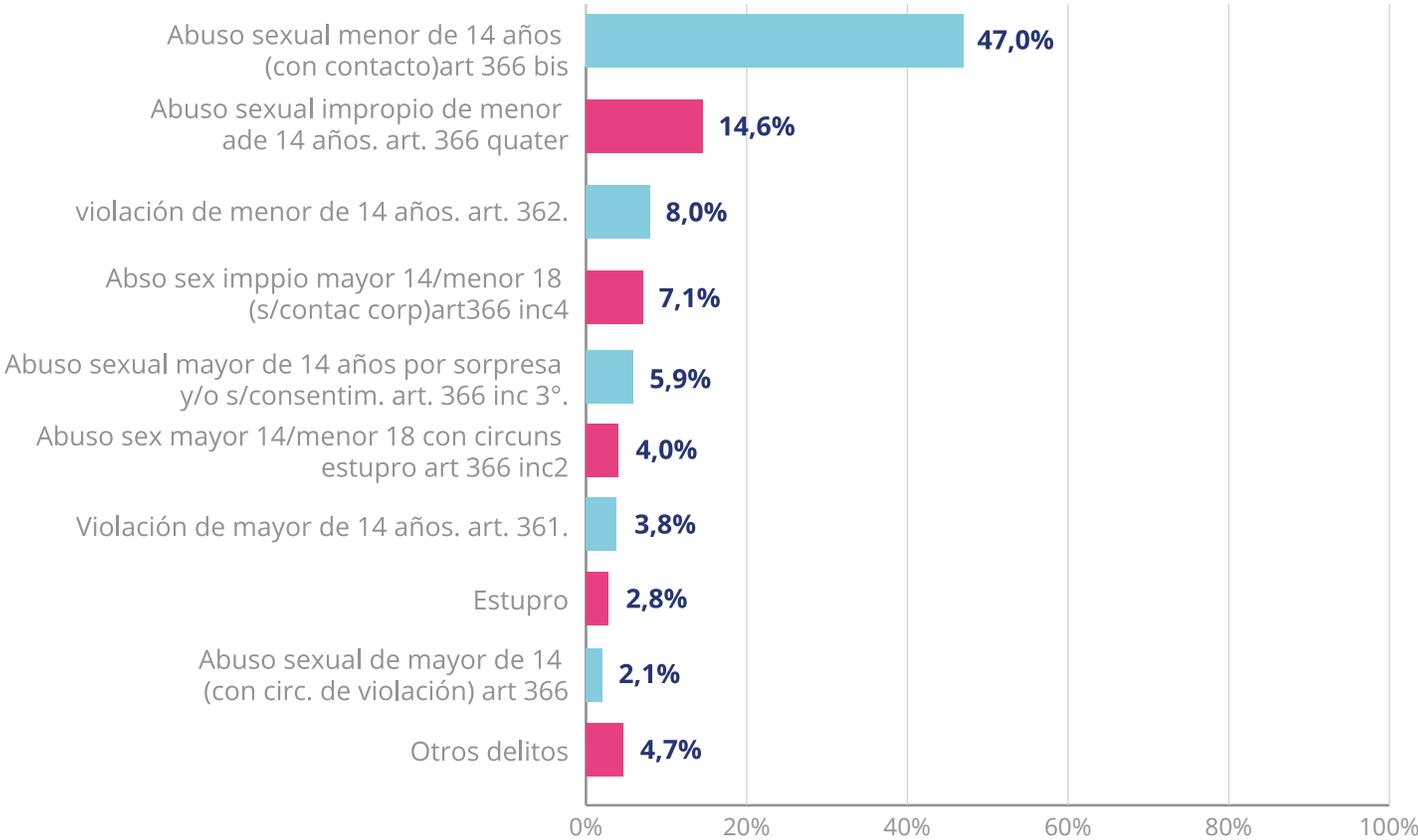
Como se observa en el Gráfico N° 1 siguiente, los delitos Abuso sexual menor de 14 años (con contacto) art 366 bis, Abuso sexual impropio de menor de 14 años. Art. 366 quáter y Violación de menor de 14 años. Art. 362., son los delitos más frecuentemente denunciados en las regiones de la primera y

10 El número de denuncias se obtiene considerando el número de causas según el rol único de la causa (RUC) consignado.

11 Fuente: Base de datos del Ministerio Público.

segunda etapa de implementación de la ley. Con todo, en el caso del abuso sexual de menor de 14 años representa una porción muy significativa del total, con 47,0% de las denuncias. Luego, la agrupación otros delitos representan el 4,7% se encuentran: promover o facilitar prostitución de menores, art. 367.; Adq. o almacenamiento mat. pornográfico infantil, art. 374 bis inc. 2°; producción material pornográfico utilizando menores de 18 años, art. 366 quinquies; Obtención de servicios sexuales de menores, art. 367 TER.; abuso sexual calificado (con objetos o animales) art. 365 BIS; comercialización mat. pornográfico elaborado usando menores de 18 años, art. 374 Bis inc. 1°; violación con homicidio. ART. 372 Bis.)

Gráfico N° 1: Porcentaje de delitos denunciados en las regiones de primera y segunda etapa.

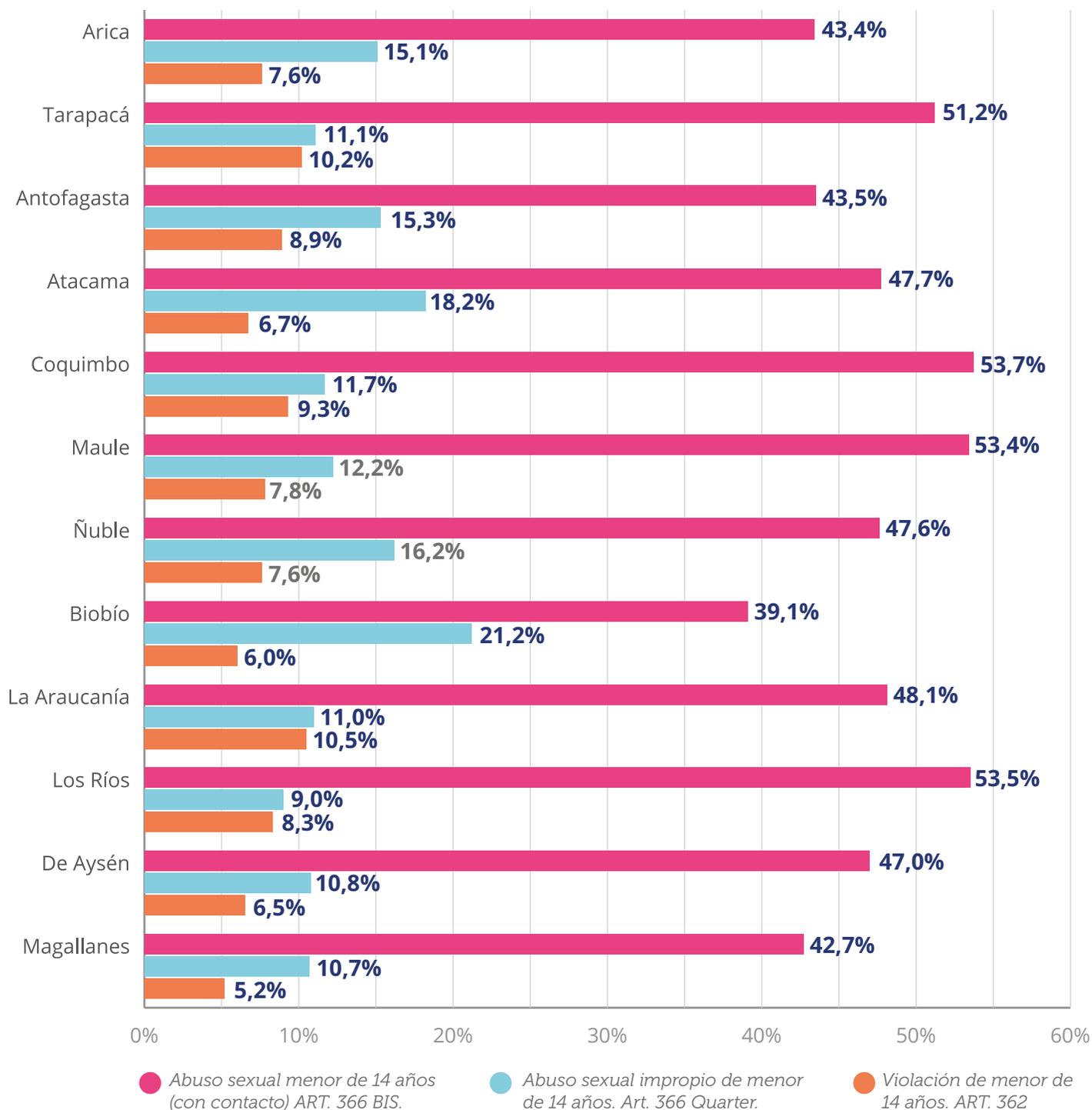


Fuente: Elaboración propia en base a información emitida por el Ministerio Público.

En cuanto a la distribución de los delitos a nivel regional, se observa que en todas las regiones de la primera y segunda etapa de implementación de la ley, se mantiene el comportamiento observado a nivel nacional.

Respecto a la proporción que representan los delitos más frecuentes en las regiones de la primera y segunda etapa de implementación, se observa que el abuso sexual menor de 14 años (con contacto) art. 366 bis representa una proporción entre el 39,1% (Biobío) y el 53,7% (Coquimbo). Por su parte, Abuso sexual impropio de menor de 14 años. art. 366 quáter, representa entre el 9,0% (Los Ríos) y el 21,2% (Biobío). Por último, el delito de Violación de menor de 14 años. Art. 362, representa entre el 5,2% (Magallanes) y el 10,5% (La Araucanía).

Gráfico N° 2: Comportamiento por región de los delitos denunciados más frecuentes.

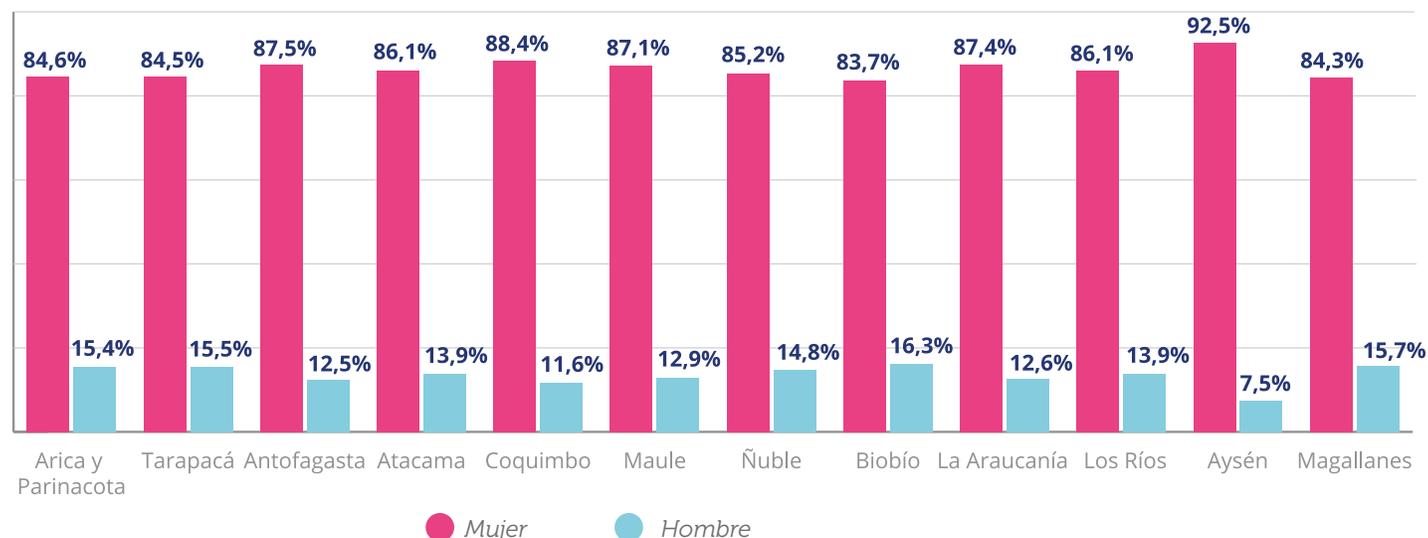


Fuente: Elaboración propia en base a información emitida por el Ministerio Público.

Víctimas (sexo y edad)

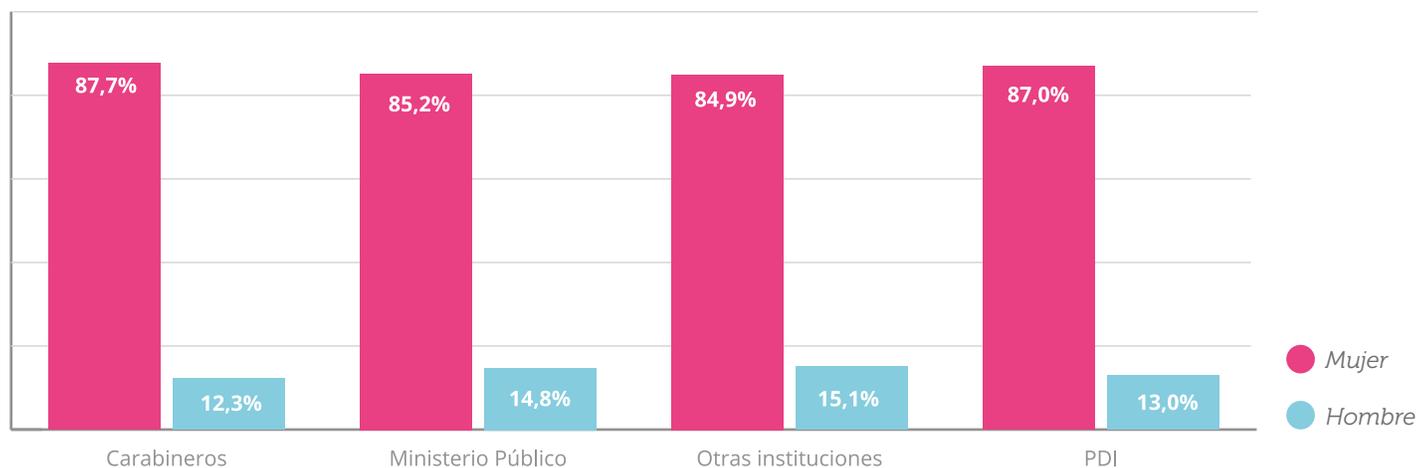
En relación con el sexo de las víctimas vinculadas a las denuncias realizadas, la proporción entre mujeres y hombres es de 86,0% y 14,0%, no observándose mayores diferencias a nivel regional ni por institución.

Gráfico N° 3. Denuncias por sexo según región.



Fuente: Elaboración propia en base a información emitida por el Ministerio Público.

Gráfico N° 4. Denuncias por sexo según institución.



Fuente: Elaboración propia en base a información emitida por el Ministerio Público.

Edad de las víctimas.

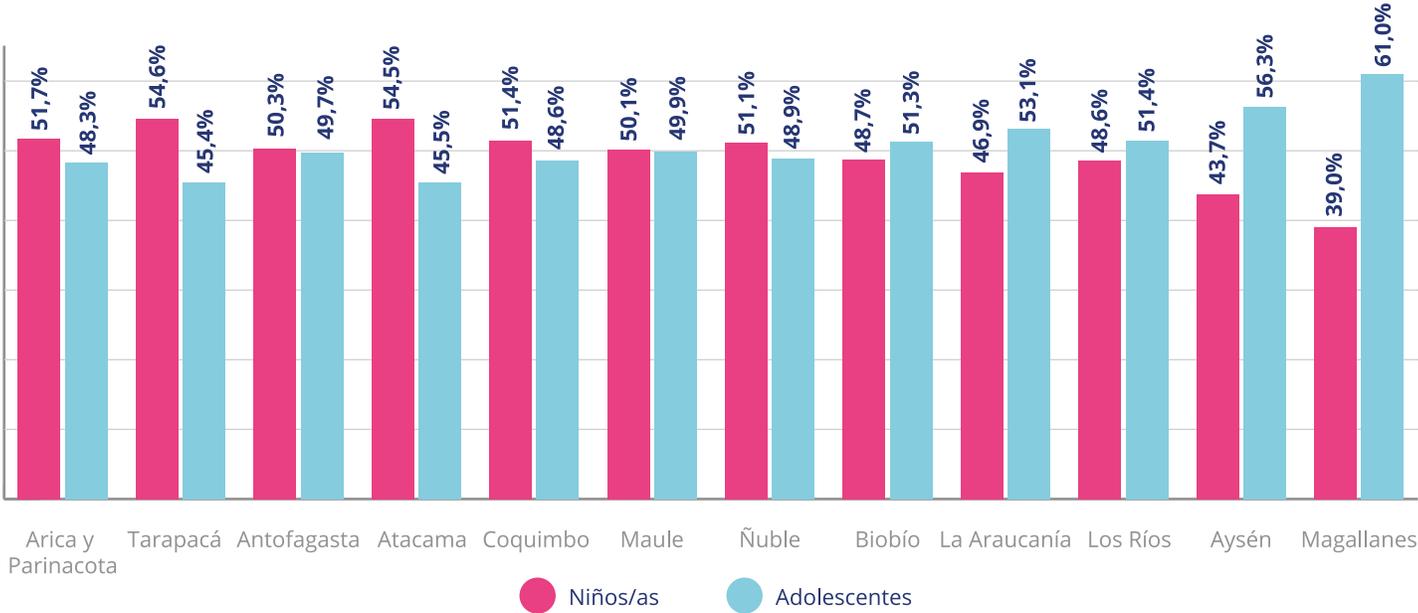
Al analizar las edades de los NNA víctimas de delito a la fecha de la realización de la denuncia, se observa que el promedio de edad es de 12,8 años. En el periodo observado, el 49,6% corresponde a niños y niñas y el 50,4% a adolescentes (estos últimos, considerando a quienes son mayores de 14 años¹²), no presentándose una diferencia en términos porcentuales entre ambas categorías.

En cuanto al comportamiento a nivel regional cabe destacar que este no presenta diferencias significativas, a excepción de las regiones de Arica (niños y niñas 51,7% y adolescentes 48,3%), Tarapacá (niños y niñas 54,6%, y adolescentes 45,4%) y Atacama (niños y niñas 54,5%, y adolescentes 45,5%). También destacan aquellas regiones donde la diferencia porcentual es superior, Magallanes (niñas y niños 39,0%,

12 El inciso tercero del artículo 1 de la Ley 21.057 señala "Asimismo, para los efectos de esta ley, se considera niño o niña a toda persona menor de catorce años de edad y adolescente a todos los que hayan cumplido catorce años y no hayan alcanzado la mayoría de edad".

y adolescentes 61,0%), Aysén (niñas y niños 43,7%, y adolescentes 56,3%).

Gráfico N° 5. NNA víctimas por grupo etario y región.



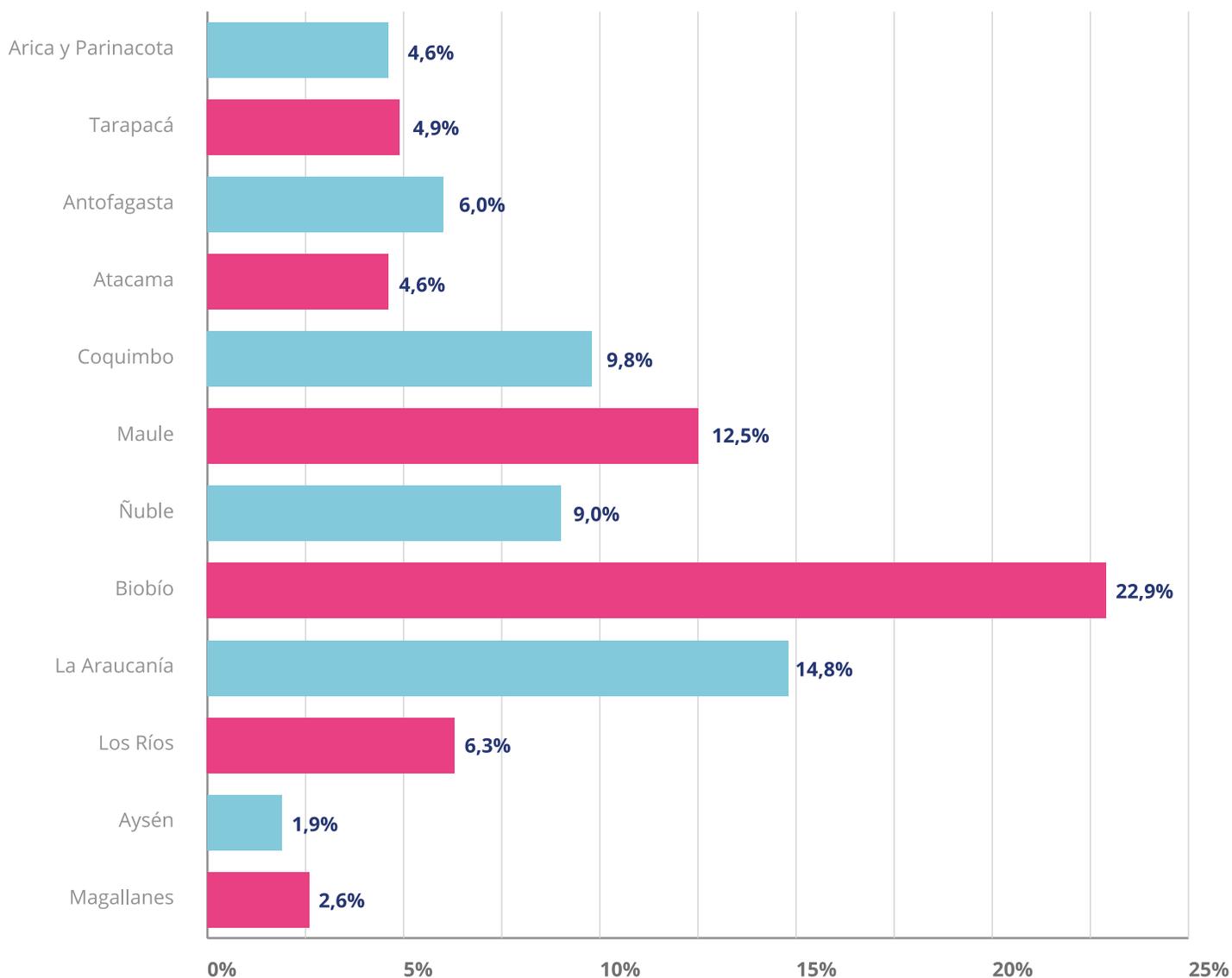
Fuente: Elaboración propia en base a información emitida por el Ministerio Público.

Denuncias por región (región, institución de origen y temporalidad)

Estas denuncias, se distribuyen de manera heterogénea entre las doce regiones de la primera y segunda etapa de implementación de la ley, siendo la región del Biobío, con 3.391 denuncias, la que concentra el mayor número de casos, representando el 22,9% del total de denuncias entre estas regiones. El resto de las regiones concentra menos del 20% en cada una de ellas, siendo la región de La Araucanía la segunda en número de casos, con 2.191, lo que representa el 14,8% del total. Por el contrario, la región de Aysén es la que presenta el menor número de denuncias, observándose 279 casos, los que representan el 1,9% del total de casos.

Aunque se observan variaciones en los porcentajes a nivel regional, la distribución del número de denuncias se corresponde con el patrón de población de las regiones de primera y segunda etapa de implementación.

Gráfico N° 6. Porcentaje de Denuncias por región.



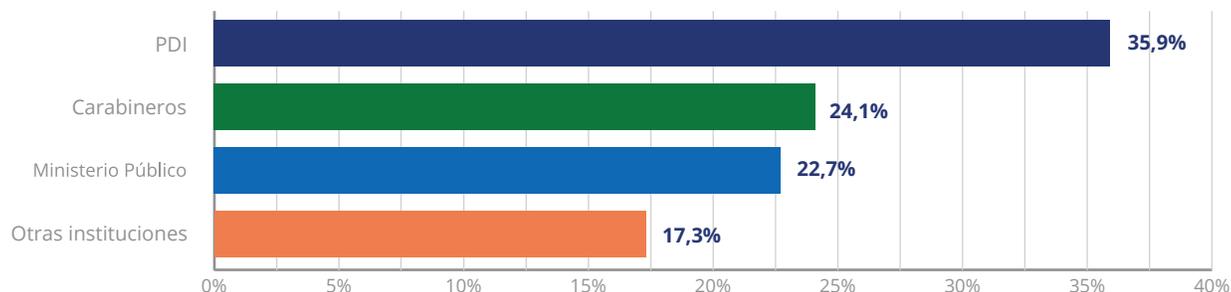
Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

Origen de las denuncias por institución.

En cuanto a la institución de origen de las denuncias, como se observa en el gráfico siguiente, la mayor proporción corresponde a las policías, que concentran el 41,4% de los casos. Dentro de este grupo, Carabineros de Chile representa el 24,1% y la Policía de Investigaciones de Chile el 17,3%. El Ministerio Público, por su parte, representa el 22,7% de los casos. Además, de acuerdo con los registros disponibles, el 35,9% de las denuncias restantes fueron derivadas desde otras instituciones al Ministerio Público¹³.

13 De acuerdo con lo señalado en la base de datos del Ministerio Público, este porcentaje a: Otras instituciones (74%), otro tribunal con competencia criminal (17,37%), Juzgado de Garantía (8,59%), querrela o denuncia de instituciones (0,28%), Ministerio de RR.EE (0,13%), Gendarmería de Chile (0,1%) y Armada de Chile (0% correspondiente a un caso).

Gráfico N° 7. Origen de denuncias por institución.



Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

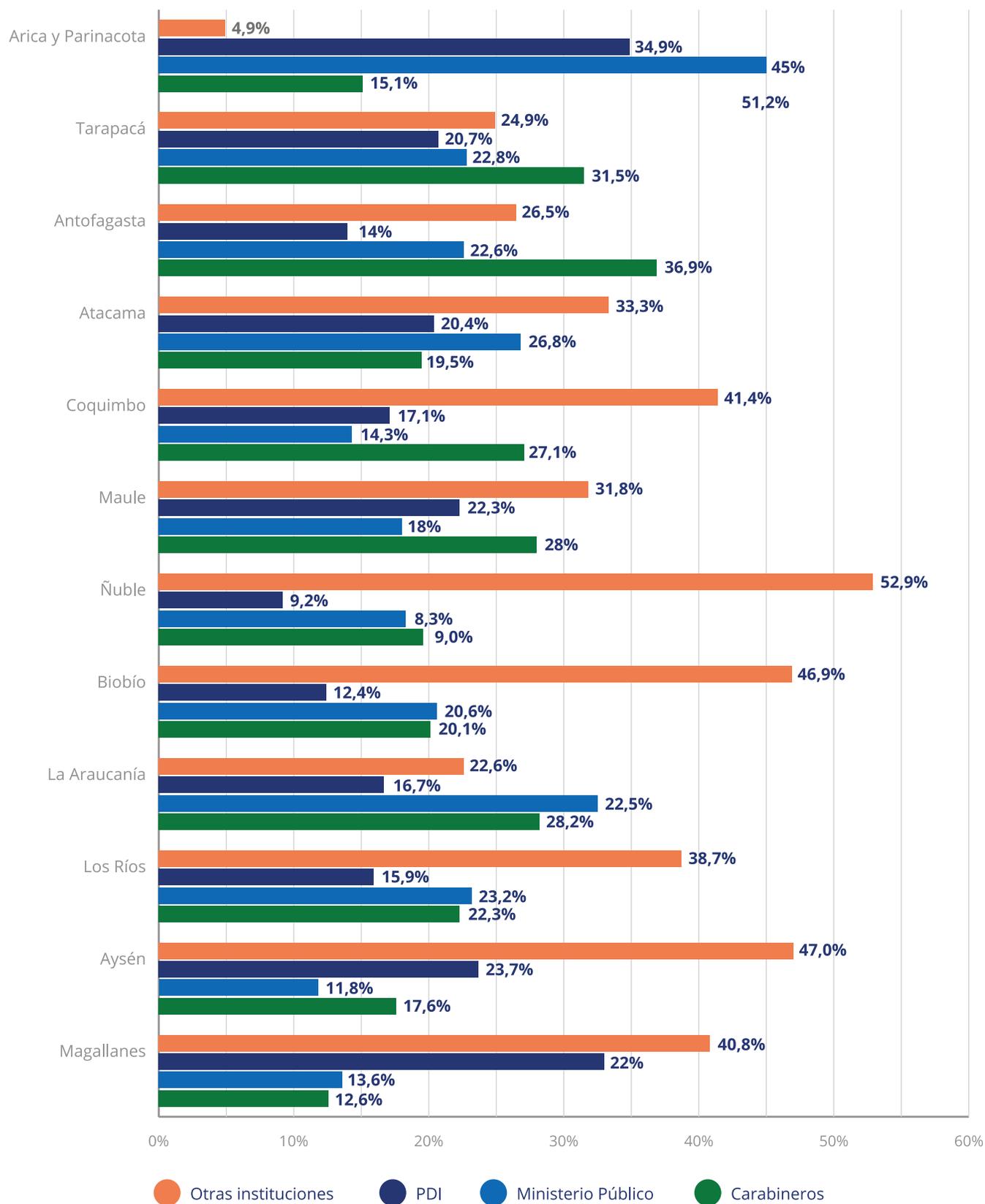
Con todo, como se observa en el gráfico N°8, el origen de denuncias por institución no es homogéneo en todas las regiones.

En el caso de Carabineros, la Región de Antofagasta, corresponde a la región con mayor proporción de denuncias originadas en esta institución con el 36,9%, por el contrario, en la Región de Magallanes, este porcentaje es de sólo del 12,6%.

En el caso de la Policía de Investigaciones de Chile, la Región de Arica y Parinacota es la región con mayor cantidad de denuncias originadas a través de esta institución, concentrando el 34,9%. Por el contrario, la Región de Ñuble es donde se observa la menor proporción de denuncias originadas a través de esta institución, con el 9,2% de las denuncias a nivel regional.

Respecto al Ministerio Público, en la Región de Arica y Parinacota es donde se observa la mayor proporción de denuncias originadas en esta institución, con el 45,0% de los casos. Le sigue la Región de La Araucanía con el 32,5%. En el resto de las regiones, no se origina más del 27% de las denuncias en el Ministerio Público, siendo la Región de Aysén donde se observa la menor proporción de denuncias originadas en esta institución, con el 11,8%.

Gráfico N° 8. Institución de ingreso de denuncia, por región.



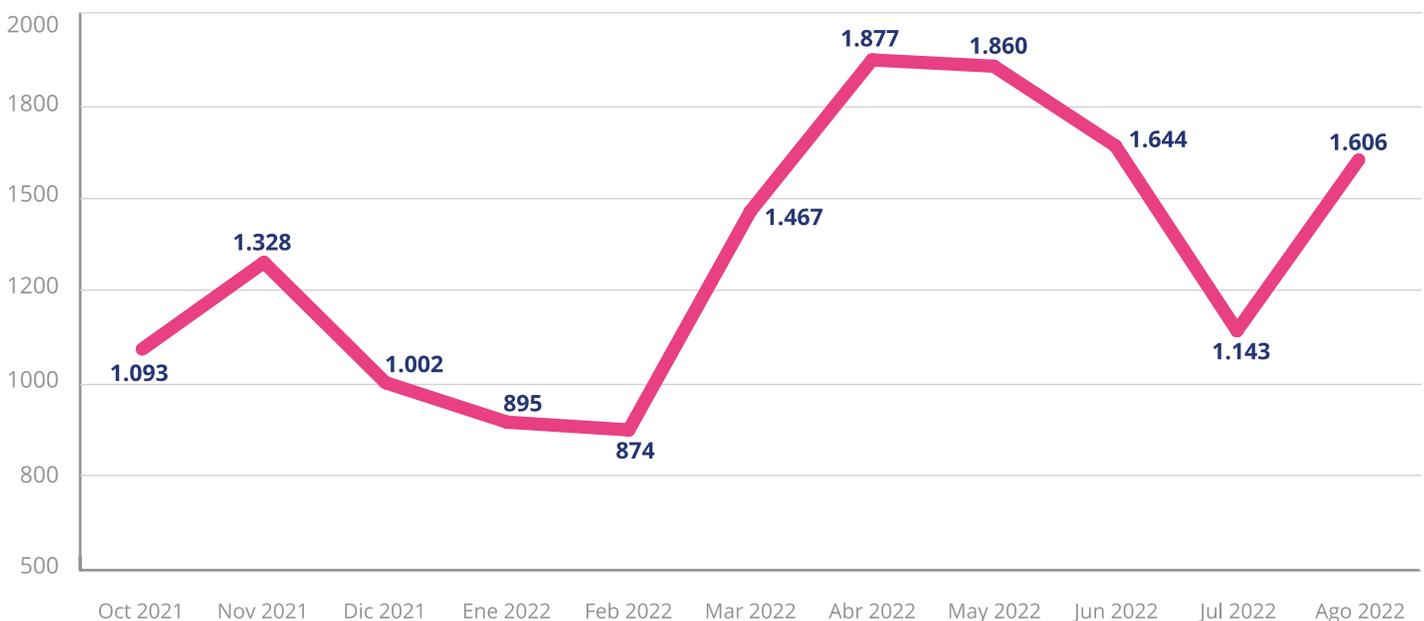
Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

Distribución temporal de las denuncias.

Finalmente, con relación a las denuncias, se presenta el análisis del comportamiento del ingreso de las denuncias desde la perspectiva del momento en que esta se realizó.

Como se observa en el gráfico siguiente, el ingreso de las denuncias efectuadas en el marco de la Ley N° 21.057, presentan un comportamiento relativamente estable entre los meses de octubre 2021 y febrero 2022, registrándose un promedio de 1.038 denuncias. Posteriormente, se inicia un alza significativa a partir del mes de marzo 2022, llegando al máximo de denuncias ingresadas en el periodo en el mes de abril del año 2022 en que se realizan 1.877 denuncias. De mayo a julio del año 2022 se presenta una baja en las denuncias llegando a 1.143 en el mes de julio, para elevarse nuevamente en el mes de agosto de dicho año.

Gráfico N° 9. Ingreso de denuncias por mes.



Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

4.1.1.2 Coordinación y gestión interna.

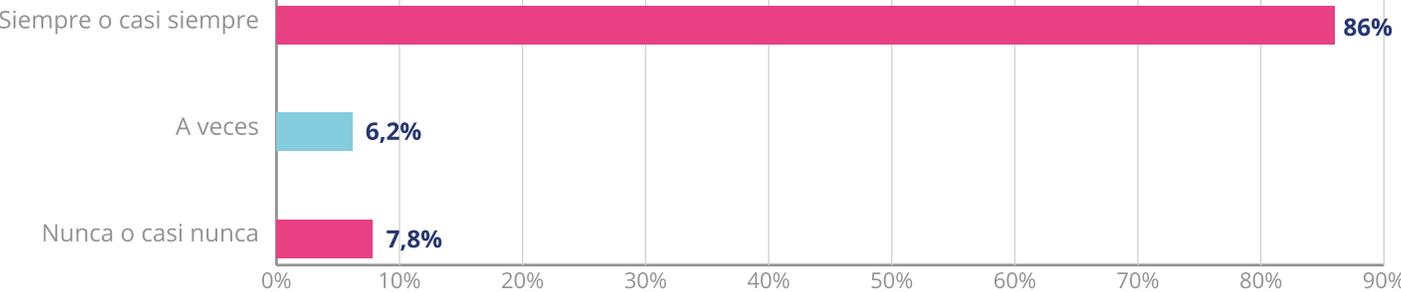
En este punto, se analizarán los requerimientos solicitados para el registro de la denuncia, como es el caso de adjuntar formulario de riesgos requerido y el cumplimiento del plazo de notificación al fiscal. Además, se analizará la percepción que tienen los operadores del sistema respecto a los cambios que impone la vigencia de la Ley N° 21.057.

Registro de la denuncia

Como se observa en el gráfico siguiente, el 86% de las personas encuestadas que toman denuncia, correspondientes a las regiones de primera y segunda etapa de implementación de la ley, señalan que registran íntegramente las manifestaciones verbales en el parte de denuncia. Junto con el 6,2% que

señala que sólo a veces registran íntegramente las manifestaciones verbales en el parte de denuncia, mientras que el 7,8% señalan realizarlo nunca o casi nunca.

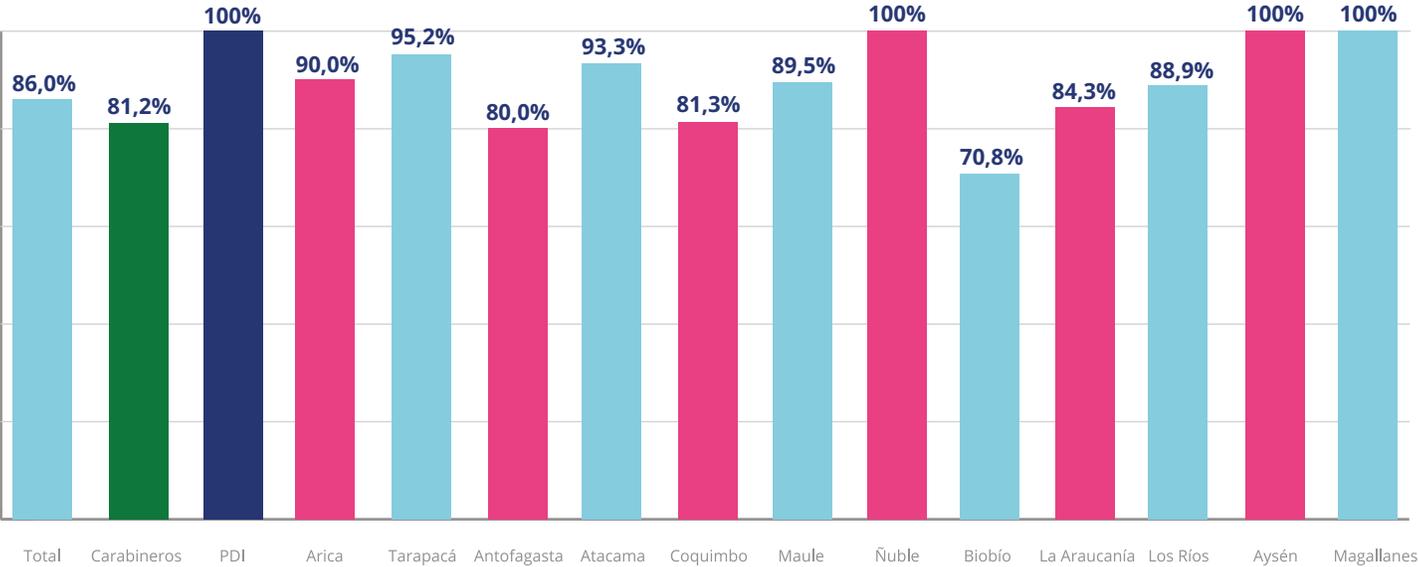
Gráfico N° 10. ¿Con qué frecuencia registra íntegramente las manifestaciones verbales en el parte denuncia del NNA?



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

El 86,0% de los encuestados(as) declara registrar íntegramente las manifestaciones verbales en el parte de denuncia del NNA siempre o casi siempre, observándose mayor registro de estas manifestaciones en la PDI y en las regiones de la primera etapa en comparación con Carabineros de Chile y la segunda etapa respectivamente. A su vez, Biobío es donde los tomadores(as) de denuncia declaran que registran menos las manifestaciones verbales del NNA (70,8%).

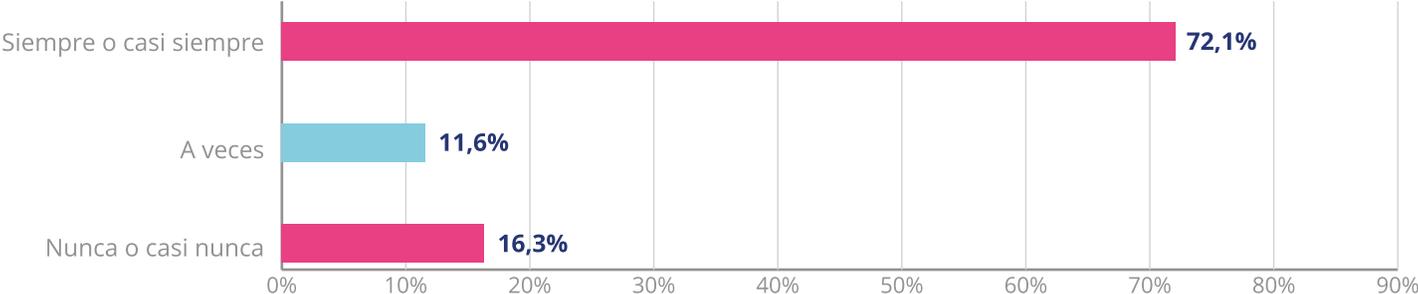
Gráfico N° 11. ¿Con qué frecuencia registra íntegramente las manifestaciones verbales en el parte denuncia del NNA? Por región (% Siempre o casi siempre).



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Respecto al registro de las manifestaciones no verbales, la cifra en que las personas encuestadas indican que lo hacen siempre o casi siempre, baja a un 72,1%. Consecuentemente con ello, el 11,6% señala que sólo a veces registran íntegramente las manifestaciones no verbales en el parte de denuncia, mientras que el 16,3% señalan realizarlo nunca o casi nunca.

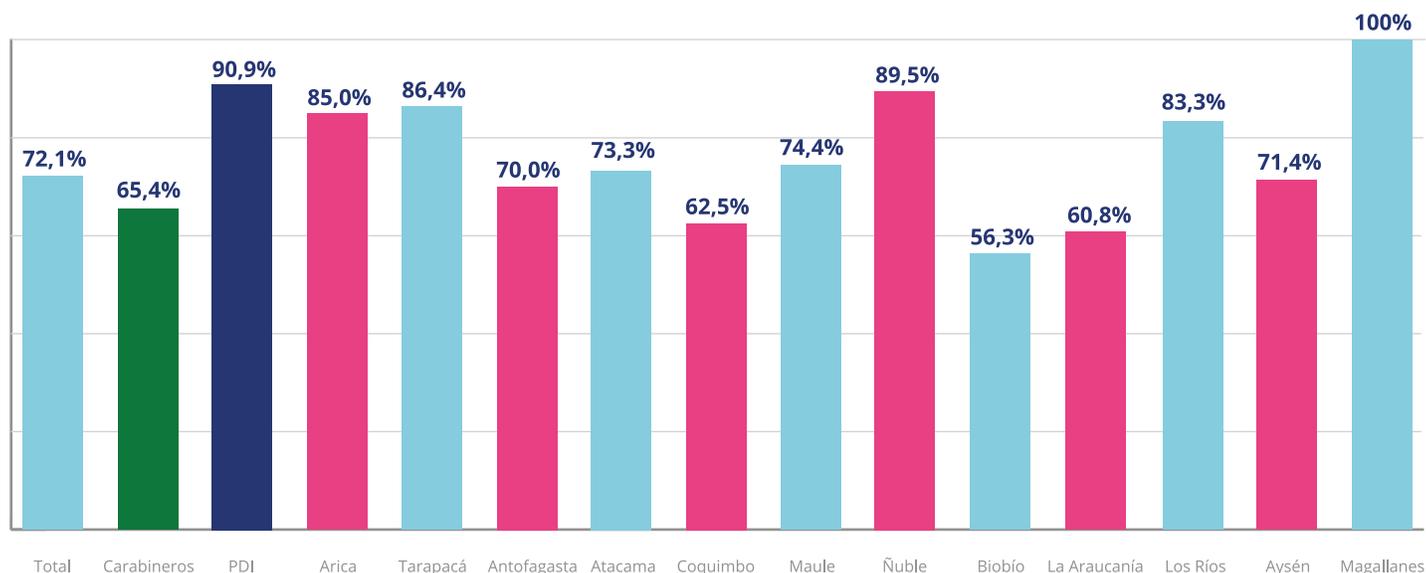
Gráfico N° 12. ¿Con qué frecuencia registra las manifestaciones no verbales en el parte denuncia del NNA?



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncias año 2022.

Por su parte, el 72,1% de los encuestados(as) declara registrar las manifestaciones no verbales en el parte de denuncia del NNA siempre o casi siempre, observándose mayor registro en la PDI que en Carabineros de Chile (90,9% vs 65,4%) y en las regiones de la primera etapa en comparación con la segunda etapa (78,2% vs 66,5%). A su vez, las regiones que menos registran las manifestaciones no verbales del NNA son nuevamente Biobío (56,3%), La Araucanía (60,8%) y Coquimbo (62,5%).

Gráfico N° 13. ¿Con qué frecuencia registra las manifestaciones no verbales en el parte denuncia del NNA? Por región (% Siempre o casi siempre).



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Ahora bien, considerando la información extraída de los grupos focales, en general, se plantea que la información que contienen los partes de denuncia es más completa y pertinente cuando proviene de los organismos policiales, no así cuando los antecedentes obtenidos con ocasión de la develación de hechos que pudieran constituir delitos son derivados desde otras instituciones (colegios o centros de salud). Esto en relación con la necesidad de mantener un contacto con la víctima y contar con el relato del adulto, en la medida que, se plantea, no se requiere necesariamente aquel que entrega el NNA.

En cuanto a la denuncia, la información, yo creo que hay que hacer la diferencia, cuando se hace una denuncia y la persona va directamente a los centros policiales, creo que la información es más completa, en el sentido de que no se requiere tanto del relato que entrega el niño, sino de como tener el contacto con ese niño o adulto, porque al final lo que pueda decir el adulto, para nosotros es suficiente, no nos interesa saber mucho sobre la experiencia del niño, si dice que fue víctima de un abuso todo eso se puede indagar en la entrevista es ideal saber algo si el niño no habla, por ejemplo nos pasa con los colegios que es muy poca la información que entregan. (Entrevistadores/as Tarapacá).

A su vez, se plantea que las denuncias que se realizan en una unidad de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) contienen información más detallada y ordenada.

A diferencia en las denuncias que toman en la PDI y en las denuncias que toman en todas las comisarías de acá de la ciudad. Claramente la unidad donde se realiza una denuncia tiene más detalle es más ordenado, los partes policiales de Carabineros por lo general son dispersos y los funcionarios que toman las denuncias tienen los datos suficientes, pero siempre falta alguna información más para complementar. Yo creo que hay diferencias entre las comisarías, hay unas comisarías que tiene buenos funcionarios que toman buenas denuncias con todos los datos. (Entrevistadores(as) Arica).

Al respecto, se plantea que no es mucha la información que se puede consignar en la toma de denuncia y en este ámbito se señala que es variable la completitud de la información, donde su funcionalidad más relevada es contar con la información necesaria para contactar a algún familiar de la víctima para realizar la evaluación previa y realizar la EIV como nombre y teléfono de contacto del adulto responsable, la cual a su vez es la información que se señala es la más ausente, incompleta, difusa, entre otros adjetivos utilizados.

Eso es una cosa, y ahora en cuanto a los hechos contenidos en la denuncia, ahí claro, la mayoría de las veces son escuetos porque tampoco van a conversar con los NNA mucho el tema, entonces es lo que se alcanzó a anotar, y en base a eso uno tiene que tratar de sacar la entrevista. (Entrevistadores/as Maule).

Para poder hacer las evaluaciones de las condiciones previas, necesitamos un adulto responsable que puede ser cualquier familiar adulto responsable, un teléfono de contacto, un correo electrónico, como básico, nosotros con eso podemos hacer el contacto y enlazarnos y partir con la información sustancial para poder hacer las evaluaciones de las condiciones previas, pero la verdad es que esto es un problema histórico, toda la vida es que la gente no pone teléfono. (Entrevistadores/as Biobío).

Yo diría que esa es la limitante que vemos desde un principio, respecto a que tanta información trae ese parte policial para poder tener alguna información y contactar rápidamente a la víctima de la cual se está pidiendo esta evaluación previa. (Representantes Aysén).

Esta dificultad se agudiza cuando las denuncias se realizan directamente desde los sistemas educacionales y de salud hacia la fiscalía, ya que se señala que la información de datos de contacto es ambigua, no incorpora teléfono o dirección, lo cual complejiza la ubicación y evaluación de disponibilidad del NNA.

Las dificultades que tenemos para poder contactar a un familiar de una víctima es cuando las denuncias se hacen directamente desde sistemas educacionales que llegan a la fiscalía y la información es super ambigua, entonces hay que entrar a bucear dónde poder contactar a algún familiar para poder hacer la entrevista, cuando viene de policías claramente tenemos mucha más información y no es tan complejo poder ubicar a una víctima. (Representantes Aysén).

Respecto a esta dificultad, una hipótesis que circula entre los hablantes es que se ha enfatizado tanto la necesidad de no indagar o profundizar en el relato, que se confunde con la necesidad de contar con la información básica vinculada a los datos de contacto de los NNA.

Creo que falta harta información en las denuncias, con este afán de no tocar la información relevante al final no tenemos ni teléfono de la víctima o el adulto responsable y es un camino largo que tenemos que dar para obtener ese contacto inicial. (Entrevistadores/as Biobío).

Respecto a los datos vinculados al relato que realiza el adulto responsable o el NNA en forma espontánea, algunas voces señalan que estos son tan vagos que se deben despachar órdenes de investigar, lo cual al ampliar los plazos se contrapone a los requisitos de la ley.

Las policías que progresivamente también respetando todos los parámetros de la ley han ido recolectando el relato son tan vagos, los fiscales tienen que despachar órdenes de investigar o instrucciones particulares para recabar más antecedentes lo que obviamente se contradice con la ley cuando dice, lo antes posible, en el menor tiempo posible, etcétera. (Representantes La Araucanía).

En este ámbito, se plantea que la información o relato que se obtenga de la toma de denuncia depende del NNA y de su interacción con los funcionarios, por lo que es difícil estandarizar esta interacción. Al respecto, se señala que hay casos donde el NNA entrega en forma espontánea un relato, el que queda consignado en el parte de denuncia y cuando se revisa da la impresión de que hubo una falla.

Representante Ministerio del Interior: Solamente nos llega información y varía la realidad según el parte que uno ve o la información de la denuncia que muchas veces depende de la interacción del funcionario, etc. O de los mismos niños de lo que quieran relatar entonces ahí no, difícil estandarizar y poder realizar una crítica negativa o positiva de eso. (Representantes La Araucanía).

Carabineros tiene la mayor cantidad de funcionarios recibiendo denuncias, tienen presencia en la mayor parte del territorio de la jurisdicción, por lo tanto, más difícil es para la institución llegar con el mensaje evangelizador (...) hemos detectado casos excepcionales donde no se han consignado los formularios, por ejemplo. (...) que escribió con su lápiz pasta, es el mismo formato como si tomara una declaración, pero solo consigno, de acuerdo a lo que él nos decía, lo que espontáneamente dijo el niño ¿me entiendes? O sea, cumple el protocolo pero hay una cosa formal que genera el equívoco al momento de revisar el caso. (Representantes Ñuble).

Por su parte, hay voces que señalan que en general el parte de denuncia entrega poca información y que la calidad de la información en relación con los relatos no es un tema relevante, en la medida que dicha información es obtenida principalmente a partir de la EIV. Otras voces advierten que, dada la escasa información, algunos fiscales llaman a declarar al adulto responsable antes de decretar la EIV, lo cual implica ampliación en los plazos. Por otra parte, algunas voces señalan que los partes de denuncia que provienen de un Tribunal de Familia son las que menos información contienen.

A veces nos llegan causas con muy poca información, para poder enfrentar la entrevista contamos con muy pocos elementos de repente, en el trabajo de URAVIT cuando nos contactamos con el adulto a cargo tratamos de sondear más antecedentes para poder enfocar un poco la entrevista y abordarla de alguna manera, pero sin poder hacer uso de esa información al momento de entrevistar al niño, porque no podemos, tenemos que abocarnos solamente lo que dice en el parte que a veces la verdad es poco. (Entrevistadores/as Biobío).

Respecto a la calidad de la información en las denuncias, yo te diría que en general no es un problema tampoco relevante, todos entendemos que la denuncia puede tener información pobre y que va a ser responsabilidad del entrevistador en la entrevista videograbada levantar información de calidad para poder tomar decisiones y el fiscal de turno trata, sabe también que sí es que la información que entrega el niño espontáneamente no es suficiente se puede recabar más información del adulto o quien recibió la develación. (Representantes Ñuble).

Hay algunos casos en los que existen fiscales quieren ratificar lo que dijo la madre en el parte policial y las citan para tomarles una declaración y ahí deciden la entrevista videograbada, ahí hay un tema también de plazos y tiempos de que algunos decretan inmediatamente, otros esperan a tener una información un poco más acotada. (Representantes Coquimbo).

Todas las denuncias que llegan del tribunal de familia no se entiende nada, es un desastre, yo no quiero ponerle adjetivo calificativo porque no es el problema de una persona, pero es un sistema que está hecho de manera tal que cortan y pegan una serie de cosas que no dicen nada en un acápite de la denuncia, no tenemos ninguna información, peor que en los colegios y hospitales. (Entrevistadores/as Biobío).

Más allá de que un hablante señala que no ha habido una auditoría respecto a la calidad y completitud de la información de los partes de denuncia en relación con lo que solicita la ley, no existiendo evidencia que respalde las evaluaciones que los consultados/as puedan tener, existe un conjunto de opiniones respecto a la calidad de la información que contienen los partes.

Hay que hacer una auditoria para poder determinar efectivamente si los partes vienen con todo lo establecido por la ley. Entonces, nosotros acá en el Ministerio Público hicimos una auditoria pequeña, siempre es tomando una muestra porque son muchos casos (...) Cuando te digo esto de que no vienen con los factores de riesgo es porque lo deducimos después de que tomamos una muestra pequeña de cada una de las fiscalías. (Representantes Coquimbo).

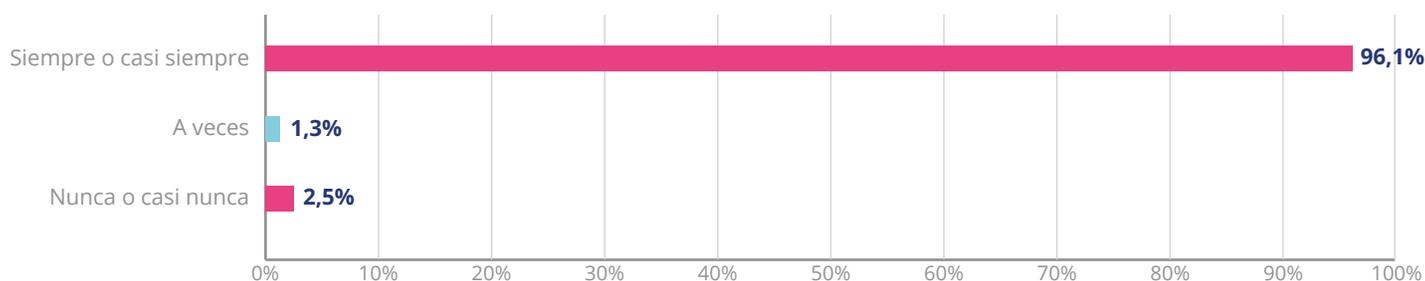
Formulario de factores de riesgo y grave vulneración de derechos de NNA.

La incorporación de este formulario es uno de los cambios significativos que introduce la ley para dar cumplimiento a lo dispuesto en su artículo 4º, a propósito de la toma de denuncia de los delitos contemplados en su catálogo. Recoger los factores de riesgo del NNA víctima permite adoptar medidas de protección oportunas, al integrar información relevante en la misma toma de denuncia.

En las opiniones expresadas a través de las encuestas realizadas en el marco de esta evaluación, respecto a la inclusión del formulario de factores de riesgo a los documentos de parte de denuncia, se observan distintas percepciones entre las personas que toman denuncias y las que realizan entrevistas.

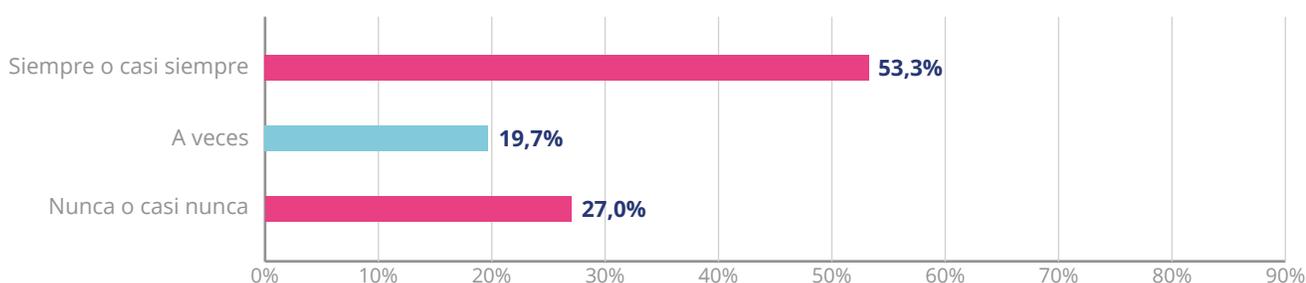
Como muestran los gráficos siguientes, se observa que el 96,1% de los consultados/as señalan que siempre o casi siempre adjuntan el formulario de factores de riesgo, por el contrario, está cifra baja a un 53,3% cuando las personas que realizan entrevistas son consultadas con qué frecuencia ha recibido el “formulario de factores de riesgo” entre los antecedentes del caso.

Gráfico N° 14. ¿Con qué frecuencia adjunta el “Formulario de factores de riesgo” a los partes de denuncia?



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Gráfico N° 15. ¿Con qué frecuencia ha recibido el “Formulario de factores de riesgo” entre los antecedentes del caso?



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Entrevistadores/as año 2022.

Respecto a los factores de riesgo, los entrevistadores y representantes regionales coinciden en que el formulario no siempre viene adjunto al parte de denuncia, lo cual contrasta significativamente con la información de la encuesta previamente mencionada. Se observa que en un 27% nunca o casi nunca incluyen la pauta de factores de riesgo, evidenciando dificultades en el proceso y un incumplimiento del protocolo. Esto afecta las primeras diligencias y las medidas de protección que se pueden solicitar, y se debe principalmente a un déficit en los procesos de sensibilización y capacitación dirigidos a los funcionarios, especialmente a Carabineros de Chile y a profesionales de las entidades externas.

Las denuncias la mayoría llega por parte de Carabineros de Chile, lo que si ha ocurrido es que no llegan todas con el formulario de factores de riesgo, hay un porcentaje muy menor que llega con ese indicador, entonces también eso ha suscitado de una u otra forma que tampoco haya mucho contacto directo con el fiscal lo cual no se consigna en el parte policial para las primeras diligencias o medidas de protección, entonces yo creo que en esa parte estamos un poco bajos. (Representantes Coquimbo).

Creo que principalmente los formularios que no se estaban aplicando. Había formularios de riesgo, que iban dirigidos también al tribunal de familia, que estaban anexos digamos a este nuevo protocolo que son dos formularios, que la parte de denuncia no estaban llegando con estos formularios. (Entrevistadores/a Ñuble).

Eso en parte en relación con la denuncia, levantar de que efectivamente no están llegando los formularios en la mayoría de las denuncias que llegan derivadas de las instituciones a la fiscalía. (Representantes Antofagasta).

Al respecto, un entrevistador/a relata que en una época se dejó de lado los formularios de factores de riesgo, sin embargo, la decisión de incorporarlos se retomó hace seis o siete meses, lo cual es valorado, ya que plantea que con esa información se puede favorecer una mejor protección a los NNA.

Bueno, hubo un periodo en que eso se dejó de lado un poco, yo diría que hubo un tiempo en que estuvo sin incorporarse esa información a los partes, pero de un tiempo a esta parte diría de hace como 6 meses más o menos, 7 meses volvió a trabajarse y primero transmitiéndole a la policía y a PDI que es importante esa información para la toma de decisiones inicial del deseo del abogado que recibe la causa o del fiscal. Entonces con esa información se puede favorecer una mejor protección de esa niña, niño o adolescente. (Entrevistadores/as Aysén).

En este marco, un representante reafirma esta situación al relatar la existencia de capacitaciones orientadas a Carabineros de Chile para la toma de denuncia donde se ha reforzado el Formulario de Factores de Riesgo.

No llegan generalmente los formulario de NNA, junto a la denuncia, conforme al protocolo, el protocolo dice que se tiene que al momento de recibir la denuncia llenar este formulario y es lo que permite al fiscal a tomar decisiones en materia de protección dentro de las 24 hr desde que se hace la denuncia, en general el formulario no está llegando (...) a mediados de este año estuvimos haciendo charlas o capacitaciones, empezamos con Carabineros precisamente para tratar de la recepción de denuncias en materia de delitos del catálogo de la ley y haciendo hincapié del llenado del formulario. (Representantes Antofagasta).

Por su parte, un representante de la Policía de Investigaciones señala que se les comunicó las brechas que tenían en relación con los formularios de riesgo, las que fueron subsanadas a partir de la decisión que las denuncias fueron acogidas por personal de la BRIDEX.

Acá hay una comunicación fluida entre instituciones, se nos hizo saber en su momento las brechas que habían relacionadas con la toma de denuncias, relacionado con los formularios, con los llenados de campos, eso se conversó y se trabajó acá en la institución, la PDI de Copiapó, se plantearon estas dificultades que se estaban produciendo, y se definió que la unidad que iba a acoger estas denuncias desde un principio, era la brigada especializada de delitos sexuales, y ahí obviamente por la idea de disminuir las brechas y de evitar la revictimización que es lo que se busca, cuidar el bien mayor del NNA. (Representantes Atacama).

Por otra parte, algunas voces atribuyen la falta del Formulario Factores de Riesgo a dificultades en el aplicativo diseñado para completarlo, el cual arroja un error, no arroja dicho formulario o simplemente no está automatizado, lo cual, se advierte que, en general es subsanado para cumplir el protocolo.

Por error del propio sistema que trabajamos nosotros que puede generar alguna complicación, pero no tiene que ver con un procedimiento, como el proceso que realice el funcionario, el sistema arroja algún tipo de error o no arroja este formulario, pero de alguna forma igual se subsana para cumplir con el protocolo, pero no es más que eso en realidad, hoy día puedo solucionar más o menos digamos establecido y bien parejo desde nuestra institución al menos. (Entrevistadores/as Antofagasta).

En este marco, aparecen voces que señalan la existencia de aplicativos o formularios distintos, uno asociado al parte de denuncia y otro vinculado a los factores de riesgo, lo que complejiza la completitud de la información de instituciones tales como los tribunales de familia. No obstante, un representante de la Policía de Investigaciones de Chile señala que el aplicativo diseñado se ve accesible y simple de completar.

No, no tenemos esa automatización en el sistema, sí bien es cierto la denuncia se ingresa UPOL, el formulario va de manera independiente, no está ligado el sistema aún. Me imagino yo que, así como tú redactas están ya vinculados al UPOL, nosotros acá no tenemos eso, entonces claramente eso hace un espacio como para que "Ah entonces se me olvido, no lo hice". (Representantes Ñuble).

Yo por lo menos, o sea yo lo vi, pero como hoy en día no estoy en comisaría, como no me ha tocado acoger denuncias. Pero al verlo me di cuenta de que se ve bastante accesible y no se ve complejo para rellenar, eso como lo que puedo señalar. (Representantes Biobío).

Para algunos hablantes la falta de los factores de riesgo no es tan relevante ya que consideran que estos no aportan mayor información en el marco de la evaluación previa, en la medida que aborda ámbitos más protectores.

Diría que tampoco arroja mucha información, es como un descarte de cosas, pero no informa aspectos cualitativos del hecho, aborda más aspectos protectores, pero sobre lo que realmente pasó a veces es muy poquito, al final trabajamos partiendo de la nada. (Entrevistadores/as Biobío).

En este ámbito, algunos representantes señalan que un parte de denuncia sin el Formulario de Riesgo es indicativo de constituir una denuncia donde no procede la solicitud de una medida de protección, mientras otros afirman que reevalúan el riesgo con un adulto responsable para analizar la necesidad de solicitar alguna medida.

No llegan, llega solo el parte y en un alto porcentaje no llegan esos formularios de riesgo y por lo tanto, eso dice relación con la medida de protección adecuada que debería dársele al niño. Entendemos que probablemente al no venir con el formulario en muchas ocasiones puede que el niño no necesite medidas de protección. (Representantes Coquimbo).

No me han llegado denuncias con el formulario de factores de riesgo, no se si no se bajan o no se completan, no estoy tan segura, porque al final nosotros como centro de atención a la víctima evaluamos cuando ingresa el caso, que debiésemos contar con esa información, reevaluamos el riesgo y vemos la necesidad de medidas de protección. (Entrevistadores(as) Coquimbo).

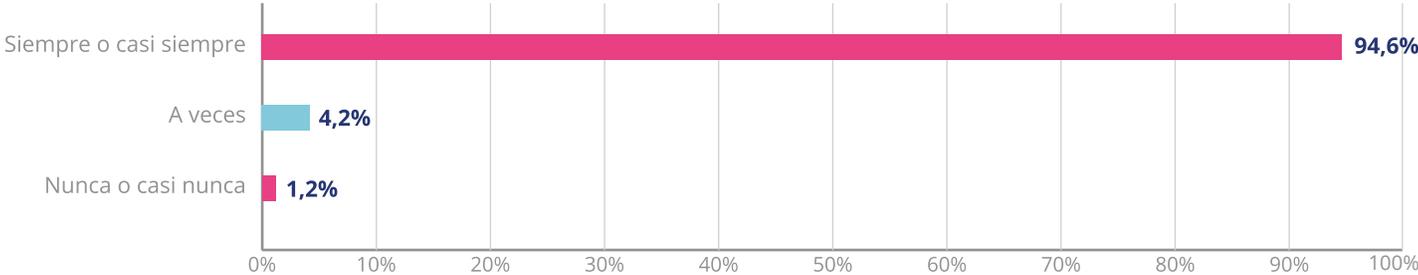
Por último, algunas voces aisladas contrariamente aseguran que no han tenido dificultades en tanto los partes de denuncia que provienen de las policías, en general, adjuntan el formulario de factores de riesgo, ya que los funcionarios están conscientes que deben completar el formulario y se han ido familiarizando con él.

Bueno, esa era una de las brechas que había en un principio, que se nos hizo saber que el llenado del acta no era el adecuado, nos hizo saber el Ministerio Público cuando llegaban las denuncias, pero creo que con el tiempo se ha ido mejorando eso, los funcionarios que toman las denuncias están conscientes de los formularios que deben llenar y de forma adecuada, y a medida que se fueron familiarizando ha funcionado mejor. (Representantes Atacama).

Comunicación de la denuncia al fiscal

Respecto al tiempo requerido una vez recibida la denuncia para informar de ésta al fiscal, como se observa en el siguiente gráfico, el 94,6% de las personas encuestadas que toman denuncia señalaron que lo hacían dentro del plazo máximo de 8 horas. Sin embargo, de acuerdo con los datos reportados periódicamente por el Ministerio Público, solo el 77,3% de las denuncias fueron recepcionadas en dicho plazo.

Gráfico N° 16. ¿Con qué frecuencia comunica las denuncias al fiscal que corresponda dentro del plazo máximo de 8 horas?



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

4.1.1.3 Proceso de ejecución de toma de denuncia

Cumplimiento de estándares.

En este apartado, se analizará el cumplimiento de los estándares requeridos por el Protocolo A, sobre estándares de derivación de denuncias a las instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.057, que serán analizados considerando de manera separada los requerimientos a operadores/as del sistema de entrevistas videograbadas y a personas funcionarias de las instituciones vinculadas a la toma de denuncia, de los que este protocolo impone a las instituciones en relación a este proceso.

Cumplimiento de estándares (protocolo a) según los/as tomadores/as de denuncia

Se consideran los siguientes parámetros:

- » Recepción y acogimiento de NNA promoviendo el trato digno y respetuoso¹⁴.
- » NNA conducidos a un lugar separado que resguarde su privacidad.
- » Se informa a NNA (y acompañante) sobre sus derechos y sobre el procedimiento a seguir.
- » Se consulta a NNA sobre su voluntad para participar (si desea entregar información personalmente o si prefiere hacerlo en presencia o no del acompañante).
- » Se escucha lo que el NNA manifiesta de forma espontánea y voluntaria, sin realizar preguntas.
- » Se solicita a acompañante no interrumpir o salir de la sala.
- » Acompañante es atendido sin la presencia de NNA.

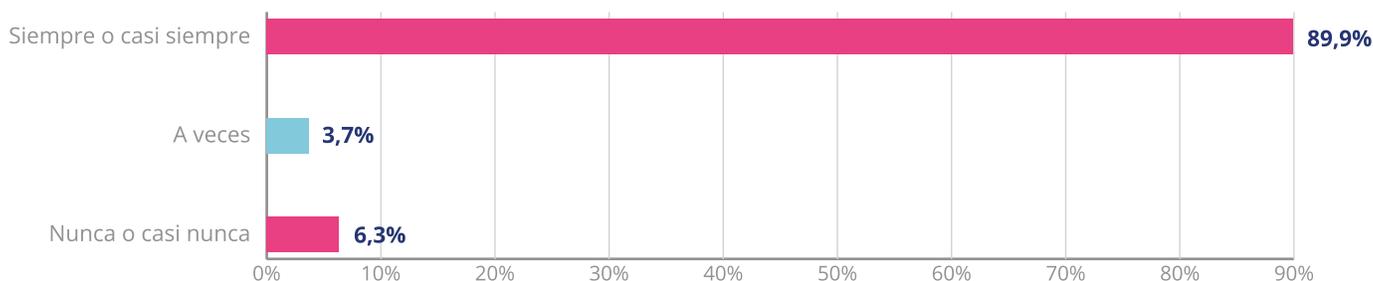
A continuación, se analizarán estos parámetros desde la perspectiva de los/as tomadores/as de denuncia, correspondientes a las regiones de primera y segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057.

El análisis que se presenta se basa fundamentalmente en la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a una muestra de tomadores/as de denuncia durante el año 2022. En referencia a la información cualitativa extraída en los grupos focales, cabe señalar que esta no incorporó el cumplimiento del protocolo de la toma de denuncia y sólo algunos ámbitos fueron relevados por los participantes, lo que son expuestos al finalizar el apartado.

Considerando que la recepción y acogimiento de NNA entregando un trato digno y respetuoso no fue evaluado de manera separada, por cuanto está contenido en los otros estándares, se inicia el análisis considerando el segundo estándar que refiere a que el NNA es trasladado a un lugar separado que resguarde su privacidad. Así, el 89,9% de los encuestados(as) señala que conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar la denuncia siempre o casi siempre, mientras el 3,7% lo realiza solo a veces y el 6,3% nunca o casi nunca.

14 Este requerimiento no se analiza de manera separada, por cuanto está contenido en la evaluación de los otros estándares, por ejemplo, al considerar trato digno y respetuoso en lo que se refiere a resguardar su privacidad, informar sus derechos y procedimientos a seguir, entre otros.

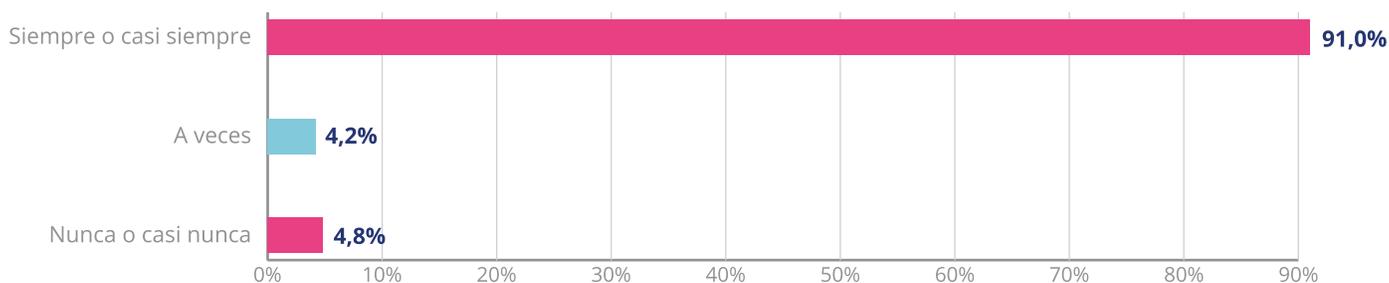
Gráfico N° 17. Conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia (N:298)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Respecto a la frecuencia con que los tomadores de denuncia informan a los NNA y a sus acompañantes sobre sus derechos y el procedimiento a seguir, el 91% de la muestra señala que lo hace siempre o casi siempre, El 4,2% lo realiza a veces y el 4,8% nunca o casi nunca.

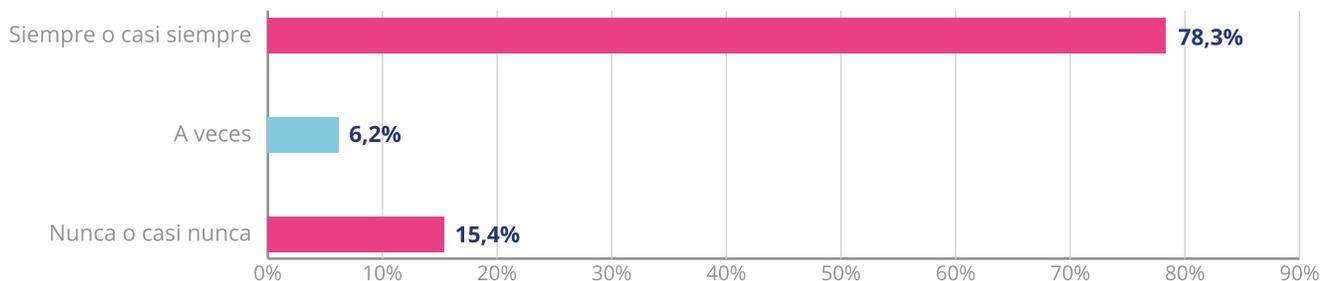
Gráfico N° 18. Informa a los NNA sobre el procedimiento de denuncia (N: 313)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Por otra parte, el 78,3% de los encuestados(as) declara que consulta al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia siempre o casi siempre, mientras que el 6,2% lo realiza a veces y el 15,4% nunca o casi nunca.

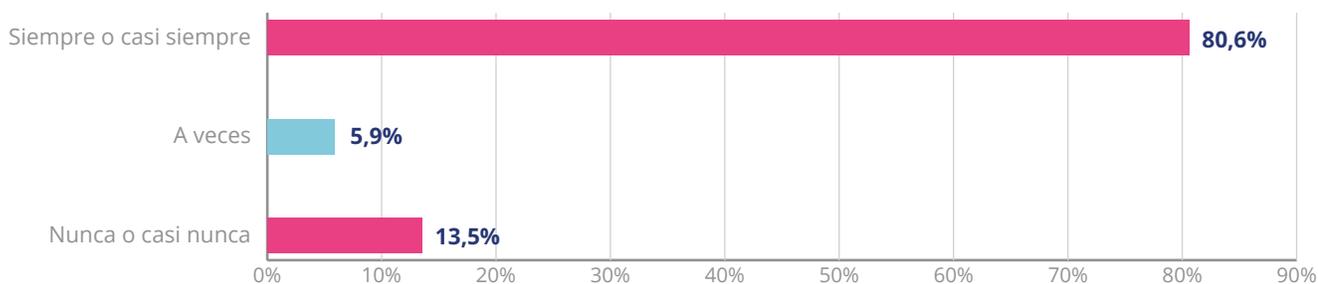
Gráfico N° 19. ¿Con qué frecuencia consulta al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia? (N=291)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Respecto a la frecuencia con que los tomadores de denuncia evitan realizar preguntas sobre los hechos mencionados mientras escuchan la denuncia de los NNA, el 80,6% de los encuestados(as) plantea que dicha situación ocurre siempre o casi siempre, mientras que el 5,9% lo realiza a veces y el 13,5% nunca o casi nunca.

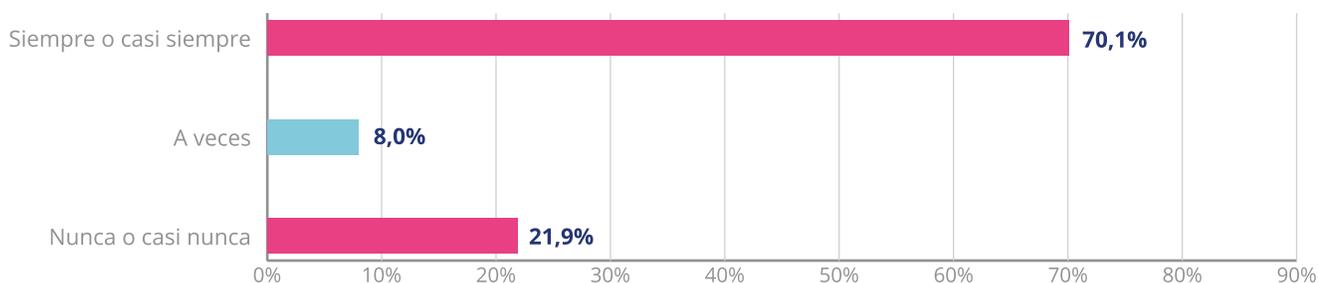
Gráfico N° 20. ¿Con qué frecuencia, mientras escucha la denuncia de los NNA, evita realizar preguntas sobre los hechos mencionados y sus partícipes? (N=290)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Por otra parte, el 70,1% de los tomadores/as de denuncia consultados señalan que siempre o casi siempre consultan al NNA si prefiere denunciar en compañía de su acompañante. El 8,0% a veces y el 21,9% nunca o casi nunca se dirige inicialmente al NNA.

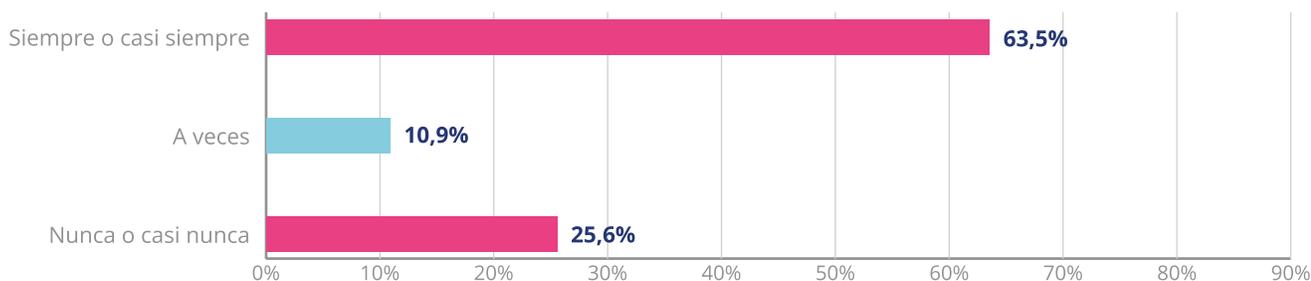
Gráfico N° 21. En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia se dirige inicialmente al NNA para consultarle si prefiere denunciar en compañía de su acompañante?



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Asimismo, el 63,5% de los tomadores(as) de denuncia consultados plantea que siempre o casi siempre le solicita al acompañante guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA, mientras que el 10,9% señalaron que lo hacían a veces y el 25,6% nunca o casi nunca.

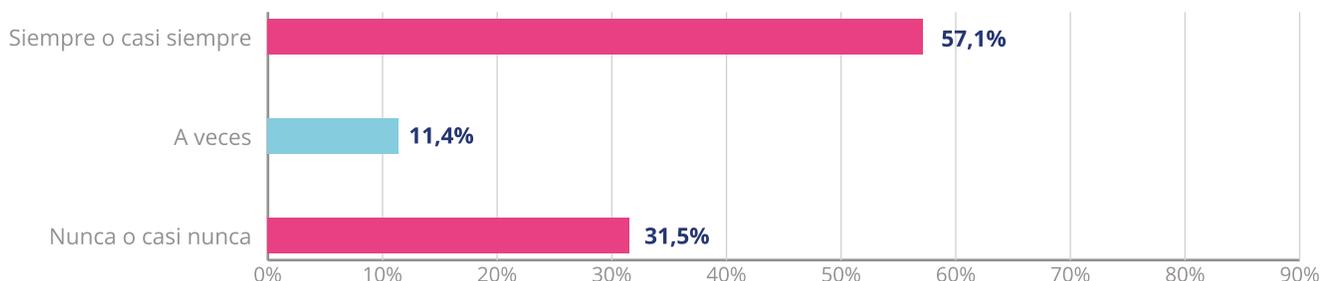
Gráfico N° 22. En caso de que el NNA haya decidido denunciar junto a su acompañante, ¿con qué frecuencia le solicitó al acompañante guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA? (N=3274)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

En este ámbito, el 57,1% de los tomadores(as) de denuncia consultados plantea que siempre o casi siempre le indica al acompañante del NNA que salga momentáneamente de la sala, mientras que el 11,4% señaló que lo hacía a veces y el 31,5,0% que lo hacía nunca o casi nunca.

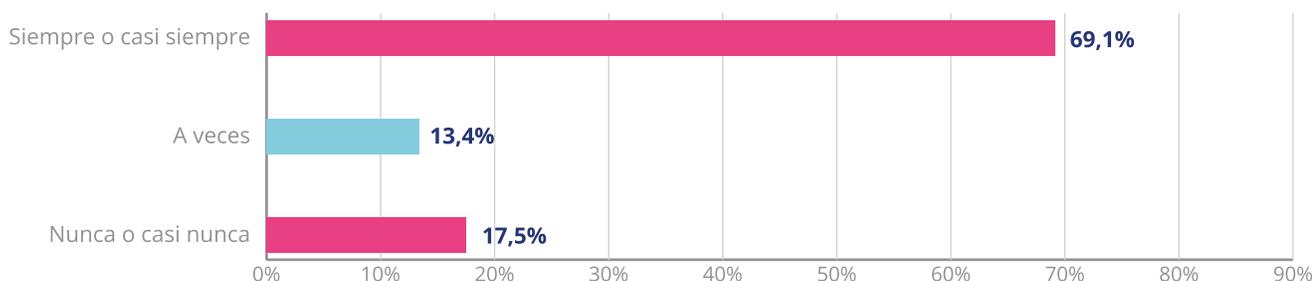
Gráfico N° 23. En caso de que el NNA haya decidido denunciar solo/a, ¿con qué frecuencia le indicó a su acompañante que saliera momentáneamente de la sala? (N=273)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Finalmente, en relación con el acompañante, El 69,1% señaló que siempre o casi siempre cumple el requerimiento de tomar la denuncia a los acompañantes evitando que el NNA escuche el relato. Por el contrario, el 13,4% lo hace a veces y el 17,5% nunca o casi nunca.

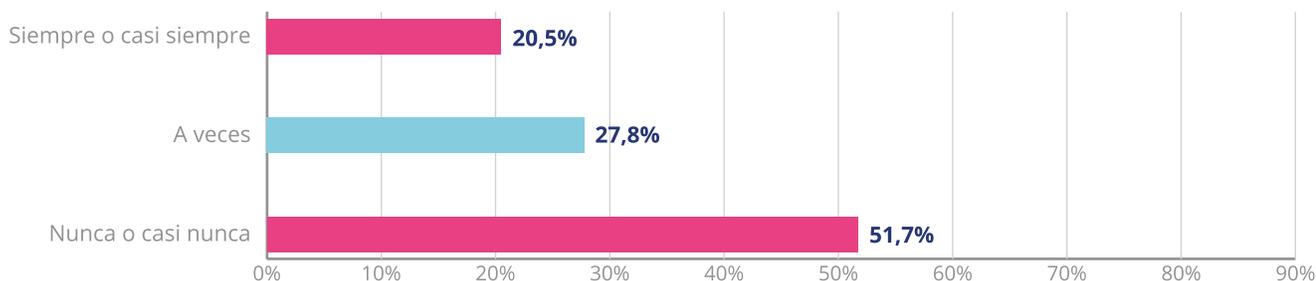
Gráfico N° 24. En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia tomó la denuncia del o la acompañante evitando que el NNA escuche el relato? (N=291)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

De acuerdo a lo señalado en la encuesta a las personas que toman denuncias, el 20,5% señaló que habían recibido casos en que los NNA no hayan querido o podido participar.

Gráfico N° 25. ¿Con qué frecuencia le han tocado casos en que los NNA no hayan querido o podido denunciar personalmente?



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

A nivel cualitativo, en primer término, se releva la existencia de un protocolo que define hasta qué punto y con qué profundidad se puede preguntar al NNA en la toma de denuncia, el cual, se menciona ha funcionado bien.

Bueno efectivamente hay protocolos que la ley establece que nos obliga a todos los funcionarios de las instituciones a desarrollar, valga la redundancia, un protocolo específico para cada instancia, uno de ellos es la denuncia. A mi entender la Fiscalía, el protocolo que tiene implementado funciona bastante bien. Dentro de ese protocolo, se define como claramente hasta qué punto y con qué profundidad puede una persona que está recibiendo una denuncia hacer indagaciones respecto del niño, niña o adolescente y siento que, en ese sentido, ha funcionado bastante bien. En otras instituciones no te lo podría señalar. (Entrevistadores/as Aysén).

Sin embargo, en el cumplimiento del protocolo, una de las dificultades relevadas por los participantes en los grupos de foco es que funcionarios de Carabineros de Chile le preguntan a los NNA temas que no debieran preguntarles, profundizando los relatos espontáneos.

Algunos funcionarios de Carabineros les preguntan a los niños temas que no debieran preguntarles. La PDI ya tiene como super mentalizado, sabe que tiene que entrevistar solo al adulto que va a ser la denuncia y el relato de que el NNA le refiere al adulto, nunca preguntarle o tener una interacción directa con el niño, a menos que el niño voluntariamente cuente, pero carabinero tiene eso que trata de tener más información a través del menor, no siempre, pero ocurre. (Entrevistadores(as) Arica).

Al respecto, un representante de Carabineros de Chile plantea que personalmente revisa todos los partes de denuncia, hace las observaciones correspondientes y ya no se cometen errores, enfatizando que no ha recibido más observaciones por parte de la Fiscalía.

Solamente reiterar de que da la casualidad de que acá en Tocopilla, todos los partes pasan por mi revisión previa y como soy también entrevistador las observaciones que se realizaron en su oportunidad fueron ya corregidas y por lo menos no hemos tenido nuevas observaciones por parte de la fiscalía, no son muchas tampoco las denuncias de esta naturaleza, pero las que se han remitido han sido recepcionadas de manera óptima. (Representantes Antofagasta).

Por su parte, se plantea que las dificultades señaladas en Carabineros de Chile referidas a la profundización de los relatos no ocurren en la Policía de Investigaciones de Chile, institución que tiene muy internalizada que ésta no es una práctica que se deba realizar. En la voz de un entrevistador/a esta situación se explica porque la toma de denuncia es más cercana a la cultura de la BRIDEX que de Carabineros de Chile, dada una dinámica histórica de cómo se abordaban las denuncias de dicha institución.

En general, la mayor dificultad que se ha tenido en carabineros tiene relación con la sensación que les generó a los funcionarios al principio cuando se les informo acerca de las modificaciones de la ley en relación a dejar de preguntar, que es una dificultad, que también, la inhibición de preguntar sobre los hechos y el perpetrador les costaba porque, bueno obviamente por una dinámica histórica de cómo se abordaban los partes y esto intervenía directamente en como debían funcionar, entonces la gran dificultad al principio fue esa. (Entrevistadores(as) Los Ríos).

Por otra parte, hay diversas apreciaciones respecto a la dificultad de la aplicación del Protocolo A, mientras algunos representantes señalan que éste establece límites difusos respecto de lo que se puede o no preguntar, otros plantean que es muy simple en términos de “limitarse solamente a lo que él puede decir o quiere exponer y no más allá”.

Lo que si, efectivamente lo que se contrapone aquí es que ese menor se tiene que manejar con tanta delicadeza que no se puede llegar más allá, para no vulnerar cierto, caer en una vulneración de a lo mejor de algún derecho y todo, sino que hay que limitarse solamente a lo que él puede decir o quiere exponer y no más allá. (Representantes La Araucanía).

Cumplimiento de estándares (protocolo a) según representantes de las instituciones

A nivel institucional, se evalúan las siguientes exigencias del protocolo a:

- » Prioridad a la atención de casos de NNA, acotando tiempos máximos de espera y recepción de sus denuncias.
- » Se dispone de persona para acompañar en todo momento al NNA.

El 84,8% de los encuestados(as) plantea que siempre o casi siempre se le da prioridad a la atención de casos relativos a NNA, lo cual es más frecuente en la Policía de Investigaciones de Chile y en las regiones de Ñuble, Tarapacá y Atacama, donde las respuestas superan el 90%.

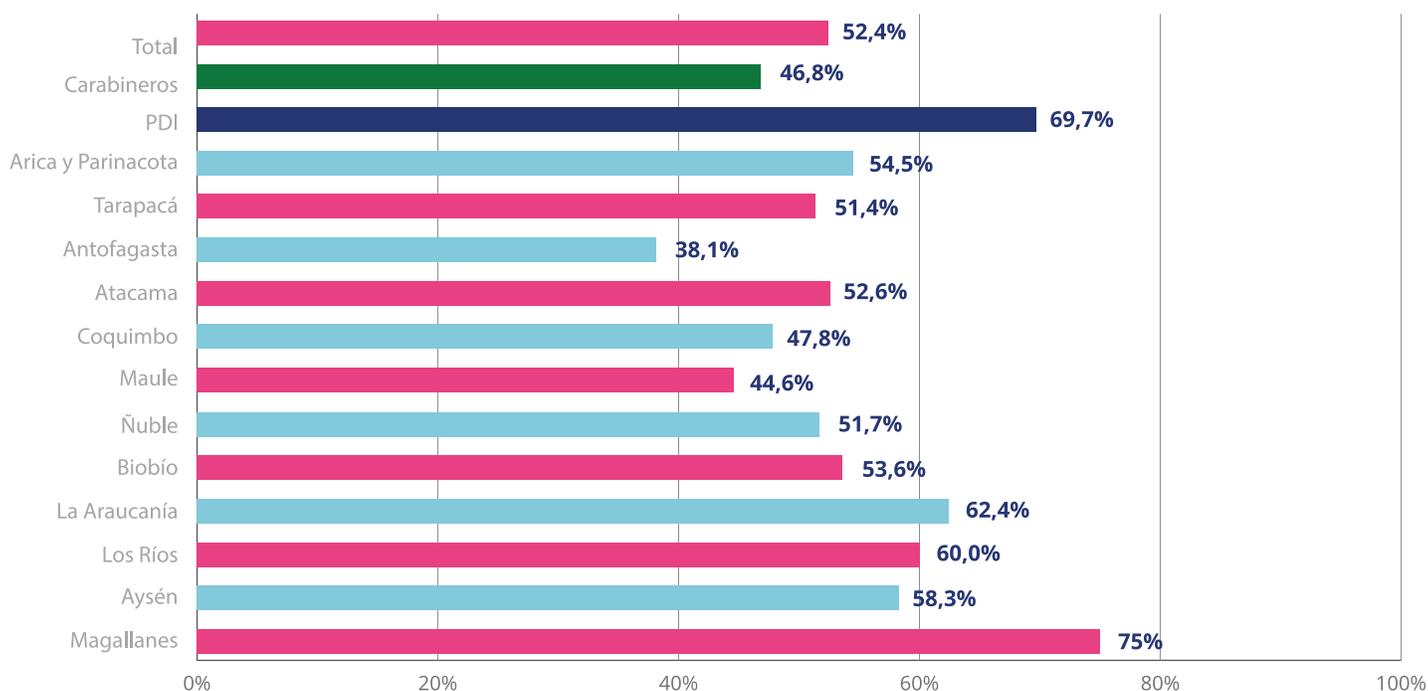
Gráfico N° 26. ¿Con qué frecuencia se da prioridad a la atención de casos relativos a NNA? (% Siempre y casi siempre).



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

Al consultar si se dispone de personal para acompañar al NNA durante la toma de denuncia, sólo el 52,4% de los consultados señala que siempre o casi siempre se cuenta con personal disponible, situación que es menos frecuente en Carabineros de Chile (46,8%). Según regiones, las que más cuentan con personal para acompañar al NNA son Magallanes (75%), La Araucanía (62,4%) y Los Ríos (60%).

Gráfico N° 27. ¿Con qué frecuencia se cuenta con personal disponible para acompañar al NNA durante la toma de denuncia? (% Siempre o casi siempre)



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Encuesta Tomadores de Denuncia año 2022.

4.1.1.4. Infraestructura.

Respecto a la infraestructura necesaria para la toma de denuncia (salas para recepcionar la denuncia y salas de espera), los consultados/as en los grupos focales tienen diferentes opiniones, de acuerdo con la región e institución a la que pertenecen.

En referencia a la adecuación de la infraestructura a los requerimientos del protocolo A, algunos afirman que se han construido espacios especializados y otros plantean que se adecúan o usan distintos lugares para la toma denuncia como las salas de familia, de violencia intrafamiliar, de algunas jefaturas, de los comisaros, de EIV, de la BRIDEX, entre otros, las que son percibidas como opciones adecuadas para realizar el procedimiento. También se señala la existencia de proyectos para la construcción de nuevas salas.

No tenemos mucho inconveniente puesto que nuestra sala es nueva, comenzó a ser utilizada recién, no tengo la fecha exacta, pero alrededor de 1 mes y no hemos tenido más inconveniente. (Representantes Arica).

En cuanto a ello, la unidad de delitos sexuales habilitó una dependencia para la toma de estas denuncias, por lo tanto, si bien es cierto es algo que se debió adecuar, ya que este local tiene más de diez años, fue una sala que se adecuó para tomar las denuncias. (Representantes Atacama).

Bueno en todas las comisarías hay una sala de familia o de la violencia intrafamiliar que se ocupa en este caso para la toma de denuncias, de los niños, niñas y adolescentes. La ley dice que tiene que ser un lugar que no esté junto con lo otro, se podría hacer a gusto cualquier denuncia de cualquier tipo, así que las comisarías cuentan con eso y bueno, en el caso de que algunas comisarías no cuenten con eso, se le habilita la oficina del comisario para que puedas estar en un lugar tranquilo y acoger la denuncia como corresponde. (Representantes Biobío).

Tú consultabas ¿cierto? en el espacio, nosotros la verdad que las unidades, al menos las unidades me refiero a las comisarías, esas sí tienen un espacio diseñado digamos para atender a niños de manera independiente al servicio guardia ¿A que me refiero? Hay una sala de familia que tiene una separación del resto del público, por lo tanto tenemos el espacio en las comisarías. (Representantes Ñuble).

En los destacamentos no hay sala de familia, siempre se reitera el tema de que usen una oficina privada, en este caso la oficina del jefe de reten, la mayoría de los Carabineros ya están capacitados con el tema del protocolo A. (Entrevistadores/as Tarapacá).

Cuando llega un NNA a colocar una denuncia, la Brigada de Delitos Sexuales, tiene una dependencia adecuada en sus dependencias para tomar la denuncia, no obstante, también existe en el recinto de guardias una sala que es para toma de denuncia de violencia intrafamiliar que está destinada para la toma de denuncia de los NNA. (Representantes Magallanes).

Bueno, otra cosa favorable que a lo mismo que PDI, Carabineros igual tiene el proyecto de contar con salas exclusivas y también de entrevistas en las comisarías para para realizar la entrevista y también salas para tomar las denuncias que sean solamente conocidas para la ley, hay bastantes proyectos no sé si en todas las comisarías, pero por lo que me he dado cuenta en más de 5 o 6 comisarías acá en la región del Biobío, así que eso por mi parte. (Representantes Biobío).

En este mismo ámbito, profesionales de la región de Atacama señalan que no existen espacios habilitados que permitan aplicar adecuadamente el protocolo A, tanto en lo referido a las salas de espera como al lugar mismo de la toma de denuncia, lo cual respondería a la falta de recursos y constituye una desventaja para la posterior realización de las EIV.

No puede ser admisible que a fecha de hoy, la ley estando vigente en todo el país, en las unidades policiales, en fiscalía, en tribunales, no existan, por ejemplo, lugares habilitados, especialmente para recibir denuncias, no es admisible que en todas estas instituciones no exista una sala de espera que sea distinta a la sala de espera del público general, porque claramente no se está cumpliendo el protocolo, y nos damos cuenta que todas estas situaciones que son victimización secundaria, de alguna manera repercuten en la forma en que el niño se va a sentir en la entrevista investigativa, porque todas estas situaciones en el fondo son una desventaja para el entrevistador. (Entrevistadores/as Atacama).

A excepción de la situación señalada en Atacama, en los discursos de los participantes se da cuenta de buenas evaluaciones respecto a la infraestructura disponible para la diligencia. En general, los consultados/

as plantean que no existen dificultades para disponer de espacios para que el NNA en conjunto con el adulto esperen y realicen la denuncia resguardando los principios de privacidad y reserva, aunque algunos consideran que estas condiciones sean perfectibles.

La verdad que con la infraestructura que tenemos nosotros en este momento no hemos tenido mayores conflictos, obviamente en el transcurso del tiempo, va a ir evolucionando y vamos a necesitar a lo mejor mayor infraestructura, mayor tecnología, a lo mejor. (Representantes Los Ríos).

Si, lo que respecta a nosotros también tenemos unas dependencias para poder acoger este mismo tipo de denuncias también dada la naturaleza y lo delicada que estas son. (Representantes Antofagasta).

En este marco, se plantea que disponen de salas aisladas, sin contacto con otras personas, independientes, privadas y que dan las comodidades para tomar una denuncia en forma adecuada, no observándose mayores demandas o cuestionamientos al respecto. Incluso una voz señala que no hay un lugar definido, pero que se puede garantizar que el NNA va a estar en un lugar aislado.

Con respecto a la oficina de toma de denuncias también es una oficina que está aislada del resto del personal o del resto de personas que puedan concurrir a la unidad para cualquier efecto (...) estamos dando cumplimiento de lo que se requiere al respecto, tanto de la toma de denuncia propiamente tales como de la declaración de NNA. (Representantes Biobío).

En relación en nuestros cuarteles se trata de dar las comodidades o el lugar más privado para este tipo de situación, o sea no es el mismo lugar para tomar una denuncia por este tipo de delito como por el delito de hurto, no es el mismo lugar, los otros se toman en la guardia en estos se toman en una oficina donde no tienen contacto con otras personas. (Representantes Ñuble).

Asimismo, en los discursos no aparecen relevadas problemáticas asociadas a la infraestructura, lo que implica que ésta cumple con los criterios y protocolos establecidos para una adecuada toma de denuncia, aspecto que no genera victimización secundaria, ni tampoco entorpece el proceso investigativo.

Mira, por lo menos acá nosotros no tenemos dificultad, porque tenemos harto espacio, si bien no hay un lugar definido para la toma de denuncia, tenemos mucha dependencia, entonces podemos garantizar que de una u otra forma ese niño va a estar en un lugar aislado, que no implique trasladarlo mucho. (Entrevistadores(as) Coquimbo).

4.1.1.5 Evaluación general del proceso toma de denuncia.

Percepción de cambios

La Ley N° 21.057 introduce una serie de modificaciones en el proceso de toma de denuncia. Como se ha observado precedentemente, aunque el cumplimiento de los estándares requeridos por la ley presenta niveles altos de cumplimiento, hay espacios de mejora relevantes puesto que, la incorporación de estos cambios presenta diversas dificultades que persisten en esta etapa de implementación, como son la correcta aplicación del protocolo A, en particular en la calidad de información recogida tanto en los formularios de riesgo como en el parte de denuncia.

Sin embargo, a pesar de las dificultades observadas, existe una valoración positiva de los cambios introducidos por la Ley N° 21.057 en los procedimientos de toma de denuncia, especialmente porque se aprecia que estos son beneficiosos para los NNA víctimas de delitos sexuales y otros delitos violentos.

Dificultades en la toma de denuncia

Las dificultades que los consultados/as refieren del proceso de toma de denuncia obedecen principalmente a: i) dificultades con profesionales de las instituciones externas que conforman la red, como por ejemplo colegios, centros de salud, OPD, entre otras; y, ii) rotación del personal tanto de las instituciones que conforman el sistema, particularmente policías, como de las instituciones externas.

Las instituciones externas que conforman la red constituyen la principal dificultad que refieren consensual y transversalmente los consultados/as, siendo el tópico que tiene las mayores menciones. La dificultad radica en que las instituciones externas incumplen el protocolo A, donde los profesionales aplican procedimientos contrarios a los principios que establece la Ley N° 21.057 o bien aplican el sentido común, aumentando el riesgo de causar victimización secundaria en los NNA.

En este marco, se señala la necesidad de que las instituciones externas dispongan de un protocolo que se ajuste a la Ley N° 21.057, lo cual de acuerdo con el testimonio de un entrevistador/a es reforzado en las capacitaciones de la misma.

Por otra parte lo que tiene que ver con los protocolos de otras instituciones, nosotros hemos trabajado también por ejemplo, transmitiendo, haciendo como capacitaciones acerca de la ley y una de las cosas que siempre incorporamos o hacemos énfasis en estas capacitaciones, es el tema de cada institución, ya sea educacional, ya sea de otro tipo que trabaje con niño y adolescente y que tenga algún rol por ejemplo, de recibir alguna denuncia directamente que debe cautelar de que haya algún protocolo de recepción de esa denuncia. (Entrevistadores/as Aysén).

Esto porque la mayoría de las denuncias llegan por instituciones externas al sistema y es frecuente que contengan poca información.

La mayoría de las denuncias llegan de parte de otras instituciones, de los colegios, de algún Cesfam, de alguna organización que esté dando tratamiento psicológico a los menores o a las familias de los menores y se enteran de algún hecho, y ahí claro las denuncias vienen muy someramente explicadas, muchas veces sin los datos necesarios, incluso en cuanto a los contactos para las personas porque no olvidemos que llegada la denuncia comienzan a correr de inmediato los plazos. (Entrevistadores/as Maule).

Las principales instituciones externas relevadas por hablantes son los servicios de salud y los establecimientos educacionales. En este marco, se señala que en algunos establecimientos de salud se hacen profundizaciones, se recibe el relato del adulto con la presencia del NNA, entre otras iniciativas que claramente transgreden los derechos de los NNA víctimas y pueden causar victimización secundaria, lo cual denota que las entidades externas no entienden bien todavía cual es la dinámica y el objetivo de la Ley N° 21.057.

(Entidades externas) no entienden muy bien todavía cual es la dinámica y cuál es el objetivo de esta ley, entonces piensan que a lo mejor no preguntando nada al menor lo están haciendo estupendo pero están hablando del hecho de la consulta que se hizo médica con el adulto responsable y en presencia del menor, eso es lo que hemos visto que no se está respetando y que está generando una revictimización (...) incluso los adultos nos han reclamado oiga pero sabe que la señorita se puso a hablar de esto y dijo tal cosa y está mi hija, y es fatal por lógica se sabe, por lógica uno dice no debería hablarse entonces eso si está pasando y entiendo sucede también a nivel de escuelas colegios liceos, también se produce un poco esto del profesorado o el psicólogo o el de orientación indaga o aborda o hacer consultas más allá simplemente de recibir el relato. (Representantes Antofagasta).

En este marco, algunos consultados/as señalan la importancia de capacitar a los funcionarios y profesionales de los centros de salud, en torno a la aplicación de la Ley N° 21.057.

Si no se capacita de manera adecuada a todos los actores de los centros de salud, va a ser casi como una letra muerta, yo no sé si es que en la práctica sea profundizada más la preparación y capacitación en las policías porque las denuncias uno entendería que se presentarían ahí o directamente en fiscalía. (Entrevistadores/as Biobío).

Desde una perspectiva administrativa y de gestión del proceso, los hospitales o centros de salud no envían los formularios de riesgo y en los consultorios se observan más complicaciones, ya que se envían los antecedentes para una denuncia con datos muy básicos que dificultan el contacto posterior con el NNA o con el adulto responsable para realizar la evaluación previa.

Con el hospital mismo no hemos tenido mayor complicación con el tema de la coordinación, los formularios de denuncia que ellos envían son o un oficio o bien en la denuncia directa que se realiza por Internet. Pero, no envían ninguna de las pautas. Con el tema de los consultorios, en un principio tuvimos más complicaciones en el sentido de que se enviaban la denuncia, pero con datos muy básicos. (Entrevistadores/as La Araucanía).

Sin embargo, algunos consultados plantean que el mayor nudo crítico en relación con la victimización secundaria son los colegios en la medida que se señala que en los hospitales o centros de salud hay un carabinero de guardia que realiza la primera acogida. En este ámbito, algunos señalan que en la práctica no se sabe cómo los colegios están realizando la primera acogida frente a la develación de un hecho.

Es poco el acercamiento que se ha hecho en los colegios, hay colegios que forma más autodidacta se han instruido más en la Ley y han resuelto de mejor manera los temas que tengan que ver con estas develaciones, interviniendo menos los niños, y el niño le develó al profesor y el profesor hace toda la gestión y el niño queda resguardado, hay pocos colegios que funcionan así que sería lo ideal ... (Entrevistadores/as Antofagasta).

No obstante, existen numerosos testimonios sobre primeras acogidas realizadas en colegios que dan cuenta de la falta de conocimiento de los estándares y reglas de la Ley N° 21.057. Al respecto, se plantea que en algunos colegios se hacen interrogatorios, careos, se cita a los apoderados, se cuestiona la credibilidad del NNA, no les comunican la situación a los padres y apoderados, al punto de generar quejas en estos últimos respecto al proceder de los establecimientos. Esto a pesar de las capacitaciones que, se plantea, se han realizado con los mismos.

En una entrevista que no recuerdo, fue hace tiempo, hubo un NNA que me comentó que en el colegio cuando develó esto lo habían cuestionado, lo habían puesto en frente del imputado. Le habían dicho que, si era verdad, incluso le dijeron que dejara de mentir. Me parece que una niña lo conto es que, llorando así, pero a mares, es decir, creo que ahí es donde está el punto crítico, principalmente los colegios. (Entrevistadores/as La Araucanía).

En colegios donde les hacen mayores consultas a los niños, tratando de confirmar entrecomillas lo que está diciendo para asegurarse si hacer una denuncia o no, ahí hace más falta un trabajo de difusión, que es un trabajo de nunca acabar porque las personas se están renovando y cambiando así que hay que estar constantemente difundiendo a ese nivel. (Entrevistadores/as Biobío).

Lo que dices respecto a otras instituciones, no me llama la atención que, en los colegios, a pesar de que se ha tratado de familiarizar los protocolos desde diversas instituciones, aún tratan de investigar respecto de los hechos que develan los niños, porque hay tanta develación en los colegios, es impresionante como llega un interrogatorio completo a un niño, o se le confronta con el denunciado en la misma institución, creo que en los colegios hay una falencia. (Entrevistadores(as) Coquimbo).

En los colegios se ha observado bastantes quejas por parte de algunos familiares de que no se les consulta ni informa a ellos, situaciones en las cuales se podría evitar todo un proceso cuando los elementos que pudieron haber sido obtenidos a través de unas consultas simples a los familiares. (Entrevistadores(as) Los Ríos).

A su vez, se señala que las denuncias que provienen de los colegios vienen incompletas, sin datos de contacto, y no dan cuenta del procedimiento posterior a la develación, lo que dificulta el contacto inicial con las familias e incluso los padres o adultos responsables no saben del hecho. Asimismo, se señala que no llenan las pautas y formularios solicitados.

Porque vienen a veces un poco incompletas, no dan cuenta del procedimiento posterior a la develación y que tiene que ver con el manejo del colegio y eso dificulta a veces la toma de contacto inicial con las familias. La niña, sobre todo cuando el imputado es una persona que está al interior de la familia o cuando le imputaba está también en el mismo establecimiento educacional, ya y a veces también el manejo que hace el Colegio de esas situaciones son bastante inadecuadas, porque a veces los padres o los adultos responsables no saben que se ha hecho la denuncia o en qué contexto se ha hecho la denuncia (...) la sensación del niño es que no se le ha considerado, es que esto le ha traído problemas con la familia, es que al final mejor nunca lo hubiese contado porque ha sido más problema entonces. (Entrevistadores/as La Araucanía).

Por otra parte, en general se señala que los colegios ocupan las denuncias web porque es una manera fácil de desligarse de la responsabilidad, donde tampoco entregan los datos de contacto, estos son imprecisos o cambian frecuentemente (celular, dirección), lo cual es una de las principales dificultades de carácter administrativo que tiene el proceso, en términos de los esfuerzos que los equipos profesionales deben realizar en conseguir los datos del NNA o del adulto responsable y luego contactarlo, lo que implica el uso de abundantes horas profesionales.

De las denuncias web, en mi percepción a nosotros nos toca trabajar la orden que llega de Fiscalía, lo que se ha visto hartos es que los colegios han ocupado bastante la modalidad de denuncia web, en cierta medida, no sé si suena mal o se vea así, que creo que ellos lo hacen para desligarse de lo que les pueda pasar como institución educacional, ellos toman conocimiento de hecho, y para denunciar aportan la información inmediata a través de la página web, porque es super fácil, y para ellos está a la mano, no es levantarse del escritorio, entonces ir a hacer la denuncia en algunas ocasiones hasta por compromiso, entonces pasa lo que se acaba de señalar, que en ocasiones no se aporta la información necesaria, como la vivienda o algún número telefónico y si se aporta, es super complicado porque constantemente la gente está cambiando de teléfono o de casa. (Entrevistadores/as Tarapacá).

Otra forma de enfrentar una denuncia es que los colegios solo avisan al tribunal y esperan a ser citados a alguna audiencia, no realizando la denuncia, lo cual genera pérdida de tiempo y apunta otra vez al desconocimiento del proceso.

Deberíamos ir nosotros mismos a capacitar a los colegios y explicarles qué significa esto, el desconocimiento que tienen las unidades es terrible, no solo eso, sino que de repente hay denuncias de niños, no le avisan a nadie solo al tribunal y al tribunal le pregunto "¿Avisaron a fiscalía?", "No", "¿A Carabineros?"; "No, estábamos esperando la audiencia del tribunal", y eso es no entender nada del proceso, porque perdimos mucho tiempo, si el niño se demoró en denunciar y cuando lo hizo tuvo que esperar a que el colegio avisara al tribunal, que citara audiencia y ahí recién se iniciara el proceso, entonces estamos super atrasados. (Entrevistadores/as Atacama).

Por su parte, se señala que pocos colegios tienen protocolos adecuados y, en general, se plantea que esta situación se observa más frecuentemente cuando existe un equipo o dupla psicosocial. Un consultado/a señala que ha visto sólo un par de casos donde la primera acogida se ha adecuado a los principios de la Ley N° 21.057.

No me he topado con más de dos o tres colegios que efectivamente (se corta) al resguardo del niño, lo llevan al equipo psicosocial y no los interviene, simplemente los acoge para bajar los niveles de angustia o regular el estado emocional del niño, pero no los interviene, obviamente efectuar la denuncia sin tener que ir con el niño al cuartel, un par de colegios nos han llamado por teléfono previo a hacer la denuncia, sabiendo que existe la Ley, para saber cómo lo hacen de mejor manera y uno les dice que si el niño no está en condiciones o no muestra mayor intención de acudir a la policía, no es necesario que él vaya, basta que los profesionales del mismo establecimiento acudan al cuartel y ahí uno puede hablar con ellos sin mayores complicaciones y posteriormente se coordinan las entrevistas con los niños, pero son pocos los que lo hacen. (Entrevistadores/as Antofagasta).

En este marco, se enfatiza la necesidad de realizar capacitación y sensibilización continua en los establecimientos educacionales, no obstante, se reconoce que es una tarea complicada, dada la cantidad y dispersión de los colegios.

También son muchos los colegios. Entonces, llegar a todos complicado y el otro día en una reunión con la red de asistencia a víctimas, lo que veíamos que. En general, en aquellos colegios que tienen dupla psicosocial, como que funcionan bastante mejor que aquellos que no la tienen. (Representantes Los Ríos).

A su vez, se plantea necesario que los establecimientos educacionales actualicen los protocolos, ya que el proceso puede ser más traumático que el abuso, para lo cual hay que educar al personal y no sólo a los altos mandos o jefaturas, ya que no todos manejan el guion. Al respecto, se considera que la capacitación y/o sensibilización a colegios debe realizarse desde el Ministerio de Justicia o de Educación.

Ahí la bajada tendría que ser del Ministerio de Justicia, después el Ministerio de Educación y hacia abajo, porque como dice H2, aquí nosotros no tenemos la capacidad, nosotros como PDI, vuelvo a utilizar "peregrinamos" en los colegios, vamos, hacemos el trabajo, hacemos un enfoque digamos que tratemos de orientar la situación, pero los colegios siguen teniendo sus protocolos. (Entrevistadores/as Antofagasta).

Sin embargo, algunos señalan que no hay claridad respecto de cuál es la institución que se encarga de capacitar a colegios y centros de salud. No obstante, la URAVIT afirma que efectivamente se realiza una sensibilización continua sobre los principios y los protocolos a seguir con los profesionales o dupla psicosocial con la que toman contacto, al ser referentes técnicos de la red, tanto a nivel educacional como de salud¹⁵.

Hay protocolos que se establecieron con el inicio de la ley que regula en la participación del niño en estos programas y regula cuando los centros u organismos reciben un relato por parte del NNA, generalmente nosotros como unidad de víctima y aplicamos el protocolo, el trabajo de sensibilización es continuo con cada colega o dupla psicosocial que nosotros tomamos contacto y nos hacen pregunta, porque somos de cierta forma un referente técnico para la red existente, tanto a nivel educacional como a nivel salud y tenemos un contacto cercano con la red, porque nuestro rol como profesional URAVIT nos vincula con estos organismos y también pesquisamos mucha información con la red. (Entrevistadores(a) Ñuble).

Yo creo que falta esto, no se ahí como lo tenemos que ver, quien es la institución encargada de poder, no sé si se ha definido quienes son los que tienen que capacitar a los centros de salud como a los centros educacionales. (Entrevistadores/as Tarapacá).

Por otra parte, se consignan dificultades con las intervenciones en los centros de diagnóstico ambulatorio (DAM) y Programas de Protección Especializada en Maltrato Grave y Abuso Sexual (PRM) donde no están suficientemente internalizados los principios del sistema, generándose malas prácticas, lo cual no es atribuible a falta de capacitación, ya que se han realizado muchas actividades, sino a una falta de sensibilización de los actores y de los tribunales de familia.

15 Al analizar los oficios de respuesta es posible identificar que efectivamente el Ministerio Público realiza actividades de sensibilización y capacitación a actores de la red.

Lo que si me pasa y creo que va a nivel de la coordinación interinstitucional, porque a ver, cuando existe un niño que ha sido víctima de un delito violento, pero más aun los delitos sexuales, siempre se otorgan medidas de protección, y lo que está ocurriendo que ahí hay que ver y existir una mejora, si bien el Ministerio Público ha hecho las coordinaciones con el tribunal de familia pero son al momento que se apertura la medida de protección, ocurre que los "DAM", estos programas de diagnóstico ambulatorio comienzan a indagar sobre los hechos al momento de entrevista de los niños para despejar habilidades parentales, factores de riesgo, cuando llegan al hecho igual les preguntan, yo me encontré con un caso la semana pasada de una usuaria, que le dije "tú vas a ir al DAM, por favor, dígame que no le pueden indagar al respecto por esta ley", fue ella les dijo pero la funcionaria igual le insistió en eso, igual indagó, entonces siento que en esa parte, desde los tribunales de familia aún no están, no sé si educados porque creo que si se han propiciado los espacios, pero creo que no han analizado la importancia de esta ley y el por qué hay que evitar, y yo creo que esa bajada no ha ocurrido, yo creo que ahí estamos al debe, porque estos programas, hablemos de los PRM, de los DAM, yo veo mucho desconocimiento por parte de los profesionales que trabajan en esas instituciones y no deberían, porque nosotros llevamos 3 años ya, hemos sido super majaderos para propiciar espacios para educar y ahí he visto esas falencias. (Entrevistadores/as Tarapacá).

En algunas ocasiones las entidades externas como la DAM señalan que son los NNA los que espontáneamente desean relatar los hechos que los han afectado, lo cual es posible y previsto. De ahí la importancia que se les informen sus derechos y los procedimientos en el marco de la Ley N° 21.057.

Mira nos pasó un par de veces y lo conversamos con los directores del DAM, la respuesta que tuvimos es que ellos conocían el lineamiento y conocían el protocolo y que lo más probable es que el niño de manera voluntaria haya relatado, también le comentamos que en caso de que ocurra esto, también es importante que el profesional que recibe el relato le señale al niño que va a tener otra instancia que va a tener para hablar de la situación y que puede parar, al menos que el niño insista en que quiere hablar en ese momento sobre lo que le sucedió. (Entrevistadores/a Ñuble).

Cuando llega el momento de evaluar al niño para saber si está disponible para la diligencia, y ahí tomamos conocimiento muchas veces de ciertos contextos o situaciones que claramente constituyen victimización secundaria, me ha pasado, al igual que a mi compañero de PDI, en entrevistas investigativas que los niños nos cuentan, que les han preguntado muchas veces, me acuerdo de un caso que tuve que entrevistar a una niña que llevaba mucho tiempo en atención reparatoria, atención psicológica en el programa "Red, Mejor Niñez" y la niña estaba muy molesta, llego muy molesta a la entrevista, porque por un lado le habían hecho preguntas respecto a los hechos en estos programas no sé cuántas veces, en lugares no apropiados, que es, me imagino en el lugar de atención psicológica, y el trato que ella recibió fue, a palabras de ella misma, que la trataban muy mal. (Entrevistadores/as Atacama).

Por otra parte, un consultado/a señaló que llegan denuncias a tribunales de pueblos chicos, especialmente los más alejados, donde no hay oficina de fiscalía ni de policía. También a las OPD donde los profesionales realizan muchas indagaciones.

Las personas ahí sí que llegan y hartos, a los tribunales chicos también, a los más alejados especialmente, donde no hay oficina de fiscalía ni siquiera de policía, yo que fui jueza de Santa Ana tantos años, estaba “la tenencia” de carabineros y la gente recurría mucho al tribunal por lo mismo, porque era el lugar que tenían disponible para acceder a hacer sus denuncias, ahora también otro foco es que en las comunas pequeñas también se dirige la gente, las OPD, en las OPD también la gente llega porque es como el recurso vecinal que tienen y si ahí empieza también una tremenda indagación. (Entrevistadores/as Biobío).

Por último, una voz de disenso plantea que al revisar las carpetas investigativas se percibe que la toma de denuncia está bien realizada.

Cuando hago las entrevistas y reviso las carpetas investigativas y veo las denuncias que acogen tanto en los colegios como en el hospital y realmente más allá se nota como un relato espontáneo de parte de los niños conforme a lo develado y más allá no ven preguntas y hacen más que todo, o sea yo lo veo bien, no me ha tocado ver algo que parezca un interrogatorio, solamente lo que el niño libere libre y espontáneamente. (Entrevistadores/as Antofagasta).

Otra de las dificultades del sistema, es la rotación del personal, el cual no sólo apunta a las policías las que por reglamento institucional hacen rotar a sus funcionarios, sino del personal de las diversas instituciones externas. Este fenómeno constituye una dificultad, ya que el personal capacitado y sensibilizado es reemplazado por personal que muchas veces no tiene conocimiento o no tiene internalizada la Ley N° 21.057, lo cual debiera superarse para el caso de las policías una vez la ley esté institucionalizada a nivel nacional.

Es super complicado porque constantemente el personal policial acá en nuestra área, en Iquique, va rotando, no nos mantenemos toda nuestra vida policial en un cierto lugar, entonces van llegando colegas nuevos, ahora ya la ley está vigente en todo el país, de a poco se va a ir implementando y va a estar tan interiorizado en la denuncia que ya no vamos a tener que estar educando constantemente sino que ya va a ir que ir actualizando ciertas normas, ciertos cambios que se vayan a ir realizando, pero por el momento constantemente hay que ir dando cuenta. (Entrevistadores/as Tarapacá).

Luego ha habido bastante rotación. De hecho, estoy esperando en este momento, yo creo que a eso se debe también a la ausencia de un enlace de Carabineros, porque hubo un nuevo cambio, me he entendido esta última semana con alguien que me ha señalado que está de interino. (Representantes Los Ríos).

En la voz de un consultado/a, lo anterior implica que se hace un esfuerzo que se agrega al trabajo habitual, en capacitar a todas las unidades policiales, pero puede ser que al mes siguiente roten, por lo que deben mantener las actividades de capacitación y sensibilización en forma sostenida.

Yo creo que igual ha sido importante las jornadas de sensibilización que se hicieron, pero creo que aun así deben mantenerse de forma sostenida puesto a que existe recambio de policía y en algunas oportunidades se van omitiendo el protocolo. (Entrevistadores/as Aysén).

Siempre vamos a tener que reforzar porque nuestras instituciones son muy dinámicas y cambian mucho de funcionario y hay que ir tratando de abarcar la mayor cantidad de funcionarios capacitados, eso principalmente. (Representantes Maule).

En este marco, la rotación del personal, práctica frecuente e institucionalizada en las unidades policiales, es lo que en la voz de los consultados lo que explica que se cometan algunos errores en la toma de denuncia.

Porque bueno en las policías pasa de que hay una rotación grande entonces por eso yo creo que se cometen estos errores digamos de repente de repente involuntarios obviamente de que o se dan más allá o se dan más de menos, o se aborda mucho más allá de lo que se debe o no se consideran aspectos que deben ser traspasados después al formulario. (Representantes Antofagasta).

4.1.2 Medidas de Protección

Las Medidas de Protección constituyen una respuesta del sistema procesal para disminuir o interrumpir situaciones de amenaza o vulneración de derechos a NNA o de continuar siendo expuestos a la comisión de hechos constitutivos de delito. La protección requerirá la intervención de la judicatura de Familia y/o Penal, y al Ministerio Público según corresponda, y se clasifican en las siguientes medidas:

Medidas autónomas decretadas por el Ministerio Público: aquellas medidas que se pueden adoptar en virtud de las facultades propias del Ministerio Público, sin previa autorización judicial.

Medidas judiciales especiales: aquellas medidas que puede decretar el juez de Garantía, incluso antes de la formalización, a solicitud del Fiscal, cuando existan antecedentes que hagan presumir un peligro para el ofendido (artículo 25 de la Ley N° 21.057).

Medidas judiciales generales. Son aquellas medidas que deben ser decretadas por el Juez de Garantía o el Tribunal Oral en lo Penal, según corresponda, en caso de necesidad de protección de la identidad o integridad física o psíquica del NNA en el contexto de su participación en actuaciones o audiencias del procedimiento y juicio oral (artículos 24 y 26 de la Ley N° 21.057).

Medidas decretadas por el Juzgado de Familia: aquellas medidas que, en base a las circunstancias de la amenaza o grave vulneración de derechos del NNA, debe decretar el Juzgado de Familia a solicitud del Fiscal respectivo, conforme lo dispone el inciso final del artículo 4° de la Ley N° 21.057.

Como se observa, estas medidas de protección son un instrumento relevante para el resguardo de los NNA víctimas de delitos vinculados a la Ley N°21.057.

A continuación, se exponen los principales resultados del periodo evaluado, de acuerdo con la información estadística reportada por las instituciones que integran el sistema, y de las percepciones y opiniones de los entrevistadores/as y representantes de las instituciones.

4.1.2.1 Número de medidas de protección adoptadas.

Respecto a la adopción de medidas de protección, se observa en la siguiente tabla las medidas de protección informadas por el Poder Judicial, de las cuales 28 son medidas de protección generales, 78

especiales y 273 medidas de protección para NNA testigos de los delitos contemplados en el artículo 1° de la Ley N°21.057, apreciándose una alta concentración de ellas en la región del Biobío.

Tabla N° 1. Número y tipo de medidas de protección generales y especiales según región.

Región	N° de medidas de protección generales	N° de medidas de protección especiales	Medida protección para NNA testigos artículo 1
De Arica	1	1	27
De Tarapacá	0	0	32
De Antofagasta	3	3	36
De Atacama	3	3	17
De Coquimbo	3	3	27
Del Maule	0	0	28
De Ñuble	4	2	21
Del Biobío	10	61	21
De la Araucanía	0	0	24
De Los Ríos	4	5	7
De Aysén	0	0	9
De Magallanes	0	0	24
Total	28	78	273

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Por su parte, la fiscalía nacional mediante oficio reporta la siguiente información asociada a la adopción medidas de protección, haciendo presente que, no es posible obtener los antecedentes desde el sistema informático institucional vigente, dado que no existe la actividad específica para su registro, y que se trabaja actualmente para incorporarla en el nuevo sistema informático que se implementará a nivel nacional. Por esto, la información que se presenta es parcial y surge de consultas realizadas a las fiscalías, contando con información incompleta de las regiones de Maule, Ñuble y Biobío.

De esa forma, en la región del Maule se reporta que se han solicitado 107 medidas de protección especiales (art. 25 de la Ley 21.057);139 medidas de protección que fueron solicitadas dentro del plazo de 24 horas, contado desde la recepción de la denuncia. En 30 medidas solicitadas, es posible distinguir según el tipo, donde 10 correspondieron a la letra a), 3 a la b) y 17 a la c).

Por su parte, Ñuble registra 35 medidas de protección efectuadas por fiscales de turno flagrancia, 26 correspondientes a la letra a), 7 a la letra b) y 2 a la c). Por último, la fiscalía regional de Biobío reportó 75 medidas de protección especial, sin aportar información adicional.

Medidas de protección autónomas de víctimas NNA ingresadas en el período:

El oficio de la fiscalía nacional informa que hay 2.514 víctimas con medidas de protección, 3.822 medidas adoptadas por fiscalía regional. La distribución regional de éstas se entrega en la siguiente tabla:

Tabla N° 2. Número de víctimas ingresadas con protección autónoma, así como número de medidas adoptadas por cada fiscalía regional según región.

Región	N° Víctimas ingresadas en período	N° Víctimas con medida de protección autónoma	N° Medidas adoptadas por fiscalía regional
De Arica	679	97	100
De Tarapacá	711	26	30
De Antofagasta	874	477	720
De Atacama	663	390	1.210
De Coquimbo	1.440	44	59
Del Maule	1.840	295	333
De Ñuble	1.299	351	368
Del Biobío	3.324	377	412
De la Araucanía	2.161	324	441
De Los Ríos	912	108	116
De Aysén	275	15	22
De Magallanes	376	10	11
Total	14.554	2.514	3.822

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la fiscalía nacional.

Respecto al tipo protección autónoma adoptada, la fiscalía nacional informa las siguientes medidas:

- » Acompañamiento y protección policial para retirar objetos personales de la casa de la víctima.
- » Consultas telefónicas periódicas de la policía.
- » Contacto telefónico prioritario con la policía.
- » Contratación servicio de asistencia telefónica.
- » Elabora Plan de Autoprotección en conjunto con la víctima.
- » Entrega de alarma personal.
- » Entrega de número telefónico del Plan Cuadrante.
- » Relocalización.
- » Reubicación temporal en hospedaje (hostal, hotel, casa de familiar, etc.).
- » Rondas periódicas de Carabineros de Chile al domicilio.
- » Solicitud de reforzamiento de domicilio.

En la siguiente tabla se detalla el número total de víctimas derivadas a programas de intervención especializados, lo cual sólo procede previo informe de URAVIT.

Tabla N° 3. Número de víctimas ingresadas y derivadas según tipo de programa de intervención especializada y región.

Región	Víctimas ingresada período	Número víctimas derivadas	CAJ	CAVI	Ministerio Interior	Municipalidad	Sin Información	Otra
De Arica	679	7	0	4	1	0	0	1
De Tarapacá	711	69	11	0	5	0	32	5
De Antofagasta	874	121	1	44	41	0	0	0
De Atacama	663	85	0	45	13	0	0	1
De Coquimbo	1.440	131	34	0	14	0	0	1
Del Maule	1.840	190	8	1	17	1	0	3
De Ñuble	1.299	37	0	2	7	0	3	2
Del Biobío	3.324	70	1	0	8	0	1	0
De la Araucanía	2.161	103	0	0	51	16	0	8
De Los Ríos	912	75	0	1	10	0	1	0
De Aysén	275	17	0	2	4	0	0	0
De Magallanes	376	45	12	0	60	0	0	0
Total	14.554	950	67	99	177	17	37	21

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la fiscalía nacional.

Las derivaciones también pueden realizarse a profesionales particulares, red de Salud, SENAME Atención, SENAME Pericias, SERNAMEG y Tribunales de Familia. Del total de 532 derivaciones, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y la Adolescencia es la institución a la que más víctimas se derivó (89,7%).

Tabla N° 4. Número de víctimas derivadas según institución y región

Región	Particulares	Red Salud	Sename Atención	Sename Pericias	SERNAMEG	Tribunales de Familia
De Arica	0	0	0	0	0	1
De Tarapacá	0	0	15	0	0	1
De Antofagasta	9	1	24	0	0	1
De Atacama	0	0	26	0	0	0
De Coquimbo	0	0	82	0	0	0
Del Maule	0	0	160	0	0	0
De Ñuble	6	2	14	1	0	0
Del Biobío	1	0	56	0	2	1
De la Araucanía	1	10	15	0	0	2
De Los Ríos	1	1	60	0	0	1
De Aysén	0	7	4	0	0	0
De Magallanes	0	0	21	0	0	6
Total	18	21	477	1	2	13

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la Fiscalía Nacional.

Respecto al seguimiento de derivación de la víctima a un programa de intervención especializada, la fiscalía nacional mediante su oficio de respuesta hace presente que no es posible obtener de manera automatizada dicha información, por la falta de adecuación de los sistemas informáticos.

4.1.2.2 Percepción sobre las medidas de protección.

En cuanto a las opiniones y percepciones emanadas de los grupos focales, se plantea que las medidas de protección son decretadas por el fiscal una vez que se recibe la denuncia y los antecedentes del caso. Al respecto, algunas voces señalan que, independiente de la existencia del formulario de factores de riesgo, los fiscales detectan situaciones de riesgo a partir de la intervención de la URAVIT, así como de las comunicaciones que puedan provenir desde los tomadores de denuncia.

Llegue o no llegue por protocolo por la intervención de URAVIT se detecta alguna situación de riesgo se ejercen todas las acciones y se informa inmediatamente al fiscal para implementar medidas de protección ante una vulneración al tribunal de familia. (Representantes Antofagasta).

No, solamente decir que bueno al momento de la denuncia uno igual siempre que ve algún riesgo asociado le señala, le da cuenta al fiscal que sería prudente una medida dependiendo las características del caso. (Representantes Ñuble).

Se plantea que en el marco de la Ley N° 21.057 existe el contacto preferente de las policías con los fiscales de turno para la comunicación de las incidencias, los que a su vez le encomiendan las primeras diligencias, lo cual, en la voz de un representante del Ministerio Público, ha ido mejorando, ya que se han incorporado sistemas como salud, donde el canal formal con el fiscal es la policía.

Se agregó efectivamente el contacto preferente cuando surgen denuncias de este tipo de delitos sexuales, entonces policías, llámese Carabineros o PDI, tienen el contacto del fiscal de turno donde se le informa las incidencias de este caso y el fiscal de turno le encomienda las primeras diligencias y eso está funcionando al menos desde que se implementó la ley y con el tiempo ha ido mejorando porque se han ido implementando los otros sistemas, salud por ejemplo, está al tanto de esto, ellos se comunican con policía y ellos hacen el contacto con el fiscal, antes todos querían hacer contacto con el fiscal, salud, educación, etc. Ahora el canal formal es la policía. (Representantes Tarapacá).

Por su parte, se plantea que las flagrancias son bastante orientativas respecto de medidas de protección para los menores de edad, aunque se señala como una problemática aquellas que ocurren durante los fines de semana o festivos, ya que se amplían los plazos de comunicación.

En términos de las pautas y de los documentos adjuntos y la verdad, es que dentro de lo mismo las flagrancias que son aquellas que en un momento determinado, son bastante orientativas respecto de medidas de protección para los menores. (Representantes La Araucanía).

En general, algunos consultados/as del Ministerio Público mencionan que cuentan con la facultad de decretar medidas de protección autónomas, realizar informes de intervención y en casos más graves remitir los datos al fiscal para que los envíe al Tribunal de Familia.

Lo que pasa es que nosotros tenemos medidas autónomas en caso de que sea necesario, para todos los casos, independiente de que sea causa VIF o no, contamos con medidas autónomas y nosotros como unidad de atención a víctimas también hacemos un informe de intervención en todos los casos de niños, niñas y adolescentes en materia de delitos sexuales y cuando hay niños involucrados, entonces en ese proceso de intervención pesquismos si hay algún factor de riesgo donde si se requiere alguna medida de protección autónoma la aplicamos directamente y en caso de que determinemos que existe un factor de riesgo mayor o que requiere una medida cautelar en el propio informe de intervención le mandamos la información al fiscal para que remita los antecedentes del Tribunal de Familias y opere las medidas de protección por vulneración de derechos o también en aquellos casos en los cuales pesquismos que contamos con un adulto responsable que no le crea al niño o minimice el delito, por ejemplo. (Representantes).

Al respecto, un representante del Ministerio Público plantea que prioriza la entrega de medidas de protección autónomas para intentar resolver la protección del NNA, antes de derivar al Tribunal de Familia.

Como nosotros contamos con medidas de protección autónomas que podemos otorgar, nos tratamos de basar primero en eso. Si es algo más grave pedimos que se derive a familia, pero tratamos de resolverlo con nuestras propias medidas primero. Nosotros damos familia en línea que es un sistema de llamado telefónico donde los adultos responsables y niños pueden... o si no también hacemos derivaciones a los servicios mejor niñez, porque como pesquismos riesgo y derivación, si vemos alguna vulneración, lo mandamos a servicio mejor niñez. (Representantes Coquimbo).

Respecto a las medidas de protección solicitadas a los tribunales de garantía, se señala que en las etapas iniciales tiene más protagonismo el Tribunal de Garantía que el Tribunal Oral en lo Penal en lo relativo a la solicitud de medidas cautelares, aunque se considera que los tribunales de garantía no les acomoda

aplicar las medidas de protección nuevas que la ley incorpora asociadas al cambio del adulto responsable y designación de un curador ad litem.

Eventualmente el tribunal de garantía también revisa la entrevista en la parte pertinente, cuando sobre su base secunda la petición de medidas cautelares, entonces tiene una injerencia mayor el Tribunal de Garantía que el tribunal oral en lo penal, en la parte inicial del procedimiento. (Representantes Arica)

Las medidas de protección nuevas de la ley de cambio del adulto responsable se utilizan en casos muy extremos. Hoy día mismo el fiscal de turno solicitó, pero se lo solicitó al Tribunal de Familia, porque tenemos esta dificultad que te digo yo que en general los jueces de garantía no les acomoda tanto esta cautelar. La medida cautelar de designación de curador ad litem tampoco en general la han utilizado, porque reservan eso para que el Tribunal de Familia en la audiencia de protección en familia al día siguiente en la sala de turno, lo vea. Garantía no se ha encargado de eso. (Representantes Ñuble).

En este marco, los consultados/as coinciden en que es el fiscal el que decide qué medida de protección o cautelares solicita, responsabilidad que recae en los fiscales de turno en lo relativo a las medidas cautelares habituales como “abandono del hogar, prohibición de acercamiento, que los niños queden a cargo de otra persona adulta”. (Representantes Los Ríos)

Por muestra parte tampoco mucho, porque todas las denuncias en este caso, cuando se toman, se le informa a la fiscalía y el encargado de tomar la decisión si se pide o no una medida de protección para la víctima o algunas cautelares por parte de la fiscalía propiamente tal. (Representantes Arica).

Las otras medidas de protección en general tienen que ver con prohibición de acercarse y las cautelares habituales y esas se están solicitando por fiscales de turno de manera ordinaria. (Representantes Ñuble).

En Ñuble un representante del Ministerio Público señala que han definido los procesos de trabajo para diversos escenarios, lo cual constituye una buena práctica que asegura ha sido adoptada por otras regiones.

Nosotros tenemos un oficio de la fiscal regional que establece procesos de trabajos definidos entre el fiscal de turno regional, los equipos de las fiscalías locales y el diálogo del fiscal de turno en el teléfono con las policías que están adoptando el procedimiento. Cómo actuar en caso de flagrancias, sí hay en el contexto de flagrancia hay un imputado detenido que pase a control de detención. Ese oficio yo creo que es clave y es una buena práctica a nivel comparado entre regiones. Varias regiones han pedido de hecho ese oficio para poder ocuparlo, la Metropolitana, por ejemplo, como para poder ver que es aplicable en materia de medidas de protección en el primer momento. (Representantes Ñuble).

Sin embargo, se señala que no existe un seguimiento respecto de si un tribunal de Familia decretó que el NNA está en riesgo y, por lo tanto, necesita tener una conexión con un programa de protección especializada o un tratamiento de tipo reparatorio.

Nos veníamos a acordar de él (NNA) si es que venía a un juicio, entonces está un poco abandonado el seguimiento respecto de justamente si un tribunal de familia decretó que el menor está en riesgo y, por lo tanto, necesita tener una conexión con un programa de mejor niñez o necesita un tratamiento de tipo reparatorio. La importancia también nuestra como Unidad de Víctima es no solamente pensar en hacer una buena investigación, sino que también mantener una buena adherencia de ese menor al proceso a través del apoyo que podamos darle justamente a través de las coordinaciones que hay con los distintos programas. (Representantes Aysén).

A nivel evaluativo, un hablante plantea que los fiscales, en general, en base a los antecedentes que disponen decretan y justifican las medidas de protección que adoptan, aunque se advierte la existencia de fiscales que interpretan de manera estricta la norma y decretan cautelares que no necesariamente proceden, incurriendo en gastos de recursos públicos en su aplicación.

Algunos han entendido que sí y el instructivo dice "mire usted fiscal tiene la facultad de valorar estos antecedentes y decretar medidas de protección de acuerdo con el riesgo, y si los formularios dicen que no hay riesgo, bueno tendrá que justificarlo", así lo hemos dicho "justifique su decisión", y si eso se audita se cuestiona, bueno habrá que ir a esa justificación y si está bien justificado es una decisión razonable. Hay otros que son muchos más rígidos e interpretan de manera estricta la norma, que dicen "mire, aunque no haya riesgo y el imputado sea un desconocido y el hecho haya ocurrido hace 8 años en Aysén y la víctima vive en Santiago", por lo tanto, no hay ninguna posibilidad, aún así decretan rondas de Carabineros al domicilio de la víctima. (...) Ahí hay una zona gris que ha sido motivo de interpretación y que hemos tratado de zanjar, tratando de que el fiscal tome una decisión razonada y razonable, y en general lo hacen. (Representantes Ñuble).

Se reconoce que en el contexto de implementación de la Ley N° 21.057 los tribunales de Familia también juegan un rol importante en la adopción de las medidas de protección o en la coordinación para ello.

Y yo puedo ver, porque me copian en todos los correos, que cuando hay alguna denuncia y en donde se requiere adopción de medidas de protección, se están solicitando a los jueces de garantía o si ya se requiere una intervención del juzgado de familia también se hace la conexión. Debo decir que al principio la primera jueza a la que llamaron dijo, de qué me habla ya, pero nunca volvió a ocurrir. Ahora si saben de qué le están hablando, porque aquí también se cometió ese otro gran error, a que no se involucró inmediatamente a jueces de familia y cuando también la ley los invita a participar de esto y estaban súper desconectados (...) pero hoy en día ya forman parte del sistema, también lo tienen en cuenta en las propias intervenciones a través de los consejeros técnicos (...) funciona cuando quien acoge la denuncia tiene la precaución suficiente para darse cuenta de que aquí es necesario tomar medidas de protección y por lo tanto, contactar fiscal y se gestiona. (Representantes Los Ríos).

Por último, un representante del Ministerio Público de Arica señala que en casos de NNA extranjeros las medidas de protección son ineficaces, especialmente en los lugares fronterizos.

Hay variables que se escapan a nuestro control, por ejemplo, cuando se trata de víctimas extranjeras, imputados extranjeros, entonces cuesta identificar individuos, imputados NN, y las medidas de protección pueden ser ineficaces, en tanto cuanto no podamos identificar en contra de quienes van dirigidas, por ejemplo, en el sector de Azapa en Arica, hay gente que trabajan acá o vienen por el fin de semana y se van a Bolivia y entran y salen irregularmente, entonces no hay ninguna posibilidad material en que las medidas de protección sean eficaces. (Representantes Arica).

4.1.3 Entrevista Investigativa Videograbada

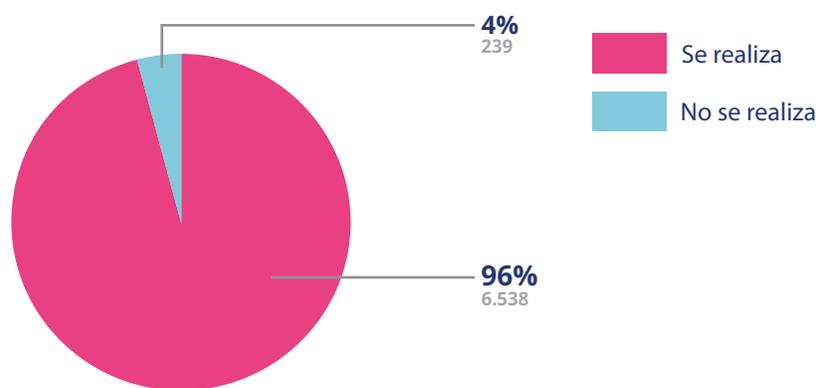
La entrevista investigativa videograbada corresponde a una diligencia de la investigación dentro del proceso penal, cuyo principal objetivo es obtener, a través del relato de un NNA, cualquiera sea la forma en que este se exprese, información sobre los hechos denunciados y sus partícipes, buscando afectar lo menos posible al NNA entrevistado y evitar su exposición reiterada e injustificada a otras diligencias de investigación.

De acuerdo con los datos registrados por las instituciones informantes, en el periodo evaluado se realizaron 6.538 entrevistas investigativas videograbadas.

Considerando el número de NNA disponibles y en condiciones de participar (6.777) luego de aplicar la evaluación previa, se realizó la EIV al 96,5% de estos.

A la fecha de la presente evaluación, no se dispone de información respecto de los motivos por los que los NNA no están disponibles temporal o definitivamente, ni cuántos de éstos han sido re contactados con el propósito de volver a chequear su disponibilidad. Esta información se solicitó vía Oficio al Ministerio Público, indicando que, de acuerdo con el sistema informático vigente de la institución, no es posible obtener la información requerida de manera automatizada y en los términos que se solicitan.

Gráfico N° 28. Realización de EIV, respecto de NNA disponibles.



Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

4.1.3.1 Evaluaciones Previas realizadas en período

Este proceso corresponde a la evaluación que se realiza al NNA afectado por un delito del catálogo contemplado en la Ley N° 21.057, de manera previa a la realización de la EIV. El objetivo es conocer la

disposición y verificación de las condiciones físicas y psíquicas del NNA para participar de la EIV en el marco del proceso investigativo.

En el periodo evaluado se informó la realización de 9.144 evaluaciones previas. Considerando que para el desarrollo de este proceso de evaluación no se cuenta con el dato respecto de la cantidad de NNA víctimas en que la fiscalía decretó realizar la EIV y, en consecuencia, la evaluación previa, la comparación se hará con la cantidad de denuncias ingresadas en el periodo.

Del total de denuncias ingresadas en el periodo evaluado, al 61,6% de NNA vinculados a denuncias se le realizó la evaluación previa por parte de profesionales de las respectivas URAVIT del Ministerio Público.

Se evidencia una importante diferencia numérica entre ambas instancias, razón por la cual en las futuras evaluaciones se insistirá en conocer las razones que permitan explicar la no realización de una evaluación previa cuando esta ha sido solicitada (por ejemplo, si corresponde a un contacto fallido con la víctima o a una desestimación del fiscal a cargo del caso, u otras)

Tabla N° 5. Comparación entre las Evaluaciones Previas realizadas y denuncias ingresadas

Región	N° Denuncias	N° Evaluaciones Previas	% de víctimas con Denuncia sobre la realización de Evaluación Previa
De Arica	687	661	96,2%
De Tarapacá	723	402	55,6%
De Antofagasta	880	681	77,4%
De Atacama	682	643	94,3%
De Coquimbo	1.452	707	48,7%
Del Maule	1.855	1.686	90,9%
De Ñuble	1.334	453	34,0%
Del Biobío	3.391	1.826	53,8%
De la Araucanía	2.191	911	41,6%
De Los Ríos	933	617	66,1%
De Aysén	279	273	97,8%
De Magallanes	382	254	66,5%
Total	14.789	9.114	61,6%

Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

Respecto a la disponibilidad de los NNA, los resultados de las evaluaciones previas indican que, de las 9.114 realizadas, en 6.777 NNA se encontraban disponibles para participar en la EIV, lo que corresponde al 74,4%.

Tabla N° 6. Disponibilidad de los y las NNA luego de la evaluación previa

Disponibilidad	Cantidad	%
Disponible	6.777	74,4%
No disponible	2.337	25,6%
Total	9.114	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

La siguiente tabla indica que en el período de referencia se realizaron 9.114 evaluaciones previas, lo cual es relevante para comprender las opiniones de los participantes en los grupos de foco, particularmente en lo referente a la sobrecarga de los profesionales que trabajan en las URAVIT.

Tabla N° 7. Número de evaluaciones previas, NNA con y sin disponibilidad, así como casos donde se reagendó una reevaluación y días promedio para su ejecución

Región	Número de evaluaciones previas realizadas en período	N° total de NNA en condiciones (disponible)	N° total de NNA que no se encontraban en condiciones (no disponible)	N° casos que se agendó una reevaluación y se realizó efectivamente	Promedio de días entre la 1ª evaluación y la 2ª reevaluación
Arica	661	476	185	151	37
Tarapacá	402	300	102	60	42
Antofagasta	681	466	215	51	52
Atacama	643	410	233	79	37
Coquimbo	707	561	146	34	79
Maule	1.686	1.282	404	179	61
Ñuble	453	308	145	44	60
Biobío	1.826	1.381	445	147	48
La Araucanía	911	709	202	61	52
Los Ríos	617	469	148	82	61
Aysén	273	240	33	54	44
Magallanes	254	175	79	47	46
Total	9.114	6.777	2.337	989	50

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la fiscalía nacional.

En el oficio de respuesta la Fiscalía Nacional señala que no puede entregar la totalidad de la información solicitada, atendido que el sistema informático OPA no registra la siguiente información:

- » Motivo/causa de evaluaciones previas con resultado no disponible.
- » Número de casos en los que se agendó una reevaluación.
- » El motivo por el cual no se agendó una reevaluación.

Desde la perspectiva cualitativa, se recogió la opinión de los/as operadores/as del sistema y entrevistadores/as, respecto a la evaluación previa, se abordaron distintos tópicos, destacando las fortalezas y debilidades asociadas al proceso, y sobre todo las principales complicaciones que conlleva, vinculadas con la carga horaria y la disponibilidad de personal. En cualquier caso, existe clara conciencia respecto a la importancia que tiene la labor de evaluación previa realizada por profesionales de las URAVIT.

Es súper importante la pega que hace la psicóloga de la Unidad de Víctimas, porque ellas nos dicen si el niño está o no en condiciones físicas, psicológicas y también se coordina la asistencia a la Unidad de Víctimas o al lugar donde va a ser la entrevista, se les paga taxis, se les envía este apoyo para que puedan participar sin ningún tema, se les da certificado a los papás para que los acompañen. Una labor bastante importante que hace la Unidad de Víctimas en ese aspecto. (Entrevistadores Arica).

Se distinguen valoraciones diferentes respecto al éxito de las evaluaciones previas, lo que sin duda varía de acuerdo con la realidad de cada una de las regiones. Por ejemplo, en una región se señala: “Por lo general, niños y niñas están disponibles, muy pocas evaluaciones de disponibilidad resultan en que el menor no esté disponible”. (Representantes Aysén).

No obstante, no ocurre así en todos los casos, aun cuando se logra establecer contacto con el NNA o su familia:

No es menor el porcentaje que no está en condiciones, porque los papás señalan que no porque... yo no sé, yo no soy psicólogo ni nada, pero cuando veo las justificaciones, están muchos afectados pasando por procesos depresivos, que es lo que menos quieren es que le realicen una entrevista. (Entrevistadores Maule)

Al recordar los inicios de la implementación de la ley, en algunas regiones de la primera etapa se señaló que, en primera instancia y como piloto, podían hacer las evaluaciones previas de manera presencial y con una anticipación adecuada, incluso en la misma semana. Sin embargo, este modelo ‘ideal’ luego se volvió impracticable, y quedó sujeto a los posibles cambios que se puedan dar conforme se avcine la realización de la entrevista.

Cuando partió la ley lo hacíamos de manera presencial, la evaluación con el niño, porque se hace una evaluación previa, pero la ley no te dice qué tan previo debe ser. [...] Era ideal como lo hacíamos en un inicio, que hacíamos la entrevista por día o menos, entonces evaluábamos al niño antes de entrar a la entrevista. Ahí sabíamos si estaba en condiciones, si en ese momento podía o no entrar, pero todo eso se tiene que ir modificando. (Entrevistadores Tarapacá).

La evaluación estaba pensada de manera presencial, atendido que lo que se buscaba determinar era si la víctima estaba en condiciones de ser entrevistada y que ésta se desarrollara a la brevedad posible, ojalá el mismo día o al siguiente, o dos días después. Nada de eso se aplicó en la práctica, y nos obligó a establecer algunos estándares mínimos para desarrollar el flujo completo en el menor tiempo posible. (Representantes Arica).

Para resolver esta situación, se plantearon ciertas estrategias como, por ejemplo, redistribución de cargas y un plazo máximo de anticipación de la evaluación previa respecto de la entrevista videograbada:

Fijamos el plazo de manera interna, y comenzamos a hacer este seguimiento en mayo del año pasado. [Fijamos] El plazo máximo de aplicación de la pauta de evaluación previa en 10 días hábiles, lo que nos resultó bastante bien, porque ayudó y hubo que hacer un trabajo de distribución de cargas de trabajo y tratar de mantenerla equilibrada. Y propició el tener una buena cantidad de causas con víctimas ya evaluadas, para que los fiscales agendaran a la brevedad posible las entrevistas (Representantes Arica).

Sin embargo, existen voces que dan cuenta que cada vez más se ha ido produciendo un desfase entre la evaluación previa y la realización de la EIV, lo que trajo como efecto secundario la posibilidad que finalmente el NNA no esté disponible para la entrevista.

Muchas veces entre la evaluación y la entrevista se produce un desfase muy grande, que generalmente nos puede aportar un problema a la hora de realizar la entrevista, puesto que pueden darse variaciones, incluso la exposición de la menor. Entonces, eso hace que, si bien hoy día la menor está dispuesta porque la evaluación fue positiva, cuando ya llegue a darse la entrevista, se retracta muchas veces o ya no hay una disposición a. Eso yo entiendo que debe pasar quizá por la sobrecarga de trabajo (Representantes Araucanía).

Por otro lado, actualmente solo en casos excepcionales, se han efectuado evaluaciones presenciales, siendo la mayoría de ellas realizadas de manera telefónica. Estos casos excepcionales pueden relacionarse con dificultades de comunicación con el NNA o dudas respecto del compromiso del adulto responsable con el desarrollo de la EIV.

Las evaluaciones de disponibilidad se desarrollan vía telefónica salvo en situaciones puntuales en las que se requiere, por ejemplo, conversar con el niño o que no se pueda realizar el tema a través de teléfono. Por ejemplo, tuvimos el caso de una niña que era sorda y por lo tanto se citó a una entrevista en la Unidad y ella vino junto con su hermana que le ayudaba a comunicarse mediante lenguaje de señas, y así se pudo realizar la evaluación de disponibilidad. O, también, aquellas situaciones en las que las cosas se ven un poco extrañas con el adulto responsable, casos donde los adultos les restan credibilidad a los niños, entonces, en esos casos preferimos hablar con los niños y los citamos en la unidad y aquí se hace esa evaluación por parte del profesional de URAVIT. (Representantes Coquimbo).

Las URAVIT de cada región establecieron criterios etarios para determinar cuándo se comunicarán directamente con el NNA para realizar la evaluación, o cuándo lo harán con el adulto responsable. Esto tiene que ver con la facilidad de localizarlos telefónicamente y de poder mantener la conversación con ellos, puesto que “cuando hablamos de poder evaluar se tiene que considerar que no solamente es un contacto, ya son 2 o 3” (Entrevistadores Tarapacá). Así, en algunas regiones, con diez o doce años se considera una edad apropiada para hablar directamente con el NNA y atender también a su voluntad.

En principio el contacto siempre es con el adulto responsable, sobre todo para evaluar la parte física y emocional del niño, pero para la parte de la voluntad y si este quiere o no declarar, nosotros nos hemos fijado unas edades que son como de 12 años: si el niño tiene más de 12 años, pedimos hablar con él directamente para preguntarle si quiere participar y por lo tanto se les orienta para que conozcan de qué se trata una entrevista videograbada y en qué consta y si él quiere voluntariamente dar esta declaración. (Representantes Coquimbo).

Nosotros en la región fijamos una edad, de entre 10-11 años para arriba hablamos con el niño y las evaluaciones con niños de menor edad las hacemos directamente con el adulto (Entrevistadores Tarapacá).

Mientras que, si el NNA tiene una edad menor, existen criterios variables. En principio se solicita hablar con el adulto responsable, pero luego también se considera la disposición de éste a que se establezca contacto directo con el NNA, y las capacidades comunicativas de éste.

Bajo cuatro años no se está haciendo evaluaciones, más bien sobre cuatro años la instrucción es que quien haga la evaluación tome en especial consideración las habilidades comunicativas de las víctimas, que hay niños que también pueden ser muy comunicativos en lo que quieran hablar. (Representantes La Araucanía).

Cuando son niños más pequeños, es más con el adulto responsable, sin embargo, puede haber niños pequeños que también hablan mucho y que también pueden querer manifestar su voluntad. Entonces, si son más pequeños depende más de la posición del adulto responsable y en ocasiones también se les solicita hablar con el niño, aunque sea telefónicamente, explicarle y ver si quiere o no quiere participar en esta diligencia. (Representantes Coquimbo).

Bajo ese marco, es importante tener en consideración que, el interés o la voluntad del NNA y el adulto responsable respecto de la realización de la EIV pueden diferir, lo cual puede suponer una dificultad para la realización de la evaluación previa.

Las condiciones de esa niña o niño pueden variar desde el momento de tomar la evaluación previa, porque el adulto te aporta información, pero no es la opinión o el factor fundamental de ese niño, sino que es una mirada externa, es la mirada del adulto. A veces el adulto quiere que se haga la entrevista porque tiene interés que haya una investigación, uno después se encuentra con un niño o una niña que no quiere que se le someta a la diligencia. (Entrevistadores Aysén).

Y hay otro porcentaje de los papás, que a lo mejor el niño quiere, pero el papá no quiere porque no quieren exponerlo de nuevo, porque no quiere, o quieren tratar esto a nivel familiar solamente. (Entrevistadores Maule).

Información requerida

Uno de los principales tópicos abordados en relación con la evaluación previa es el tipo de información que se recopila durante la misma, enfatizando en su profundidad y también en su pertinencia. Un aspecto relevante que se menciona guarda relación con la procedencia o no de la investigación, en relación con la responsabilidad penal del imputado por su edad. Se plantea que este tipo de información debería ser recopilada previamente.

No siempre el fiscal hace la revisión de la que va o no va a evaluación previa, así como en forma más profunda. Entonces, a veces se nos pide a las evaluadoras que descartemos cosas, así como si la edad del imputado tiene responsabilidad penal. Supongamos entonces eso, ya no debería quedar en manos de la evaluación, eso ya debería ir desde el momento en que se decreta, porque esa respuesta es súper importante para ver si corresponde o no corresponde. Entonces cuando a nosotros ya nos llega, nosotros no podemos llegar y contactar a la víctima y generar una expectativa de algo que todavía ni siquiera sabemos si va a ser o va a haber persecución penal o no. (Entrevistadores Arica).

Considerando que procede iniciar la investigación, entre los entrevistadores/as se comentaron como importantes otro tipo de datos que pudieran serles de utilidad para la planificación de la entrevista, aunque existe claridad respecto a que “con los problemas que vengan, hay que tratar de, como se dice, salir jugando” (Entrevistadores Maule). En este marco existen diferentes posturas, entre quienes consideran que se requiere aportar más datos contextuales que sirvan de guía para los entrevistadores (la posición mayoritaria), lo que se combina con opiniones respecto al nuevo aplicativo -en lo que profundizaremos más adelante-, hasta otras posturas que plantean que de todos modos se debe entrevistar con la información ya disponible.

En esta última línea se valora, por ejemplo, la utilidad de la información actualmente recogida, mientras que también se subraya que de todos modos se tendrá que resolver la entrevista en el momento.

Condiciones como por ejemplo si hay que dirigirse a través del nombre social del NNA, todo lo que tenga relación con la identidad de género. Al mismo tiempo, nos ha sucedido que hay menores que tienen alguna [dis]capacidad cognitiva, y eso hay que hacer referencia también y hay que mantener al tanto el entrevistador. (representantes Antofagasta).

A mi modo de pensar el entrevistador tiene que saber lo básico. [...] Las condiciones especiales no se si será tan necesario tenerlas a la mano, porque la verdad de las cosas es que uno va a lo que llegó en el momento, porque también depende del estado de ánimo del niño. Hay adolescentes que se abren, que son más grandes, hay otros que son cerrados, hay otros que tienen, claro, problemas de distinto tipo. Entonces uno ahí tiene que saber lidiar con el carácter y quizás con alguna afectación psicológica propia, pero es parte de. [...] Ahí hay niños con mucha hiperactividad, hay que tratar un poco de centrarlos en el relato, hay de todo. (Entrevistadores Maule).

Sin embargo, otros participantes plantean que a veces se requiere incorporar más información, quizás detalles o puntualizaciones dentro de la información ya recogidas, pero que pueden ser fundamentales para establecer la disponibilidad del NNA o el correcto desarrollo de la EIV, si ésta se concreta. Por ejemplo, se alude a una valoración atenta de las competencias lingüísticas del NNA.

Porque además uno escucha y se está dando cuenta cómo se expresa el menor, sobre todo cuando digo que hay problemas, hay dificultades cognitivas, o tiene ciertas dificultades en el lenguaje que pueden influir o no para expresarse en la entrevista, y eso también te puede dar un resultado distinto sobre la disponibilidad. (Representantes Antofagasta).

Hay muchos que nos ha pasado que van a fonoaudiólogos, pero en la entrevista que uno hace, que muchas veces es con los adultos, dicen “no, habla súper bien, se le entiende todo”, y después, cuando llega la entrevista, la verdad es que no había un lenguaje para poder expresarse. Entonces ahí uno se da cuenta que tiene que indagar más, que debe tener los antecedentes del fonoaudiólogo tratante que a lo mejor lo ideal también es tener un contacto con el menor (Representantes Antofagasta).

Así también, se comentó respecto a la disponibilidad psicológica, subrayando la importancia de indagar en estos asuntos, pero también de poder contar con la experticia y formatos más estandarizados para levantar esta información. Si bien se reconocen las competencias profesionales actuales, existe una demanda por mayor capacitación para el personal de URUVIT encargado de las evaluaciones previas, al tiempo que se lamentan ciertas dificultades que han existido para poder estandarizar el tipo de situaciones más comunes que debiesen ser recogidas en la evaluación.

Hay que entrar a analizar qué interfiere en las condiciones, sobre todo psicológica, físicas podemos estar bastante claritos, ¿no? Pero psicológicas, profesionales de URUVIT reclamaban la verdad que les capacitarán en esto o que al menos se establecieron estándares u orientaciones. Y la verdad que no lo hubo en un comienzo. Se inició así la primera etapa. Se esperaba que, por lo tanto, de esa primera etapa se recogiera experiencias que permitieran luego estandarizar para ya la segunda, lamentablemente se vino el estallido social. Por lo tanto, la primera etapa no pudo entregar todos los insumos necesarios para ello, puesto que no se pudo realizar la cantidad de entrevistas que se tenía prevista. Entonces iniciamos nosotros la segunda etapa, también sin esa capacitación, sin esa orientación, por lo tanto, cada región, cada profesional de URUVIT o cada equipo de URUVIT conforme lo que fuimos construyendo, armó lo que era la evaluación previa, más allá de la pauta que en este momento nuestro sistema informático nos hace llenar ya. Es, por lo tanto, uno puede decir, ahí está estandarizado pero los insumos no están. ¿O cómo llegas a eso? No, no había directriz. (Representantes Los Ríos).

O sea, a pesar de que esté disponible dentro de un contexto a lo mejor psicológico y físico, la forma en que se expresa el menor a lo mejor dice que no es adecuado tomarle una entrevista o [...] un profesional puede darse cuenta de circunstancias que rodean en este momento en el ámbito familiar o social al menor, que podrían estar ejerciendo alguna presión que pudiera influir en la entrevista, y podríamos recomendar que a lo mejor no es momento de realizar la diligencia. (Representantes Antofagasta).

En esa línea, también se comenta respecto a la situación de riesgo del NNA y cómo la información recogida en la evaluación previa puede ser útil para discernir adecuadamente esta situación. En estos casos, como también en caso de flagrancia, se plantea que no resulta aconsejable realizar la EIV dada la afectación emocional del niño/a, y particularmente cuando no está resuelta su situación de riesgo.

Tengo esa información previa para poder enfrentar mejor el caso, creo que eso, la pura evaluación no te la arroja, eso es un trabajo que veníamos haciendo de antes y que incluso, al momento determinar la necesidad de implementar una medida de protección previa, si no está en una situación de riesgo interrumpida, ese niño no pasa a una entrevista a mi parecer y es relevante: yo no entrevistaría a un niño cuya situación de riesgo no esté resuelta, porque el riesgo es super alto, entonces ese tipo de cosas la hacemos en la URUVIT y ahí solo tenemos que esperar. (Entrevistadores Biobío).

Entonces claro ahora no es llegar y tomar una entrevista, hay que evaluar, y el psicólogo toma contacto y a veces los niños están tomando medicamentos, a veces están internados, incluso algunos con ideas suicidas. Entonces qué van a andar tomando una entrevista videograbada. (Entrevistadores Maule).

Ahora qué pasa en caso de flagrancia: se busca un bloque, se hace un bloque, se hace una excepción y se ingresa para que para que el niño venga a declarar. Pero no es recomendable hacer una EIV después de la denuncia cuando es flagrancia, porque están muy afectados emocionalmente y preferimos darle tiempo. (Entrevistadores Arica).

Atendiendo a lo antes comentado, en algunas regiones se plantea como una buena práctica la incorporación de información adicional a la que se solicita oficialmente en la actualidad, para efectos de dar más herramientas a la entrevistadora o entrevistador.

La evaluación está parametrizada a nivel nacional, hay un formato informático, pero también se levanta información adicional, y eso es una buena práctica que no está en todas las regiones, que la utilizan los entrevistadores después. Porque en el fondo no solo se dice "sí, está disponible". Acá tenemos una buena práctica, que es que la profesional levanta más información para que el entrevistador pueda planificar de mejor manera su entrevista. (Representantes Ñuble).

Lo que tenemos ahora es un poco más acotado de lo que habíamos elaborado antes. [...] porque claro, como había libertad y nos podíamos explayar todo lo que necesitáramos. [...] Te preguntan, no sé, edad, escolaridad, si tiene dificultades auditivas, si tienes dificultades cognitivas, si tienes dificultades, no sé, trastorno del espectro autista, etc. ¿Necesita intérprete de algún tipo? Y vas contestando. Sí, no, sí, no, sí, no. Y si en alguno de esos ámbitos hay algo más que aportar, hay un espacio para poner observaciones, pero antes era lo que se te ocurra. ¿Le gustan los animés? ¿Le gustan los Pokémon? ¿Le gusta ver, Tiktok, juega fútbol? Le entregaba un insumo a la entrevista como por donde agarrar. Eso ya no está, por ejemplo, (Representantes Los Ríos).

Para recoger esta información adicional se emplean distintos formatos, por ejemplo, el apartado de observaciones o por medio de un correo electrónico. Se plantea que existe una valoración positiva por parte de los entrevistadores/as ante este tipo de precisiones.

Cada víctima es distinta, cada niño es distinto, por lo tanto, hay algunos que están con tratamiento, otros que no están con tratamiento, hay algunos que tienen sintomatología de gravedad y hay otros que no tienen sintomatología de gravedad, hay algunos que tienen trastorno ansioso, autolesiones... Entonces, nosotros al tomar conocimiento respecto a eso, nosotros plasmamos esta información en las observaciones, para que el entrevistador pueda estar en conocimiento y también podamos estar monitoreando el estado emocional de la víctima al momento de realizar la entrevista. (Entrevistadores Ñuble).

Nosotros acá cuando hacemos la evaluación previa, llenamos la pauta, pero paralelamente elevamos un correo al fiscal con toda aquella otra información que obtenemos del caso, desde el grupo familiar, escolar, de cómo se enteró, si sabe la denuncia, quién más sabe, que obtenemos del adulto a cargo, de las redes digamos. Y ese correo, el mismo asistente me dice que sirve más que la denuncia. Y creo que es relevante esa otra información, porque al momento de la entrevista, cuando hablas con el niño, el niño se refiere “al papá” y puede haber dos papás, por ejemplo, entonces a quién nos estamos refiriendo, o en su relato aparece “La Juanita”, pero quién es. Entonces uno se hace un esquema y toda esa información la obtenemos a partir de estos contactos previos, cosas tan básicas como esa. (Entrevistadores Biobío).

En este marco, a partir del resultado de la encuesta online aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el 63% de los entrevistadores(as) encuestados a nivel global señala que siempre o casi siempre los profesionales de la URAVIT realizaron recomendaciones para realizar una mejor EIV, el 18% plantea que esta situación ocurrió sólo a veces y el 19% nunca o casi nunca. Al analizar los segmentos, se aprecia mayor colaboración de la URAVIT en las regiones de la segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057 y menor en la Policía de Investigaciones de Chile y en las regiones de primera etapa.

Forma de realización evaluación previa.

En relación con la forma en que se realiza la evaluación previa, se mencionaron ciertas dificultades y preocupaciones que deben afrontar y resolver los profesionales de las URAVIT, buscando siempre salvaguardar los derechos de los NNA y prevenir la victimización secundaria.

Uno tiene que evitar cualquier contaminación, porque no se puede hablar del hecho, no se puede hacer ciertas preguntas sobre el hecho al menor. Entonces, es un contacto como muy delicado. Entonces a cualquiera, incluso a los profesionales, porque -vulgarmente- no vaya a meter la pata, por decirlo así, pero el contacto es esencial (Representantes Antofagasta).

Lo principal ha sido que el evaluador cumpla con un rol que permita y favorezca que haya mayor adherencia a esto, que el adulto mayor y el NNA comprenda cómo va a funcionar la entrevista y el fin de ésta; y preguntar directamente al niño cuál es su voluntad en el momento; y que dentro de todo su derecho conozca en qué está participando y diga que quiera hacerlo. En mi experiencia me ha pasado de niños que adquieren una conducta evitativa y otros que no saben que hacen ahí, y tiene que ver con que a lo mejor los padres no les han explicado bien. (Entrevistadores Coquimbo).

Vinculando la evaluación previa con la realización de la entrevista investigativa, al consultarle al NNA sobre si conoce la razón de su presencia, hay casos en que éste desconoce el motivo, pues el adulto responsable no le ha explicado bien. En este marco, la entrevista investigativa y su adecuado desarrollo depende de un equilibrio entre múltiples factores, que deben ser chequeados por los profesionales de URAVIT.

Sí me ha pasado que uno pregunta al NNA si sabe a lo que viene, y algunos han dicho que no vienen, y tengo la misma percepción de una información que no entrega la familia, creo que va por ahí. Y eso me ha pasado. Ahí lo que yo trato de hacer es que el mismo adulto responsable le pueda explicar para yo no tener que inducir nada, se ha podido resolver en general, en muy pocas ocasiones he tenido que plantearme resolver con el protocolo porque se ha logrado antes de. (Entrevistadores Coquimbo).

Varias evaluaciones que no han tenido contacto directo con el niño; muchas veces el niño no sabe a qué va, entonces hay niños que me han llegado a mí por ejemplo que van a hablar de su muñeca; otros niños que dicen que van a jugar en la plaza de al frente. Entonces, es sumamente difícil llegar a consultarle respecto del motivo del real porque van, a pesar de que el protocolo nos señala varias preguntas que debemos hacer, pero que el niño jamás fue informado de esto. Entonces ahí también tenemos un principio que se está vulnerando [...] porque no nos podemos olvidar que los menores tienen derecho a saber sobre el proceso y hacer todas las consultas con relación al proceso y tiene que saber a qué van a la Fiscalía sin haber entrado en el detalle (Representantes Antofagasta).

Sin embargo, respecto a la frecuencia con la que el NNA y su acompañante fue informado de las acciones que se llevarían a cabo en la diligencia, sobre el 90% de los entrevistadores(as) señaló que dicha situación ocurría siempre y casi siempre y sólo el 3% nunca o casi nunca, observándose en Carabineros de Chile (9% plantea casi nunca), en la Policía de Investigaciones de Chile (14% a veces), en las regiones de la segunda etapa de la implementación de la Ley N° 21.057 (12%) y en Arica (20% nunca).

En este sentido, se plantearon algunas técnicas o estrategias para garantizar que el NNA asista y se logre realizar la entrevista, tales como realizar la evaluación previa el día antes, o aprovechar los contactos inmediatamente previos a la entrevista para garantizar la disponibilidad. Hasta cierto punto, esto implica que la evaluación previa (más allá del procedimiento para establecer la fecha de realización de la entrevista) se extiende hasta minutos antes de la realización de la misma entrevista.

Un punto crítico para mejorar es poder hacer una evaluación del NNA el día anterior idealmente, para poder realmente corroborar que existe voluntariedad, porque claro, es muy distinta la posición que hay una semana antes a la que hay la noche o el día anterior, e incluso el mismo día (Entrevistadores los Ríos).

Se les llama el día anterior para confirmar el taxi muchas veces y también está la otra instancia que tiene el sistema, que cuando es recibido el niño se le consulta. Ahora, por la misma razón en que el niño debe tener voluntad para ingresar a la sala, se han llevado a cabo dentro del modo de funcionar de los distintos entrevistadores, estrategias para asegurarse de que el niño, antes de entrar a la sala este preparado para, y eso buscando no vulnerar el protocolo y el mismo procedimiento. Esto quiere decir que muchas veces el entrevistador antes de ingresar al niño, al menos lo saluda, de manera de ver cuál es la reacción del niño y si eventualmente ve que el NNA tiene muestras de no estar listo o preparado, igual se ha hecho hincapié de asegurar eso antes de ingresar a la sala. (Entrevistadores Los Ríos).

4.1.3.2 Información para la preparación y planificación de EIV

A partir de los resultados de la encuesta online aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a entrevistadores/as, el 80% de los encuestados declaró recibir siempre o casi siempre información útil en los partes de denuncia y sólo un 3% que ello ocurre casi nunca, lo cual se observa sin mayores variaciones entre las instituciones y las regiones de primera y segunda etapa de implementación. Sin embargo, al analizar las regiones se aprecian posturas más críticas en Antofagasta y Magallanes y menos crítica en Aysén

Se observa que el 27% de los entrevistadores(as) encuestados declaró que nunca o casi nunca recibe el formulario de Factores de Riesgo, el 20% a veces y el 54% que lo recibe siempre o casi siempre, observándose notorias diferencias entre las instituciones y las regiones analizadas. De esta forma, las instituciones que declaran con mayor frecuencia que nunca o casi nunca reciben el Formulario son el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (lo cual puede explicarse dado su muestra de 4 casos), Carabineros de Chile y los entrevistadores(as) de segunda etapa. Por su parte, se aprecia que Arica, Coquimbo y Magallanes son regiones donde es más frecuente que se declare que nunca o casi nunca se recibe el Formulario Factores de Riesgo.

4.1.3.3 Realización de la EIV

En relación con la realización de la entrevista investigativa videograbada, a continuación se destacan distintos ámbitos que permiten el correcto desarrollo de su técnica, como lo es la adherencia al protocolo i), suspensión de EIV previamente programadas, tiempo de duración de las EIV, la utilización de duplas jurídicas y/o técnicas al momento de la realización de la EIV.

Aplicación del protocolo i) en la EIV

Respecto al uso y adherencia al protocolo letra i¹⁶ de parte de los/as entrevistadores, se plantea que, para quienes llevan más tiempo, se ha dado una familiarización con el mismo, empero no impide que la fase más compleja de abordar es la relativa a los acontecimientos.

En relación con el protocolo, como nosotros estamos más antiguamente yo creo que lo tenemos bien impregnado, y en términos de cumplimiento de fase se nos sale por los poros. Lo complicado viene en la fase sustantiva y en el rigor de la aplicación de las preguntas (Entrevistadores Coquimbo).

Adicionalmente, se valora muy positivamente la fase inicial de rapport, por lo que contribuye a construir el vínculo con el NNA, y a mejorar la calidad de la entrevista. Este es uno de los aspectos donde más se reconoce aprendizaje por parte de los y las entrevistadoras.

16 Corresponde al Protocolo i) que establece las características de la entrevista, bajo procedimientos estandarizados.

A mí al principio me pasaba que encontraba que en la fase inicial entre el reporte y la memoria episódica lo encontraba super largo [...] Pero después me fui dando cuenta, en la medida que fui practicando más, que eso fomenta de una forma super positiva el vínculo: cuando tienes el vínculo ganado con el niño en la entrevista, la probabilidad de que sea buena es muy alta. Entonces, es una inversión en tiempo y energía necesaria para después obtener la información más detallada en la fase sustantiva, y uno se vincula al principio en temas neutros y no en lo dramático del tema delictual, y siento que eso favorece muchísimo que sea una entrevista buena. (Entrevistadores Biobío).

Respecto de la técnica para la aplicación de la entrevista, se menciona precisamente que fue difícil cambiar la tendencia a hacer preguntas directivas por otras abiertas, algo que resulta difícil de modificar en instituciones que están habituadas a interrogar directamente para inquirir sobre los acontecimientos.

El rapport es generar un vínculo con el niño, eso no es algo que uno logre haciendo un checklist y haciendo las preguntas que uno tiene que hacer, y en eso las policías se han visto con mayor dificultad. Las funcionarias de la PDI, como tienen relación con delitos sexuales, tienen más interacción con los niños en ese tipo de delito, y se preocupan un poco más, pero también tienen sus aspectos en los cuales son más bien rígidos. Debe ser por el tipo de formación que ellos tienen, en los cuales se adhieren mucho más y a veces eso puede ser un problema en ciertas situaciones. (Entrevistadores Los Ríos).

A mí lo que me pasaba en particular era que como yo tenía la formación de toda la vida de acompañamiento de toma de declaración, me costaban mucho más las preguntas abiertas que las directivas, porque en la toma de declaraciones era el ¿dónde?, ¿cuándo? ¿qué?... los fiscales preguntaban como un interrogatorio y eso en principio es difícil sacárselo de la concepción, pero gracias a las capacitaciones y prácticas, yo creo que uno va entendiendo claramente que con las preguntas abiertas se va obteniendo mucho más flujo de información que de la otra manera (Entrevistadores Biobío).

En una vertiente diferente, como un potencial problema se señaló que quizás ciertos NNA que participan en más de una EIV (26 casos en total en período según fiscalía nacional), también llegarán a tener cierto conocimiento del protocolo, y que tal vez habría que rediseñarlo.

Un tema que es complejo de abordar en el futuro es que cada vez se van a presentar más niños y niñas que son víctimas de abuso que viven en hogares o residencias y van a pasar por esto muchas veces y estos niños se van a saber el protocolo mejor que nosotros, entonces ahí como enfrentarlo con ellos es un gran desafío. Tuvimos un caso de una niña que vino acá que tenía como 4 denuncias que logramos que viniera a la entrevista y mientras la entrevistaban venían ingresando 2 denuncias más por otros hechos respecto a la misma chica. Entonces, cosas así nos van a seguir pasando y como te digo van a ser niños, niñas y adolescentes que se sabrán el protocolo mejor que nosotros y tendremos que diseñarlo de otra manera (Entrevistadores Biobío).

Con relación a la suspensión de EIV, a partir de la encuesta online aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a entrevistadores/as, el 60% plantea que ello ha ocurrido, siendo levemente mayor esta situación en las regiones de la primera etapa (66%), en el Ministerio Público (69%) y en la Policía de Investigaciones de Chile (77%). A su vez a nivel regional, Arica (80%), Maule (77,8%) constituyen regiones donde las suspensiones son más frecuentes.

Al respecto, la fiscalía nacional informa las siguientes suspensiones de EIV y motivos.

Tabla N° 8. Número de EIV suspendidas y motivo, según región

Región	N° EIV suspendidas	Motivo
Arica	0	NA
Tarapacá	0	NA
Antofagasta	S/I	S/I
Atacama	S/I	S/I
Coquimbo	3	Un NNA no está en condiciones emocionales para continuar la EIV y dos no quieren continuar hablando.
Maule	11	No existe registro del motivo exacto que determinó la decisión.
Ñuble	7	Dos NNA presentaron problemas de salud que impidieron continuar (alta afectación); cuatro NNA interrumpieron la interacción y decidieron no continuar; y en un caso se cortó la luz en la localidad y no fue posible continuar con la diligencia.
Biobío	S/I	S/I
La Araucanía	0	NA
Los Ríos	S/I	S/I
Aysén	1	NNA en entrevista informa que no desea declarar en ese momento.
Magallanes	S/I	S/I

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la fiscalía nacional.

Duración de las EIV

En el oficio de respuesta de la fiscalía nacional se entrega información respecto al promedio de duración de las EIV realizadas, no obstante, se reitera que los datos no son obtenidos en forma automatizada dado que el sistema informático OPA no contempla la duración de la entrevista. Por su parte, se señala que la información se recoge en el "Acta de realización de entrevista investigativa videograbada", donde el entrevistador/a debe consignar la hora de inicio y de término de la diligencia, el cual se adjunta a la carpeta investigativa.

En este marco, la siguiente tabla entrega el promedio de duración de las EIV a partir de una consulta efectuada a las fiscalías regionales, las que utilizaron diversas fuentes para su estimación. En general, se plantea que la duración promedio de una EIV es de 40 a 60 minutos, observándose el caso de Biobío que señala 90 minutos. Cabe destacar que la estimación realizada por Maule es la más robusta en la medida que se realiza sobre 1.165 EIV y que estima la duración en 40 minutos.

Tabla N° 9. Tiempo promedio duración entrevistas

Región	Tiempo promedio	Observaciones
Arica	S/I	S/I
Tarapacá	60 minutos	Percepción de funcionarios técnicos sobre videograbaciones de EIV y experiencia de entrevistadores/as e instructor regional.
Antofagasta	60 minutos	Según percepción de entrevistadores/as e instructor regional.
Atacama	60 minutos	Sin observaciones sobre fuente de la información, ponderación o detalle del cálculo del promedio.
Coquimbo	60 minutos	El promedio se obtuvo de la revisión de duración de una muestra de videograbaciones en contexto de formación continua.
Maule	40 minutos	Información obtenida desde el aplicativo informático regional para el período sobre la base de un promedio de duración de 1165 EIV.
Ñuble	60 minutos	Entrevistadores indicaron que una EIV exitosa y breve es de al menos 40 minutos en dos fases de 20 minutos cada una; lo que puede extenderse hasta poco más de 60 minutos si hay dificultades o se presentan circunstancias particulares.
Biobío	90 minutos	Sin observaciones sobre fuente de la información, ponderación o detalle del cálculo del promedio.
La Araucanía	58 minutos	La información del promedio de duración se obtuvo desde un sistema de registro regional.
Los Ríos	60 minutos	Cálculo informal según reporte de funcionarios/as encargados/as de realizar la distorsión de los registros de EIV, ya que no se cuenta con medios para medición.
Aysén	40 minutos	Sin observaciones sobre fuente de la información, ponderación o detalle del cálculo del promedio.
Magallanes	S/I	S/I

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la fiscalía nacional.

A nivel cualitativo, la duración de las entrevistas varía naturalmente dependiendo de cada caso.

El tiempo de duración va de acuerdo con lo que el niño, niña o adolescente requiera, la verdad. Puede durar una hora una entrevista, así como puede durar una hora y media. Las más extensivas han sido de una hora y media aprox, y hay otras que han durado media hora. Pero ahí ya es cuando ya no hay antecedentes que se requieren, o sea que se develen en realidad, pero igual hay unas que son super cortas, de 45 minutos. Donde se requiere toda la información, sobre todo las y los adolescentes, ellos van directo al punto y explican todo de una, o sea no hay mucho que hacer, mucho que recopilar. Es fácil hablar con adolescentes. (Entrevistadores Maule).

En rigor, se plantea, a raíz del tema de la pandemia, 2 horas y si es necesario continuar se hace una pausa. Ahora yo creo que más de 2 horas igual es agotador para todos, pero va a depender porque si el niño está relatando algo y en teoría puede que no le falte mucho para terminar, quizás es mejor esperar más y terminar y no hacerlo venir de nuevo. [...] 2 horas, pero a veces ha sido más y ahí está la importancia, los entrevistadores no somos máquinas (Entrevistadores Biobío).

Dupla jurídica en la EIV

A nivel de los participantes, transversalmente se destaca la alta valoración a esta práctica, reconociéndose los esfuerzos institucionales que se requieren para ello. Por ejemplo, está la organización del trabajo en las Fiscalías.

En las Fiscalías en que eso se ha logrado, es porque se ha podido reorganizar el trabajo de manera que se asegure que para cuando hay entrevista videograbada, haya disponibilidad ya sea de el abogado asistente, para que haga de dupla técnica o el fiscal que vea su propia entrevista. En las fiscalías en que eso se ha logrado es en fiscalías regionales donde se ha modificado la forma como se trabaja, en aquellas que todavía no se ha hecho eso se dan estos problemas a los que me he referido, en que el fiscal está en otras cosas, o no está la seguridad de que cuente con el tiempo y por tanto termina siendo muy forzada la planificación (Entrevistadores Los Ríos).

En pocas regiones se señaló que se realizan siempre o de modo muy habitual duplas jurídicas, como es el caso de Tarapacá y Aysén. Esto implica ciertamente un compromiso por parte de los fiscales para ajustar sus agendas, pero también depende de la cantidad de casos que deban enfrentar en esta materia.

Nosotros tenemos acá una gracia y es que en todas las entrevistas participa una contraparte jurídica porque justamente vemos que es un recurso bastante costoso, el hacer la entrevista, y que es necesario que el fiscal se haga participe de esta diligencia y que en el momento pueda hacer los alcances necesarios para lograr su objetivo. Entonces hay una pausa en la cual él puede corregir la dirección que está tomando el entrevistador o hacer énfasis en un foco que él quiere que se ahonde, y al finalizar la entrevista el fiscal también puede señalar si se cumplió o no el objetivo que era esclarecer o confirmar la hipótesis que el tenía de la investigación hasta ese minuto. [...] y ahí ellos pueden tomar decisiones de acusar, archivar, derivar a otra diligencia, entonces es un recurso como la entrevista videograbada al que yo le saco el 500%. (Representantes Tarapacá).

La tendencia acá en la región es trabajar en dupla, es siempre una entrevistador o entrevistadora con una dupla jurídica. A qué me refiero, puede ser un abogado asistente, un fiscal pero que esté siempre idealmente con la formación del entrevistador, si no igual se requiere a veces de fiscales que no tienen la formación pero que sí tengan una mirada más jurídica. (Entrevistadores Aysén).

En las regiones que se comentó que se han realizado duplas jurídicas, pero que no son tan frecuentes, también existe una valoración muy positiva, por cuanto permite orientar mejor la investigación y optimizar el tiempo.

Yo podría decir que las veces en que he tenido al fiscal observando la entrevista ha sido una experiencia muy enriquecedora, porque es el fiscal el que me va guiando, "mira, hay varios imputados, yo me quiero concentrar en este" y así. [...] Entonces me dice "es muy importante saber qué edad le dijo el imputado que tenía la niña, porque si el imputado mintió su edad, tiene más responsabilidad penal". Esa información, que es jurídica, que no tengo por qué saber, es muy importante, porque claramente me permitió hacer efectivo el uso del tiempo y no abordar en elementos que quizás no tenían interés fiscal. (Entrevistadores Atacama).

Acá en Natales se puede hacer dupla porque tenemos la fiscal y trabajamos con ella de manera permanente, en Punta Arenas no, y yo creo que se entiende porque es una ciudad mucho más grande con una demanda de personal y tampoco somos tantos como para hacer duplas en cada una de nuestras entrevistas. (Representantes Magallanes).

Tal como en Magallanes, en Atacama se señaló que la presencia del fiscal es un ideal, pero que no se puede concretar en todas las localidades: “Sí hay fiscales como por ejemplo en Vallenar que tratan de estar lo más presente posible en las entrevistas, y en los otros casos se da muy esporádicamente también” (Representantes Atacama).

En regiones como en Antofagasta, donde se comenta que este tipo de duplas son o se han vuelto infrecuentes, se valora conocer la hipótesis y la estrategia jurídica no sólo en el momento de la planificación, sino también en el desarrollo de la entrevista. En La Araucanía se plantea la posibilidad de hacer dupla a distancia, con el fiscal desde su propia oficina, mientras realiza otras funciones.

Hemos visto que eso se ha intencionado y se ha mantenido en algunas regiones, lo que ha sido muy positivo para nosotros por lo menos. Porque nosotros, como profesionales del área reparatoria, siempre vamos a necesitar tener como esta visión más bien jurídica. [...] Sin embargo, después toda esa responsabilidad queda a nuestro cargo, cuando no está la posibilidad de tener esa dupla, y por ejemplo para esta región nos ha ocurrido eso: que lamentablemente no hemos contado con esa dupla, no hemos contado con esa mirada. Entonces, en algunos casos pudiese ser que tal vez o falte información o, tal vez, el fiscal pudiese tener una hipótesis distinta a lo que nosotros hemos planificado (Representantes Antofagasta).

En el caso de las duplas, hay casos en que fiscales o abogados asistentes han estado efectivamente monitoreando, pero debo ser sincero en este momento, eso es una cantidad que obviamente no es el óptimo en término de lo que quisiéramos, no ha sido posible implementar, estamos tratando incluso de ver la posibilidad de que fiscales de manera remota puedan acceder (Representantes La Araucanía).

En la región de Antofagasta en particular, se menciona que, si bien se ha logrado encontrar ciertos mecanismos para poder desarrollar duplas jurídicas en las fiscalías de Taltal, Tocopilla y Antofagasta, en Calama resulta imposible.

Tenemos un problema en Calama [...] que no hay cómo resolverlo por un tema de recursos humanos, la cantidad de audiencias que hay en Garantía o la cantidad de audiencias que hay en juicio oral y la cantidad de fiscales disponibles no permite muchas veces que el fiscal esté presente en la fiscalía para poder presenciar su diligencia (Representantes Antofagasta).

En regiones como Los Ríos y Ñuble también valora muy positivamente contar con la dupla jurídica, pero se reconocen las dificultades que existen para ello.

Tenemos fiscales que tratan ellos siempre de estar en sus entrevistas. Pero también el tiempo se los ha ido comiendo y ya no han podido estar en todas sus entrevistas y la verdad que quienes han podido hacerlo señalan que es espectacular por muchas cosas, porque el entrevistador está apoyado, por qué es posible la pausa, revisar que falta y sacar lo mejor posible de la instancia. Y por qué salen de la entrevista y tomen decisiones de inmediato. (Representantes Los Ríos).

Para mí, fiscalía no es tan fácil poner una dupla jurídica ahí, por lo mismo que te decía de las audiencias, poner un fiscal a observar tampoco es que tenga, sí el fiscal está en el juicio en ese mismo momento. En las entrevistas de la tarde por ejemplo es más fácil, sí no tienen citado. Falta recursos humanos, ese es el tema. (Representantes Ñuble).

En Coquimbo se señala que para mantener este tipo de duplas en algunos casos se acude a los abogados asistentes de fiscal.

Si bien en un comienzo hinchamos con el tema de la contraparte jurídica, también nos fuimos dando cuenta de que en muchas ocasiones nos decían “¿por qué no se toman las entrevistas?”, les decíamos que no teníamos contraparte jurídica y nos decían que no podíamos dejar de hacer entrevistas por no tener contraparte jurídica, no podemos dejar que el niño espere 2 meses más porque no tenemos eso. Entonces, hay un tema de flexibilizar un poco las cosas, la contraparte jurídica no es exigencia de la ley pero es conveniente. Tengo fiscalías donde eso sí se cumple y los fiscales se dan el tiempo, si no puede un fiscal lo toma un abogado asistente. También se ha resuelto un poco porque como tengo a abogados asistentes que son entrevistadores, ellos toman la entrevista y después van a su escritorio y continúan con la causa en su labor de abogados asistentes y ahí no se necesita una contraparte jurídica, hemos salvado un poco la situación con eso. (Representantes Coquimbo).

Existen casos donde la realización de duplas jurídicas es vista como una utopía.

Cuando uno empezó con estas capacitaciones, los cursos y todo, se decía que se iba a ir a tomar la entrevista e iba a estar el fiscal presente, poco menos que ayudándote, consultándote, sugiriéndote... y al final quedamos solos como dando la entrevista, a lo más con tu compañero (Entrevistadores Maule).

Por otro lado, si bien es una situación menos frecuente, se resaltaron las dificultades para contar con la dupla en EIV interregionales, debido a la poca disponibilidad de los fiscales.

Pero cuando nos llegan casos de entrevistas interregionales, el entrevistador hace solo la entrevista, no tiene apoyo jurídico. Incluso yo lo he consultado, porque creo que es un riesgo estar solo, pero es imposible porque en realidad un abogado asistente que esté viendo otra causa de otra Fiscalía no lo va a tomar (Entrevistadores Tarapacá).

Ahora bien, a pesar de lo altamente valorado de la dupla jurídica, hubo alusión a desavenencias entre entrevistadores y fiscales, como ocurrió en Antofagasta. Si bien corresponde a situaciones puntuales, se enfatiza en las asimetrías de estatus que existen entre las policías y los fiscales.

Lamentablemente tuve una diferencia con un Fiscal, porque él no es entrevistador y hace contraparte jurídica, que corresponde también, de alguna forma está bien, pero eso conlleva a que, como no es entrevistador, no conoce la técnica, no conoce lo que uno necesita. Y hace falta mantener una mayor conexión con la labor real del entrevistador, esta labor quirúrgica, que estoy sentado frente a la niña y por interno me dicen “pregúntale tal cosa”, siendo que todavía me queda la pausa dentro del protocolo para yo poder coordinar o ponerme de acuerdo con lo que falte. Pero sigue habiendo intromisiones, y después uno lo expone y lleva a que a uno lo cuestionen, y que uno de pesado se lo hace ver al Fiscal, y no, el Fiscal debería haber entendido. Si yo le decía que no me introdujera es porque yo soy el que está en la sala, escuchando a la niña, yo sé lo que está pasando con la niña, yo veo a la niña a los ojos, sé si está complicada o evadiendo el tema, y quieren que no entre en el tema (Entrevistadores Antofagasta).

A nosotros nos pueden atacar pero nosotros no podemos atacar a nadie, no podemos defendernos, no podemos, al final no es que no podamos pero no significa absolutamente nada, no van a sancionar un Fiscal o quién sea de contraparte, no llaman la atención, pero en cambio a mí sí, a mí me empañan mi hoja de vida, somos PDI y Carabineros la misma situación, entonces claro al final me tengo que comer todo lo que me quieran decir, no puedo decir nada, si digo algo me acusan (Entrevistadores Antofagasta).

En el mismo ámbito, a partir de la encuesta online aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a entrevistadores/as, respecto a la participación del o la fiscal a cargo de la investigación en la sala de observación durante la entrevista, se observa que un 32% plantea que esta situación ocurre nunca o casi nunca, un 22% que a veces y un 47% que siempre y casi siempre, observándose notables diferencias entre las regiones de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057 (62% vs 34%, respectivamente).

Dupla técnica en la EIV

Las duplas técnicas también son bastante valoradas entre las y los entrevistadores y enlaces regionales, sin embargo, son pocas las regiones donde éstas resultan habituales. En este sentido, al igual que en el caso anterior, se señala que “tengo entendido que acá en Tarapacá no ha ocurrido entrevista si no existe una dupla” (Entrevistadores Tarapacá). Sin embargo, esto es casi una excepción.

De este modo, en las regiones de Atacama, Coquimbo, Ñuble, La Araucanía y Los Ríos se comentó que es muy difícil tener dupla debido a la sobrecarga de trabajo, pero se subraya lo valioso que resulta para llevar la entrevista, tanto como soporte técnico como emocional.

El tema de la dupla es algo super necesario, nosotros cuando comenzó la ley como PDI, nosotros acá en Copiapó somos 4 de PDI y hacíamos dupla entre nosotros, pero después de 2 meses fue imposible por el tema de nuestros labores habituales [...] el tema de la dupla creo que es necesario, pero lamentablemente con la carga laboral que tenemos es imposible tener una dupla, menos pensar en tener una dupla a [de alguien de otra institución, como] Carabineros o al Ministerio Público (Entrevistadores Atacama).

Por lo menos en las causas de Molina, me toca tomarlas a mí todas las entrevistas, con otra persona ojalá que esté, y si no está disponible lo más probable es que me toque tomarla solo. Pero eso es, dar el mejor servicio posible, y que no se pierdan las horas porque si no, hay que agendar de nuevo que asistan los NNA a la entrevista. (Entrevistadores Ñuble).

En algunas regiones se plantea derechamente de imposibilidad debido a que la carga regular de trabajo lo impide; si bien algunas instituciones si consiguen hacerlo, vinculado a la cantidad de entrevistadores/as que también se encuentran presentes en cada localidad.

Desde el día 1 nunca hemos tenido dupla técnica, probablemente al principio cuando pusimos marcha blanca y aun podíamos cometer errores y lo hicimos principalmente con entrevistadores que nunca habían tomado entrevista antes, entonces había una entrevistadora de Carabineros haciendo la entrevista y una de nuestra institución escuchando para darle los tips, pero eso solamente fue en marcha blanca, una vez que entramos en vigencia la verdad es que nunca hemos tenido. (Representantes Coquimbo).

En cuanto a las duplas sean técnicas o duplas jurídicas, la realidad de nuestra región es que no tenemos la posibilidad de acceder a esos salvo entiendo la PDI, que en equipo tratan de irse apoyando las funcionarias que son de acá de Temuco. Pero en el caso de Carabineros eso ha sido imposible, lo hemos preguntado incluso a Santiago, dicen que no hay ni una posibilidad con las múltiples funciones que tiene que cumplir los funcionarios. (Representantes La Araucanía).

En la región de Coquimbo se dio a entender que sería más difícil contar con una dupla técnica que una jurídica, sea el fiscal o un abogado asistente, y que esto último lo han conseguido ocasionalmente. También existen variaciones intrarregionales; así, por ejemplo, en Los Ángeles aún se mantienen las duplas técnicas, pero en Concepción no.

A pesar de este escenario adverso, se resaltó particularmente el apoyo emocional que significa la dupla técnica.

Esto de la dupla sirve mucho para retroalimentar y sobre todo con este tema de apoyo constructivo [...] es super rico tener esa confianza de equipo y poder decir "por favor dime si me equivoqué o lo hice mal", eso es un tema que se da porque tenemos confianza, hay voluntad de querer hacer las cosas mejor. (Entrevistadores Biobío).

Efectivamente nosotros al principio estábamos con duplas, pero después con la carga de trabajo y todo lo que significaba disponer de dos profesionales entrevistadores para cada entrevista, significaba que definitivamente no nos dio, no fue posible. Entonces lo que hicimos es el seguir con duplas para aquellos casos que el entrevistador pide contar con una dupla por un tema de apoyo, un caso complejo, y también para aquellos entrevistadores que están ingresando, que ha sido lento, pero igual a medida que van ingresando es importante considerar duplas para ellos, eso básicamente. (Representantes Atacama).

Representantes de la región de Ñuble mencionan que en un momento se llegaron a agendar cuatro entrevistas diarias, donde cada uno de los entrevistadores de la dupla técnica hacía dos entrevistas

y acompañaba las otras dos, pero evidentemente representaba una sobrecarga importante. Se indicó entonces que “lo que hemos ido haciendo paulatinamente, que no ha sido tan fácil, es ir reemplazando la figura del segundo entrevistador por la dupla contraparte jurídica”.

En este mismo ámbito, a partir de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, respecto a la frecuencia con que los entrevistadores(as) han observado la participación de la dupla técnica en la sala de observación durante la entrevista, a nivel global un 52% de los entrevistadores(as) consultados plantea que esto ocurre siempre o casi siempre, un 17% que a veces y un 32% que nunca o casi nunca, observándose mayor funcionamiento de esta dupla en las regiones de la primera etapa de implementación que en relación con las regiones de segunda etapa. Las regiones de Arica, Atacama y Los Ríos son las que menos se observa el funcionamiento de la dupla técnica.

4.1.3.4 Autoevaluación de los/as Entrevistadores

En el momento de evaluar el propio desempeño durante las entrevistas, hay cierto consenso respecto de que estas siempre son perfectibles, y que además la manera de abordarlas varía mucho según las características de cada NNA. Se destacan en este sentido los aprendizajes acumulados, conforme se van realizando entrevistas.

Yo creo que siempre uno encuentra que puede hacer las cosas mejor después de la entrevista, sobre todo en esas que uno sale medio decepcionado de repente, porque faltó algo a lo mejor, o no sé. Pero como se dice, no toda entrevista es perfecta y no todas son iguales. (Entrevistadores Maule).

Mi gran dificultad ha sido adecuarme al lenguaje de niño, me cuesta hablar sencillo, tiendo a hablar no para niños, pero la capacidad aprendida ya de poder leer no verbalmente el estado emocional de los niños en general ha sido bastante eficiente mi desempeño como entrevistador. He aprendido bastante, he logrado en muchas ocasiones que los niños logren hablar sobre algo muy doloroso, pese a que en un principio dicen que no puede, y eso se debe a dar el espacio adecuado y generar la confianza suficiente y la seguridad en el niño de que el espacio es el adecuado para hablarlo y por fortuna he logrado abordar aquello (Entrevistadores Los Ríos).

En particular, se reflexionó sobre aquellas situaciones en que deben recurrir a sus capacidades como entrevistadores o entrevistadoras, elaborar nuevas estrategias y potencialmente distanciarse algo de lo que dicta el protocolo.

Siempre está el tema de que uno tiene que preferir, uno se ciñe al protocolo, pero uno tiene que tratar con las preguntas abiertas, de profundidad, de extensión. Pero muchas veces eso no ocurre, no es que se hagan preguntas directivas ni nada, pero a veces la entrevista va a través de preguntas de alternativa para tratar de abrirlas el relato. Hay niños que uno les da la empezada y cuentan todo, pero hay otros que trabajan en base a preguntas y respuestas nada más, y hay que ir sacando, sonsacando. (Entrevistadores Maule).

Una de las cosas que más me ayudó para enfrentar la entrevista y que trato de mantenerlo vigente cada vez que entro a la sala es que el foco es el niño o niña. Yo le escuché a un entrevistador con más experiencia una vez, "aquí la técnica es buena y sirve, pero el foco es el niño". Entonces trato de hacerlo y cada vez que entro pienso en que el protagonista es él o ella, siguiendo la técnica, tipo de preguntas y protocolo. Pero de repente hay que desviarse porque el niño tiene otras necesidades en el momento y si hay que hacerlo, hay que hacerlo. (Entrevistadores Biobío).

También se considera muy positivo el apoyo y retroalimentación de alguna dupla, sea técnica o jurídica, porque permite asumir otras perspectivas.

Al principio habían pequeñas cosas que empezábamos a notar que teníamos diferentes, eran cosas pequeñas como palabras y abordaje y las trataba de incorporar para que con la entrevistadora que nos tocara estuviéramos un poco más parejo, pero ha servido mucho poder compartir impresiones [...] Al principio me costaba el tema de tener una mirada más jurídica porque en realidad uno tiene una mirada más policial, si no es por los compañeros de la fiscalía, la verdad es que no lo podría haber asumido de otra forma. (Entrevistadores Biobío).

Por su parte, a partir de la encuesta aplicada a entrevistadores/as por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el 83% de los encuestados considera que los conocimientos y competencias que han adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV, no observándose diferencias relevantes entre los segmentos a nivel agregado. Sin embargo, es notable la situación de Arica donde sólo el 40% estuvo de acuerdo o muy de acuerdo con considerar que ha adquirido las competencias y conocimientos suficientes para realizar en forma adecuada una EIV.

En cuanto a la satisfacción con el desempeño, el 86% de los entrevistadores(as) encuestados declara sentirse satisfecho(a) con su desempeño en las EIV, lo cual es coherente con la percepción de preparación expuesta en el párrafo anterior, no así con lo planteado en Arica donde el 80% se siente satisfecho con su labor, en tanto sólo el 40% señala sentirse suficientemente preparado. Respecto a esta variable cabe destacar la menor satisfacción relativa planteada por los entrevistadores de Atacama y Los Ríos, ambos con un 67% de satisfacción entre los encuestados.

Por último, la alta satisfacción puede asociarse a la percepción de que el entrevistador(a) obtiene información relevante y suficiente para la investigación del caso, situación que se observa en el 98% de los casos a nivel global, no así Antofagasta y Atacama con un 90% y 92% de satisfacción respectivamente.

Casos complejos

Otro tópico abordado fue cómo se han enfrentado aquellas entrevistas que por diversas razones presentan mayor grado de dificultad en su desarrollo.

En este sentido, se destaca la premisa "hay de todo, hay un montón de casos, siempre vemos casos difíciles, nunca vamos a terminar de aprender" (Entrevistadores Biobío).

Nuestra formación ha sido bastante básica y las situaciones difíciles pueden ser muchas o sea quizás pueden estar registradas las más frecuentes, pero pueden salir distintas y muchas. Entonces ahí ya creo que tiene que ver algo con la plasticidad del entrevistador con las experiencias previas que ha tenido y con conocer las etapas evolutivas del desarrollo de los niños como para ir viendo cómo ir corrigiendo este tipo de cosas. (Entrevistadores Arica).

Se releva que, con el objeto de mejorar la preparación para abordar entrevistas más complejas, en algunas regiones han realizado actividades sobre la base de la revisión de casos complejos hipotéticos.

Era colocarnos en situaciones x que nos podrían ocurrir, cosas impensadas, para ver como las podríamos enfrentar y han salido muchas de aquellas y otras muchas más que ni si quiera habíamos pensado, y yo creo que van a seguir saliendo. (Entrevistadores Biobío).

En la misma línea, en atención a la integridad psicológica del NNA, se plantea valorar más la posibilidad de realizar una suspensión de la entrevista -una vez iniciada- en vez darla por finalizada, en caso de que se presenten complicaciones.

En general puedo decir que hay una falta de internalización de la posibilidad de suspensión de una entrevista. Ante algún cambio de condición, especialmente emocional, de los niños dentro, como para no cerrarla de inmediato, que no te da la posibilidad de volver a entrevistar sino hacer suspensión. Ya está una suspensión temporal, y ofrecer el poder tomar agua, tal vez seguimos después o tal vez seguimos otro día, en donde haya que hacer la gestión con el fiscal para que autorice esa suspensión. Entonces, hemos visto que ahí se suele y aquí digo, es transversal, tomar mejor la decisión de terminar la entrevista (Representante Los Ríos).

Consistente con lo señalado por los participantes, a partir de la encuesta aplicada a entrevistadores/as por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, respecto a los casos complejos, sobre el 80% de los encuestados plantea que ha debido entrevistar a NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje, NNA reticentes o que se haya retractado y niños y niñas en edad preescolar. Menores menciones reciben los NNA de pueblos originarios (26,9%) o migrantes con lengua materna distinta al español (7,8%). A nivel global sólo el 4% ha requerido un traductor o intérprete, situación que es más frecuente en regiones de la primera etapa de implementación, Tarapacá (14%) y Antofagasta (9%). Sólo un 4,2% de los consultados declaró haber asistido a una EIV donde estuviera presente un traductor o intérprete.

Por su parte, a partir de la información aportada por la fiscalía nacional, solo las fiscalías de Tarapacá, Coquimbo, Biobío y La Araucanía informan que en el período evaluado no se han presentado NNA con necesidades especiales, mientras que la siguiente tabla informa sobre el tipo de necesidad presentada.

Tabla N° 10. Número de víctimas con necesidades, tipo de necesidades y medidas adoptadas

wRegión	N° Víctimas necesidades	Tipo necesidades	Medidas adoptadas
Atacama	11	Víctimas con dificultades en la expresión del lenguaje, debido a condición TEA.	Realizar EIV con dupla, adecuar lenguaje, cuidar volumen de voz, regular o minimizar contacto físico y estímulos de luz. Suspensión de la EIV para continuar construyendo en rapport. Mostrar la sala de EIV antes de la diligencia.
		Autorización por fiscal para que NNA con TEA acuda a entrevista con animal de compañía.	Disminuir comparecencia de público en horario asignado por dg. de TEA y favorecer ingreso de mascota para disminuir carga ansiosa.
		Disminución auditiva leve, NNA usaba audífono en uno de sus oídos.	Se informó al entrevistador (NNA no tenía mayor dificultad para expresarse y escuchar, porque entendía) y se sugirió que verbalizara de forma clara y pausada en caso de que el NNA no escuchara o pidiera repetir pregunta.
		Trastorno cognitivo leve - problemas en aprendizaje.	Se informa en la pauta de evaluación sugiriendo, según lo aportado además por el adulto responsable del NNA, que durante la entrevista las preguntas en caso de no ser entendidas puedan ser reformuladas, que se realicen de manera pausada, manteniendo atención si el NNA está comprendiendo lo consultado, ya que en algunos casos mantienen problemas de retención de información.
		Trastorno del lenguaje por Dislexia, el NNA intercambiaba las palabras en la oración -dificultades para expresar algunas palabras o frases.	Se advierte en pauta de evaluación que las preguntas en caso de no ser entendidas puedan ser reformuladas, que se realicen de manera pausada, manteniendo atención si el NNA está comprendiendo lo consultado, ya que en algunos casos mantienen problemas de retención de información.
Los Ríos	2	Víctimas con trastorno del espectro autista (TEA)	Se utilizan elementos de autorregulación emocional y estimulación sensorial, en específico se cambiaron sillones por cojines de contención emocional y se instaló provisoriamente alfombra de goma eva.
Aysén	1	Víctimas con trastorno del espectro autista (TEA)	Se privilegió entrevista con psicólogo entrevistador de URUVIT.

Fuente: Elaboración propia a partir de sistematización de oficios de respuesta de la fiscalía nacional.

Respecto a la necesidad de uso de intérprete para el desarrollo de EIV, ninguna fiscalía regional reportó datos o casos asociados, según lo que se consigna en el oficio de respuesta de la Fiscalía Nacional.

Citación para declarar sobre la metodología EIV.

A partir de la información entregada por los organismos que integran el sistema, se reportan solo dos citaciones a declarar sobre la metodología en el juicio oral, lo cual fue informado por la Policía de Investigaciones de Chile en Tarapacá y por la fiscalía nacional en Maule, aunque esta última institución señala no contar con información de esta materia en otras regiones.

Por su parte, a partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sólo el 3,4% de los entrevistadores manifestó haber sido citado a declarar sobre la metodología de la EIV en un juicio oral.

A nivel cualitativo, consistentemente a lo expuesto por las instituciones, prácticamente ningún entrevistador/a de los participantes ha sido citado a declarar respecto de la metodología empleada, salvo un caso en Antofagasta, en que una entrevistadora había sido citada por una fiscal, pero que finalmente desistió, donde ninguna reconoció haber sido citada para declarar sobre la metodología de las EIV en algún juicio oral.

A mí me pasó, pero no logré declarar, pero me citaron, fui al Tribunal, fue por Mejillones. La Fiscal me llamó y me dijo que estaba citada y me llegó un correo inclusive que estaba citada a un juicio oral porque me iban a tomar declaraciones. Yo tuve que ir a Mejillones para coordinar con la Fiscal el tema, pero me dispensó, pero aun así quedó como la puerta abierta a que van a pasar esas situaciones y la verdad yo no sabía, fui a ver la entrevista nuevamente y todo el tema, pero no sabía qué me podían preguntar. La verdad no manejaba mucho el tema de eso, más de lo que me dijo la Fiscal, pero gracias a Dios no pasé porque la verdad estaba nerviosa. (Entrevistadores Antofagasta).

Había unos puntos en la entrevista revisándola nuevamente donde la Fiscal, que al parecer no tenía mucho conocimiento de la ley, me preguntaba "oye, ¿pero tú puedes hacer esta pregunta?", "¿por qué hiciste esto, por qué le preguntaste dos veces al niño tal cosa?", "pero oye, él te dijo esto", entonces como que me cuestionó varias situaciones de lo que nosotros hacemos en la entrevista. Yo hago lo que dice el protocolo y cuando pregunto dos veces en muchas ocasiones es por el tema que ellos mismos, en la muela porque no escucharon, uno tiene que decirle al niño, "como tú ya me dijiste que te pasó tal cosa, cuéntamelo de nuevo desde el inicio" solamente para que vuelvan a escuchar ellos. (Entrevistadores Antofagasta).

4.1.4 Intermediación en la Declaración Judicial

La intermediación es la manera en que se materializa operativamente la recepción del testimonio del NNA, víctima o testigo, con un entrevistador o entrevistadora denominado intermediario/a, quien traspa las preguntas que dirigen los y las intervinientes por intermedio del juez/a presidente o del juez/a de garantía, durante el juicio oral o prueba anticipada, según corresponda.

En el periodo evaluado se informan 469 intermediaciones en la declaración judicial de NNA en las regiones de las dos primeras etapas de implementación de la ley.

4.1.4.1 Caracterización de la intermediación

A continuación, se analizarán las características de las intermediaciones realizadas, considerando tanto la composición de los delitos a que corresponden las intermediaciones, como el tipo de participante en la intermediación (víctima o testigo).¹⁷

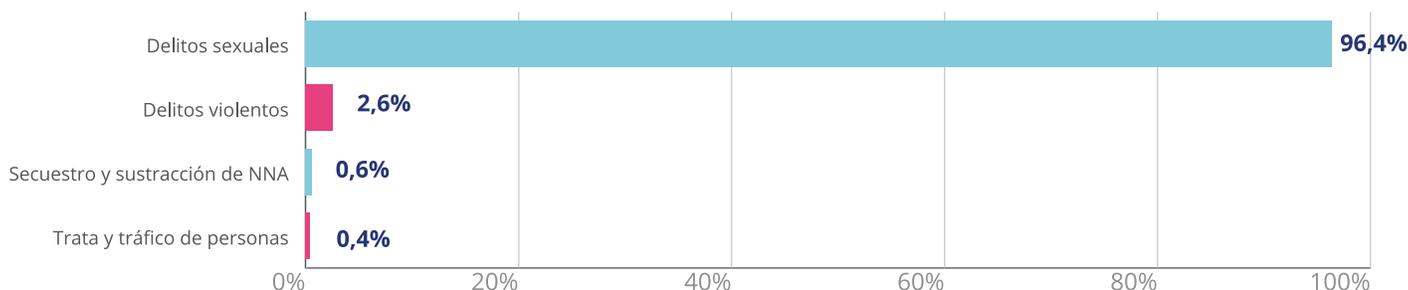
Delitos de las intermediaciones

Al igual que en el caso de las EIV, la gran mayoría de las intermediaciones realizadas corresponden a

17 No se dispuso para la ejecución de esta evaluación de información referente al género y la edad de los y las participantes de la intermediación.

delitos sexuales. Como se muestra en el gráfico siguiente, de las 469 intermediaciones realizadas durante el periodo observado, el 96,4% corresponde a delitos sexuales y el 2,6% a delitos violentos. Por otra parte, los delitos de secuestro y sustracción de NNA, así como trata y tráfico de personas, representan solo el 0,6% y el 0,4% respectivamente.

Gráfico N° 29. Intermediación por tipo de delito. (N: 469)



Fuente: Elaboración propia en base a la información entregada por las instituciones del sistema.

Tipo de interviniente en la intermediación en la declaración judicial¹⁸

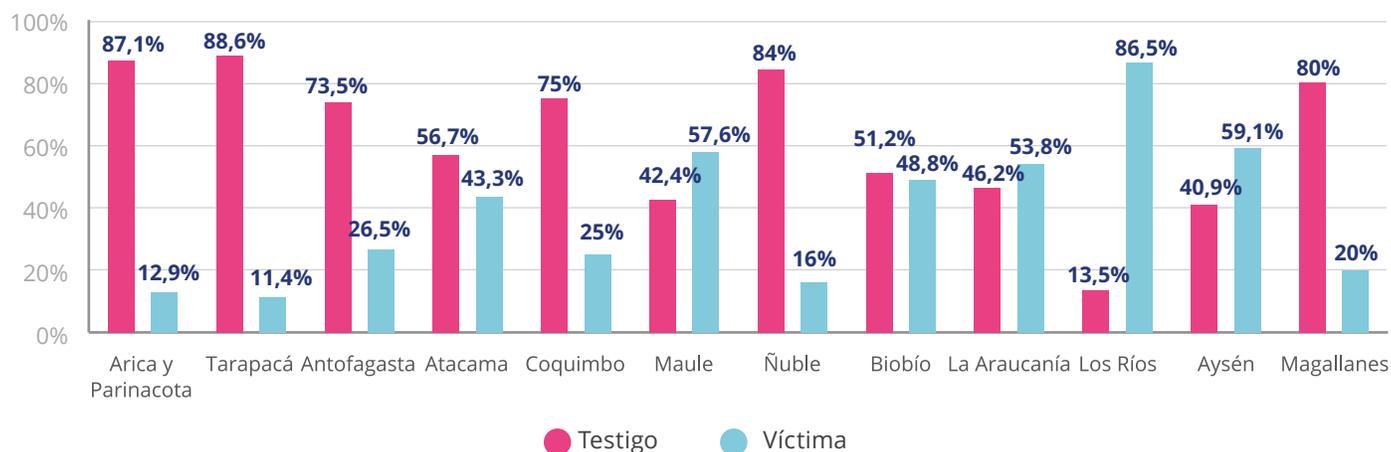
De acuerdo con la información proporcionada por el Poder Judicial, en las intermediaciones realizadas, el 42% de los NNA corresponden a víctimas y el 58% a testigos.

Como se aprecia en el gráfico siguiente, en todas las regiones de la primera y segunda etapa de implementación, la mayoría de los NNA que prestan declaración judicial lo hacen en calidad de testigo. Asimismo, en seis de estas doce regiones, los NNA que declaran en calidad de testigo duplican o más a los NNA víctimas, observándose incluso en la región de Tarapacá que los NNA que declaran en calidad de testigo superan a los que lo hacen en calidad de víctima en 88,6 puntos porcentuales.

Esta relación, presenta una distribución diferente en las regiones del Maule, La Araucanía, los Ríos y Aysén, aunque la proporción de NNA víctimas que declaran es mayor a la de testigo, la diferencia entre estos grupos es menor, observándose una distancia de 10 puntos porcentuales o similar, excepto el caso de los Ríos cuya diferencia supera los 70 puntos porcentuales.

18 Poder Judicial en su registro denomina de forma habitual a las víctimas como testigos de juicio oral.

Gráfico N° 30. Participación de víctimas y testigos en la intermediación, por región. (N: 469)



Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

Aplicación del artículo 14 de la Ley 21.057

De las 469 intermediaciones informadas en el periodo evaluado, se observa que en veinte oportunidades se verificó la declaración voluntaria en juicio de adolescentes, en conformidad al artículo 14 de la Ley 21.057, que señala que “cuando así lo manifestaren (NNA) libre y voluntariamente, podrán declarar en el juicio sin la intervención de entrevistador”.

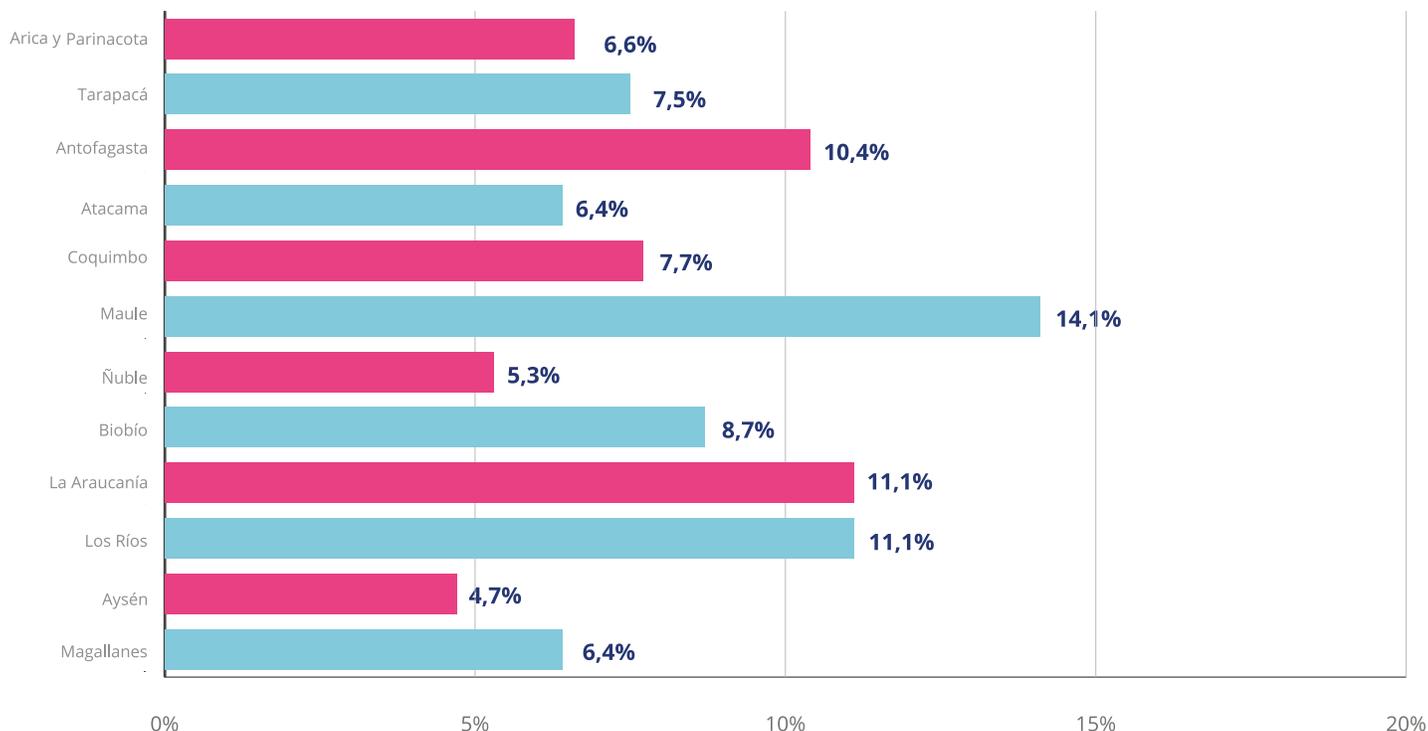
Distribución de la realización de intermediaciones

En este apartado, se revisará la distribución regional y por institución de las intermediaciones informadas, así como su distribución temporal.

Intermediaciones por región

En el gráfico siguiente, se observa la distribución de las intermediaciones por región. Las regiones de Antofagasta, Maule, La Araucanía y Los Ríos (10,4%, 14,1%, 11,1% y 11,1%, respectivamente), son las regiones que cuentan con más casos (49, 66, 52 y 52 casos respectivamente). Por otra parte, algunas de las regiones concentran menos del 6,0% de las intermediaciones realizadas, como es el caso de las regiones del Ñuble y Aysén con 5,3% y 4,7%, respectivamente.

Gráfico N° 31. Intermediaciones por región. (N: 469)

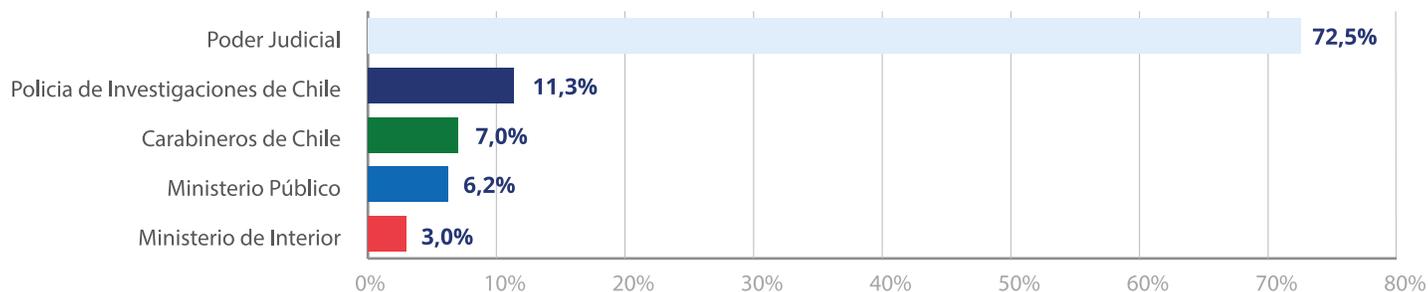


Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

Intermediaciones por institución

Considerando las 469 intermediaciones informadas en el periodo evaluado, el Poder Judicial concentra el 72,5% (340 casos, de los cuales 20 fueron realizados en el marco de la aplicación del artículo 14 de la Ley 21.057), la Policía de Investigaciones de Chile el 11,3% (53 casos), Carabineros de Chile el 7,0% (33 casos), Ministerio Público el 6,2% (29 casos) y Ministerio del Interior y Seguridad Pública el 3,0% (14 casos), este último atendiendo casos excepcionales en los casos de insuficiencia de entrevistadores/as en la región.

Gráfico N° 32. Intermediaciones por institución. (N: 469)



Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

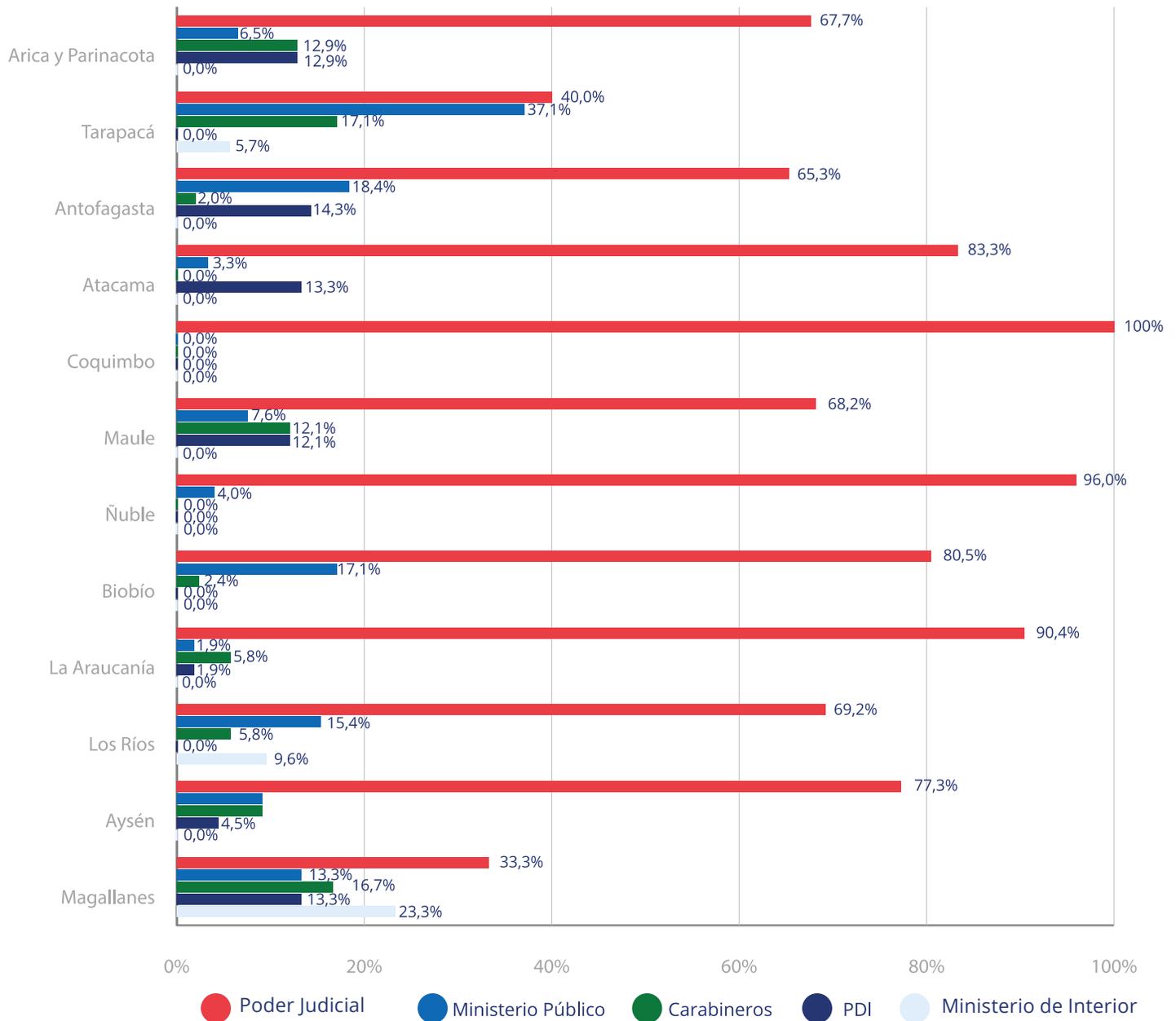
Como se observa en el siguiente gráfico, la distribución en las regiones de la primera y segunda etapa de implementación ha sido heterogénea. Sin embargo, se observa que el mayor número de intermediaciones fueron realizadas por intermediarios pertenecientes al Poder Judicial.

Del análisis se desprende que, en la región de Coquimbo, el 100% de las intermediaciones (36 declaraciones judiciales) fueron realizadas por intermediarios del Poder Judicial, vale decir, por jueces y juezas. En Ñuble, por su parte, destaca que sólo dos instituciones realizaron intermediaciones: La Policía de Investigaciones con un 4% (1 intermediación) y el Poder Judicial con un 96% del total (24 de las 25 intermediaciones realizadas). Otra región que destaca con una alta participación de jueces y juezas como intermediarios es, la Araucanía, realizando el Poder Judicial el 90% de las intermediaciones (47 de 52 intermediaciones).

Por otra parte, en cinco de las doce regiones de primera y segunda etapa, no hubo participación de intermediarios pertenecientes al Ministerio Público. A saber: Tarapacá, Coquimbo, Ñuble, Biobío y Los Ríos.

Con respecto al rol Ministerio del Interior y Seguridad Pública, destaca su participación en la región de Magallanes, donde dieron cobertura al 23% de las intermediaciones, vale decir, a 7 de las 30 intermediaciones realizadas en la región en el período examinado. Por último, es destacable que, en la región de Magallanes, se observa una distribución con menos concentración entre las instituciones participantes, siendo el Poder Judicial y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública las instituciones con mayor cantidad de intermediaciones, seguidos de Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones y del Ministerio Público.

Gráfico N° 33. Intermediaciones por institución y región. (N: 469)



Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

Distribución temporal de las intermediaciones

Como se observa en el gráfico siguiente, en que se presenta el número de intermediaciones realizadas mensualmente, es posible observar una fluctuación consistente durante el período de medición, existiendo una marcada alza en el número de intermediaciones en el mes de mayo de 2022 (71 intermediaciones), para luego descender en julio de 2022 y aumentar gradualmente en agosto de 2022.

Gráfico N° 34. Intermediaciones realizadas por mes. (N: 469)



Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

Es importante destacar que durante el período comprendido en esta evaluación el promedio mensual de intermediaciones es de 42.6, existiendo una frecuencia constante en el número de intermediaciones mensuales realizadas.

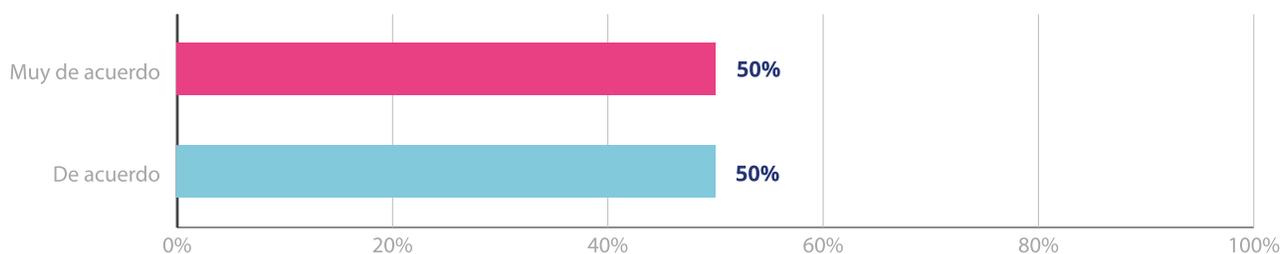
Coordinación y gestión interna para la intermediación en la declaración judicial

En relación con la coordinación y gestión interna de las intermediaciones, a continuación, se analizará la percepción de los/as intermediarios/as dada a conocer mediante la encuesta y los grupos focales realizados en el marco del estudio de percepción ejecutado en el contexto de este proceso de evaluación. De acuerdo con los temas abordados en esta instancia, a continuación, se expondrán los resultados vinculados a la asignación de las intermediaciones, la coordinación con intervinientes para la ejecución de la intermediación en juicio oral y el funcionamiento de los equipos de comunicación con jueces e intervinientes.

Asignación de las intermediaciones.

Respecto a la notificación de las intermediaciones, ante la afirmación “Se me ha notificado con tiempo suficiente la fecha de realización de los juicios orales a los cuales debo acudir”, el 50% respondió estar muy de acuerdo y el otro 50% declaró estar de acuerdo con tal afirmación, de lo cual se desprende que respecto del 100% de los/as intermediarios/as encuestados/as), hubo una óptima y oportuna comunicación y notificación de la fecha en la que debe asistir a realizar la intermediación.

Gráfico N° 35. Se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio (N:2)



Fuente: Elaboración propia encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la Ley N° 21.057.

Respecto a la designación de intermediarios/as, en general los representantes institucionales que participaron de los grupos focales señalan que dicha designación llega desde el Juzgado de Garantía y posteriormente, el Tribunal Oral en lo Penal puede decidir si mantiene o modifica dicha designación.

El sistema funciona bien, en forma expedita, porque a nosotros nos llega la causa desde un Juzgado de Garantía, donde ya viene designado un intermediario, ese intermediario se puede mantener o cambiar en el Tribunal Oral por distintas razones. (Representante, Maule).

En la mayoría de las regiones, se señala que existe efectivamente una modificación de la designación, para que –en el caso de los intermediarios/as del Poder Judicial- exista una carga equilibrada de trabajo, y además todos puedan cumplir con las intermediaciones mínimas para poder evaluarse y revalidar la acreditación.

Cuando llega el auto de apertura al Tribunal Oral, es ahí que el tribunal lo recibe con un nombre y decide si mantenerlo o modificarlo, y ahí se conjugan una serie de factores más bien prácticos que nada (...) pero se hizo este pool de jueces que están en la nube y se va siguiendo un orden correlativo porque la idea es que intermediemos una cantidad de veces equitativa, primero para contar con el mínimo de intermediaciones que se nos exige por parte del Ministerio de Justicia para poder mantener la acreditación y para ser evaluado y 2 para que haya una carga equitativa del trabajo. (Entrevistador/a, Biobío).

Se hizo un protocolo un acuerdo interno básicamente lo que se trata que siempre haya una rotación de los intermediadores para que cada uno se lleve una carga de trabajo más o menos equilibrada en eso me encargo yo personalmente y de tal manera que todos tengan más o menos en promedio la misma cantidad de intermediaciones a lo largo del tiempo. (Representante, La Araucanía).

Por otra parte, un hito importante a considerar es que en todas las regiones de la primera y segunda etapa se privilegia la asignación de jueces o juezas para que cumplan la labor de intermediación. Esto, partir de la instrucción de la Corte Suprema en tal sentido¹⁹. La mayoría de los consultados/as –tanto jueces, como funcionarios de instituciones externas- consideran que esta medida ha sido buena, por una parte, para descongestionar la carga de trabajo que tienen en las otras instituciones, y por otra, por la idoneidad de los jueces y juezas para realizar esta labor.

¹⁹ En oficio 180 Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial que informa sobre implementación de la Ley N° 21.057, se señala que por Resolución de la Corte Suprema del 1 de agosto del 2022, se ordena preferencia para designar a jueces acreditados.

Bueno, en el caso nuestro como instrucción de la Corte nos llegó que primero para designar mi intermediador debe ser PJUD. Aquí en la región tenemos 5 intermediadores PJUD. Hay un magistrado que se estaba acreditando, que está ahí con un tema, que podríamos llegar a un sexto quizás. Ahora último se incorporó un magistrado que venía de laboral y también está haciendo las gestiones para incorporarse y poder acreditarse, está haciendo los cursos que son prerequisites y todo. (Representante, Ñuble).

En todas las regiones también se indica que la cantidad de jueces y juezas que se acreditan como intermediarios ha aumentado, e incluso, en algunas regiones solo ejercen como intermediarios/as. En regiones de la segunda etapa, la implementación del sistema partió con dicha condición.

En el caso nuestro siempre han sido los magistrados desde que comenzó este sistema y en la medida que se han ido haciendo más audiencias e intermediaciones los jueces han tenido más práctica y se ha hecho más fluido y natural. Nosotros partimos con dos jueces habilitados, hoy día tenemos tres y pronto tendremos el cuarto. (Representante, Coquimbo).

Además, se indica una serie de razones por las cuales es más conveniente que los jueces y juezas sean las encargadas de intermediar. En primer lugar, como ya se mencionó es necesario que los magistrados/as que intermedian tengan una cantidad determinada de intermediaciones al año para que puedan evaluar sus entrevistas y así poder revalidar la acreditación.

En el caso del Poder Judicial a nosotros por efectos de las intermediaciones también hay una instrucción de que debemos privilegiar la intermediación de los jueces para que pueda acreditarse, porque ellos deben tener una cierta cantidad de intermediaciones en el año para volver a acreditarse. (Representante, Antofagasta).

Por otra parte, también se señala que, dada la formación profesional, jueces y juezas pueden manejar de mejor manera la dinámica de un juicio respecto a funcionarios de otras instituciones que tienen intermediarios/as acreditados. Esto, sobre todo, al momento de levantar causales y al momento de dar instrucciones a los intervinientes en la fase previa para el desarrollo de una intermediación óptima.

En estricto rigor nosotros en los juicios orales partimos de la base en que habiendo jueces acreditados, fueran jueces que ingresen a la sala especial, es como una dinámica en el juicio oral que se maneja bien por un juez acreditado, no digo que los funcionarios policiales no se manejen bien, pero ellos vienen con otra preparación, nosotros somos del tribunal, los jueces, ellos siempre van a declarar como testigos, entonces creo que para ellos va a ser más dificultoso parar alguna pregunta compleja o que tiene que ser parada, levantar causales, porque también se enfrentan a un tribunal, en cambio un juez tiene más ímpetu para parar y plantar las causales, para en una fase previa hacer todas las precisiones necesarias. (Entrevistador/a, Biobío).

En tercer lugar, algo señalado por actores externos al Poder Judicial, es que la posición de intermediarios hace que los jueces se sensibilicen de una manera distinta ante la situación del NNA víctimas de delitos contemplados en la Ley N° 21.057, posicionándolo en un lugar distinto frente al dolor de las víctimas, lo que a juicio de un entrevistado no se da cuando ellos están en su rol tradicional.

Un análisis que hice y decía “pon al juez en frente del niño contando la historia y es otra dimensión de lo que pueda pasar en ese juicio, entonces ahora que los jueces tienen la posibilidad de ponerse como intermediarios es que ella dice “igual es fuerte para nosotros” ellos no están acostumbrados (...) eso los sensibiliza y acerca a la realidad del niño y te juro que la contratransferencia que puede haber ahí, que es un término bien psicológico, que ocurre entre quien entrevista y el niño, esa energía de dolor, historia, circunstancias y resguardado estando en un estrado. (Entrevistador/a, Biobío).

Por último, uno de los elementos que más se releva para señalar las ventajas de que sean los jueces y juezas quienes ejerzan como intermediarios/as, es la enorme carga de trabajo de las y los funcionarios de las otras instituciones que conforman el sistema. Dado que todos los entrevistadores/as también son intermediarios/as, se manifiesta que agregar la función de intermediario/a se vuelve una situación insostenible, por lo que esta decisión también apunta a descongestionar el sistema. También se señala que en caso de tener que designar obligatoriamente a un funcionario de otra institución, se intenta que no sea de la URUVIT, ya que ellos tienen una carga mayor en la implementación de la ley y adicionalmente se pueden tener objeciones por parte de la defensa por ser parte del Ministerio Público.

Cuando la magistrada nos contó que ellos propenden hacer la intermediación y les gusta más hacerlo, yo quiero decir que eso es lo único fantástico que me ha pasado desde que partió la ley y quiero decirlo porque es importante, porque nosotros además de ser entrevistadores, evaluadores, profesionales de URUVIT, somos intermediarios y estamos formados para eso y en Concepción, por lo menos, no hemos ido a ninguna intermediación, son todos magistrados los que van a ir. (Entrevistador/a, Biobío).

Tratamos de ocupar solo intermediadores jueces pues sabemos que el sistema tiene una sobrecarga importante. (Representante, Atacama).

Los actores que no forman parte del Poder Judicial relatan que efectivamente los requerimientos a funcionarios de otras instituciones para intermediar han descendido. Y se les llama principalmente cuando por alguna razón existe una baja dotación de jueces acreditados o por alguna circunstancia por la que el intermediario/a designado no pueda asistir. En los casos donde todavía se designan a intermediarios/as de otras instituciones se busca revertir esta medida.

Tampoco nos citan tanto, los jueces hacen esa función y cuando los trasladan a la Corte de Apelaciones o están de vacaciones requieren de Carabineros o de Policía de Investigaciones. (Entrevistador/a, Tarapacá).

Y tenemos un tema, pero ya lo estamos planteando con los tribunales de Cañete y Los Ángeles, que se nombró a nuestros entrevistadores investigativos que también son intermediarios, se les nombro intermediarios por el tribunal del Biobío, por el tribunal de Cañete (...) Está planteado en la Comisión de Justicia Penal y ya tuvimos reunión de coordinación con la Subcomisión de entrevistas investigativas, eso está en vías de conversarse todavía. (Representante Biobío).

Un ámbito analizado por los consultados es que al momento de la asignación del intermediador no se contrastan las potenciales inhabilidades que puedan existir al atender al NNA en alguna instancia de la red, lo cual es visto como una situación que se debe tener presente al momento de coordinar con el Poder Judicial.

Nosotros podríamos tener una inhabilidad de que ese niño se estuviera atendiendo, por ejemplo, en el centro de apoyo a víctimas de Temuco o en el punto de atención de Collipulli o en el centro víctimas de Angol y podría pasar que el psicólogo de ese niño, sea el mismo intermediario y eso hoy día, porque claro nosotros nos llega la notificación, la causa es el número tanto y X día tú tienes que ir al tribunal y obvio que uno no se puede negar, pero no tenemos cómo contrastar esa información para saber si estamos habilitados realmente para poder ejercer esa intermediación, eso también esos son nudos críticos que tenemos que ir viendo ir coordinándonos con el Poder Judicial para evitar que el intermediario llegue por ejemplo, le den las características del niño y luego diga bueno yo lo atiendo en el centro de apoyo víctimas, no puedo hacer la declaración y que eso no nos pase. (Representantes La Araucanía).

Coordinación en la designación de intermediarios/as.

En referencia a la coordinación para la designación de intermediarios/as, en las distintas regiones los participantes de los grupos focales señalan que esta se ha ido perfeccionando, estableciendo plazos prudentes de notificación y procurando no asignar intermediaciones cuando la persona está de vacaciones o con permisos administrativos.

Hubo en los dos o tres primeros meses una dificultad, porque a los entrevistadores se les designaba intermediador con muy poca anticipación. Te digo de un día para otro, con dos días de anticipación, o sea ahora no lo digo como una crítica al PJUD, más bien estoy constatando que ocurre así, porque es parte de la entrada en vigencia, yo te diría que el primer trimestre fue así. (Representante, Ñuble).

La administradora usualmente me consulta cuando voy a salir de permiso o vacaciones, entonces tiene claro la fecha en que no voy a estar, entonces ya saben que me tienen que designar (...) al inicio, en el tribunal no se había tomado la medida de notificármeme la resolución que me designaba, porque partían de la base que yo iba a estar designada, y en algún momento se produjo un problema en que yo no integraba y no me habían notificado y me enteré el mismo día, entonces ahí ya se tomó, se instruyó que debía ser notificado como cualquier intermediario, etc. (Intermediador/a, Aysén).

Las fórmulas que ocupan en cada región para la notificación de los intermediarios/as son distintas. En algunos casos se señala que como la resolución respecto a la designación de intermediario/a es decretada con tanta anticipación desde el Juzgado de Garantía, una semana antes el Tribunal Oral en lo Penal les hace un recordatorio a los intermediarios/as designados. Esto es útil, dado que, si excepcionalmente la persona está de vacaciones o con licencia, tienen un margen de tiempo para generar acciones que lo remedien como designar un nuevo intermediario/a o fijar una nueva fecha de audiencia.

Acá la intermediación llega ya asignada por el Juzgado de Garantía. Nosotros como Tribunal Oral recibimos la información de quienes ellos han designado como intermediador. Una vez que nosotros lo recibimos acá se le va a notificar de la audiencia de juicio al intermediario, pero como ocurre con tanto anticipación, porque nosotros tenemos un plazo hasta 60 días para programar el juicio, lo que hacemos es que una semana antes también tenemos un WhatsApp con los intermediarios entonces una semana antes se les manda un mensaje recordando que la intermediación de la semana que viene o como 10 días antes se le avisa (...) nos pasa sí a veces que cuando recordamos, "oh! yo estoy con permiso o licencia" pero también eso nos da un plazo como para poder fijar una nueva audiencia, para volver a designar intermediario si se requiere. (Representante, Antofagasta).

En otros casos se señala que es suficiente con la notificación que les llega de forma adelantada al momento de la designación.

Así nosotros nunca tenemos problema de coordinar intermediadores, de notificarlos porque aparte del modelo es que es en el mismo momento que se genera la resolución que fija día y hora el juicio, va con el nombre del juez que es intermediario, por lo tanto, inmediatamente queda avisado, estamos hablando dos meses antes por lo menos. (Representante, La Araucanía).

En una región se señala que, debido a que el tribunal notifica al intermediario/a la fecha correspondiente al inicio del juicio, el que puede durar varios días, no se tiene seguridad de qué día se presentará el NNA a declarar y la fiscalía no siempre le informa al intermediario/a con la consecuente posibilidad que el juicio se suspenda. En este marco, un representante del Tribunal Oral en lo Penal señala que personalmente asume el rol de informar al intermediario/a la fecha y hora para que no exista el riesgo de que el juicio se suspenda.

Un tema a arreglar es que no se estableció de quién es la responsabilidad de informar a los intermediadores qué día deben ir a juicio, nosotros como tribunal los notificamos para la fecha en que el juicio se inicia, pero si el juicio demora siete días y en el quinto día la Fiscalía decide pasar al NNA, a veces la Fiscalía no le informa al intermediador (...) para evitar ese tipo de dificultades y que no se nos caiga el juicio, pero sobre todo, para no incurrir en faltas con el menor, decido por mi cuenta comunicarle al intermediador qué día debe ir. (Representante Magallanes).

Sin embargo, de igual forma se relatan algunas situaciones donde efectivamente funcionarios (ya sea jueces, o intermediarios externos al Poder Judicial) son notificados en un último momento para realizar como intermediarios/as. Esta designación repentina en general causa conflictos para los convocados, sobre todo si provienen de una institución distinta al Poder Judicial, ya que tienen que trasladarse a un lugar fuera de su trabajo a realizar estas labores. Además, señalan que no existe la posibilidad de negarse a dicha asignación.

A mí me carga ser intermediario, si yo pudiera renunciar a ser intermediario y quedarme solo como entrevistador, lo haría, porque en realidad a mí me han llamado 2 veces para hacer intermediación y ha sido horrible porque me han llamado un día domingo a las 8 de la mañana y me dicen "mañana tiene que ir a tal parte" y yo les digo "pero yo estoy planificando con otras cosas" y me dicen "no, usted está designado" (Entrevistador/a, Biobío).

A veces me comunican a mí que tengo que intermediar en una sala como en 15 días más, y a veces me han comunicado el día antes, ¿ya? De hecho, por ejemplo, la semana pasada intermedí en dos ocasiones, la pasada, sí, fueron dos veces. En una estaba designada una jueza que no pudo ir, tenía audiencia, intermedí yo, y en la otra estaba designado otro juez y tampoco, por lo menos fui designado yo porque yo no tenía juicio en ese momento. (Entrevistadores/as, Ñuble).

Incluso se señala que a un funcionario de una institución distinta al Poder Judicial se le puede citar a un juicio como testigo, y en el mismo momento se les comunica que deberán ejercer como intermediarios/as.

Es en el momento. Al menos, a mí me ha pasado que en el momento uno va, igual cómo va a declarar testigo, cuando voy al estrado, en ese momento me dicen ya pues usted hará la intermediación y el fiscal te entrega los antecedentes y en teoría en ese momento me van mandando todo. (Entrevistador/a Arica).

En otras temáticas relacionadas con la coordinación de la designación, representantes de algunas regiones señalan que han tenido problemas de coordinación, debido a que se designa a una misma persona para que realice una entrevista videograbada y una intermediación durante un mismo día. En ese sentido se señala que sería óptimo que hubiese un sistema integrado, ya que se señala que el Ministerio Público no realiza los agendamientos de los entrevistadores/as a partir de una plataforma unificada con el Poder Judicial, por lo que éste designa a entrevistadores/as que ya tienen designada una EIV. Esta plataforma unificada ayudaría a disminuir los posibles problemas de colisión de funciones o duplicidades.

Nos están asignando una intermediación y una EIV el mismo día, para el mismo entrevistador, ahora es porque claro, acá quizás pueda levantar un nudo crítico que funciona a nivel nacional, pero Poder Judicial se utiliza el registro de entrevistadores y bloquea a la persona porque ya se solicitó, pero en cambio el Ministerio Público no hace ese agendamiento por el sistema que tiene, digamos, Justicia. Entonces el tribunal cuando va a buscar un intermediario en el registro de entrevistadores podría estar disponible una persona que ya fue citada a una EIV. (Representante, La Araucanía).

De todas formas, se comenta que este tipo de situación se dio en los primeros meses de puesta en marcha de la ley en la región, pero que han logrado subsanar esta descoordinación del Ministerio Público con el Poder Judicial.

Y luego lo otro que ocurrió, es que tampoco había un diálogo en ese primer trimestre entre la agenda del tribunal y la planificación de las otras tres instituciones para entrevistas. Por lo tanto, por ejemplo, nos ocurrió el primer trimestre y eso se revolió yo te diría a partir de septiembre más o menos, agosto-septiembre del año pasado, y es que por ejemplo teníamos el viernes entrevista en Chillán agendada con el niño confirmado (...) y el TOP la ponía de intermediadora y eso significaba que ella tenía que ir al tribunal a hacer la intermediación, pero yo el día antes tenía que sacarla de la entrevista y poner a otra entrevistadora a cubrir. (Representante, Ñuble).

También existen magistrados/as que señalan que en ocasiones se les ha pedido que intermedien en momentos que están en alguna audiencia. Sin embargo, afirman que estas situaciones no son comunes, o se dan en determinadas ocasiones cuando tienen que reemplazar a un intermediario/a que no pudo asistir.

Como yo no estoy en el tribunal, lo que hacen en general es que el jefe de unidad de causas me pregunta, si en tal fecha estoy disponible y luego me designan, porque me ha pasado que se les ha pasado y me han designado para el mismo día que estoy en sala, pero han sido las menos. (Intermediador/a, Tarapacá).

Entonces también nos pasa lo mismo un poco que a veces se designa el juez y después estamos los administradores ahí, o "me asignaste al juez yo lo tenía en sala, estaba redactando" entonces también nos pasa esos temas con las designaciones de los intermediarios. (Representante, Antofagasta).

Por su parte, una problemática puntual que se menciona en una región es la posibilidad de que en la oferta de prueba no se especifique que viene como testigo una víctima NNA, por lo que no existe un intermediario designado. En esos casos, se ha resuelto buscar algún juez acreditado que pueda intermediar o en otros casos, se ha recurrido a personal de Carabineros o PDI.

Las preparaciones de juicio oral con la oferta de la prueba por parte de los intervinientes en que el Ministerio Público, los querellantes, los defensores, están acostumbrados desde el día uno que se ofrecen estos testigos de una manera muy general, muy global, en que el juez de garantía tampoco, por la dinámica rápida de las audiencias, no se detiene a preguntar y los auto de apertura llegan sin la información de identificación concreta de quien viene ofrecido como testigo y nos hemos visto enfrentados que al día que ya empieza el juicio oral, que ya se empezó y viene el primer testigo, testigo víctima, menor de edad, sin intermediario asignado, eso a nosotros nos ha pasado en Los Ángeles en más de una oportunidad. (Entrevistador/a Biobío).

Por último, en algunas regiones se levanta la preocupación en relación a la preferencia de sexo del intermediario/a, la cual puede ser manifestada por el NNA o por la persona a cargo. Si bien, esto no es algo que sea preguntado directamente al NNA, en algunos casos existe una manifestación espontánea de la preferencia de mujeres, dada la experiencia de abuso de la víctima. Esto puede provocar que, dado que en estas regiones hay una minoría de mujeres intermediarias, éstas necesiten trasladarse a otros puntos de la región ante dicha petición, lo que complica por la ya mencionada alta carga de trabajo de entrevistadores/as e intermediarios/as.

Son 4 mujeres de las 12 y de las 4, 1 es una funcionaria de Carabineros de Cabo de Hornos entonces no es llegar y trasladarla para que venga a ser intermediadora en un juicio. En este caso fue una petición que hizo la mamá a horas de la declaración. (Representante, Magallanes).

Y también nos ha pasado de que de repente se pide intermediario de sexo femenino, entonces también ahí nos cuesta porque veces acá no hay y hay que ir Antofagasta, en Antofagasta tiene que trasladarlos y (...) son tres horas para acá de repente en bus, dos horas y media en auto entonces no es llegar y hacer esta coordinación porque además ellos tienen otras funciones también. (Representante, Antofagasta).

Ejecución del proceso de intermediación

Protocolo de ingreso de los NNA a tribunales.

La primera fase del proceso de ejecución de la intermediación inicia con el ingreso de los NNA a las dependencias del Tribunal Oral en lo Penal, para lo cual se debe cumplir con el protocolo de ingreso. En términos generales los actores en las distintas regiones consultadas tienen mayoritariamente opiniones favorables respecto al cumplimiento del protocolo de ingreso. Sin embargo, en algunas regiones se espera avanzar en disminuir los tiempos de espera de los NNA para realizar su declaración.

Existen elementos comunes en los relatos de los actores de las distintas regiones respecto al protocolo de llegada y acceso del NNA al tribunal, con algunas variaciones específicas. En primer lugar, en algunas regiones se menciona la existencia de una instancia donde los NNA previo a la audiencia, van a conocer la sala y son acompañados por profesionales de URAVIT.

La visita previa que nosotros llamamos que es cuando el NNA va hasta el tribunal a conocer la sala, va acompañado de alguien de la URAVIT (...) En esa visita nosotros como unidad vemos al niño y conversamos brevemente con él. (Representante, Aysén).

El momento en que llega el NNA a tribunales requiere una coordinación estrecha del Tribunal Oral con la URAVIT para que la víctima permanezca el menor tiempo posible en el tribunal. En general, los actores señalan que existe una buena coordinación con esta unidad, utilizando canales de comunicación como el WhatsApp. Por otra parte, una vez que el NNA ingresa al edificio, se activa un protocolo –bastante homogéneo en las distintas regiones-, el cual consiste en contar con una entrada diferenciada dentro del tribunal y el despeje de todos los lugares por los cuales circulará el NNA.

Tenemos una coordinación muy estrecha con la URAVIT (...) tenemos muy buenas relaciones, incluso realizamos algunas reuniones periódicas con respecto a esta ley para ir afinando algunos detalles nuestros o de ellos (...) Tratamos de que el menor esté el menor tiempo posible desde la coordinación, de que esté solo unos minutos antes de la hora que tiene que declarar en el tribunal, se despeja escaleras y ascensor para que no tenga contacto con otras personas, nuestra sala está en el cuarto piso, se despeja el piso, queda solamente la persona de URAVIT, la persona del tribunal. (Representante Atacama).

Bueno en el tribunal se hicieron puertas de acceso independientes por lo mismo, para que puedan acceder los menos y en la mañana se le avisa hasta a el personal de guardia para que este con el portón abierto, ingrese el personal de taxi y el funcionario está esperando abajo. (Representante, Ñuble).

Una vez dentro del edificio, el NNA es acompañado por un profesional de la URAVIT que permanece con él desde que éste llega al tribunal o desde que se traslada desde la fiscalía (en caso de que esté esperando para ir a declarar al tribunal). Sin embargo, en ocasiones, dada la alta carga de trabajo y la poca dotación de profesionales, los funcionarios de la URAVIT no pueden estar presentes para acompañar al NNA antes que declare.

Había situaciones de niños, en general eran todos que se desplazaban de otras comunas la gran mayoría sin desayuno, entonces yo recuerdo haber preguntado si comieron, señalaron de que no, entonces ahí hay un detalle en que no se debe bajar la guardia, (...) pero ahí a URAVIT es el principal llamado de estar en esas situaciones y presencia que estuvo en su momento, pero bueno, ese es un tema que puedo hacer como posibles mejoras en el futuro. (Entrevistador/a, Los Ríos).

En el caso que un profesional de la URAVIT no pueda acompañar al NNA durante su espera para la intermediación, un funcionario/a del tribunal es quien lo acompaña, atendiendo sus necesidades de alimentación o ir al baño, además de la eventual entrega de pruebas solicitadas desde la sala especial mientras se realiza la intermediación. Un entrevistado señala que esto implica exclusividad por parte del funcionario mientras dure la diligencia –es decir, desde que el NNA llega, hasta que termina su declaración– por lo que significa un esfuerzo en cuanto a la utilización de un recurso humano del Tribunal.

Acá hay prácticamente dos profesionales de URAVIT que pueden atender a los niños en acompañamiento y lo que pasa mucho acá es que no dan para hacerlo entonces nosotros acá como tribunal muchas veces recibimos al niño y queda un funcionario que queda a disposición de ese niño (...) en realidad uno también tiene cosas que hacer y a veces nos tenemos que, digamos quien está a cargo de la recepción del niño que es solo un funcionario y que funciona solamente digamos exclusivamente para él, o sea es el funcionario el que lo lleva al baño es ese funcionario el que le lleva algo para comer, es ese funcionario el que le explica los derechos y los deberes (...) por ejemplo si piden alguna prueba desde la sala especial va a ser ese el funcionario que golpee la puerta entonces ese funcionario anda con el sonopronter escuchando la audiencia para efecto de cualquier intervención que requiera con el niño. (Representante, Antofagasta).

Es importante señalar también que en general se manifiesta que el Tribunal y también los distintos funcionarios que trabajan en él –independiente de que no tengan una relación directa con la intermediación– han sido sensibilizados e instruidos para que la estancia del NNA sea lo más cómoda posible. Y esto ha sido interiorizado de forma óptima por ellos, por lo que en la actualidad no se reportan incidentes que tengan relación con una cultura institucional no adaptada al espíritu de la ley.

Tratamos de tener el menor contacto con la víctima, no la vemos, la ve un puro funcionario que la va a buscar abajo, los guardias están instruidos a que no pidan nombre. (Representante, Los Ríos).

Como se mencionó en un inicio, uno de los elementos que alude la mayoría de los actores consultados, es el tiempo de espera que los NNA, en algunas ocasiones, deben enfrentar en el Tribunal previo a la

intermediación. Si bien en algunos casos se señala que es algo que se ha ido solucionando, a medida que se han afinado los procesos de ejecución de la ley y las coordinaciones entre los actores, constituye un fenómeno que persiste en algunas regiones.

Todavía los tiempos de espera de los niños son largos antes de su declaración y ahí también se necesita cómo acuerdos de que puedan autorizar verdad que entren más cercano al turno que le toca a su declaración y no lleguen todos las 8:15 horas., pero es un tema con los fiscales, con el tribunal. (Entrevistador/a Arica).

Por otra parte, algunos consultados señalan que a medida que avanza la implementación de la Ley N° 21.057, se han tomado medidas y entregado recomendaciones para que se disminuya la cantidad de tiempo que el NNA permanece en la sala de intermediación. Ejemplo de ello, es hacer que el NNA espere un mayor tiempo en la Fiscalía (en caso de estar ahí) o no llegue a las 8:30 de la mañana que es cuando comienza la audiencia, dado que previo a la intermediación se dan una serie de procesos como la fase previa. También, en algunos casos han optado por hacer que los NNA esperen en el auto de fiscalía y no ingresen al tribunal hasta el momento preciso de tener que declarar.

Nosotros hemos hablado para que los fiscales, bueno, ojala sea ideal que llamen al niño primero, o sea alguna veces no pasa eso y el niño está más tiempo en el tribunal de lo que corresponde, si hace poco hace bueno unos meses ya tenemos coordinado con la Fiscalía para que el menor no llegue a las 8:30 que es cuando parten los juicios sino que lleguen directamente a las 9 para evitar que están esperando al menos ese tiempo y bueno si declara el imputado ya es otra complicación adicional pero tratar de que el menor este lo menos posible acá en el tribunal. (Representante, Antofagasta).

La mayoría de los consultados adjudica la responsabilidad de esta espera a la manera en que el fiscal organiza las pruebas o declaraciones. Al respecto, algunos entrevistados señalan que todavía existen fiscales que no están tan compenetrados con la ley y no toman en consideración para la decisión del orden de rendición de pruebas el bienestar del NNA, no otorgándole prioridad para la declaración. En ocasiones, se plantea que el NNA pasa tanto tiempo esperando que termina declarando aburrido y cansado.

Pero ha ocurrido al menos en un par de casos que estando presente el NNA en el tribunal, no se prioriza la declaración del NNA y se priorizan otras declaraciones durante el desarrollo del juicio, con lo cual se generan espacios de espera respecto de quien debemos proteger, entonces la idea es una mayor coordinación y aquí hay que hacerlo de una manera que la puedan entender los fiscales, porque ellos son los que dirigen la forma en que ordenan la rendición de la prueba. (Entrevistador/a, Los Ríos).

Y también nos ha pasado con la fiscalía (...) que no son Fiscales que están tan "a caballo" con la estructura de esta nueva forma de tomar declaración, que hacen pasar a todo el mundo, y finalmente citan al niño y él está esperando ahí. (Intermediador/a, Tarapacá).

Existen también otros factores que no podrían ser controlados –o solo parcialmente- como la extensión de la declaración del imputado.

El problema que se produce es cuando declara el imputado, porque en general la pauta es que esta declarando el familiar más cercano con quien se va a retirar el NNA y luego declara la víctima, para que sea lo más rápido y no tenga que esperar, pero la declaración del imputado que puede ser corta, larga o no declarar, cambia los tiempos, entonces si se prevé que va a declarar a las 9 de la mañana la niña, termina declarando a las 10 o a las 11 y ya ha llegado al tribunal. (Intermediaria/o Aysén).

Por otro lado, otra situación que puede ocurrir y que se complementa con lo anteriormente dicho es cuando el NNA concurre con familiares y éstos tienen que declarar. En este caso, los familiares tienen que declarar el mismo día de audiencia, por lo que inevitablemente se produce una situación de espera. Si bien, en algunas salas existen elementos de entretenimiento, estos no son suficientes en caso de que sean muchas horas de espera.

El NNA que va a declarar en esta estación judicial videograbada tiene que esperar un tiempo más allá de lo razonable, no tengo la solución, solamente planteó un tema que se nos está repitiendo, porque primero tienen que declarar los testigos, los peritos, son parientes y por mientras obviamente el niño nosotros lo recibimos, niña o adolescente. Muchas veces lo hacen ingresar a la sala especial y ahí tiene cosas para entretenerse, pero a veces eso puede pasar más de una hora, un par de horas (...) no se le puede decir que venga otro día los papás para dedicar el otro día, cuando el juicio es de un día no más. (Representante, La Araucanía).

Un caso virtuoso para la disminución de los tiempos de permanencia de los NNA en el Tribunal es relatado por representantes de las regiones de Magallanes y Antofagasta, donde el edificio de la Fiscalía está a poca distancia de los Tribunales, y por esta razón pueden gestionar que el NNA se traslade al Tribunal solo cuando el intermediario/a se dirige a la sala, por lo que el tiempo dentro del edificio es menor. En Magallanes, se señala otra estrategia que han llevado a cabo, es que en caso de que el NNA venga acompañado de familiares que también deben ser testigos, es el adulto quien declara en primer lugar, para que el NNA, después de su intermediación, pueda retirarse de forma inmediata. Sin embargo, es necesario tomar en consideración que en esta región se tiene la ventaja de poder trasladar al NNA desde la fiscalía solo momentos antes de su intermediación, mientras en otras regiones esta medida puede ser igual de tediosa para el NNA, al tener que esperar dentro del tribunal que los padres testifiquen.

Las coordinaciones que hacemos las hacemos con URUVIT, tenemos la fortuna de que están a cinco o seis metros nuestro, la Fiscalía está aquí al lado. Lo que hacemos es que nos coordinamos "ahora va a pasar el intermediador, entonces es momento de trasladar al menor o la menor al tribunal" y eso hacemos, es para que esté en este espacio el menor tiempo posible, lo ideal para que preste su declaración y una vez que termina, se retira. (Representante, Magallanes).

Recepción de antecedentes en la fase previa.

Otro aspecto relevante es, lo referido a los antecedentes que maneja el/la intermediario/a del NNA declarante. Cabe mencionar que la información otorgada a los/as intermediarios/as, no se produce de la misma forma, que, para las entrevistas investigativas videograbadas, los intermediarios/as no reciben información sobre los NNA que declaran, ello ocurre exclusivamente en una etapa denominada fase previa, la que se realiza al comenzar la audiencia. Los consultados/as señalan una serie de aspectos con relación a la cantidad, calidad y forma en que reciben estos antecedentes.

En cuanto al momento en el cual se entregan estos antecedentes, de manera mayoritaria, los consultados plantean que esto ocurre en la audiencia, en la fase previa -que se realiza antes de la intermediación- y en algunos casos se alude a la audiencia de factibilidad.

En cuanto a las audiencias de factibilidad, en algunas regiones se mencionan estas instancias donde se establecen con claridad el día y la hora en que va a declarar el NNA. Uno de los entrevistados señala que, si bien esto se comenzó a realizar en el contexto de pandemia, hoy en día esta audiencia se establece como obligatoria para los juicios orales.

Ahora último se estableció como obligatorio que se haga esta audiencia previa de factibilidad en todos los juicios orales en que se determina como se va a hacer el juicio, si en forma presencial, semipresencial, etc. (Intermediario/a Poder Judicial).

Por otra parte, también en estas audiencias de factibilidad el fiscal da a conocer las características del NNA que va a declarar, lo que es de gran ayuda para los intermediarios/as para que puedan prepararse respecto de cómo abordar las características del NNA.

Como se hace la audiencia de factibilidad previa, si hay alguna situación relevante de característica de los niños, el fiscal en general lo informa, por ejemplo, niños con algún déficit cognitivo, en general capacidades diferentes, eso informa y me da un indicio de con quien me voy a encontrar y me ayuda a prepararme. (Intermediario/a, Aysén).

Sin embargo, la mayoría alude la fase previa realizada el mismo día de la intermediación, como el momento en que el fiscal u otro interviniente da a conocer los antecedentes de la víctima. Algunos intermediarios/as señalan que en esa instancia también pueden realizar preguntas para precisar información y tener una mejor llegada con el NNA.

En Chile es en la etapa previa, ahí mismo en el momento previo antes de estar en contacto con el niño. Incluso, uno no puede entrar ni papeles ni nada. Por ejemplo, en la entrevista yo tengo mi protocolo donde voy como acomodando, pero acá se supone que uno no sabe nada del niño. Uno lo único que conoce es cuando el fiscal o el defensor en algunos casos quiere entregar algunos antecedentes en relación con la vida (...) ahí uno le pregunta al fiscal como le gusta que lo llamen (...) uno a veces ahí se entera también si hay una situación de transgénero, todo eso es ahí en el momento. (Entrevistador/a URUVIT, Arica).

Por su parte, esta información que entrega el fiscal es proporcionada por la URUVIT, unidad que se encarga de recolectar dichos datos. Según una entrevistada, recientemente recibieron un instructivo estandarizado respecto de cuál es la información específica con la que se debe contar en la fase previa, ya que, señala, anteriormente se dieron instrucciones generales que pudieron generar que primara el criterio de cada Unidad en cuanto a los antecedentes a entregar como parte de la evaluación previa.

Hace poco llegó un informe estandarizado a nivel nacional, como sugerencia de informe de fase previa. Porque qué pasa, que hasta el momento desde que inició la ley no había una estandarización para ese tipo de informe que lo hace el profesional URAVIT (...) la única indicación era: entreguen como lo básico para que el intermediario pueda hacerse una imagen del niño que le va a tocar intermediar, y esa era como la única información, o sea, que hubiese algo relevante en su lenguaje o en su emocionalidad eso, era así de amplio (...) por eso ahora se está estandarizando entonces es con nombre, edad, te decía que lo acompaña para que en caso de que el intermediario necesite saber con quién viene, porque si hubiese cualquier incidente sabe que le puede decir al niño, "ya va a venir tú mamá" (Entrevistador/a URAVIT, Arica).

Otra información que algunos intermediarios/as señalan recibir como parte de la evaluación previa son datos relativos al estado de ánimo del NNA, los que son recogidos por los funcionarios/as de la URAVIT en el momento que el NNA va a conocer la sala previamente. Si bien, esto no está establecido como un protocolo, es valorado muy positivamente por aquellos intermediarios/as que lo reciben.

Debe haber un funcionario que recibe al niño cuando llegue, en nuestro tribunal se dijo que el mismo que tiene que estar en funciones el día de la entrevista será quien reciba al niño cuando va a conocer la sala y en esa primera visita hay dos funcionarias que hacen este trabajo en mi tribunal, que son las encargadas del área de testigo, ellas me hacen un resumen de lo que observaron en el NNA, me dicen "la vi poco expresiva, se nota bastante afectada, o es muy extrovertida, etc." Entonces también contribuye un poco, no está dentro del orden establecido, pero es algo que en la práctica se ha ido dando. (Intermediador/as Poder Judicial).

Algunas críticas que se deslizan en torno a la información recibida previamente, dicen relación con aspectos más específicos y contingentes, pero al mismo tiempo cruciales que no se proporcionan. Además –en caso de recibir estos antecedentes días antes de la intermediación– permitiría a los intermediarios/as prepararse emocional y técnicamente para algunas situaciones. Ejemplo de ello son algunos testimonios que señalan que no se tenía información sobre situaciones de embarazo o intentos de suicidio por parte de las víctimas. En este sentido, lo que se entrega de manera estándar a juicio de algunos intermediarios, es insuficiente.

A mí lo más terrible que me ha pasado es que la última vez que intermedie, la fiscal y es la que lleva las causas sexuales, omitió que la chica se había ahorcado hace menos de un mes en el último intento suicida, entonces claro en un momento en que la sala pidió un receso y yo quería que terminara de declarar y la chica cuando se paró se descompensó, casi se desmayó y después me empezó a contar que se había querido matar hace menos de un mes, entonces esos detalles que no debieran irse se les va igual, creo que tienen como un rezo aprendido, "estudiando de 2do medio, 15 años, promedio de notas, vive con la madre, etc. (Intermediador/a, Tarapacá).

Cuando uno requiere al fiscal también mayor información en esta fase previa respecto de la situación en que se encuentra el NNA aquel día, consultas que dicen relación con el estado emocional del momento, así como en su desarrollo evolutivo general, sus capacidades intelectuales o testimoniales en general, en eso hemos tenido buena respuesta pero debo reconocer que hay casos de fiscales que no vienen preparados en estas interrogaciones, entonces la respuesta es "No he tenido información por parte de URAVIT, no tengo datos respecto a esa materia", y veo que en ese mismo momento hacen las conexiones vía WhatsApp para averiguar. (Entrevistador/a, Los Ríos).

En la misma línea, un participante señala que es necesario que se entreguen más antecedentes del estado emocional del NNA en el momento mismo de la intermediación (por ejemplo, si el NNA durmió o está bajo el efecto de algún medicamento). Este participante también adiciona otro aspecto a mejorar, relatando que, en ocasiones, aunque se entreguen antecedentes de situaciones complejas, algunos intermediarios/as no cuentan con la experiencia para hacer distinciones tan finas de diagnósticos, por lo que la información se vuelve poco útil.

La fase previa requiere más antecedentes, soy psicólogo entonces para mí es evidente que el estado de desarrollo del niño, las condiciones en las cuales estuvo antes de, si durmió bien, si está bajo fármacos y otros aspectos (...) no necesariamente todos los intermediadores tienen la preparación para aprovechar esa información, tenemos profesionales que son policías, intermediadores que son de PDI y no necesariamente todos tienen conocimiento suficiente para poder distinguir la diferencia entre un trastorno del espectro autista en su gran variedad de presentaciones, entonces ese tipo de información es necesaria pero todos los involucrados igual requieren una formación adicional para cumplir ese rol y creo que en eso las policías también requieren apoyo para poder distinguirlo. (Entrevistador/a, Los Ríos).

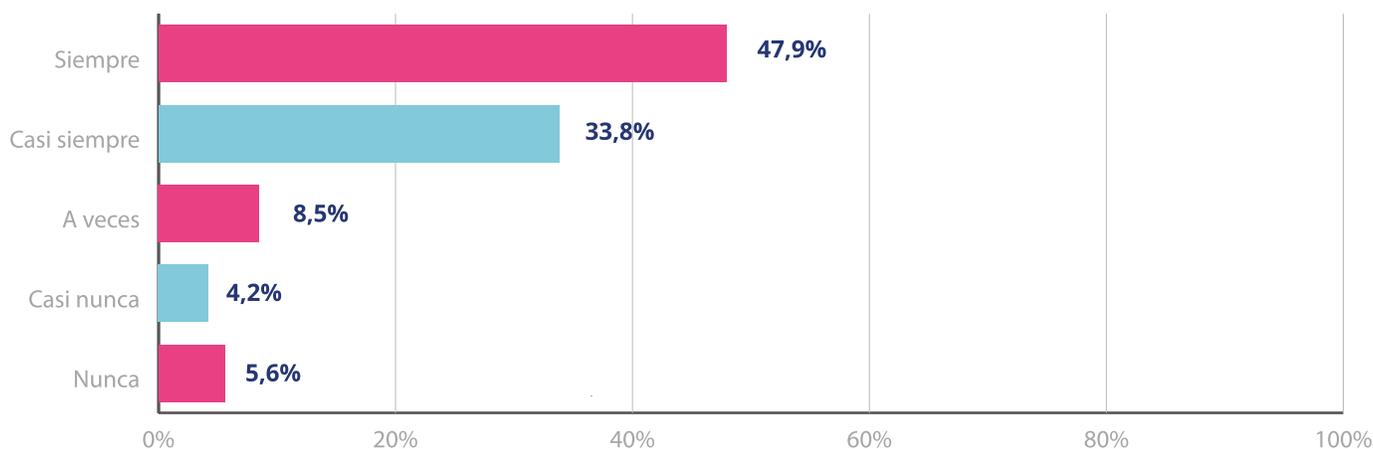
Además de lo señalado respecto a la entrega de antecedentes del NNA que será sujeto a intermediación, en esta fase también se entrega una asesoría o recomendaciones por parte de los intermediarios/as a los intervinientes y se fijan acuerdos respecto a cómo será la comunicación una vez que el intermediario/a esté en la sala con el NNA y otros aspectos como la resolución de incidentes. Las recomendaciones se refieren a evitar aspectos que se verán más adelante, y que tienen que ver con preguntas largas o compuestas, y con los tiempos de silencio entre preguntas durante la intermediación.

El intermediario también puede dar algunas recomendaciones a los intervinientes en la forma de preguntar, o sea a los abogados y se ponen de acuerdo los canales de comunicación en cómo va a ser el traspaso de las preguntas y cómo van a ser las causales en caso de que se tengan que hacer estas advertencias a la sala que son según protocolo. (Entrevistador/a, Arica).

“La fase previa se deja establecido por el tribunal toda la operatoria, por escrito. Por ejemplo, aquí todos los incidentes se resuelven en la sala, salvo las objeciones de preguntas, todo se ve acá, entonces no se discute nada más allá. También hacerles presente que hay que hacer esto rápido” (Entrevistador/a, Maule).

En el mismo sentido, respecto a la recepción de antecedentes en la fase previa para asesorar al tribunal y realizar adecuadamente la intermediación, en el contexto de la declaración judicial del NNA en la audiencia de juicio, de acuerdo con lo señalado por los/as intermediarios/as participantes en la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el 81,7% señaló que siempre o casi siempre recibe los antecedentes suficientes para poder posteriormente asesorar al tribunal. El 8,5% señala que recibe antecedentes suficientes a veces y el 9,8% nunca o casi nunca.

Gráfico N° 36. ¿Con qué frecuencia ha recibido antecedentes suficientes para asesorar al Tribunal y ejecutar adecuadamente la intermediación?. (N: 69)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la Ley N° 21.057.

Declaración Anticipada.

Conforme lo dispone el artículo 16 de la Ley N°21.057, el fiscal, la víctima, el querellante, y el curador ad litem, podrán solicitar la declaración judicial anticipada de NNA víctima de los delitos contemplados en el artículo 1°. Acogida esta solicitud, el juez de garantía citará a una audiencia para rendir esta prueba, notificando a todos los intervinientes y al entrevistador/a que se designe. Esta prueba será incorporada en el juicio oral conforme a lo establecido en el artículo 331 del CPP.

De acuerdo con la información reportada por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en el período comprendido entre el 04 de octubre de 2021 al 31 de agosto de 2022, se rindieron 13 declaraciones judiciales anticipadas, luego de las cuales en ninguno de los casos el NNA prestó una nueva declaración en el marco de un juicio oral penal.

A continuación, se observa la distribución por región:

Tabla N°11. Número de solicitudes de declaraciones anticipadas acogidas y rendidas.

Región	a) Cantidad de solicitudes de declaraciones judiciales anticipadas acogidas.	b) Cantidad de declaraciones judiciales anticipadas rendidas.	c) Cantidad de casos en que posterior a la declaración judicial anticipada, un/a NNA prestó una nueva declaración judicial en juicio.
De Tarapacá	1	1	0
De Antofagasta	6	6	0
De Atacama	2	2	0
De Coquimbo	3	3	0
Del Maule	1	1	0
Total	13	13	0

Fuente: Oficio respuesta, Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2022.

Por su parte, cuando se consulta a los distintos actores del sistema sobre la declaración anticipada, existen tres elementos a destacar. Por una parte, que es una práctica poco habitual; por otra, que sería una muy buena idea que se realicen más declaraciones anticipadas, ya que éstas favorecen evitar la victimización secundaria de NNA, que finalmente es lo que se pretende con esta normativa; y, en tercer lugar, que existen algunas dificultades en cuanto a las instalaciones y la voluntad de los actores para que la declaración anticipada se sitúe dentro de las prácticas frecuentes.

Respecto a la importancia de que existan más declaraciones anticipadas, muchos entrevistados/as, señalan que el esfuerzo de todo el sistema para que no exista victimización secundaria puede afectarse cuando se suspende el juicio oral –de manera frecuente, porque no se presenta el imputado u otras razones, y por ende se debe reprogramar la audiencia.

Acá hay tanto esfuerzo de los entrevistadores, intermediarios y fiscales, personas que buscan llegar a la verdad y lograr un fallo condenatorio y todas estas cosas atentan contra eso y finalmente contra la evaluación del sistema, por eso “no funciona, yo fui y no declare, fui y me la cambiaron”. Entonces creo que la declaración de la menor, si va a juicio oral sería importantísimo que la tuvieran como prueba anticipada y eso después si el fiscal podrá decidir si la presenta o no, porque ya tiene a la víctima preparada, porque si no la tiene, ya tiene la prueba. (Representante, Arica).

Sin embargo, la declaración anticipada no es una práctica que se haya dado en todas las regiones, de hecho, el conocimiento común de los consultados/as señala que ésta solo se ha llevado a cabo en la región de Los Ríos, y que esto ha sido relevado como una buena práctica a replicar. Sin embargo, en otras regiones se señala que sí se han realizado declaraciones anticipadas, como es el caso de la región de Atacama, Tarapacá y Antofagasta. De igual forma, en la región del Maule, señala que tienen la infraestructura necesaria para realizarla, ya que el Juzgado de Garantía está al lado del Tribunal Oral.

No es algo que hagan los fiscales, no es cosa que la ley diga acá y sugiera muchos casos. Pero acá en la región no piden prueba anticipada. Y de hecho nosotros la hemos sugerido como profesional URAVIT, pero no, no la acogen (...) no sé si no le dará la confianza hacerlo. Tiene que ver con sus aprehensiones, no tiene que ver con algún tipo de restricción o no. (Entrevistador/a, Arica).

En Copiapó sí ha habido declaraciones anticipadas en los tribunales de garantía, entiendo que de Caldera y me parece que Chañaral (...) lo único que tengo claro es que el fiscal y todos los intervinientes han estado felices porque efectivamente se logra que el NNA pueda participar rápidamente, teniendo claridad de que existe después un riesgo de que el NNA no participe. (Representante, Atacama).

En el caso de Los Ríos, que destaca como la primera región que ha realizado una declaración anticipada, señalan que aquella declaración se realizó por solicitud del abogado querellante, y no del fiscal. Dicha declaración fue muy importante porque la suspensión del juicio hubiese llevado a que la nueva declaración se hiciera recién en marzo del 2023, fecha para la cual fue reprogramada la audiencia.

El 25 de noviembre hubo una declaración anticipada de las de verdad, digamos de alguna manera era un juicio que estaba fijado, también se suspendió. Y la querellante, con poco orgullo debo decirlo, porque debimos haber sido nosotros. (...) Entonces se llevó a cabo netamente como tal en el Juzgado de Garantía, de hecho, se hizo en San José de la Mariquina. Y, por lo tanto, la intermediadora fue para allá y ya está comunicado al tribunal oral que hay declaración anticipada. (...) Esa declaración, que se tomó a petición de la querellante. Pues tan relevante porque hoy día su juicio se suspendió. Para marzo, y la declaración ya se tomó. (Representante, Los Ríos).

De hecho, en esta región –dada la buena experiencia- tiene la intención de que quede establecido desde el auto de apertura que, en caso de que el juicio se suspenda, se pueda llevar a cabo una declaración anticipada.

Cuando se realiza un juicio, está fijado un juicio y hay que suspenderlo que se puede inmediatamente en organizar para que el NNA haga su una declaración anticipada (...) Y hemos querido ir un poquito más allá como para dejarlo zanjado desde el auto de apertura que si el juicio no resulta y están todas las condiciones legales dadas, se puede proceder a la declaración anticipada y con un turno de jueces de garantía. Por ahí nos ha costado un poquito. (Representante, Los Ríos).

Las dificultades para hacer declaraciones anticipadas están relacionadas con la disponibilidad de los jueces y juezas de Garantía para dejar su labor y poder tomar dicha declaración. Por otra parte, también hay aspectos relacionados con la infraestructura que están en falta, dado que el Tribunal Oral debería estar al lado del Juzgado de Garantía, para que el juez de Garantía pueda asistir a la diligencia, según señalan los entrevistados.

El sistema no está preparado para hacer una prueba anticipada en sede oral, cuando se suspende el juicio oral. Y en Puerto Montt por eso le decía, yo que mañana tengo una (...) intentaron hacer algo y se encontraron con los mismos problemas que yo tuve y no pudieron hacerlo. (...) Es tan simple y complejo como tener que un juez de garantía diga, oiga, que me esperen todos media hora más o una hora más y yo voy a retomar la charla, la audiencia y voy a tomar algo as importante, que es una prueba decisiva y una niña que me está esperando. Entonces, para eso hay que hacer, hay temas legales, etcétera, pero esa voluntad a veces se logra con una resolución de la Corte de Apelaciones que por lo menos, ya tenemos el acuerdo de que la Corte si quiere, falta llegar a ser una práctica. (Representante, Los Ríos).

Por último, también hay opiniones que señalan que no es una práctica habitual que el Ministerio Público solicite la declaración anticipada. Por ello, se sugiere promover su uso considerando las ventajas que puede reportar para cumplir con el objeto de la ley.

Sé que cuesta, es como cambiar la cultura porque es como jugar a un ganador, por decirlo así a ciegas, porque no sabes qué va a pasar después en la investigación y probablemente te quedaste con una declaración que no es lo óptimo, se pierden de vista y por eso tenemos como una misión evangelizadora en ese sentido, porque siempre puedes volver a declarar en juicio si lo solicitan o si, por algún fundamento, las partes también lo piden. (Representante, Los Ríos).

Suspensión de la audiencia del juicio oral penal

A partir de lo reportado por la Corporación Administrativa del Poder Judicial, se informa que hubo 81 suspensiones de intermediaciones por reprogramación de la audiencia de juicio oral, las cuales se distribuyen en casi todas las regiones y cuyos motivos declarados son ausencia justificada del defensor, no comparecencia testigo o perito como prueba fundada y ajuste de agenda (esta causal reúne 18 casos). No se entrega información respecto del número de intermediaciones suspendidas en que se ordenó la reanudación.

Tabla N° 12. Número de intermediaciones suspendidas y motivos asociados.

Región	a) Número intermediaciones suspendidas	b) Motivo de suspensión para cada caso
De Antofagasta	12	Ausencia justificada del defensor (6) No comparecencia testigo o perito como prueba fund.(4) / Emergencia sanitaria / Ajuste de agenda.
De Atacama	9	Emergencia sanitaria (8) / No comparecencia testigo o perito como prueba fund.
De Coquimbo	4	Emergencia sanitaria (4) /Ajuste de agenda
Del Maule	19	Emergencia sanitaria (5) / No comparecencia testigo o perito como prueba fund (5) / Ajuste de agenda (9)
Del Ñuble	1	Ajuste de agenda
Del Biobío	5	Emergencia sanitaria (1) / No comparecencia testigo o perito como prueba fund (4)
De Los Ríos	14	No comparecencia del imputado (3) Emergencia sanitaria (9) Ajuste de agenda (2),
De Aysén	7	Ausencia justificada del defensor (4) No comparecencia testigo o perito como prueba fund.(3)
De Magallanes	10	Emergencia sanitaria (5) Ajuste de agenda (4) Fiscal o querellante no está presente
TOTAL	81	--

Fuente: Oficio respuesta, Corporación Administrativa del Poder Judicial.

La intermediación en la declaración judicial.

En relación con la intermediación en la declaración judicial de NNA, en general existe una opinión positiva por parte de entrevistadores/as y representantes institucionales sobre el proceso, sin embargo, se manifiestan problemáticas que pueden complicar la realización efectiva de ésta y, por ende, frustrar la prevención de la victimización secundaria.

En primer lugar, cabe señalar que los distintos tribunales optan por fórmulas diversas en cuanto al papel del juez/a en la audiencia en que deben intermediar. Una práctica que se destaca es que, en aquellos casos en que el intermediario/a cumple el rol de juez presidente, mientras se realiza la intermediación, es otro juez integrante quien asume el rol de presidente/a, lo cual serviría para mejorar el orden del juicio. No queda claro si esta práctica sea en todas las regiones, donde el intermediario puede ser un juez/a integrante, o en ocasiones, no integrar la audiencia.

Como decía, el intermediario actúa normalmente en la audiencia como juez presidente y cuando le toca hacer la intermediación el juez que está como integrante asume en ese momento la función de juez presidente mientras se hace la intermediación y eso nos ha dado muy buen resultado. (Representante, Arica).

A veces coincide en que el juez presidente entra a intermediar, pero no es necesario, pueden ser distintos, puede ser, por ejemplo, el tercer integrante, no el redactor, al redactor se trata de no tocarlo porque él está concentrado en su redacción, pero puede ser, ya sea el presidente de la sala o el integrante. (Entrevistador/a, Biobío).

De hecho, en una región se señala que se intenta que el intermediario/a, no integre la sala. Esto, debido a que consideran que, si se está intermediando, el magistrado/a no va a poder concentrarse de manera óptima en el juicio.

Otra condición es que siempre el intermediador no sea del juicio, de tal manera que las personas que están en el juicio, estén siempre a concentrar, pudiendo ser, pero la idea es que estén siempre concentradas en lo que están escuchando y no que se transformen ellos mismos en un intermediador. (Representante, La Araucanía).

Por otra parte, los consultados relatan que se cuenta con una metodología o protocolo específico a aplicar. Esto implica en primer lugar un breve espacio de rapport entre el intermediario/a y el NNA, donde se intenta buscar temas que puedan ser acordes a su edad para crear una sintonía entre ambos. Varias intermediarias señalan que el día de la intermediación como forma de crear un espacio menos formal, ellas acuden con ropa cómoda y toman estrategias como pensar en los temas de conversación que se tiene con los propios hijos/as.

Me han tocado muchas causas en que las edades coincidían con la de mis hijos, entonces yo decía "es mi hijo el que tengo adelante, ¿cómo le hablo a mi hijo?". (...) Entonces en el tono de la voz, en cómo me siento, en cómo me voy para adelante, cómo voy vestida ese día, que bueno yo me visto bien relajada, pero ese día voy de blue jeans, casi de buzo, casi de pijama. Y bien, y hablamos, tratar de hablar, y le busco temas en común, y me acuerdo de todas las cosas que conversamos con mis cabros, qué es lo que le gusta. Entonces por ahí empiezo a sacar tema, y esa fase la alargó harto como para que ellos se sientan súper cómodos. (Entrevistador/a, Maule).

El rol del intermediario/a, luego del proceso de rapport, es actuar como un/a facilitador/a respecto a las preguntas que dirigen los intervinientes, adecuándolas a un lenguaje claro a la edad, madurez y condición psíquica del NNA.

El intermediario lo único que hace es el traspaso de preguntas y cuidar verdad que no haya preguntas engañosas, poco claras o que afecten la dignidad del niño y que el niño pueda entenderle de acuerdo a su nivel del desarrollo, pero uno traspasa la pregunta y el niño la contesta, pero en la sala lo escuchan directo a él, uno no reproduce las respuestas del niño. (Entrevistador/a, Arica).

En relación con este rol del intermediario/a, es decir, el traspaso de las preguntas, los consultados señalan que existen una serie de situaciones relacionadas con la forma y el fondo de las preguntas que realizan

los intervinientes. En este punto, relevan el rol del juez/a presidente/a, ya que tiene el deber de impedir que se formulen preguntas que puedan causar sufrimiento o afectación grave de la dignidad del NNA.

Y también adentro de las salas ellos [los jueces] paran a los intervinientes, les atajan las preguntas o les dicen "no, ya, vamos hasta ahí nomás. (Entrevistador/a, Maule).

Tengo la suerte de trabajar en una magistratura donde los jueces que están en los juicios orales tienen muy claro los principios de la ley, nunca me han pasado una pregunta que afecte la dignidad de los niños (...) la mayoría de los jueces corta las preguntas, las objeta, en ese sentido soy bien agradecido" (Entrevistador/a, Atacama).

Infraestructura para la intermediación.

Respecto a la infraestructura para la intermediación, lo primero que se analiza es lo referido a las salas especiales donde se realizan. En este aspecto, mayoritariamente existe la percepción por parte de los entrevistadores/as y representantes institucionales de que se cuenta con las instalaciones adecuadas para realizar la intermediación. Esto, en el acceso, el entorno y la sala en sí misma, aunque se señala que en algunos casos ya existía una sala especial antes de la implementación de la Ley N° 21.057, por lo que no hubo mayores cambios al respecto.

Afortunadamente nosotros tenemos una sala propia en el tribunal, por lo que en las causas que haya menor que entrevistar se hace en nuestra sala, una sala bien dotada, cerca de la sala de audiencia, así que también eso funciona bien. (Representante, Maule).

En la voz de los consultados, lo anterior propicia que se pueda cumplir con el protocolo, ya que se busca que el NNA no se encuentre con otras personas durante su estancia, ya sea en la espera, en la sala especial y en la no necesidad de desplazarse.

La sala cuenta con baño propio y así no debe desplazarse por el tribunal y con eso evitamos que se encuentre con alguna persona que no quiere encontrarse. (Representante, Magallanes).

Sin embargo, en la región de Aysén, tanto representantes como intermediarios/as, señalan que poseen una sala que fue adaptada para estos fines, pero a la espera que se construya un edificio nuevo donde exista una sala con todos los elementos técnicos necesarios. Las falencias de esta sala provisional es la inexistencia de un acceso diferenciado para que ingresen los NNA, como sí se da en otras regiones (por ejemplo, pueden ocupar la entrada de los magistrados/as). Y, por otra parte, la ubicación de la sala que es contigua a lugares con afluencia de público lo que hace que sea un lugar ruidoso. Esto puede afectar la concentración y percepción de seguridad del NNA en el Tribunal.

En nuestra sala debería estar en un lugar de mejor ubicación, de más fácil acceso y que el acceso de las salas de los NNA fuera diferenciado en un tribunal. (Representante, Aysén).

Mi tribunal es chico y no fue construido con la finalidad de ser tribunal, entonces la sala especial está al lado de la sala de testigo general y al lado de baño de público y generalmente pasa que hay ruido exterior y se escucha (...) no había notado que tanto afectaba a los niños, pero en una ocasión la niña constantemente frente a ese ruido miraba a la puerta (...) el niño no quiere encontrarse con el imputado entonces si hay un ruido externo, genera una sensación de que alguien se acerca. (Intermediador/a, Aysén).

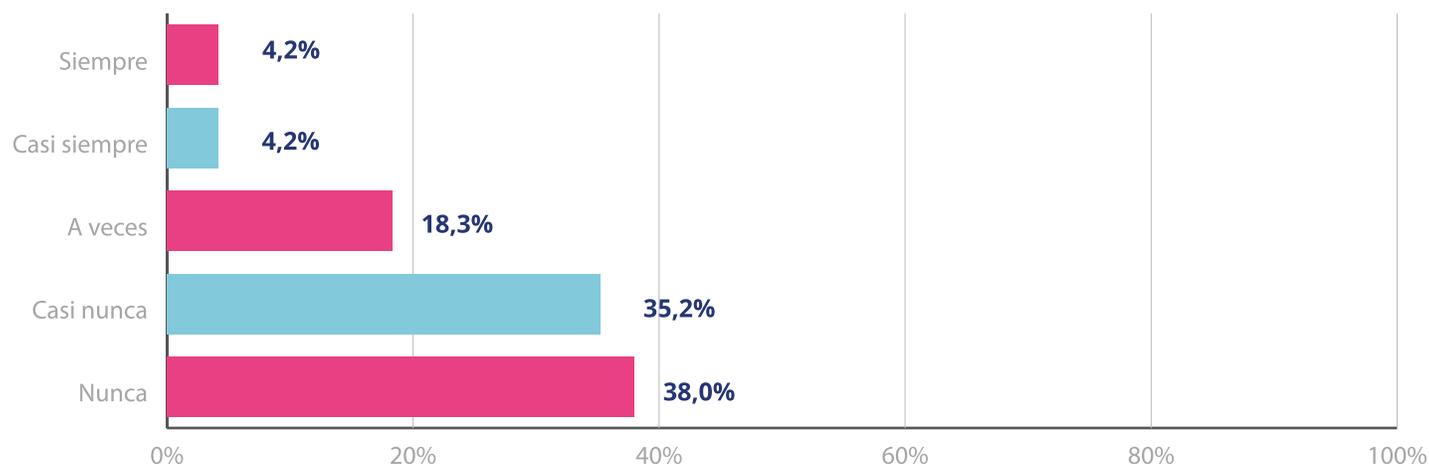
Uno de los consultados/as señala que a pesar de los protocolos que contemplan un contacto nulo con otros funcionarios y menos aún con el imputado, puede que existan NNA que tengan ese temor. Por lo tanto, sostiene que sería bueno que los NNA pudieran realizar la intermediación en otro edificio, aunque también es consciente que eso puede provocar problemas logísticos de traslado de los intermediarios/as.

Sí, yo creo que está bien. Hay algo que creo que podría mejorar, por un lado, pero complicaría las cosas por otro, a lo mejor lo ideal sería que la sala NNA no estuviese en el tribunal (...) porque la persona afectada a lo mejor siente, por mucho que se haga todo el protocolo para evitar que tenga contacto con alguien, el temor de encontrarse en algún momento con el acusado porque están en el mismo edificio. Pero a su vez, complica porque el intermediario tendría que desplazarse a un lugar. (Representante, Coquimbo).

Funcionamiento del sistema de audio y video en el marco de la intermediación

En referencia a los sistemas de audio, el 73,2% de los/as intermediarios/as encuestados señaló que nunca o casi nunca hubo problemas en el funcionamiento de los equipos de comunicación, mientras que sólo el 8,4% de los/as intermediarios/as encuestados señaló que siempre o casi siempre, se encontraron con estos problemas. Finalmente, el 18,3% de los entrevistados señaló que a veces se enfrentaron a problemas de funcionamiento de los equipos.

Gráfico N° 37. ¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas en el funcionamiento de los equipos de comunicación durante la intermediación? (N:71)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la Ley N° 21.057.

De acuerdo con el reporte entregado por el Poder Judicial, se informa que “en general, no se han observado mayores dificultades en relación con el sistema de registro de audio y video de declaraciones judiciales. En los casos puntuales en que ha existido algún inconveniente, se ha prestado apoyo desde “Informática Nivel Central para resolver oportunamente los problemas”. En este marco, se señala que la calidad de audio y video es la requerida y conforme a los estándares establecidos en la normativa vigente.

En relación con la calidad audiovisual de las videograbaciones de declaraciones judiciales a las que se dio acceso, se reporta que en pocos casos han presentado defectos, principalmente en cuanto al registro de audio, debido a la mala utilización de los micrófonos disponibles en las salas. Asimismo, informa ajustes en el proceso de anonimización debido al uso de mascarillas por parte de los NNA, circunstancia que distorsiona los parámetros iniciales de la operación del sistema”²⁰.

Como medidas correctivas adoptadas, se señala que “desde Informática Nivel Central se ha prestado apoyo y resuelto satisfactoriamente los requerimientos presentados. Esta ha consistido en asistencia remota, pero también en algunos casos presencial. Si se ha requerido reemplazar algún elemento de la sala NNA o sistema informático, se ha hecho a través de CAPJ de la región correspondiente”²¹.

Los datos señalados anteriormente son consistentes con lo levantado cualitativamente, donde en su mayoría los representantes de las distintas regiones señalan que las instalaciones cuentan con equipos óptimos para la ejecución de la intermediación, planteando que los problemas técnicos con la grabación de los audios que ocurren son menores, ya que tienen personal adecuado para dicha tarea, sin embargo, sí se aprecian algunas problemáticas con la difuminación de las grabaciones para entregarlas en caso de ser requeridas por los intermediarios/as para su Programa de Formación Continua.

El equipamiento es bueno, no genera mayor dificultad en lo que es la intermediación y la grabación del audio. (Representante, Maule).

Tenemos dos personas ahí, el encargado informático y otra que es el encargado de acta, que es quien respalda la videograbación en eso tampoco tenemos gran problema, yo creo que las grabaciones son bastante adecuadas, en lo que hemos tenido algunos problemas es en la etapa posterior a la grabación, porque cuando alguien pide una grabación hay que entregarla difuminada, y ahí hemos tenido dificultades con ese proceso. (Representante, Maule).

Sin embargo, algunos representantes, aunque siguen teniendo una visión positiva del funcionamiento técnico del audio y grabación de la sala, sí matizan sus relatos señalando que existen problemas que se han ido subsanando con el tiempo y reconociendo que el equipamiento es antiguo.

Es una sala suficientemente adecuada, tiene algunos defectos técnicos que se han visto en la práctica, por ejemplo, se cortó la luz la otra vez y dimos cuenta que todo el sistema de zoom no nos funcionó en la sala y tuvimos que esperar, afortunadamente pasaron 10 minutos y se reestableció (...) ya tomamos la medida para que revisen los generadores y esto no vuelva a pasar. El equipamiento es antiguo, por ejemplo, el equipamiento del micrófono ya está desgastado, son situaciones menores, pero la sala sí funciona. (Representante, Los Ríos).

20 Oficio 180 Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial que informa sobre implementación de la ley N° 21.057.

21 Oficio 180 Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial que informa sobre implementación de la ley N° 21.057.

No obstante, los intermediarios/as, si bien no señalan esto como un factor crítico, sí dan más importancia a los problemas técnicos de audio, lo que se puede deber a que ellos experimentan de manera directa las consecuencias de estas fallas en una instancia tan delicada donde el NNA está declarando sobre un delito del que fue víctima.

Hay algunas cosas técnicas que resolver también, por ejemplo, me quedé sin pila en el medio de la intermediación y no se escuchaba, es algo muy doméstico pero relevante. (Entrevistador/a, Coquimbo).

Yo no escuchaba lo que decía la fiscal que estaba por Zoom. Entonces, por favor, trataba de interpretar lo que la alcanzaba a escuchar, y si no "por favor, repita que no le entendí", y eso es un... entorpece todo el trabajo (...) el audio no es un buen sistema de audio que tenemos, si estamos trabajando con alguien por Zoom entonces peor todavía. (Entrevistador/a, Maule).

En este marco, se relevaron casos donde el volumen o la nitidez del audio constituye una dificultad. Así, se señala que algunos intermediarios escuchan los audios en forma muy baja o algunas partes no se escuchan, ya sea porque el interviniente habla bajo o no lo hace directamente al micrófono, hecho que dificulta el traspaso de las preguntas. Además, una consultada señala que, por un error propio, el NNA podía escuchar las preguntas de los intervinientes o lo que ocurría en la sala.

Me paso con una víctima que me dice "tía por si acaso se está escuchando lo que le están preguntando" porque como yo uso un solo audífono y el otro lo dejaba en la mano, no había tomado la precaución de cerrarlo bien con la mano para que la chica no escuchara (Intermediador/a, Tarapacá).

Por otra parte, cuando se conectan intervinientes a través de la plataforma Zoom a veces existen problemas relacionados con que éstos pueden perder la conexión y por ende dejar lagunas dentro de la intermediación, con silencios extensos que deben ser subsanados por los intermediarios/as. Cabe señalar que los problemas con la conexión mediante Zoom y sus consecuencias para la intermediación son nombrados por varios de los consultados/as.

Las dificultades que yo he tenido hace mucho tiempo son dificultades técnicas, que se han tratado de arreglar con la corporación a nivel nacional (...) como hay algunos por Zoom y ha habido problemas de conexión entonces eso ha sido bastante agobiante para quien está, yo he estado mucho rato con NNA explicando "sí, tenemos problemas, son cosas que pasan, etc." (...) lo de la sala no sé por qué, no sé qué será pero hay un chirrido entonces cuesta escuchar lo que están hablando, se ha tratado de cambiar y no lo han logrado. (Intermediador/a, La Araucanía).

En algunas regiones se señala que, con el fin de que no exista ningún problema en el momento de la intermediación, se hacen revisiones previas a los sistemas de audio, ya sea el día previo o en forma periódica.

Normalmente el día viernes de la semana anterior a la que viene una audiencia NNA ya todos saben que viene una audiencia de NNA de hecho para tener cuidado que la audiencia se realice sin ningún problema y que los sistemas funcionen, tengo implementado que el día miércoles, exista o no audiencia NNA, se chequea que el sistema esté funcionando, como también el día viernes y además el día anterior al que se realiza la audiencia, o sea, podemos realizar incluso tres chequeos en una misma semana. (Representante, Coquimbo).

Por último, un entrevistado sugiere que exista una sala extra en caso de que haya problemas de audio en la sala de audiencia, y así no haya que suspender el juicio. Esta sala sería para los jueces, juezas y abogados, y se podría utilizar ante problemas difíciles de prever, aunque se hayan realizado las revisiones correspondientes.

Lo que pasa es que son temas difíciles de prevenir porque nosotros habíamos hecho las revisiones pertinentes y funcionaba, falló en el momento, entonces en el momento de la intermediación se dio. Por eso hablaba de que sería ideal tener una sala alternativa cosa de simplemente cambiar de sala y poder continuar, pero no la sala donde está el menor sino la sala donde están los jueces y abogados. (Representante, Magallanes).

Evaluación general del proceso de intermediación.

La presente evaluación general se enmarca en las percepciones de los entrevistadores/as y representantes institucionales. Cabe destacar en primer lugar, que más allá de las dificultades que se indican, en general, se considera que el proceso de intermediación se ha realizado de forma óptima en las distintas regiones en relación con la coordinación demostrada y la fluidez del proceso.

En general el proceso, la declaración, la coordinación con Fiscalía ha funcionado, o sea, más que bien. (Representante, La Araucanía).

A mí me ha tocado participar una sola vez como intermediador, yo diría que mi experiencia fue en términos, así como de aplicación del proceso de intermediación bastante fluido. (Entrevistador/ Aysén).

Además, existe la apreciación que la intermediación mejora la experiencia del NNA. Así, los relatos señalan que antiguamente cuando se tomaba una declaración a un NNA, en algunos casos no existían salas privadas, por lo que la víctima tenía que estar frente a muchas personas hablando de sus experiencias dolorosas; no existía la posibilidad de modificar las preguntas para adecuarla al NNA; o, no se contaba con mayores antecedentes del NNA, lo que contribuye para tener una mejor interacción con la víctima y evitar la victimización secundaria.

No teníamos ni siquiera las salas, y estábamos los 3 jueces con este niño, niña o joven delante de uno, y el fiscal y el defensor atrás, que atroz, y que tuvieran que contar barbaridades o atrocidades que le habían pasado, entonces sí, es un cambio tremendo. O sea, en pos de, independiente de que usted consiga o no alguna información. (Entrevistador/a, Maule).

Antes que entrara en vigor la ley, nosotros ya ocupábamos la sala especial y de forma parecida, no igual, no había una fase previa ni inicial, si no que uno intentaba entrar en algún tipo de contacto con el declarante y luego preguntar, preguntas que nosotros transmitimos, y la verdad es que en ese tiempo la posibilidad de cambiar una pregunta era poca, no había la posibilidad porque nosotros éramos meros transmisores, ahora, actualmente se da la posibilidad de obtener mayor información respecto de la persona que va a declarar lo que hace que uno pueda entrar más preparado para saber con quién va a hablar, cosa que antes uno no sabía. (Entrevistador/a, Ñuble).

En este marco, las evaluaciones positivas son concordantes con la autoevaluación que los intermediadores/as hacen respecto de su desempeño. A partir de la encuesta online aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, respecto de si los conocimientos y competencias que los intermediarios(as) consideran han adquirido son suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial, el 75% de los encuestados(as) está de acuerdo o muy de acuerdo respecto de que éstos son suficientes, en tanto un 15% no está de acuerdo con que los conocimientos y competencias que posee son suficientes para una adecuada intermediación y el 10% de los/as encuestados/as no está en acuerdo ni en desacuerdo.

Dificultades en la intermediación.

Dentro de las dificultades, en primer lugar, se registran dificultades con las preguntas de los intervinientes. A pesar de existir casos virtuosos, donde el juez detiene la pregunta antes de que el intermediador/a tenga que hacerla (o levantar causales), se repiten en los relatos algunas dificultades que son más bien de forma –pero que igualmente afectan que se desarrolle una buena intermediación- y que tienen relación con la extensión de las preguntas o con el hecho de que se hacen muchas preguntas concentradas en una sola.

De repente preguntas larguísimas, que hay que empezar a descomponer. (Entrevistador/a, Maule).

Entonces ahí el desafío como intermediario es, primero, tener una buena forma de traspasar las preguntas, que sean entendibles, que a veces cuesta porque uno está acostumbrado a hablar con tecnicismos, a veces dividir las preguntas en varias partes, porque son preguntas compuestas, tratar de manejar los silencios. (Representante, Ñuble).

Los momentos de silencio en la sala constituyen otro problema que se relata en forma frecuente, ya que son espacios donde no hay preguntas para el NNA. Esto se puede dar porque simplemente el interviniente se demora en la formulación de una nueva pregunta; porque existe una objeción y se empieza a deliberar; porque existen desacuerdos en la sala; o porque existen algunos datos faltantes. En este sentido, los intermediarios/as, consideran que estas situaciones deberían ser manejadas de mejor forma por los intervinientes, ya que deberían comprender la importancia de que la diligencia no se extienda innecesariamente.

Eso tal vez yo creo que hay un problema de los silencios incómodos, que cuando uno les explica y les dice, estamos en la sala, los niños en trance, pasé de una pregunta a otra con silencio, y uno qué les dice a los niños, yo empiezo a hablar tras decirles, explicarles que se están demorando, así como un relleno, pero eso todavía no entienden. (Representante, Ñuble).

Un abogado que estaba por zoom empezó a alegar en mi contra porque mientras ellos decidían, yo le decía a la chica que además tomaba pastilla porque le daba somnolencia, que tomara agua, que caminara por la sala, entonces empezó a reclamar que no escuchaba lo que decía. Y esas discusiones que se producen en la sala, eternas, son horribles, me paso una vez que llegue y empezaron “no empieces todavía que hay un problema en el número de Rut” (...) entonces fue media hora para que se pusieran de acuerdo a ver si el Rut estaba o no corregido. (Intermediador/a, Tarapacá).

Me pasa que escuchan las objeciones y dicen “un momento vamos a deliberar” y en la forma que deliberan en mi tribunal es por WhatsApp, entonces tengo que esperar en mi tribunal la deliberación de la objeción y en mi caso tengo colegas que son bastante rigurosos y bastante formales entonces fundamentan (...) y yo estoy “Mira es que se demoran mucho en ponerse de acuerdo, están conversando lo que van a decidir”, pero es como “dale, podrían fundamentar después”, no sé qué formula habrá ahí” (Intermediador/a, Tarapacá).

Se relata de igual forma, que en algunos casos los intervinientes hacen preguntas que pueden ser muy traumáticas para el NNA. También se comenta que existen cambios de temas muy drásticos, donde el NNA está contando respecto al hecho en sí, y luego se le pregunta por elementos –que si bien sirven de prueba- cambian de forma abrupta la temática tan delicada que se está tratando.

Sobre todo en los defensores privados que son horrorosos, no creo que hay nada peor que un defensor privado, no solo en un juicio norma sino que especialmente en estos, porque ellos como no saben de esta ley, no tienen conocimiento de cómo funciona entonces no saben nada (...) pero la pregunta “¿sí te gusto?”, pienso que es una pregunta que como ser humano no podría decírsela a una persona que vivió una experiencia traumática, entonces como intermediador siempre ha sido el evitar el sufrimiento y esa pregunta es muy agresiva, entonces he logrado ir buscando estrategias para evitar hacer esa pregunta directamente al niño, y le preguntó “¿Qué sentiste?”, que básicamente es lo mismo pero desde el punto “Me importa lo que te pasa”, más de que si eres un elemento de prueba” (Entrevistador/a, Atacama).

De igual forma es criticado por parte de los intermediarios/as, la reiteración de preguntas, que puede ser del mismo interviniente (como contrapregunta) o por parte de otro interviniente. En caso de que las preguntas vengan de otro interviniente un entrevistado señala que le señala al NNA que la pregunta viene desde otra parte, sin embargo, considera que esto no debería ocurrir.

Viene un tránsito de pasar de examinar a contra examinar de la misma persona, entonces de hacer preguntas abiertas o de precisión, ahora son preguntas de contra examen, y me da la impresión que el NNA te queda mirando cómo “pero hace poco me estaba haciendo esta pregunta, en buena onda y ahora me lo cuestiona”, entonces cuando yo he interrogado como juez presidente, le hacia el tránsito, le decía “Ahora te van a hacer preguntas la otra parte”, para que ella supiera que era la otra parte quien le hacia las preguntas, pero la intermediación eso no se puede hacer, no se puede hacer ese cambio, no se puede advertir, entonces lo que hago es “vamos avanzando, queda poco”. (Entrevistador/a Ñuble).

Las opciones que tienen los intermediarios para no traspasar este tipo de preguntas a los NNA (ya sean inductivas, reiteradas o que pueden causar dolor), es modificar las preguntas, y otra herramienta es levantar causales. Respecto al uso de esta herramienta el criterio depende del intermediario/a. Mientras

algunos señalan que se levantan causales ante cualquier acto, en otros casos, se señala que se prefiere no levantarlas para poder apurar el proceso.

Sí he levantado causal cuando puede provocar sufrimiento a la niña, el tipo de pregunta, no me acuerdo en este momento, pero era algo muy íntimo, y estaba pasando, la habían dejado pasar y en algún momento, incluso era de fiscal y ahí levanté causal porque no encontré la formula, cuando yo he modificado preguntas, dejan pasar muchas sugestivas incluso del fiscal, yo las modifico y no me han generado problema, en general no me han complicado la pega, salvo al inicio, pero ahora ya no. (Intermediador/a, Aysén).

En mi caso es el miedo de "no he levantado causales" pero no lo digo orgullosa, lo digo con susto, porque no sé cuántas veces habré "metido la pata" por no levantar causales, por quizás querer apurar la cosa (...) tal vez lo que hice fue dañar a quien estaba declarando que finalmente es lo que se quiere evitar. (Intermediador/a, Tarapacá).

Algunos consultados señalan que su principal estrategia es centrarse más en el NNA que en lo que se dice en la sala, debido a que la principal misión es que los NNA se sientan cómodos. Esto pasa, por ejemplo, cuando los NNA siguen hablando de una pregunta anterior y los intervinientes comienzan con una nueva.

Ellos [NNA] te están hablando, parece que terminan y después te siguen contestando, y ya se está formulando la pregunta y en la sala de repente no están lo suficientemente atentos y no paran la pregunta, entonces yo me enfoco en ella "sígueme contando", hasta que se dan cuenta en la sala, y como estaban hablando al mismo tiempo, después me piden que repita, entonces me exige bastante atención o exigencia mental enfrentarlo, tanto para enfrentar a la sala como al niño, creo que me ha funcionado esto: "no importa si no escucho la sala pero te escucho a ti" (...) opté por decirle en particular a un niño "cuando tu termines, me dices que te hagan la otra pregunta, ¿Te parece?" (Intermediador/a, Aysén).

Por otra parte, otro factor que tienen que controlar los intermediarios/as, es el estado emocional del NNA, lo que se suma a los muchos factores a los que se presta atención en ese momento. Esto resulta un desafío mayor para algunos intermediarios/as que no son parte del Poder Judicial, porque se deben armonizar muchos elementos al mismo tiempo para que el NNA no se dé cuenta de lo que está pasando dentro de la audiencia.

Asusta, asusta ir a las intermediaciones. Igual es complejo, la responsabilidad que uno lleva al momento de ser intermediario, no cambiar las preguntas, transmitir las bien, tratar de llevar en armonía la sala, mientras afuera se escucha todo el caos, y que no se refleje en mi rostro lo que yo estoy escuchando, igual es hartito, es harta presión. (Entrevistador/a, Maule).

Hay que ir controlando la ansiedad y me han tocado casos de NNA donde uno sabe que no se sienten bien y que están mal, entonces uno va monitoreando el estado emocional y le pregunta si quiere seguir y generalmente van a responder que sí, porque quieren terminar luego, quieren salir luego de esto, porque es un tránsito no agradable (Representante, Ñuble).

Otra dificultad refiere al abordaje de casos complejos, desde la perspectiva cualitativa, algunos aspectos que pueden causar dificultades para el intermediario/a, son las características o situaciones específicas que atraviesan los NNA. Una de estas situaciones planteadas es que el NNA tengan algún trastorno como que estén dentro del espectro autista o tengan hiperactividad, ante lo cual en general los intermediarios/as se han adaptado –aunque con dificultad-. Desde la opinión de los consultados/as, un elemento que puede ayudar para enfrentar dicha situación es que de antemano (por ejemplo, en la audiencia de factibilidad), ellos sepan que existe alguna condición especial, y en caso de una buena comunicación con el instructor/a, poder consultarle antes cómo abordar la intermediación de mejor forma.

Han tocado varios casos de niños con espectro autista, hiperactividad, esas han sido complicadas por la forma en que tengo que abordar a los niños y tratar de que la diligencia sea ágil y usualmente cuando me están haciendo la pregunta desde la sala el niño me está hablando, yo le presto atención, le sigo contestando preguntas, me enfoco en ello y me dificulta escuchar la pregunta, pero creo que he ido salvándola con tanto caso que me ha tocado con estas particularidades. (Intermediador/a, Aysén).

Otro aspecto aludido por los consultados/as es que existan NNA introvertidos/as que no hablan con tanta facilidad. En este punto también los intermediarios/as, han tenido que buscar estrategias para sortear este obstáculo y realizar una buena entrevista.

La otra particularidad, que son muy introvertidas, calladas, que parece que no quieren hablar, pero sí van a hablar, también me ha ayudado eso, trato de que contesten la pregunta, le vuelvo a formular algo en sentido de “Cuéntame que paso”, silencio, “Ya, pero, en que parte te toco” silencio, pero había contado en términos generales algo, “¿Quieres que te hagan otra pregunta?”, “Sí”, y ahí se enfocaba más. (Entrevistador/a, Aysén).

También es complejo un fenómeno –que según una entrevistada ocurre de manera frecuente-, son los intentos de suicidio previos a la intermediación por parte de los NNA. Esto causa una fuerte carga emocional para los intermediarios/as, pero además complica el momento del juicio cuando se debe realizar el tránsito entre temas tan dolorosos como ese (que se pudo haber expresado durante el rapport), a preguntas triviales que formulan los intervinientes.

Desde que empecé a intermediar el 99% de las víctimas que me han tocado es de intentos suicidas recientes y recientes de menos de un mes, donde me han mostrado los cortes, las marcas de cuando se ahorcaron o que me cuentan que se tomaron las pastillas para quedarse dormidos y despertaron en la clínica o en el hospital, la mayoría muy recientes, y mi mayor dificultad al principio es que no sabía cómo pasar de eso a la pregunta típica del defensor después (...) Entonces alguien que te está mostrando los cortes que se hizo, que te dice que se ahorco hace unas semanas, y tú le dices “mira, me están preguntando que si lo que tú me dices que la mamá fue a comprar fue en auto o fue a pie” esos tránsitos no lograba, no sabía si podía hacer algún tránsito y fue lo más difícil. (Intermediador, Tarapacá).

En este marco, uno de los consultados señala que los funcionarios del tribunal deberían tener más herramientas para contener en caso de que un NNA se descompense, sobre todo, considerando que en ocasiones son miembros del tribunal o funcionarios de otras especialidades quienes los acompañan. En este sentido, se plantea que sería bueno que éstos tuvieran una capacitación al respecto.

Nosotros tenemos gente en el tribunal que le hemos ido dando algunos tips, pero son funcionarios de otra especialidad que no tienen las competencias, entonces cuando un menor se descompensa no tenemos mucho que aportar, hacemos una contención más bien intuitiva (...) yo creo que ahí salga una corriente de preparar a los funcionarios y se les capacite en estas materias (...) si pudiéramos tener personal con ciertos conocimientos formales de como contener, podríamos minimizar niveles de angustia en el tribunal (Representantes, Maule).

En referencia a otras dificultades que son percibidas por los entrevistadores/as y representantes institucionales, se evidencian algunas problemáticas, pero que son eventos puntuales y tienen que ver con el ingreso de elementos por parte de los NNA a la sala especial. En concreto, señalan una situación en la cual una niña ingresa con el teléfono celular, lo que hace que se distraiga al momento de responder las preguntas –lo que pudo ser controlado por la intermediaria-; otro caso donde se pidió que un NNA entrara con una mascota, lo que, si bien podía hacerlo sentir cómodo, también podía distraerlo; y, en tercer lugar, una ocasión donde se pidió que una niña pudiera entrar con elementos para dibujar. En los últimos dos casos queda la duda de si estos elementos efectivamente son útiles para fomentar la comodidad del NNA o pueden ser consignados como una distracción.

Cuando nos tocaba paramos para ir a la sala chica y la querellante particular dice “Alguna posibilidad de que la niña pase con un block de apuntes porque a ella le gusta dibujar y esto a fin de no victimizar secundariamente a la niña para que ella se sienta cómoda en la entrevista”, le digo “yo tengo la duda si se puede o no, porque tiene que ser neutra, aséptica, no hay nada, no sé si dentro del protocolo de la sala está permitido que dibuje y aunque dibuje no se interpretar dibujos”, y ahí fue como “chuta, sí, en realidad” (Intermediador/a, Tarapacá).

Por otra parte, a juicio de un entrevistado, existe un mal entendimiento de la ley, ya que se pide intermediarios/as, para cualquier ocasión donde un NNA declare ante el tribunal, aunque no sea un delito contemplado por la ley.

Vamos a empezar por la intermediación, he visto que en ambos tribunales existe una dificultad, no sé si es desconocimiento, me ha pasado que me han llamado a intermediar en casos que no están contemplados en la ley, es como si el tribunal pensara que cualquier caso donde hay un NNA debe haber un intermediario también, y no es así. Entonces siento que en los jueces todavía hay una suerte de desconocimiento de la ley, y en algo tan básico como el catálogo de delitos que contempla la ley. (Entrevistador/a, Coquimbo).

Por último, un tema que aparece en dos regiones [Antofagasta y Magallanes], dice relación con que han existido algunos casos donde la intermediación se torna muy larga. Si bien, esto es referido solo por algunas personas, éstas señalan –en un caso- que la intermediación duró tres horas. En otro caso, se señala que se les ha indicado a los intervinientes que la concentración de los NNA no va más allá de cuarenta minutos, por lo que su declaración no debería durar más.

Ellos como víctimas del sistema considero que tres horas en una intermediación judicial, es bastante, pero sí se desarrolló dentro de la normalidad (...) fue dentro del proceso, pero fue una experiencia que tuve que tal vez se podría hacer un poco más específico todo para no exponer al menor a tantas horas en el ejercicio de la intermediación” (Representante, Magallanes).

Impacto emocional y autocuidado de los intermediarios/as.

Los intermediarios/as, y en especial aquellos que solo se dedican a esta tarea, es decir, los magistrados/as, manifiestan que el hecho de intermediar causa un impacto emocional importante dado los testimonios que tienen que escuchar de forma directa del NNA que ha sido víctima de los delitos contemplados por la Ley N° 21.057. Uno de los consultados señala que incluso la experiencia repetida puede propiciar que exista un “trauma vicario”, al estar expuestos constantemente a testimonios de vulneración a los NNA, afectándoles en su vida personal y familiar.

Creo que es necesario hacer un cambio en la intermediación judicial, todos debiésemos tener la oportunidad de poder hablar de esto, me preocupa mucho cómo se siente la magistrado y cómo ha afectado en su vida, porque podría suponer inclusive que quizás lo que ella está presentando, es quizás trauma vicario, que es básicamente cuando exponerte mucho a estas situaciones empieza a cambiar tu manera de ver el mundo y empieza a cambiar tu vida, las expertas de Estados Unidos nos decían, que habían unas entrevistadoras que era tanto la exposición al trauma que en algún momento ya no le daba permiso a su hija para salir a una pijamada nunca más, porque como lo que veían era tan fuerte al final su sistema de vida cambio”. (Entrevistador/a, Atacama).

En general se señala que las estrategias para hacer frente a esta carga emocional han sido intuitivas y autogestionadas por parte de los intermediarios/as. Algunos ejemplos aludidos son conversar con familiares, colegas o amigos, o bien darse una pausa de unos minutos después de la intermediación antes de retomar sus funciones.

El impacto que le genera el acto de intermediar o de entrevistar, por lo menos para los jueces es un impacto emocional muy grande que hemos tenido que ir sorteando intuitivamente y por nuestros propios medios, pero es un desgaste muy importante que al menos en el juicio se complica. (Entrevistador/a, Biobío).

Algo relevado por los intermediarios/as es la necesidad de tener un tiempo de “recuperación” luego de las intermediaciones. En este sentido señalan que independiente de poder acordarlo con su tribunal en específico, debería quedar establecido normativamente que se reserve un tiempo de descanso previo a entrar al mismo juicio (en caso de ser integrantes de la sala) o tener que ser parte de otra audiencia.

En mi tribunal en particular con mis colegas, se lo hice presente, que después de las intermediaciones yo necesito un par de minutos, aunque sea diez minutos, como para recuperarme y ser capaz de poner atención en el juicio. En algún momento, de repente uno no es tan consciente de como está, me paso que termine una intermediación, ya eran las una de la tarde y ese juicio no iba a seguir, pero sí tenía que presidir una audiencia corta, y ahí se notó el cansancio que yo tenía (...) eso de ‘quiero contarle a alguien. (Intermediador/a, Aysén).

También se propone la posibilidad de reuniones con otros intermediarios para poder conversar respecto a las experiencias en las intermediaciones, compartir estrategias y, sobre todo, sentirse acompañados en la carga emocional que padecen.

Podríamos juntarnos los intermediadores y ni siquiera hablar de cosas técnicas, desahogamos emocionalmente, entonces creo que falta capacitación, faltan espacios e instancias de reunirnos, falta mucho autocuidado. (Entrevistador/a Atacama).

Sin embargo, es importante contrastar estas opiniones con la satisfacción y motivación que los intermediarios/as poseen en relación con su labor. Al respecto, a partir de los resultados de la encuesta online aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a distintos actores del sistema, se aprecia una alta satisfacción de los intermediarios(as) encuestados respecto de su desempeño, en efecto el 85% declaró estar satisfecho o muy satisfecho, el 12% no estar si satisfecho ni insatisfecho y un 2% señaló no estar satisfecho con su desempeño, observando mejores evaluaciones en el Poder Judicial y Carabineros de Chile. Por su parte, Atacama es la región donde se observan los menores niveles de satisfacción de los intermediarios(as).

Asimismo, el 52% de los intermediarios/as señala estar de acuerdo o muy de acuerdo con la frase “Me siento motivado en el desempeño del rol como intermediario”, siendo mayor la motivación en el Poder Judicial y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y menor en el Ministerio Público y la Policía de Investigaciones de Chile. A nivel de regiones, las que muestran mayores niveles de motivación son La Araucanía, Coquimbo y Los Ríos todas de la segunda fase, lo cual puede constituir un indicador del desgaste de los intermediarios(as) de las regiones de la primera etapa.

Por último, sólo el 30% de los intermediarios(as) están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación de que su institución los valora en su rol, observándose notorias diferencias entre instituciones y regiones. De esta forma, mientras el 100% de los intermediarios del Ministerio del Interior y Seguridad Pública están de acuerdo con que su institución los valora, el 100% de los de Arica no están de acuerdo con que su institución los valore. Cabe destacar que esta misma pregunta se realizó en relación con las EIV donde sólo dos encuestados contestaron, por lo que no se pudo analizar los resultados.

4.2 PROCESOS ESTRATÉGICOS O DIRECTIVOS

Uno de los núcleos esenciales del sistema de entrevistas videograbadas, lo constituye la colaboración interinstitucional. Así, las instituciones vinculadas a la implementación y funcionamiento del sistema mantienen una coordinación y comunicación fluida y constante para lograr cumplir con el objeto de la ley. En este contexto, la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, dependiente de la División de Reinserción Social de la Subsecretaría de Justicia, en el marco de la subcomisión de implementación de la ley, desarrolla funciones de coordinación de la actuación de los organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley N°21.057, lleva a cabo la evaluación del funcionamiento del sistema en conformidad con los estándares establecidos en dicha normativa, lidera la elaboración y actualización de protocolos de actuación y atención institucional a niños, niñas o adolescentes para los organismos públicos involucrados, gestiona las solicitudes de acreditación y revalidación de entrevistadores/as, mantiene y administra el registro de entrevistadores/as. Asimismo, se pronuncia respecto al cumplimiento de estándares técnicos establecidos en el reglamento y en los protocolos de atención institucional.

La Subcomisión de Implementación de Entrevistas Grabadas en video de la Ley N° 21.057, creada por mandato de la Comisión Permanente de Coordinación de Justicia Penal, está integrada por:

- » Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (quién coordina y evalúa).
- » Ministerio Público.
- » Poder Judicial.
- » Academia Judicial de Chile.

- » Carabineros de Chile.
- » Policía de Investigaciones de Chile.
- » Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Asimismo, participan en esta Subcomisión la Defensoría Penal Pública y la Fundación Amparo y Justicia, esta última como representante de la sociedad civil que ha colaborado técnicamente en el impulso e implementación de esta ley.

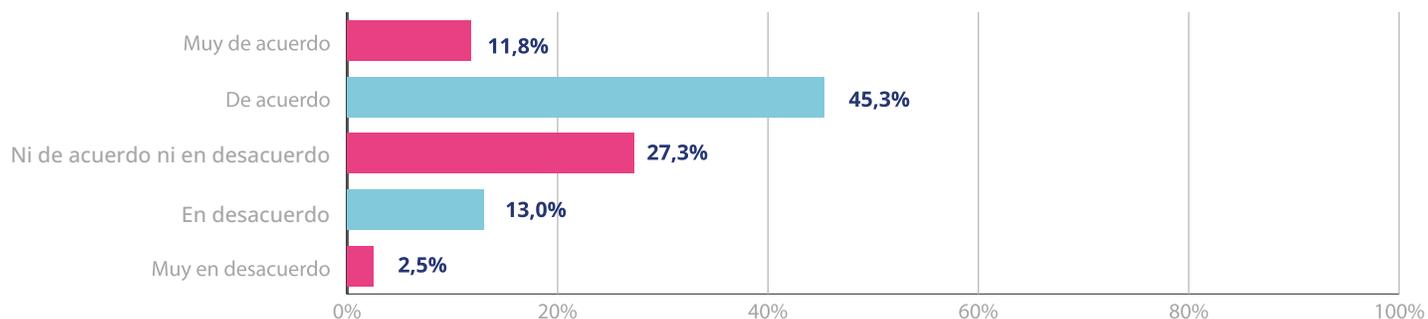
La Subcomisión de Implementación de la Ley N° 21.057 sesiona con una periodicidad bimensual, con la participación de representantes de todas las instituciones vinculadas. En estas instancias, se abordan aspectos del funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video, además de constituirse como una instancia de coordinación interinstitucional.

La coordinación de la implementación y operación de la Ley N° 21.057 se encuentran dentro de los aspectos evaluados por el presente informe, a continuación, dos apartados que los abordan.

4.2.1 Coordinación de la operación de la Ley

El gráfico siguiente, ilustra la percepción de quienes realizan entrevistas en torno a la coordinación interinstitucional. Así, con relación a la afirmación “Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057, un 57,1% manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo, lo cual representa una variación con respecto a la evaluación anterior, en donde un 70,8% se inclinaba por esta opinión (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2022).

Gráfico N° 38. Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057 (N: 161)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

En lo que respecta a los discursos levantados en los grupos focales con los entrevistadores/as, las actividades de coordinación son en general las mejor valoradas por los participantes del presente estudio, considerando solo algunos pequeños matices.

En cuanto a la evaluación general de los procesos de coordinación en las distintas regiones existe, de modo transversal, una evaluación positiva, que además pareciera ser sostenida en el tiempo, como se destaca en Tarapacá. En este contexto, se resalta el complejo entramado que requiere ser coordinado para que el sistema funcione adecuadamente.

Partimos con las entrevistas antes de que partiera la ley, partimos el 2017 con entrevistas, y fue un trabajo super coordinado entre todos los intervinientes, PDI, Carabineros, Ministerio del Interior, trabajo de mucha coordinación y colaboración, no hubo uno que se sintiera mejor que otro y todos estábamos a la par, todos queríamos aprender y eso se ha mantenido hasta ahora (Entrevistadores Tarapacá).

La diligencia implica no solamente en que esté el entrevistador, sino que también están operativos de otros funcionarios: la persona que graba, la persona que está encargada de que efectivamente vaya el niño, la otra persona de que la sala esté funcionando. Entonces, hay una serie de organización a nivel interno y una serie de recursos que hay que poner a disposición para que la entrevista sea un éxito (Representantes Antofagasta).

En este marco, se enfatiza en la importancia de llevar adecuadamente el trabajo interinstitucional, mediante una comunicación fluida que facilite la coordinación.

Este trabajo tiene que ser interinstitucional, acá no puede funcionar las policías solas, ni el Ministerio del Interior solo, tenemos que estar todos juntos y eso se ha dado en la región desde el comienzo, que todos son importantes, mantener un contacto en caso de dudas (Entrevistadores Tarapacá).

Esta es una región pequeña y en ese sentido yo creo que hemos logrado aprovechar en nuestro favor eso. Sí tú entrevistas a Maule, por ejemplo, Maule tiene cuatro tribunales orales, nosotros tenemos uno. Cómo no vamos a poder ponernos de acuerdo con el tribunal de la región de Ñuble. Yo te diría que es una oportunidad y yo creo que lo hemos logrado. (Representantes Ñuble).

Como se ha presentado anteriormente, esto permite ir resolviendo oportunamente las situaciones que van surgiendo, y esta capacidad para resolver es ampliamente valorada entre los participantes.

En realidad, las coordinaciones han sido bastante fluida [...] si han surgido ciertas situaciones, han sido puntuales y gracias a las buenas relaciones y comunicaciones ya sea por teléfono o correo, etc., siempre se ha logrado subsanar, así que nada que decir, las relaciones son súper buenas y se agradece. (Representantes La Araucanía)

siempre hemos tenido buena comunicación, por ejemplo, la URAVIT cuando encuentran una denuncia mal hecha porque no todas las denuncias pasan por nosotros, las mandan y las otras hablamos con nuestro jefe y nuestro jefe habla con la Jefatura de la otra unidad sobre eso con el otro funcionario que toma la denuncia y se trata de mejorar. (Entrevistadores Arica)

No obstante, a pesar de este escenario general positivo, se plantearon ciertos matices. Por ejemplo, se realizaron algunos cuestionamientos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos respecto a la labor de coordinación.

Hay poca coordinación, ahí falta como de hecho la ley dice que el Ministerio de Justicia es el encargado de coordinar, pero de alguna manera siento que falta ir a un trabajo muy importante de ello. (Entrevistadores Aysén).

En aspectos concretos y como una solución fácil de implementar, se propuso contar con una mesa ejecutiva de coordinación a nivel local (distinta de la mesa de coordinación interinstitucional) para resolver pequeños detalles vinculados al funcionamiento del sistema.

Creo que debería haber una especie de reunión cortita pero ya sea mensual - bimensual, en donde se pueden ir arreglando estos nudos que a veces no siempre son los que llegan necesariamente a la direcciones, o que no son los puntos para trabajar en esta mesa interinstitucional, sino que son cosas más locales y que podríamos ir resolviendo, que es de todos los que intervienen en el proceso (Entrevistadores Arica).

4.3 PROCESOS TRANSVERSALES DE APOYO

4.3.1 Dotación y disponibilidad de operadores

Proyección de entrevistadores/as e intermediarios/as

De acuerdo a la “Proyección de entrevistadores para la implementación de la Ley N°21.057”, realizada interinstitucionalmente (de agosto 2020)²², la proyección de entrevistadores/as que se requiere para la ejecución de entrevistas investigativas videograbas e intermediación en la declaración judicial en las regiones de la primera y segunda etapa de implementación de la ley, consideraba un número de 167 personas acreditadas para cumplir con dicha labor.

La siguiente tabla muestra la proyección de entrevistadores/as necesarios para las regiones de primera y segunda etapa de implementación de la ley.

22 Se previene que existe una primera versión de dicho documento que data de diciembre del año 2018, que fue utilizado de manera preliminar a la implementación de la primera etapa.

Tabla N° 11. Proyección de entrevistadores/as para EIV e intermediación en declaración Judicial regiones de primera y segunda etapa de implementación Ley N° 21.057.

Región	N° Max. De denuncias	Cantidad	Porcentaje
De Arica	462	9	5,4%
De Tarapacá	537	9	5,4%
De Antofagasta	731	12	7,2%
De Atacama	623	9	5,4%
De Coquimbo	934	16	9,6%
Del Maule	1281	23	13,8%
Del Ñuble	927	12	7,2%
Del Biobío	2502	34	20,4%
De La Araucanía	1428	22	13,2%
De Los Ríos	607	10	6,0%
De Aysén	228	6	3,6%
De Magallanes	220	5	3,0%
Total	10480	167	100,0%

Fuente: Proyección de entrevistadores para la implementación de la Ley 21.057 que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, agosto 2020.

Dotación efectiva entrevistadores/as e intermediarios/as

Si bien al inicio del proceso de implementación de la ley se proyectó un número de entrevistadores/as e intermediarios/as para atender las cargas de trabajo estimadas, durante la vigencia de la ley en las regiones de primera y segunda etapa de implementación se registró la acreditación de una dotación de entrevistadores/as para realizar entrevistas investigativas videograbadas e intermediación en la declaración judicial de 321 personas.²³

Se suma a la dotación de entrevistadores/as acreditados/as en las regiones de primera y segunda etapa de implementación 9 profesionales acreditados como entrevistadores/as pertenecientes al Programa Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

23 Se debe considerar que, de manera adicional a la dotación de entrevistadores/as, los/as jueces/as que no se encuentran formados/as y acreditados/as pueden intervenir directamente en las declaraciones judiciales de adolescentes en el marco de la aplicación del artículo 14 de la Ley N°21. 057.

Tabla N° 12. Dotación efectiva total y procedencia de entrevistadores/as e intermediarios

Procedencia	Número de entrevistadores/as e intermediarios/as
Regiones primera etapa implementación	141
Regiones segunda etapa implementación	180
Total	321
Ministerio del interior y Seguridad Pública (cobertura subsidiaria para las distintas regiones)	9

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

Comparación dotación proyectada y dotación acreditada por región

A nivel regional, en la siguiente tabla se observan las diferencias entre entrevistadores/as proyectados/as y entrevistadores/as acreditados durante el periodo evaluado.

Tabla N° 13. Comparación dotación proyectada y dotación acreditada por región

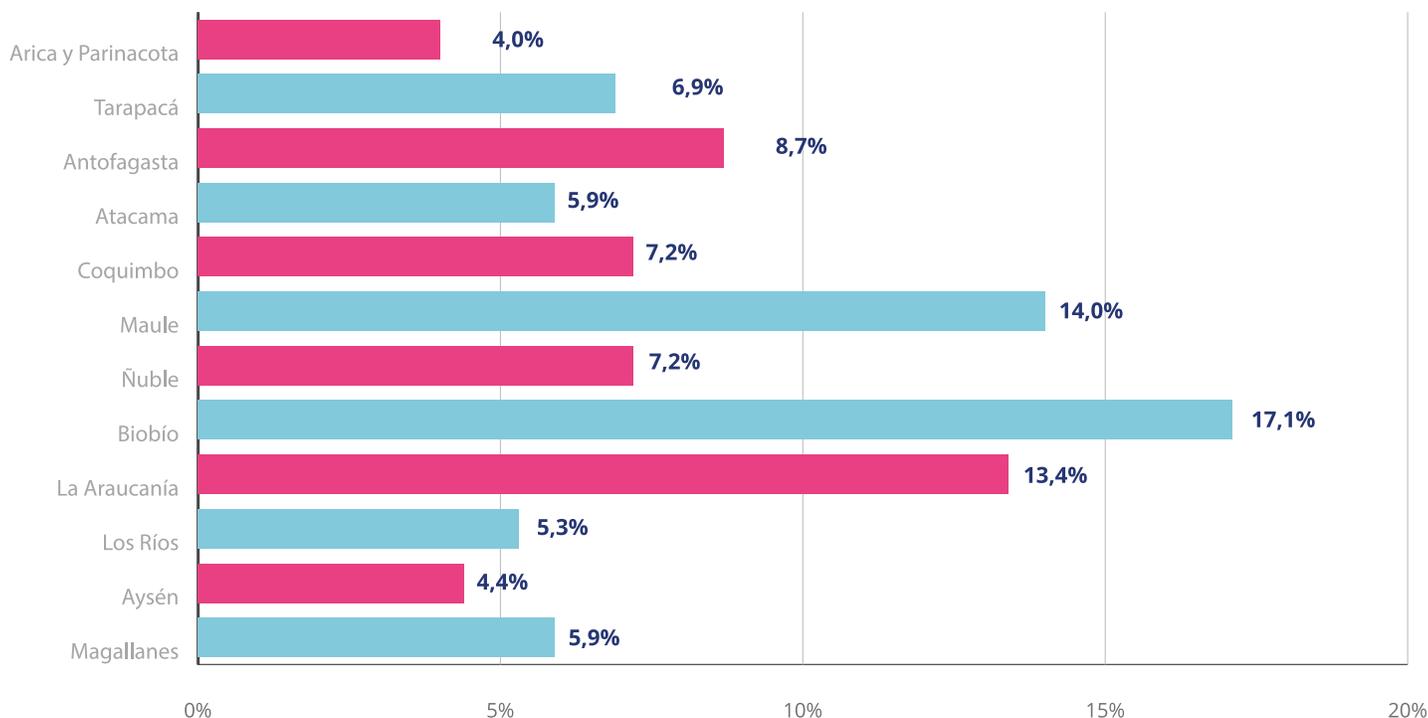
Región	Cantidad proyectada	Cantidad acreditados/as
De Arica	9	13
De Tarapacá	9	22
De Antofagasta	12	28
De Atacama	9	19
De Coquimbo	16	23
Del Maule	23	45
Del Ñuble	12	23
Del Biobío	34	55
De La Araucanía	22	43
De Los Ríos	10	17
De Aysén	6	14
De Magallanes	5	19
Total	167	321

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Distribución de entrevistadores/as e intermediarios/as por región

En el siguiente gráfico se observa la distribución de la dotación de entrevistadores/as acreditados durante el periodo evaluado en las regiones de la primera y segunda etapa de implementación de la ley

Gráfico N° 39: Entrevistadores/as e intermediarios acreditados, por región



Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

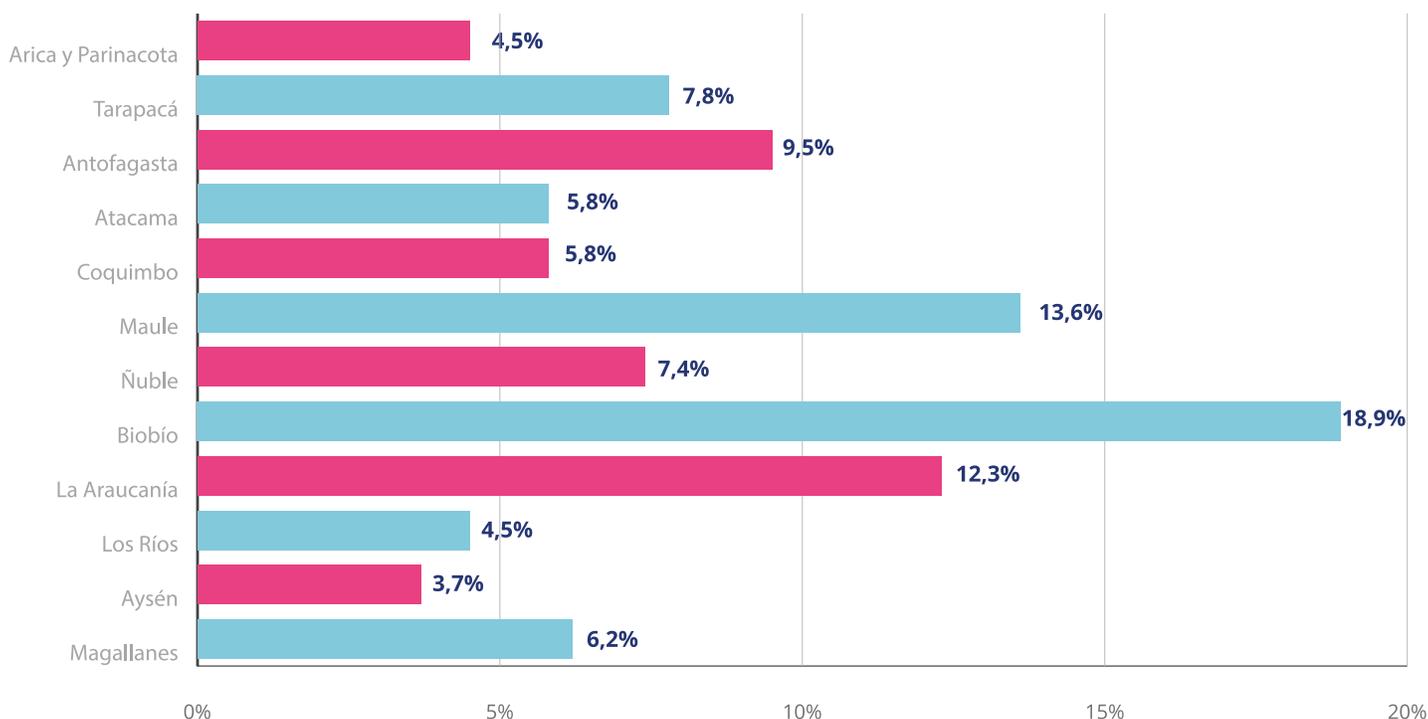
Como se observa en la siguiente tabla, el Programa Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública dispuso 9 entrevistadores/as acreditados para cubrir subsidiariamente en las distintas regiones de la primera y segunda etapa de implementación.

Tabla N° 14. Entrevistadores/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Región	Cantidad	Porcentaje
De La Araucanía	2	22,2%
De Magallanes	1	11,1%
De Tarapacá	1	11,1%
Metropolitana	5	55,6%
Total	9	100,0%

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Gráfico N° 40. Intermediarios/as por región



Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Poder Judicial.

Distribución de entrevistadores/as e intermediarios/as por institución

En la siguiente tabla se observa la distribución de entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados por institución en las regiones de primera y segunda etapa de implementación en el periodo evaluado.

Tabla N° 15. Entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados por institución

Institución	Cantidad	%
Ministerio de Interior y Seguridad Pública	9	2,8%
Policía de Investigaciones de Chile	55	16,9%
Carabineros de Chile	57	17,5%
Poder Judicial	79	24,2%
Ministerio Público	126	38,7%
Total	326	100,0%

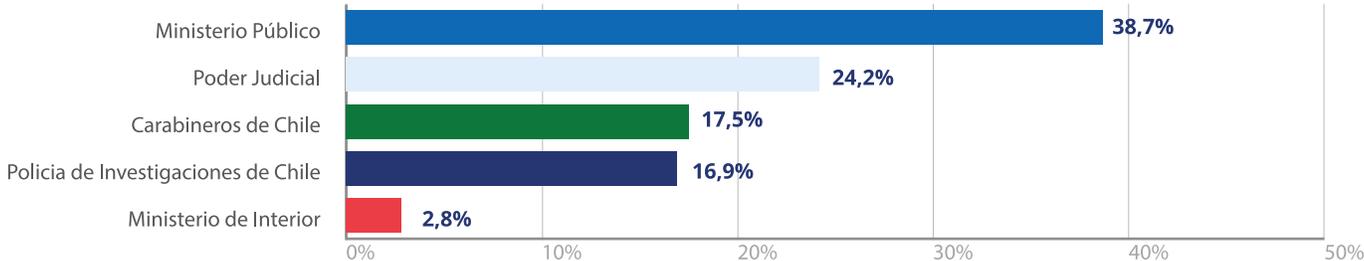
Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Como se observa en el siguiente gráfico, durante el periodo evaluado el Ministerio Público cuenta con 126 entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados/as, cantidad que representa el 38,7% del total acreditados.

Por otra parte, ambas policías representan el 34,4% del total de entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados. En el caso del Poder Judicial el 24,2% (79 jueces y juezas acreditadas como intermediarios/as).

Por último, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del Programa de Apoyo a Víctimas, representa el 2,8% de los/as entrevistadores e intermediarios/as acreditados/as para estas etapas de implementación de la ley (9 personas).

Gráfico N° 41. Entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados por institución

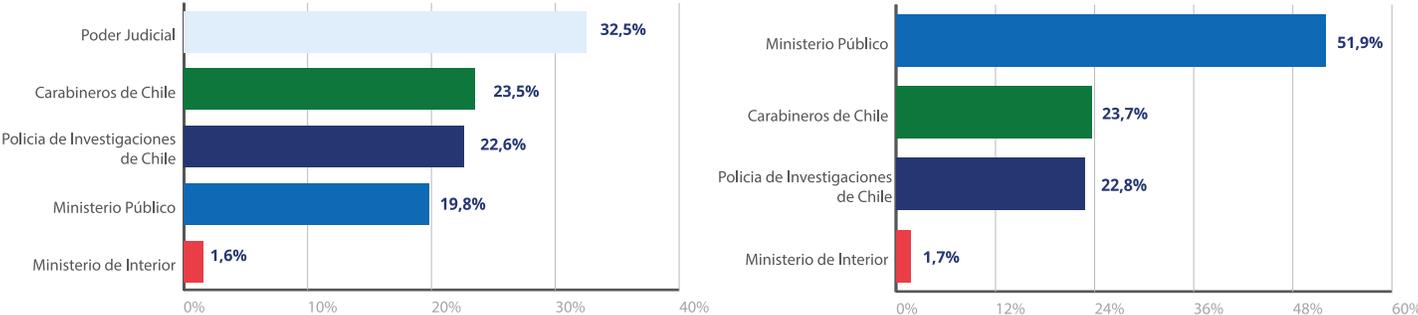


Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

En los gráficos siguientes se observa que la distribución por institución es diferente en el caso de aquellos/as entrevistadores/as que cumplen solo ese rol, respecto de aquellos/as que cumplen el rol de intermediarios/as.

Gráfico N° 42 y 43. Entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados por institución según rol

Intermediarios/acreditados/as por institución Entrevistadores/as acreditados/as por institución



Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

Carga de trabajo

Carga de entrevistas Investigativas videograbadas

A continuación, se analiza la distribución de las entrevistas investigativas videograbadas y las intermediaciones entre las personas que ejercen estos roles en las regiones de la primera y segunda etapa de la implementación de la Ley N° 21.057.

Como se observa en la tabla siguiente, la cantidad de entrevistas investigativas videograbadas realizadas

en promedio por entrevistador/a es de 22,5. Asimismo, se observa la variación del promedio de 11,1 entrevistas en la región de Magallanes y 31,4 entrevistas en la región del Biobío.

Al observar el número mínimo y máximo de entrevistas investigativas realizadas en el periodo evaluado, se registra 1 entrevista como mínimo, mientras que el máximo de entrevistas realizadas varía entre 18 en la región de Magallanes y 82 en la región de Los Ríos.

Tabla N° 16. Distribución de la ejecución de las EIV por entrevistador/a a nivel de las regiones de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley

Región	N° Entrevistadores	N° EIV	Min	Máx	Promedio	Desviación Estándar	Coef de Variación
De Arica	10	329	1	47	20,6	14,7	0,7
De Tarapacá	18	349	1	57	16,6	15,3	0,9
De Antofagasta	23	500	1	70	19,2	16,6	0,8
De Atacama	16	401	1	50	23,6	12,1	0,5
De Coquimbo	15	512	10	61	30,1	14,7	0,5
Del Maule	36	1218	1	78	29,7	22,8	0,8
De Ñuble	16	370	1	52	18,5	12,4	0,6
Del Biobío	36	1319	2	70	31,4	18,4	0,6
De la Araucanía	30	707	1	58	20,8	15,7	0,8
De Los Ríos	12	457	1	82	15,8	18,6	1,2
De Aysén	12	209	1	53	16,1	16,7	1
De Magallanes	17	167	2	18	11,1	5,1	0,5
Total	241	6538	1	82	22,5	18	0,8

Fuentes: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Cargas de intermediación en la declaración judicial

En relación con la intermediación en la declaración judicial, se observa que durante el periodo evaluado los/as intermediadores/as realizaron en promedio 3,4 intermediaciones, variando entre un promedio de 1,8 intermediaciones por intermediario/a en la región del Biobío a 5 en la región de Atacama.

En cuanto al mínimo de intermediaciones realizadas por intermediario/a, se observa que la totalidad de los/as intermediadores/as han realizado al menos 1 intermediación. Respecto al número máximo de intermediaciones realizadas por intermediario/a, la cantidad fluctúa entre 5 intermediaciones en la región del Biobío y 16 intermediaciones en la región de Atacama.

Tabla N° 17. Distribución de la ejecución de las intermediaciones por intermediario/a a nivel de las regiones de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley N° 21.057

Región	N° Intermediarios	N° INT	Mínimo	Máximo	Promedio	Desviación Estándar	Coef. de Variación
De Arica	11	31	1	9	3,1	2,3	0,7
De Tarapacá	19	35	1	9	2,9	2,8	0,9
De Antofagasta	23	49	1	12	3,5	3,2	0,9
De Atacama	14	30	1	16	5	5,1	1
De Coquimbo	14	36	1	8	4,5	2,4	0,5
Del Maule	33	66	1	9	3,5	2,6	0,7
Del Ñuble	18	25	1	8	4,1	2,4	0,6
Del Biobío	46	41	1	5	1,8	1,1	0,6
De La Araucanía	30	52	1	10	3,7	2,7	0,7
De Los Ríos	11	52	1	11	4	3,1	0,7
De Aysén	9	22	1	13	3,7	4,2	1,2
De Magallanes	15	30	1	9	3,3	2,7	0,8
Total	243	469	1	16	3,4	2,9	0,9

Fuentes: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

4.3.2 Formación, capacitación, sensibilización y difusión

A continuación, se muestra la información relacionada con procesos de capacitación para la toma de denuncia, curso inicial de formación especializada (CIFE), programa de formación continua (PFC), actividades de difusión y capacitación.

Capacitación para la toma de denuncia

De acuerdo con la información entregada por las instituciones que conforman el sistema, en la siguiente tabla se observa el número de personas funcionarias capacitadas en el protocolo A de toma de denuncia durante el periodo evaluado en las regiones de las dos primeras etapas de implementación de la Ley N° 21.057.

Tabla N° 18. Número de capacitados en el protocolo A según institución

Región	N° de funcionarios Carabineros de Chile	N° de funcionarios Poder Judicial	N° de funcionarios PDI	N° de funcionarios Fiscalía
De Arica	30	16	198	sin información
De Tarapacá	58	28	196	30
De Antofagasta	30	45	200	0
De Atacama	60	50	114	120
De Coquimbo	89	100	215	62
Del Maule	61	60	365	0
Del Ñuble	63	50	184	50
Del Biobío	120	180	510	Sin número
De La Araucanía	321	130	472	201
De Los Ríos	321	50	152	59
De Aysén	60	30	91	0
De Magallanes	32	25	128	30
Total	954	764	2825	552

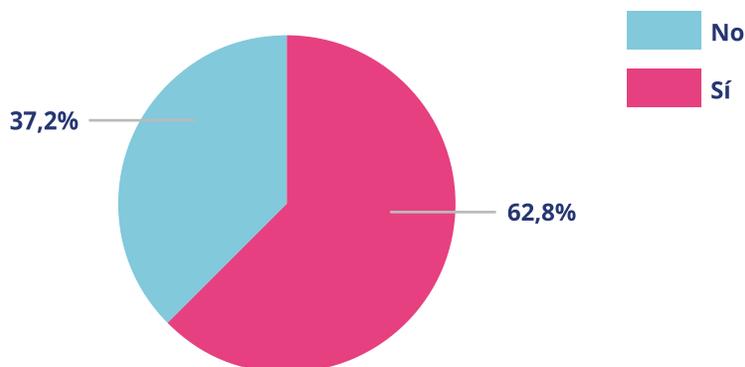
Fuente: Elaboración propia en base a información de las instituciones participantes.

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta realizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022) a tomadores/as de denuncias, sólo el 52,6% de los tomadores(as) de denuncia pertenecientes a Carabineros de Chile declaró haber recibido alguna capacitación para realizar su labor. Por otro lado, se observa la gran heterogeneidad entre las regiones. Así, en las regiones de Magallanes, Biobío y Antofagasta, el nivel de participación en alguna actividad de capacitación es igual o inferior al 50% y en otras como Aysén, Atacama y los Ríos esta es superior al 70%.

A su vez, es relevante resaltar que sólo el 61,5% de los tomadores/as de denuncia encuestados/as pertenecientes a Carabineros de Chile declaró haber tomado alguna denuncia referida a algún delito sexual o grave contra NNA y un 52,8% ha tomado denuncia en forma directa a un/a NNA, lo cual podría denotar una baja experiencia en el sistema o bien la dinámica de la institución, donde muchos funcionarios no tienen contacto con la Ley N° 21.057 en su quehacer cotidiano.

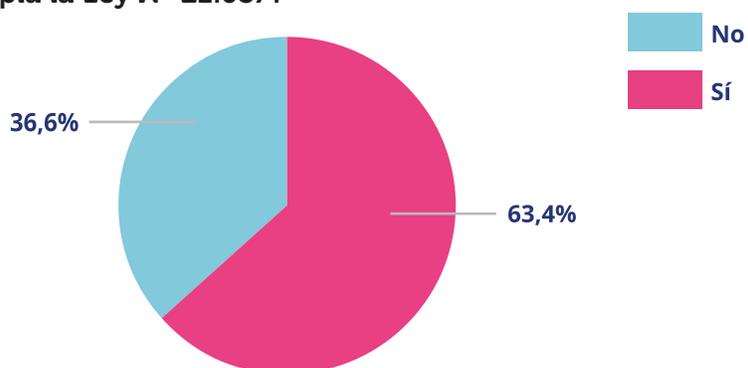
Como se observa en los gráficos siguientes, el 62,8% de los/as tomadores/as de denuncias de ambas policías declaran haber recibido alguna capacitación para la toma de denuncias en el contexto de la aplicación de la Ley N° 21.057. Por otra parte, al ser consultados si han tomado alguna denuncia de un NNA y/o su acompañante por alguno de los delitos contemplados en la ley, el 63,4% declara que efectivamente ha tomado denuncia referida a algún delito sexual o grave contra NNA.

Gráfico N° 44. ¿Ha recibido alguna capacitación para la toma de denuncias de NNA?



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de las regiones de primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

Gráfico N° 45. ¿Ha tomado alguna denuncia de un NNA y/o de su acompañante referida a alguno de los delitos que contempla la Ley N° 21.057?



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de las regiones de primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

En este mismo sentido, de manera transversal los/as participantes en los grupos focales manifiestan la necesidad de generar mayores instancias de capacitación para la toma de denuncias a NNA en el marco de la Ley N° 21.057.

Falta una mayor capacitación a la gente que hace el servicio, a la guardia en las distintas unidades de acá de Arica. Entonces eso es una, es una responsabilidad que tenemos que asumir nosotros como institución (...). (Grupo focal representantes regionales Arica).

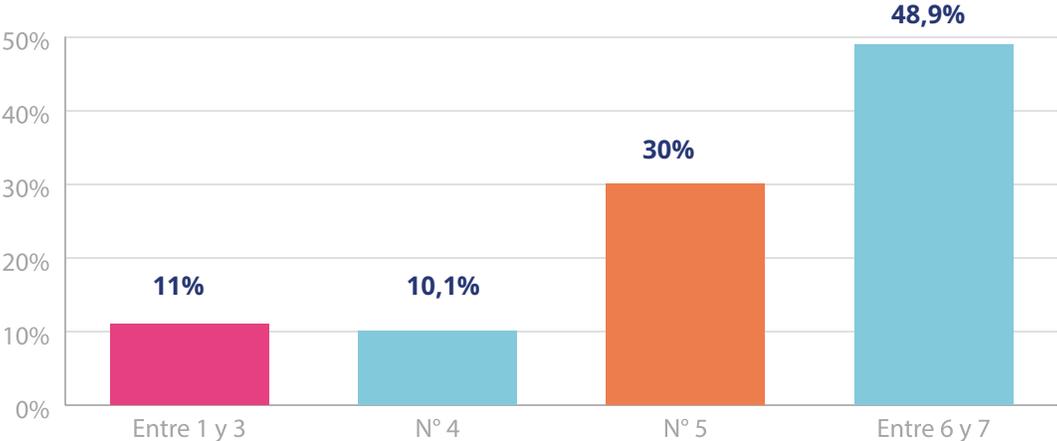
Está la intención de capacitar a los colegas y que más que nada conozcan que es lo que ya no se debe hacer, eso a nivel institucional. (Entrevistadores/as Biobío).

No obstante, estas apreciaciones conviven con discursos que plantean que los procesos de toma de denuncia están mejorando, ya que permanentemente se está capacitando a las personas funcionarias de las distintas instituciones.

Por otra parte, si se analiza la autoevaluación que tienen las personas que toman denuncias que corresponden a Carabineros y Policía de Investigaciones, respecto a su grado de preparación para

realizar este proceso con NNA, como se señala en el gráfico siguiente, se observa a través de la encuesta realizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a los/as tomadores/as de denuncia que el 48,9% de los encuestados y encuestadas se evalúa con nota entre 6 y 7, el 40,1% con nota 4 y 5 y el 11,0% se califican con nota menor a 4.

Gráfico N° 46. En una escala de 1 a 7, donde 1 quiere decir “Nada Preparado” y 7 “Totalmente Preparado” ¿Qué tan preparado cree que se encuentra para tomar denuncias de NNA? (N:317)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.3.3 Curso Inicial de formación especializada (CIFE)

El sistema de entrevistas videograbadas contempla que aquellas personas que desempeñan el rol de entrevistador/a previamente deben cursar y aprobar el Curso Inicial de Formación Especializada(CIFE), cuyo proceso formativo busca incorporar los contenidos y actividades que les permitirá desarrollar correctamente cada una de las fases de la entrevista investigativa videograbada y/o de la declaración judicial, según corresponda al rol que deba desarrollar dentro del sistema procesal penal, considerando el contexto penal chileno y las particularidades de niños, niñas o adolescentes víctimas de los delitos señalados en el artículo 1° de la ley.

Como se observa en la siguiente tabla, durante el periodo evaluado las instituciones informaron la realización CIFE destinados al número de personas que se indica.

Tabla N° 19. Número de plazas destinadas para CIFE por institución

Institución	Número de plazas
Carabineros de Chile	60
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	8
Ministerio Público	24
Poder Judicial	40
Policía de Investigaciones de Chile	26
Total	215

Fuente: Elaboración UEVG de acuerdo con antecedentes compartidos desde las instituciones.

4.3.4 Programa de Formación Continua (PFC)

Como parte de la formación especializada con la que deben contar quienes desempeñan el rol de entrevistador/a, se contempla el desarrollo de los Programas de Formación Continua que consideran instancias de capacitación, seguimiento y evaluación permanente del entrenamiento, competencias y destrezas adquiridas por los/as entrevistadores/as en el CIFE, junto a un proceso continuo de supervisión y retroalimentación de su desempeño, con el objetivo de mantener y potenciar los conocimientos y competencias aprendidas.

En este ámbito, de acuerdo con los datos entregados por las instituciones respecto a las actividades del Programa de Formación Continua (PFC) ejecutados por cada una de ellas²⁴, se observa que las actividades de capacitación son heterogéneas en número, contenidos y participantes entre las instituciones. Asimismo, se constata que en la actualidad cuentan con equipos de instructores/as que se encargan constantemente de entregar capacitación, además de contar con una comunicación permanente con los/as entrevistadores/as por medio de distintos canales.

Así, el Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública cuenta con un equipo a nivel central. En el caso de Carabineros de Chile, es la Dirección de Derechos Humanos la encargada de entregar formación continua. En la Policía de Investigaciones un equipo liderado desde el CEIV. Para el caso del Ministerio Público, también existe un equipo especializado a cargo de la formación continua de sus entrevistadores/as. En el caso de los intermediarios/as del Poder Judicial, es la Academia Judicial la encargada de impartir los cursos de formación y entregar retroalimentación experta en relación a las intermediaciones realizadas por jueces y juezas acreditados/as como intermediarios/as.

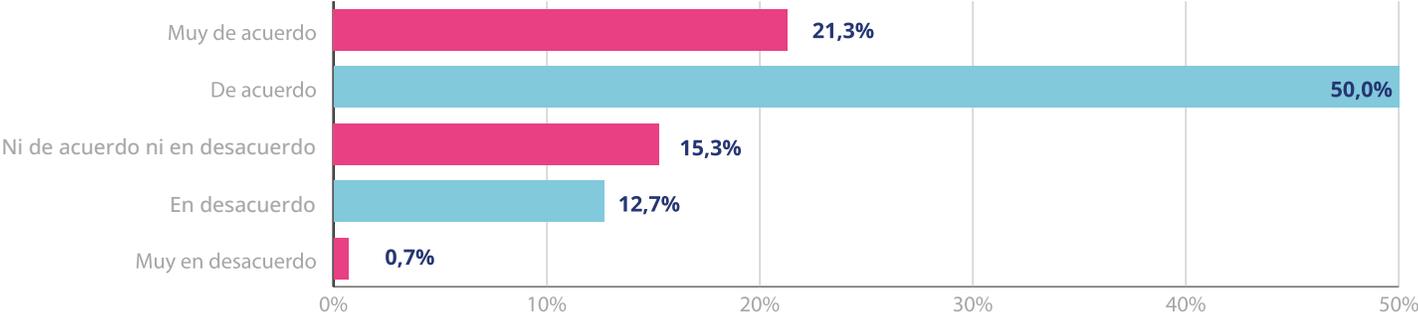
A nivel cualitativo, respecto a las características del Programa de Formación Continua existen aspectos comunes en los relatos de los consultados, sin embargo, también se aprecian ámbitos distintos dependientes de cada institución. Esto da cuenta de las diferencias entre las instituciones al momento de realizar los procesos de formación.

Por otra parte, a partir de los resultados de la encuesta online aplicada por el Ministerio de Justicia

24 Los investigadores no tuvieron a la vista los datos del Ministerio Público, en la medida que el oficio de respuesta aplaza fundamentalmente la entrega de gran parte de la información solicitada.

y Derechos Humanos, respecto a si los conocimientos y competencias adquiridos en el Programa de Formación Continua (PFC) han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV, el 71,3% plantea estar de acuerdo y muy de acuerdo, mientras que el 13,4% indica estar en desacuerdo y muy en desacuerdo. A su vez, los encuestados de Arica son los que demuestran los mayores grados de insatisfacción con la formación continua, representado el 60% de los encuestados.

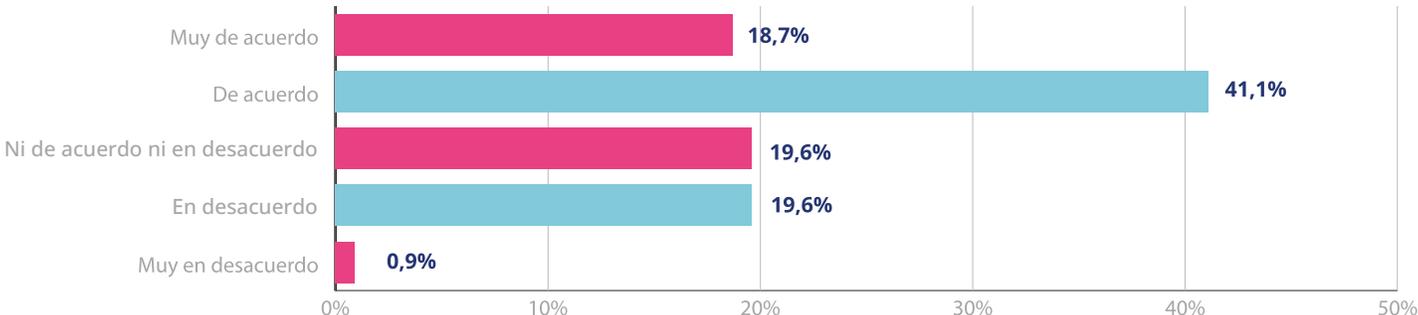
Gráfico N° 47. Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación continua han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV.



Fuente: Encuesta a entrevistadores acreditados de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

Sobre la consulta de si los conocimientos y competencias adquiridos en el PFC han sido suficientes para una adecuada realización de las intermediaciones en la declaración judicial del NNA, el 59,8% plantea estar de acuerdo y muy de acuerdo, mientras que el 20,5% está en muy desacuerdo y en desacuerdo, demostrando una menor satisfacción en relación con el planteado para la aplicación del EIV.

Gráfico N° 48. Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación continua han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.



Fuente: Encuesta a entrevistadores acreditados de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

Por último, el 83,0% de los encuestados/as están de acuerdo o muy de acuerdo con que el PFC ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y las competencias que requieren para desempeñarse como entrevistador/a o intermediario/a, programa que está mejor evaluado en el Poder Judicial y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Un aspecto que debe llamar la atención de las instituciones formadoras dice relación con que transversalmente entrevistadores/as e intermediadores/as señalan que el contenido de las capacitaciones

son muy teóricos y genéricos, no incorporando el aprendizaje de las entrevistas realizadas. Esto se traduce en la opinión de los consultados/as de que las capacitaciones entregadas no son atingentes ni acorde a sus necesidades, las que no se percibe signifiquen un aporte para la mejora del desempeño como entrevistador/a o intermediario/a.

Luego, lo hace una empresa consultora externa que se llama Huellas (...) hay una serie de cosas que ellos no conocen y que son básicas. Primero, ellos no tienen acceso a ninguna entrevista investigativa que hayamos hecho nosotros, ellos funcionan y operan desde la lógica, más bien teórica y de lo que poco pueden obtener información que le puede dar la Fiscalía nacional acerca de las necesidades de capacitación, etcétera. (Entrevistador/a).

Las capacitaciones que hemos tenido, al menos las que he asistido yo, han sido tremendamente genéricas y no atingentes a nuestro rol de intermediador porque atacan otros aspectos igual de importantes sin duda, pero que no resultan en mi trabajo dentro de la sala, entonces el ver el acceso de discapacitado, el ver cuál debe ser el rol de la educación para ciertos colectivos, entonces esos trasfondos o base para nivelarnos a todos está bien, pero no logro la bajada para conectarlo con la sala. (Intermediario/a).

Retroalimentación experta

Una de las principales instancias del proceso de formación especializada y continua de entrevistadores/as es la retroalimentación permanente de su desempeño en la práctica de entrevistas investigativas y/o intermediación en la declaración judicial, con el fin de conservar los conocimientos y habilidades adquiridas.

En las instancias de retroalimentación, en el caso de los entrevistadores/as, deben transcribir una (o más de una) entrevista para que luego sea analizada y retroalimentada por su instructor/a. Frente a esta actividad, en los relatos de los consultados no existe un criterio único para la elección de esta entrevista. Mientras algunos señalan que se elige una entrevista considerada compleja, otros señalan que pueden llegar a escoger la que “más les convenga”, en el sentido que no haya sido la peor entrevista y sea breve para transcribir.

Sí es que nosotros tenemos que transcribirla hay que elegir una entrevista, o sea muchas veces se ha tomado como incluso, escuchar cuál es más corta para poder transcribir en menos tiempo o algunas no las voy a escoger, la peor. (Entrevistador/a).

Uno elige una entrevista que ha hecho para evaluación del entrevistador, compleja de llevar, difícil, transcribe la entrevista y la entrega al instructor para que haga una revisión, se elabora un informe que tiene que ver con metodología, con competencias del entrevistador y después se hace una retroalimentación. (Entrevistador/a).

En cuanto a la opinión que tienen los consultados de esta práctica de transcripción y retroalimentación, las visiones son diversas, aunque sí se reconoce en general que es útil para mejorar el desempeño. Sin embargo, esta utilidad es limitada en tanto una opinión frecuente es que el proceso carece de continuidad y de un plan real para la mejora o superación de las dificultades que se presentan en las entrevistas

revisadas, por lo que en ocasiones no se sabe si realmente se superan los errores o las dificultades que se mostraron en la retroalimentación.

Sí que ayuda, pero yo insisto que, si no tiene una continuidad o un plan detrás, no sé podría aprovecharse mucho más de lo que se está haciendo y además que igual los instructores no tienen el tiempo entonces también uno lo ve escuchar bajo presión haciendo eso. (Entrevistador/a).

En esta línea, se considera que la retroalimentación a una (o dos) entrevistas durante el año es insuficiente, por lo que este proceso, en la voz de los consultados/as no puede considerarse un real acompañamiento, ni un real entrenamiento o creación de capacidades. En este marco, se señala que esta “foto” que es la entrevista revisada, no refleja el proceso de formación de un entrevistador.

Creo que las capacitaciones son menos de lo que debiéramos tener, con todos los actores, en relación con todos los actores y en particular con los entrevistadores e intermediadores (...) porque consisten en la revisión de una entrevista y pasar esa entrevista a formularios, no hay entrenamiento de destrezas reales (...) no responde al planteamiento de nuevos desafíos que enriquezcan las competencias que tienen los entrevistadores, yo no estoy conforme con los PFC. (Representante regional).

La instancia práctica es una entrevista, no refleja el proceso, tengo la impresión de que el proceso de formación continua, la labor del tutor sería acompañar el proceso, no simplemente una entrevista. (Entrevistador/a).

En el mismo sentido, un número importante de entrevistadores/as manifiestan que el proceso de transcripción de entrevistas se ha transformado en una carga tediosa, manifestándose malestar por la gran cantidad de tiempo que deben destinar a esta labor, particularmente cuando, en su mayoría, los entrevistadores/as consideran que transcribir una entrevista no les aporta, especialmente si se compara con los costos que implica.

Cuando hacemos la transcripción me parece demasiado engorroso, es una lata hacerlo y demasiado demorado, debiera implementarse otro sistema, de hecho, a mí me corresponde ahora que tengo una evaluación pendiente y justamente yo informe que hoy tengo la entrevista investigativa y que solo por hoy, excepcionalmente, se autorizó de la nacional hacerme una retroalimentación in situ. (Entrevistador/a).

Por otra parte, en el caso de los intermediarios/as la situación es distinta, ya que la retroalimentación consiste en que cada uno/a debe observar una de sus entrevistas (la cual es escogida por una comisión), para luego completar una pauta de autoevaluación en diversos aspectos, sin la necesidad de transcribir la entrevista.

La retroalimentación funciona de la siguiente forma, en cada semestre tenemos que revisar una intermediación que ya hemos realizado, lo que es la comisión nos indica a nosotros cuál es, nosotros tenemos que escucharla, pero no tenemos que transcribirla, sino que la escuchamos y contestamos una pauta. Una pauta donde se indica básicamente un análisis crítico efectuado por nosotros respecto a cada una de las bases, y vienen como con acápite, por ejemplo, fase previa, se hizo dar consulta al niño, se le informó tal regla, referirse respecto como se hizo el rapport, referido como fue la coordinación con los intervinientes antes de ingresada la sala después al interior de la sala cómo fue la transmisión de preguntas, si hubo objeciones o no, cómo se resolvieron, cómo fue el cierre. (Intermediador/a)

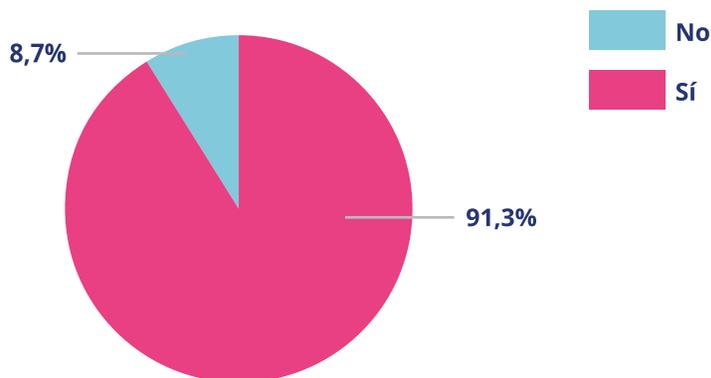
Asimismo, los intermediarios/as afirman que se les asignan horas para la actividad de retroalimentación dentro de su horario de trabajo, donde pueden ver su grabación, completar la pauta necesaria y reunirse con su instructor/a.

La retroalimentación hasta la fecha yo he hecho varias y se asigna un par de horas al día para que uno pueda ver la entrevista y contestar un formulario, esa es la individual, después con la retroalimentación experta se analiza a profundidad. (Intermediador/a)

Por ejemplo, yo el día que tengo que escuchar las intermediaciones en la pauta tengo una cantidad de horas de comisión de servicio que generalmente son 3 horas, tengo que hacerlos y en esas horas no estoy en funciones y después cuando tengo la retroalimentación, también tengo otro tiempo que es el lapso que voy a estar o con el retroalimentador. (Intermediador/a).

Finalmente, el nivel de satisfacción observado a partir de los resultados de la encuesta online aplicada el por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a distintos actores del sistema, el 91,3% de los encuestados/as declaró haber recibido una retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador. Sin embargo, se observa que en algunas regiones esta situación es notoriamente menos frecuente (Arica, Los Ríos y Atacama).

Gráfico N° 49. ¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador?



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.3.5 Difusión y capacitación a otras instancias vinculadas al sistema

En razón de los importantes cambios que introduce la Ley N° 21.057 en la interacción con NNA víctimas o testigos de delitos en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento, existe consenso en la necesidad de contar con instancias de sensibilización y capacitación continuas, tanto para las personas funcionarias de las instituciones que conforman el sistema como para aquellas que pertenecen al ámbito de la educación, salud y protección especializada de NNA, pues en tales contextos, se producen muchas de las develaciones de hechos constitutivos de delito y en tales casos, estas instituciones tienen la obligación legal de denunciar.

Con ese propósito, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y UNICEF realizaron un diagnóstico de la implementación, por parte de las instituciones de la red de atención a niños, niñas y adolescentes, de la Ley N° 21.057. En el estudio se detectaron importantes brechas en cuanto al conocimiento de la nueva ley y quedó en evidencia la necesidad de contar con una ruta clara de actuación en casos de conocimiento de hechos constitutivos de delitos contemplados en la referida ley. A partir de esta iniciativa y con el objetivo de disminuir estas brechas de conocimiento, se propuso la elaboración y distribución de material informativo para quienes trabajan en salud, educación y protección especializada de NNA.

Jornadas de sensibilización

Durante el periodo evaluado se continuó con jornadas de sensibilización en las distintas regiones de las dos etapas de implementación de la ley. En ellas participaron activamente personas funcionarias del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público y Poder Judicial. Asimismo, las instituciones informan un número importante de actividades de sensibilización destinadas a profesionales del sistema de justicia penal y de distintos sectores en donde cotidianamente interactúan con NNA, focalizándose principalmente en los sectores de salud y educación.

4.3.6 Disposición y mantenimiento de salas

La Ley N° 21.057 establece la obligación de contar con una infraestructura y tecnología adecuada para la realización de las entrevistas investigativas videograbadas y la intermediación en la declaración judicial. Esto se traduce en que las instituciones que conforman el sistema gradualmente han seguido implementado salas que cuentan con las condiciones técnicas previstas en la ley y su reglamento, distribuidas en las distintas regiones del país. De esta forma, como se observa en la siguiente tabla, existen 135 salas disponibles durante el periodo evaluado en las regiones de las dos primeras etapas de implementación de la ley.

Tabla N° 20. Disponibilidad de salas especiales

Región	Total de salas especiales disponibles
De Arica	4
De Tarapacá	6
De Antofagasta	11
De Atacama	8
De Coquimbo	13
Del Maule	17
Del Ñuble	8
Del Biobío	25
De La Araucanía	18
De Los Ríos	8
De Aysén	9
De Magallanes	8
Total	135

Fuente: Elaboración UEVG de acuerdo con antecedentes compartidos desde las instituciones.

Se hace presente que, de acuerdo con el convenio de colaboración entre la Corporación Administrativa del Poder Judicial, el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile, formalizan el préstamo gratuito y recíproco de salas especiales de entrevistas con la finalidad de dar pleno cumplimiento en el inciso segundo del artículo 20° de la Ley N° 21.057.

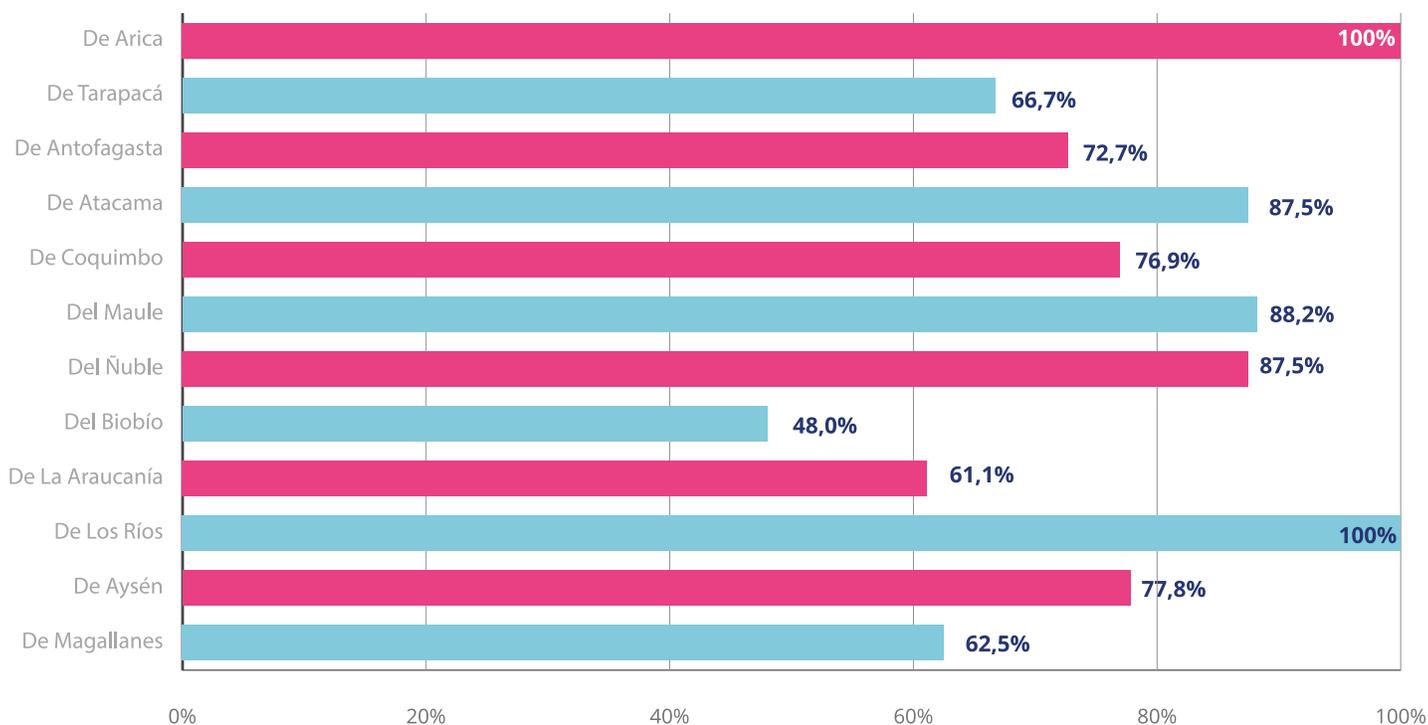
Por otra parte, de acuerdo con la información aportada por las instituciones, es posible observar en la siguiente tabla y gráfico el uso efectivo de las salas en relación con las salas disponibles durante el periodo evaluado.

Tabla N°21: Porcentaje de uso de salas en relación con el total de salas disponible en la región

Región	% Usadas
De Arica	100,0%
De Tarapacá	66,7%
De Antofagasta	72,7%
De Atacama	87,5%
De Coquimbo	76,9%
Del Maule	88,2%
Del Ñuble	87,5%
Del Biobío	48,0%
De La Araucanía	61,1%
De Los Ríos	100,0%
De Aysén	77,8%
De Magallanes	62,5%

Fuente: Elaboración UEVG de acuerdo con antecedentes compartidos desde las instituciones.

Gráfico N° 50. Porcentaje de uso de salas especiales en relación con el total de salas disponibles por región.



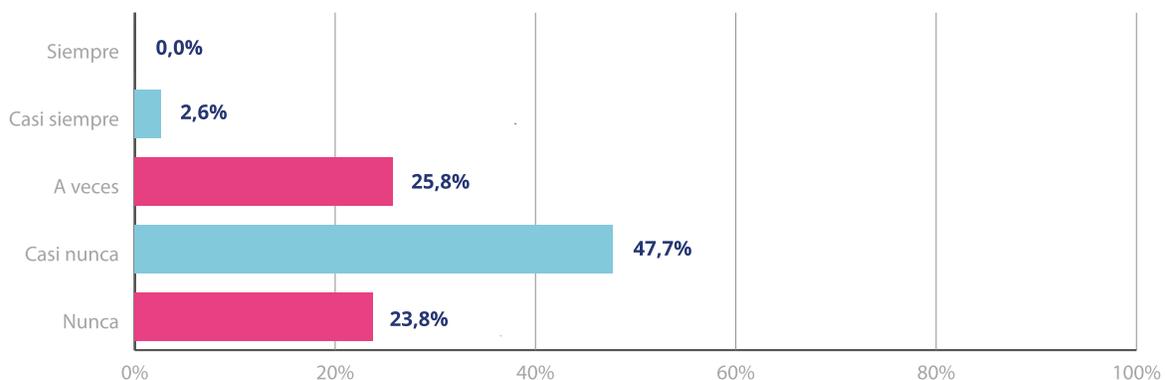
Fuente: Elaboración UEVG de acuerdo con antecedentes compartidos desde las instituciones.

Sistema de audio y video

En este ámbito, a partir de la encuesta en línea aplicada a entrevistadores por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se observa que el 71,5% de los encuestados indica que nunca o casi nunca ha tenido problemas con el sistema de audio y video de las salas especiales. Sin embargo, un 25,8% señala que estos problemas ocurren a veces, siendo más frecuentes entre los entrevistadores del Ministerio Público (34,2%) y aquellos que trabajan en las regiones de la segunda etapa de la implementación de la Ley N° 21.057 (37,3%), especialmente en Biobío (56,3%).

Por su parte, al analizar la respuesta por oficio entregado por las instituciones que conforman el sistema, se aprecian dificultades vinculadas con que el audio de la videograbación presente deficiencias o problemas de calidad o que el video presente inconvenientes o problemas de calidad, no encontrándose dificultades con la calidad del audio y el video del registro. Así el Ministerio del Interior reporta 5 incidentes con el sistema de audio los que se presentaron en salas del Ministerio Público, específicamente en las regiones de Maule, Ñuble, La Araucanía y Magallanes. Por su parte, Carabineros de Chile reporta una dificultad de la calidad del audio en Punta Arenas y otra con la calidad del Video en Valdivia. Por último, la Policía de Investigaciones de Chile presenta un incidente de audio en una sala no especificada de Tarapacá, un incidente de la calidad del video en una sala no especificada de Magallanes y plantea que aproximadamente un tercio de las EIV realizadas en la Fiscalía de Temuco presentan dificultades con la calidad del audio.

Gráfico N° 51. ¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas asociados al sistema de audio y video de las salas especiales?



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

Si bien existe una valoración positiva en cuanto a las características y condiciones de las salas para realizar la diligencia de entrevistas investigativas videograbadas, en los grupos focales realizados también surgieron comentarios relacionados con algunos detalles técnicos y deficiencias tecnológicas, como ocurre con acoplamientos, interferencias o sonidos molestos en los registros de audio. Asimismo, otras problemáticas se vinculan a interrupciones en el suministro eléctrico en regiones donde esto puede ser frecuente, y que recomiendan contar con ciertas medidas de prevención, “si se produce el corte no podemos muchas veces trabajar, a veces se tiene que suspender, lo cual hay que visualizar” (Entrevistadores Aysén). Por razones similares, en Ñuble la sala de Coelemu no se utiliza.

5. EVALUACIÓN DEL OBJETIVO, PRINCIPIOS DE LA LEY N°21.057

5.1. Percepción de operadores respecto al cumplimiento del objetivo de la Ley N°21.057

La Ley N°21.057 impulsa cambios y procedimientos destinados a brindar apoyo y protección a niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de delitos contemplados en su catálogo. Específicamente, busca prevenir la victimización secundaria durante su interacción con el Sistema de Justicia Penal.

Como se detalla en el capítulo de Metodología de este informe, la opinión de los NNA usuarios del Sistema de Justicia Penal es crucial para evaluar la efectividad de la ley en relación con estos objetivos. Por lo tanto, desde el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se ha continuado con el desarrollo de estudios y análisis que permitan incorporar sus experiencias en futuros procesos de evaluación.

Por otra parte, la percepción de los operadores del sistema es fundamental, dado que su participación en los procesos de entrevistas investigativas videograbadas e intermediación en la declaración judicial, y su contacto directo con los NNA que interactúan en calidad de víctimas o testigos con las personas e instituciones del sistema de justicia penal, les brinda una perspectiva privilegiada para aportar con su percepción a la evaluación del sistema.

Según la mayoría de los participantes en los grupos focales, los cambios implementados tienen como resultado que el contacto de los NNA con el sistema de justicia penal se lleva a cabo en mejores condiciones. Estos cambios se consideran un avance significativo en la prevención de la victimización secundaria de los NNA.

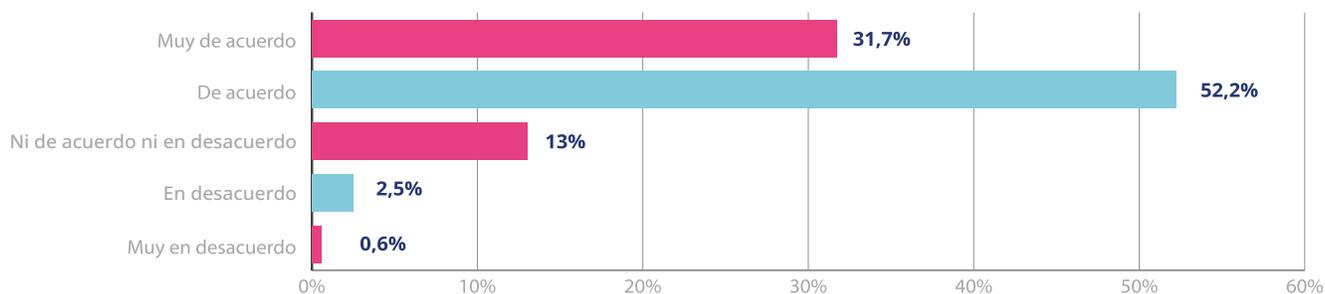
Ahora yo siento que el sistema entrega herramientas para hacerlo bien. Ya no victimizamos a los niños, ya no los usamos y abusamos, usamos, antes usábamos y abusábamos de ellos, me acuerdo haber estado en juicio, en que el niño se tenía que poner a llorar y yo lo [expresión onomatopéyica] para que llorara, porque si no el juez no pescaba. (Grupo focal entrevistadores Maule).

Eh, claro, si lo vemos de esa perspectiva, se trabajó y se está trabajando excelente, es una muy buena medida para evitar re-victimizaciones en el caso de los niños, teniendo en cuenta de que no son convocados nuevamente a nuevas diligencias, está súper bien. (Grupo focal representantes regionales Tarapacá).

No, me sumo absolutamente a lo que todos han dicho, que, que obviamente la entrada en vigencia de la Ley, de los protocolos, ha servido para tender de mejor forma los requerimientos de los niños. Y, como le digo, yo me sumo al proceso o mi Tribunal se suma al proceso al final de las etapas y se nota, eh, que los niños se van más contentos que antes o más tranquilos, por decirlo, contentos no pueden estar, pero sí más tranquilos de lo que, de lo que era antes la situación. (Grupo focal representantes regionales Arica).

Esto se confirma con lo reportado por los operadores a través de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el marco de este proceso de evaluación. Como se muestra en el siguiente gráfico, el 83,9% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con que las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria de NNA. Sin embargo, aún queda trabajo por hacer: el 13% de los encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,1% está en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Gráfico N° 52. Las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal.



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera y segunda etapa de implementación de la Ley 21.057.

La percepción de los operadores del sistema, mayoritariamente positiva en relación con la eficacia de la Ley N° 21.057, refleja un compromiso con los cambios y disposiciones incorporadas. Este compromiso es un aporte significativo para el adecuado funcionamiento del sistema.

5.2 Victimización Secundaria

La evaluación realizada por los encuestados/as a partir de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos sobre el impacto de la Ley N° 21.057 en la prevención de la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos contemplados en su catálogo es, en términos generales, positiva. El 84% de los encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo en que las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 han logrado evitar esta situación. Esta percepción es mayor en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y en la Policía de Investigaciones de Chile, se mantiene constante entre las distintas etapas del proceso y es menor en las regiones de Magallanes, Arica y Los Ríos

Lo anterior es coherente con lo señalado por los participantes en los grupos focales, a pesar de las reservas que puedan tener en relación con diversos ámbitos, existe un marcado consenso respecto a que la Ley N° 21.057 efectivamente cumple con su objetivo de prevenir la victimización secundaria de los NNA víctimas de delitos contemplados en su catálogo. Señalan que, gracias a esta ley, la participación de NNA en la entrevista investigativa y la declaración judicial permiten que el proceso penal sea más respetuoso y adecuado a sus necesidades.

Yo creo que hoy en día Tarapacá corresponde a la primera etapa de la implementación, yo creo que, si se ha logrado de una u otra manera evitar la victimización secundaria, considerando la entrevista como una de las diligencias, si no la más importante, porque tiene el relato del niño. (Entrevistadores/as Tarapacá).

Yo creo que, si hay una forma distinta de abordar, por lo menos, el paso por tribunales de NNA, ahora llegan a una sala especial, hay una fase previa, hay una forma distinta de tomar declaración, entonces no te interroga de la misma forma, ni en el mismo lugar de los demás casos, desde ese punto de vista se hace más llevadero, yo creo que la ley si cumple el objetivo. (Entrevistadores/a Ñuble).

En este marco, otras voces consideran que la ley es un avance importante en la prevención de la victimización secundaria, donde los procesos son más amigables para los NNA.

Compartir las palabras de ambos expositores, claramente, que yo he visto que de todas maneras creo que ha habido un avance respecto de lo que se pretendía con esta ley, así que creo que esta ley vino a solucionar en gran parte la re victimización de los NNA, así que sin lugar a duda que esta y como lo dijo también la jefa de URAVIT, todavía está realmente comprobado que es así, así que la verdad. (Representantes Los Ríos).

Y respecto a la victimización en cuanto al punto de vista de la intermediación creo que se cumple con evitarla, sobre todo con estos temas antiguos con los que no había un protocolo y los niños ingresaban a las salas porque en algún momento la Corte dijo que fuera así pero no había nada legal que lo estableciera, ningún protocolo establecido, entraba cualquier Juez a la sala, tuviese o no capacitación, ahora está todo eso regulado y al menos yo siento que a los niños se le trata de alguna forma distinta, siento que se considera la situación en la que están, es una situación compleja, no es una víctima que va solamente a exponer su caso y después se va, listo, cumplió con el objetivo de dar al sistema el insumo que se requiere para ver si hay condena o resolución, sino que es un sujeto, que tiene derechos, que está complicado. (Entrevistadores/as Antofagasta).

Por otra parte, algunas voces expresan que aún falta una política estatal que garantice el cumplimiento del 100% del objetivo de la ley.

"Al final del día sí creo que la ley 21.057 genera un avance en evitar la victimización secundaria, un avance grande, porque llevo 14 años en la institución y he visto situaciones de mucha violencia contra los niños, creo que es un avance importante, porque hay una ley que lo regula, pero creo que mientras no se genere esta política estatal, no se va a poder cumplir el objetivo al 100%". (Entrevistadores/as Atacama)

Las evaluaciones positivas se basan en tres grupos de argumentos. El primero se refiere a la buena calidad de la metodología y la técnica utilizadas en la entrevista investigativa videograbada y en la intermediación en la declaración judicial, las cuales pueden ser útiles incluso para la defensa y para el imputado. En este contexto, se plantea que todas las instancias cumplen con los objetivos y respetan los protocolos, donde el cumplimiento de los principios contribuyen a reducir la carga emocional del NNA.

Yo creo que funciona la técnica y la encuentro bastante buena, cuando te hablaba de la seguridad que te decía al principio, que no sea solamente un respeto formal, me refiero a las policías, que también sea real cuanto a la adopción del protocolo (...) Incluso creo que hasta para la defensa es muy útil la técnica, porque uno hace la pregunta de forma bien subjetiva, la toma de declaración. Entonces yo creo que es útil tanto para los niños, pero también para los imputados respecto a la subjetividad, a la sugestión que uno utiliza en las preguntas. (Entrevistadores/as Aysén).

Yo creo que la metodología que se utiliza realmente cumple el objetivo. El que haya cambiado la forma de tomar la denuncia, la toma de declaración, la forma en la que el niño se presenta a tribunales, todos los cuidados que se toman al respecto si tienen un efecto, los mismos niños también uno lo ve, lo que ellos y los adultos responsables manifiestan también, en ese sentido si se cumple el objetivo. (Representantes Tarapacá).

Yo creo que ha habido una intención clara, por parte del organismo, de no profundizar cuando reciben un relato a un hecho abusivo, por otra parte consultar la voluntariedad, esta instancia no se vuelve tan estresante y tan obligatoria, sino que se espera a que la víctima quiera hablar y se vuelve más amigable. (Entrevistadores/a Ñuble).

Pero en general, viendo las etapas que se dan en esta situación y descartando la victimización de nosotros que estamos ahí, siento que protege mucho a los niños, toda la entrevista está focalizada en el niño, si necesita algo uno está atento, yo creo que nunca han tenido tanta atención por nosotros hasta que se van de la fiscalía y yo siento que lo agradecen los adultos también, sienten esta acogida, protección, cuidado y eso igual es bonito porque uno dice "bueno, vale la pena tanto esfuerzo" para que los niños se sientan tranquilos y puedan contar algo, que esto nos sirva de insumo para hacer una investigación y hacer justicia, pero también que le sirva al niño, que salga enterito y que no salga desmembrado. (Entrevistadores/as Biobío).

Cuando hemos tenido reuniones con las instituciones y colegios también, que cada día está más instalado esto de no preguntarle a los niños respecto del qué paso, en ese sentido yo creo que ha sido una ganada con la ley definitivamente, si bien les cuesta, porque cada uno quiere ser investigadores y mientras más sepamos del caso mejor lo hacemos, ahora ya está super claro de que existe una entrevista videograbada. (Representantes Aysén).

El segundo elemento destacado, es que se cumple con los procesos previos necesarios para relizar las entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones, así como los requerimientos en infraestructura, coordinación, equipamiento, entre otros.

En nuestro caso lo que podemos observar, es que todos los procesos previos a la entrevista con el menor lo puedo rescatar como algo positivo, yo creo que la victimización secundaria ha mejorado mucho en ese aspecto. (Representantes Atacama).

En lo demás, yo creo que efectivamente la ley viene a minimizar los aspectos de la victimización secundaria de los niños, niñas y adolescentes, esa es una región de primera etapa de implementación de entrevistas videograbadas, pero ya desde las instituciones tienen bastante claro que no pueden indagar más allá porque claramente eso en vez de generar un apoyo para los niños, le generará más daño. (Representantes Aysén).

El tercer aspecto se relaciona con la actitud del NNA después de su participación en la entrevista investigativa o en la declaración judicial. Según varios consultados, los niños, niñas y adolescentes se muestran tranquilos y contentos, ya que se sienten escuchados y valorados, percibiendo que se les reconoce en su particular situación.

Yo creo que si está ayudando bastante a como era antes, absolutamente. Por lo menos yo lo veo acá, para atrás no te puedo decir, pero acá yo los veo a los chicos cuando uno conversa con ellos, como que están más tranquilos, se sienten, no sé, uno como que esa sensación de que “ay, no era tan terrible esto acá”, yo veo eso. (Entrevistadores/as Maule).

Pero bueno, hasta el momento creo que lo hemos hecho bien y que no hay quejas de ninguna de las partes, hemos tratado con los funcionarios de darlo todo para que todo salga bien y ese menor o esa menor se vaya tranquila desde el tribunal. Les ha tocado a las niñas contener porque son momentos difíciles y les ha tocado esa función y lo han hecho bien. (Representantes Coquimbo).

Principalmente yo lo veo cuando te miran los niños después de declarar acá, que se van tranquilos, contentos porque se les escuchó y se les está dando su lugar. Que desde que se les recibe en la mañana hasta que se van, todo el mundo está preocupado de ellos y que ellos pueden contar lo que quieran y lo que no también. (...) muchos de ellos se van comentando que ellos no esperaban que esto fuera así, que se van con una buena experiencia entre todo lo malo que vienen a relatar, pero la estadía acá se les hace lo más grata posible y así también lo perciben ellos. (Representantes Tarapacá).

Me ha tocado algún NNA que termina y me dice o le dice a la persona que la recibe, que se sintió bien y cómoda y eso es reconfortante y son granitos de arena que uno siente que lo está haciendo bien, siempre van a haber cosas por mejorar, pero como dije al principio, acá las voluntades de las personas son super valiosas y son quienes han tirado este carro y han hecho posible que esto se logre. (Entrevistadores/a Ñuble).

En este aspecto la Ley N° 21.057 se percibe como un gran avance en relación con lo que ocurría antes. En este marco se reconoce que hay un mayor cuidado por parte de los profesionales al no incurrir en conductas que puedan afectar a las víctimas.

Yo por lo menos, en los niños, los noto mejor, me acuerdo cuando ingresamos a la sala, cuando llegue al tribunal oral, yo trabaje en un juzgado mixto antes, donde tratábamos a los niños de una determinada forma evitando cosas, y acá llegamos a la sala para entrevistar un niño e íbamos los 3 jueces, y los jueces hombres saludaban de beso y abrazo a los niños y a mí me chocaba. (Intermediarios/as Poder Judicial).

A nivel institucional hay mayor cuidado por parte de la mayoría de colegas, porque se asustan cuando ven a un niño, y eso es bueno porque quiere decir que no los van a tratar como un adulto y hay una cierta preocupación para no meter las patas y eso es positivo, ya hay un cambio positivo en ese sentido de un trato diferente y un mayor entendimiento de los derechos que ellos pueden tener y yo creo que en ese sentido se está cumpliendo el objetivo. (Entrevistadores/as Biobío).

Por su parte, se señala que las instituciones trabajan en forma coordinada, siendo su principal fortaleza el compromiso de todos. En este marco, se plantea que la regulación que implica la ley es efectiva.

Hemos minimizado mucho el hecho de no victimizar secundariamente a estos niños con la institución para evitar de que ellos se bloqueen, que no puedan declarar, que se quieran ir del tribunal, todo lo contrario, creo que hemos hecho un trabajo con mucho esfuerzo y cariño para lograr desarrollar estas entrevistas, siempre desde el punto de vista profesional evidentemente, pero son niños que vienen dañados y tratamos de brindarles el mayor apoyo posible y en ese sentido el trabajo mancomunado con el Ministerio Público se valora y agradece muchísimo. (Representantes Aysén).

En síntesis, se percibe que el sistema de entrevistas grabadas en video cumple con los objetivos de la ley. Sin embargo, a pesar de los avances que se reconocen a partir de su implementación, se reconoce que “queda camino por recorrer”, especialmente continuar con las actividades de sensibilización, capacitación y formación especializada de profesionales y funcionarios de todas las instituciones que interactúan con NNA víctimas de delito.

Hemos podido abordar muy bien creo yo que no se genere una victimización secundaria, si hemos visto que ante a lo mejor la falta de sensibilización en esto caemos en alguna prácticas que son las que precisamente se quieren o se quieren erradicar con la ley pero ya con instituciones que quizás son más ajenas al cotidiano de la ley 21.057 sin perjuicio de que tienen que estar informadas y que tienen que tener cierto manejo a veces pasa de que se cae un poco insisto yo que por la falta de capacitación y sensibilización constante. (Representantes Antofagasta).

Los colegios uno ve que hacen investigaciones casi que por su cuenta tomando declaraciones por todas partes, los centros de salud también, nosotros que tenemos que ir a constatar lesiones, los médicos igual le preguntan al niño por más que uno pone cara y que uno interviene para que eso no ocurra, igual se les pregunta, el servicio médico legal lo mismo, entonces nosotros podemos hacer mucho esfuerzo con la entrevista videograbada, pero si no socializamos esto con las otras instituciones que forman parte del sistema, no vamos a lograr que la victimización disminuya y no se va a cumplir el objetivo de la ley, faltan las otras instituciones, estamos al debe con es”. (Entrevistadores(as) Coquimbo).

En este contexto, se observa que el cumplimiento de la ley mejora gradualmente en la medida que avanza el proceso de implementación en el país. Sin embargo, algunas voces señalan que este proceso se ve dificultado por la significativa carga laboral que se presenta en algunas instituciones. Asimismo, un representante institucional menciona que la falta de capacidades institucionales dificulta su cumplimiento.

Yo creo que si se ha cumplido el objetivo, de no tener nada, evidentemente se ha logrado una mejora con limitaciones, pero creo que hay una buena evaluación de eso, creo que se puede mejorar, sacar más provecho. (Representantes Arica).

Y sí se cumple o no el objetivo de la prevención de la victimización secundaria yo te diría que obviamente estamos trabajando en eso, es una pregunta de difícil respuesta, porque hay casos y casos. Habrá casos donde lo hayamos hecho mejor que otros casos. Hay casos en que logramos el objetivo y otros en que no tanto. Es de cumplimiento gradual, no hay respuesta absoluta en esto. (Representantes Ñuble).

Tenemos una sobrecarga que hace que los niños tengan que esperar más de lo que deberían y eso pone en entredicho que cumplamos el objetivo de la ley, porque no tenemos la capacidad de hacerlo. Esa es la verdad. (Representantes Ñuble).

Finalmente, según las opiniones de los consultados, se identifican aspectos que aún deben ser atendidos, como mejorar la atención posterior a los NNA para asegurar su participación efectiva en los procesos de reparación.

Creo que la ley si vino a cumplir una función importante de prevención de la victimización secundaria, el hecho de que estemos discutiendo esto de que sea un tema a nivel de Fiscalía, es importante yo creo, bueno hay aspectos que todavía hay que resguardar y que falta trabajar un poco mejor, yo creo que por ejemplo, el tema de la atención posterior de los niños, niñas y adolescentes que efectivamente participen en instancias de reparación es súper necesario, pero no sé si cómo está el sistema hoy en día diseñado se logra ese es ese objetivo. (Entrevistadores/as Aysén).

Con respecto al último punto, siento que se ha cumplido bastante pero como en los puntos anteriores decían, todavía hay focos en los colegios, hospitales que no sabemos si se está cumpliendo bien, pero por parte de nosotros yo creo que sí, si se cumple desde ese punto de vista, según mi opinión. (Entrevistadores/as Antofagasta).

En esta línea, representantes del Poder Judicial plantean la necesidad de que el sistema transite hacia una EIV única, especialmente cuando pasa mucho tiempo desde la denuncia y no hay reparación del NNA.

Yo creo que la ley se aplica conforme a lo que está establecido y deberíamos llegar a solo 1 entrevista y no tener que pasar con niños a una entrevista videograbada, ojalá que más adelante esta ley cambie y tengamos solo una entrevista y evitemos este proceso para los niños que a veces pasa mucho tiempo en que lleguen a declarar porque hay una investigación que es extensa y eso es difícil también que las familias y los niños lo vean, sobre todo cuando hay niños que no han tenido un abordaje terapéutico y que se encuentran de la noche a la mañana con que tienen que ir a declarar, no hay reparación en el sentido previo después de que se hace la denuncia. (Representantes Aysén).

A mí personalmente me habría gustado la entrevista única de verdad, no con una entrevista única investigativa y una entrevista única intermediaria de juicio, digamos judicial. Por ejemplo, bueno yo trabajé antes de acá de la policía, muchos años en temas de víctima, además pertenezco a la parte institucional, pero voy a las mesas de asistencia víctima, las mesas nacionales, las mesas regionales de RAV digamos. (Representantes Biobío).

Por otra parte, hay quienes manifiestan preocupación frente aquellos casos en que, pese a los esfuerzos de las instituciones y de los NNA, no se logran sentencias condenatorias. Sin embargo, existe la percepción de que el número de absoluciones es bajo, lo que se reconoce como un efecto positivo de la vigencia de esta ley.

Nos ocurre, que muchas veces por todos los esfuerzos que se hacen por las horas extras, el trabajo y la dedicación, todo ese esfuerzo va a ser en vano, o quizás va a llegar con una absolución de la causa, entonces la sensación que tiene esa víctima, ese padre, hermano, deja sin aire a todo este esfuerzo que se hace, porque el esfuerzo se hace y se nota en el trabajo, hay capacitaciones, son horas de trabajo y creo que eso sumaría mucho. (Representantes Arica)

Cuando se inició la ley, yo era de los que pensaban y lo dije en un foro, que iban a aumentar las absoluciones. Y ahora, con un año y hartos juicios ya, como 40 y tantos. Que las absoluciones han sido mínimas dos o tres, que es como lo normal en cualquier instancia. (...) conozco los jueces cuando llegaron nuevos y uno sabe la mentalidad. Puede ser duro que no creen a nadie y decir que un juez la otra vez me dijo que esta chica, cuando sea grande, va a decir, los jueces me creyeron. Para mí eso era fundamental. (Representantes Los Ríos)

También destaca en las voces de algunos participantes que la Ley N°21.057 no genera celeridad en el proceso, ya que no se cumplen con los plazos establecidos más allá de la existencia del criterio de que la entrevista investigativa se realice en el menor plazo posible, lo cual colisiona con la excesiva carga de trabajo de los profesionales involucrados y la baja dotación del personal.

Si, yo creo que la dificultad que tiene la ley, más que si se cumple el objetivo, es la celeridad, porque la ley también tiene un espíritu de que se tome la entrevista en el menor plazo posible, pero hay mucha carga y poca dotación de personal y recursos, yo creo que ese es el talón de Aquiles. (Entrevistadores/a Ñuble)

6. NUDOS CRÍTICOS Y DESAFÍOS

6.1 Instancia: Toma de Denuncia

Dimensión: Recursos humanos

Transversalmente se aprecia que una de las dificultades que enfrenta el sistema es la rotación del personal, situación que principalmente afecta a las instituciones policiales que, conforme a su reglamentación institucional, periódicamente destinan personal a las distintas regiones del país en función de los requerimientos de la gestión policial. Este fenómeno constituye una dificultad, ya que el personal que ha participado en instancias de sensibilización y/o capacitación es reemplazado por personal que aún no cuenta con el conocimiento suficiente sobre los principios y reglas de la Ley N°21.057, afectándose con ello la especialización que requiere el sistema.

Dimensión: Capacitación

Las dificultades que se presentan en el periodo evaluado dicen relación con: i) déficit de conocimiento de la Ley N°21.057 por parte de profesionales y funcionarios de las instituciones externas que conforman la red de educación, salud y protección de la niñez, generándose prácticas no adecuadas a los principios y reglas de la ley. Asimismo, un número importante de las denuncias llegan por instituciones externas al sistema, con frecuencia sin la información necesaria y antecedentes (formularios) de riesgo. Al respecto, se plantea que en algunos establecimientos educacionales no cuentan con protocolos actualizados, se formulan preguntas sobre los hechos, se cita a los apoderados, se cuestiona la credibilidad del NNA, etc.; ii) la rotación de funcionarios policiales tomadores de denuncia enfatiza la necesidad de realizar capacitación y sensibilización permanente sobre el Protocolo a) de la ley.

En el ámbito de capacitación, la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, muestra que el 78,9% de los tomadores de denuncia consultados/as señala que se siente preparado para alcanzar una nota 5, 6 o 7, observándose mayores proporciones de personas que se sienten bien preparadas en la PDI (89,8%) y en las regiones de Aysén (100%), Atacama (88,2%) y Coquimbo (87,5%), siendo Magallanes la región donde los tomadores/as de denuncia se sienten menos preparados para realizar su labor de acuerdo con las disposiciones de la Ley N°21.057.

Dimensión: Infraestructura

En el periodo evaluado el sistema cuenta con más espacios adecuados a los estándares para la toma denuncia. Sin embargo, en algunas regiones se reporta un déficit de salas de espera como el lugar mismo de la toma de denuncia, lo cual puede constituir una desventaja para el resguardo de la seguridad y privacidad de los NNA en esta instancia.

Lo anterior es coherente con los resultados de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, donde el 58,3% de los consultados/a declara contar con una sala habilitada para toma de

denuncia o un espacio que cumpla con los estándares necesarios para su recepción, lo cual se observa en forma más frecuente entre los consultados pertenecientes a Carabineros de Chile que los de Policía de Investigaciones, es similar entre las regiones agrupadas según etapa de implementación de la ley y es más frecuente en Arica, Magallanes, Tarapacá y Los Ríos.

Dimensión: Denuncia

En general, se reporta que la información que contienen los partes de denuncia es más completa y pertinente cuando proviene de las instituciones policiales. Sin embargo, se visualizan procedimientos dispares entre estas instituciones respecto al uso y acompañamiento del formulario de riesgos.

Al contrastar con los datos aportados por la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el 86,0% de los encuestados(as) declara registrar íntegramente las manifestaciones verbales en el parte de denuncia siempre o casi siempre, observándose mayor registro de estas manifestaciones en la Policía de Investigaciones de Chile y en las regiones de la primera etapa en comparación con Carabineros de Chile y la segunda etapa respectivamente.

Por su parte, el 72,1% de los encuestados/as declara registrar las manifestaciones no verbales en el parte de denuncia del NNA siempre o casi siempre, observándose mayor registro en la PDI que en Carabineros de Chile (90,9% vs 65,4%) y en las regiones de la primera etapa en comparación con la segunda etapa (78,2% vs 66,5%). A su vez, las regiones que menos registran las manifestaciones no verbales del NNA son Biobío (56,3%), La Araucanía (60,8%) y Coquimbo (62,5%).

El 56,5% de los consultados/as considera que el llenado del formulario parte de denuncia es un proceso simple, no observándose diferencias relevantes según institución y etapa de implementación de la ley. No obstante, sí es posible distinguir diferencias según las regiones, donde Coquimbo y Maule hay mayor acuerdo respecto de que el llenado de los partes es simple (87,5% y 73,3% respectivamente) y hay otras donde se evalúa el proceso como más difícil, Tarapacá con un acuerdo del 40,9% de que el llenado es un proceso simple, y Arica y Biobío, ambas con un 45,5% de las menciones.

Dimensión: Formulario de Factores de Riesgos.

En esta dimensión, la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos muestra que el 96,1% de los tomadores/as de denuncia consultados señala que siempre o casi siempre adjunta el Formulario Factores de Riesgo al parte de denuncia, no observándose diferencias relevantes entre los segmentos.

El 65,6% de los consultados(as) considera que el llenado del Formulario de Riesgo es un proceso simple, denotando un mayor manejo de este formulario con relación al formulario de partes, no observándose diferencias relevantes según institución y etapa de implementación de la ley. No obstante, entre regiones es posible distinguir diferencias en relación a la dificultad que manifiestan los consultados/as en el llenado del formulario, donde Magallanes, Los Ríos y Coquimbo hay mayor acuerdo respecto de que el llenado del Formulario de Riesgo es simple y hay otras donde se evalúa el proceso como más difícil.

El 66,6% de los consultados(as) considera que la información registrada en el Formulario de Riesgo es útil para decidir sobre la adopción de medidas de protección, no observándose diferencias relevantes entre instituciones. Sin embargo, se aprecian diferencias entre las regiones que se traducen en una mayor

percepción de utilidad de los encuestados/as de la segunda etapa de implementación de la ley. En este marco, es posible distinguir diferencias entre las regiones, donde Magallanes y Coquimbo se aprecia un mayor acuerdo respecto de la utilidad del Formulario de Riesgo y hay otras como Arica donde se percibe que tiene menos utilidad.

6.2 Instancia: Entrevista Investigativa Videograbada y Proceso Investigativo

Dimensión: Recursos humanos

Transversalmente se releva la sobrecarga de trabajo que significa para los entrevistadores/as cumplir con este rol en paralelo con el desempeño de sus tareas habituales, lo que, entre otras consecuencias, ha incidido en el aumento de la carga laboral, la extensión de las jornadas laborales y en el desgaste profesional. Situación que puede impactar negativamente en el funcionamiento del sistema en la medida que se generen renuncias al rol de entrevistador/a.

A lo anterior, se suma que se evidencian niveles de “desencantamiento” con el rol de entrevistador/a como consecuencia de la falta de medidas institucionales que apunten al ejercicio preferente del rol y al cuidado de equipos.

Otro punto relacionado a esta dimensión es la demora en la incorporación de reemplazos de entrevistadores/as cuando se genera un déficit temporal en la dotación disponible para la realización de EIV, situación generalmente relacionada con licencias médicas, periodos de vacaciones, destinaciones a programas de formación policial, destinación a otras regiones, pérdida de la vigencia en la acreditación, entre otras.

Por otra parte, aún se reportan algunas dificultades para contar con el financiamiento de los traslados en transporte público y el tiempo invertido cuando los entrevistadores/as deben desplazarse fuera de su lugar habitual de trabajo para realizar EIV, situación que puede atentar contra el tiempo de descanso y la conciliación con la vida personal y familiar.

Dimensión: Dedicación exclusiva o preferente

A partir de los resultados de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, sólo el 31% de los entrevistadores/as encuestados/as está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “Mi institución me ha otorgado las facilidades para dedicarme de manera preferente o exclusiva a mis labores como entrevistador/a y/o intermediario/a. En este sentido, existen opiniones orientadas a que las distintas instituciones dispongan de equipos interdisciplinarios de carácter exclusivos que estén especializados en la Ley N°21.057. Asimismo, esta situación se constituye en un nudo crítico en la medida que repercute en disminución en la motivación de los profesionales de las instituciones para acreditarse como entrevistadores/as e intermediarios/as.

Dimensión: Capacitación y formación

Respecto a las características de los Programas de Formación Continua, se aprecia que las actividades de capacitación son heterogéneas entre las instituciones, en número, metodología, modalidad (presencial/remota), contenidos (teóricos y prácticos), participantes, horarios y retroalimentación (insuficientes; aumento de la carga laboral por transcripción de EIV), situación que podría impactar negativamente en una adhesión diferenciada a los protocolos de actuación y atención institucional.

No obstante, en los resultados de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se aprecia una buena evaluación con relación a si los conocimientos y competencias adquiridos en los Programas de Formación Continua (PFC) son suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV: el 71,3% plantea estar de acuerdo y muy de acuerdo, mientras que el 13,4% indica estar en desacuerdo y muy en desacuerdo.

Por su parte, respecto a si los conocimientos y competencias adquiridos en el PFC son suficientes para una adecuada realización de la intermediación en la declaración judicial, el 59,8% plantea estar de acuerdo y el 20,6% en desacuerdo.

Por último, el 83,0% de los encuestados/as manifiestan estar de acuerdo o muy de acuerdo con que el PFC ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y las competencias que requieren para desempeñarse como entrevistador/a o intermediario/a

Dimensión: Coordinación

En términos de coordinación para la realización de la EIV, en general existe una valoración muy positiva del proceso, el cual se considera facilitado por canales de comunicación interinstitucionales fluidos y permanentes, y por el agendamiento anticipado de EIV. Sin embargo, se aprecian variaciones regionales en la forma de organizar los calendarios de agendamiento de EIV.

A partir de los resultados de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se muestra a nivel global que el 82% de los entrevistadores/as encuestados señala que las EIV asignadas se han ajustado a su disponibilidad horaria siempre o casi siempre y sólo el 6% plantea que esto ha ocurrido nunca o casi nunca.

6.3 Instancia: Intermediación en la Declaración Judicial

Dimensión: Recursos humanos

Respecto a la intermediación en la declaración judicial, se releva que en la actualidad la designación recae mayoritariamente en jueces o juezas con acreditación vigente y no en entrevistadores/as dispuestos por otras instituciones. Sin embargo, no todos los tribunales cuentan con intermediarios/as acreditados o bien el número resulta insuficiente. Asimismo, no todos cuentan con intermediarios/as de ambos sexos para dar respuesta a la preferencia que eventualmente puede manifestar un/a NNA.

Dimensión: Coordinación

Se destacan los avances en la coordinación para la designación de intermediarios/as, considerando plazos prudentes de notificación y procurando no asignar intermediaciones en periodos de feriado legal o permisos de otra naturaleza. Sin embargo, se identifican algunas situaciones en que la notificación para realizar la intermediación no es comunicada con la suficiente antelación.

Por otra parte, se detectan situaciones en que una misma persona ha sido designada para realizar una EIV e intermediación en un mismo día, lo que ocurriría debido a que no se utiliza la plataforma dispuesta por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos para tales fines.

En relación con la coordinación para el traslado, ingreso y tiempos de espera de los NNA en los tribunales para prestar declaración, si bien se reconoce que se han adoptado las medidas para mejorar las condiciones de acompañamiento, uso de servicios higiénicos, alimentación y disminución en los tiempos de espera, constituye un ámbito que debe ser reforzado en algunas regiones.

6.4 Instancia: Cuidado de Equipos

En las distintas instancias en que se conocen relatos de los/as operadores del sistema (encargados de sala, entrevistadores/as e instructores/as), se advierten niveles de desgaste emocional que se manifiesta en sensación de aislamiento, sobrecarga laboral, agobio y angustia provocada por la exposición continua a los testimonios entregados por los NNA entrevistados/as. Esta situación se constituye en un nudo crítico en la medida que repercute en el aumento de la desmotivación y eventual renuncia al rol. Se resalta la relevancia de que las instituciones dispongan de planes o programas en esta materia.

7. CONCLUSIONES

En la evaluación de la implementación de la Ley N° 21.057 de este año se reiteran contenidos apreciados en años anteriores vinculados a la sobrecarga de trabajo, el desgaste emocional y la falta de cuidado de los profesionales, administrativos y funcionarios que ejercen diversas funciones dentro del sistema. Sin embargo, en esta evaluación los relatos son más apremiantes que en años anteriores, en la medida que en las regiones hay un cansancio acumulativo en los equipos. En este marco, no se aprecian diferencias en los discursos de regiones de primera y segunda etapa.

A partir de los discursos, se desprenden tres ámbitos que explican esta situación. Primero, la falta de recursos que constituye para las personas consultadas el pecado original que se ancla al diseño de una ley que pareciera apostó a la colaboración interinstitucional y no previó el costo que implica la incorporación de actividades asociadas a la formación, acreditación y realización de actividades propias de los distintos roles, los que consideran requerimientos de coordinación, evaluación de las condiciones previas, traslados, realización de la diligencia que puede ser la entrevista o la intermediación, entre un sinnúmero de actividades que implican el uso de horas de profesionales y administrativos/as que ya venían con una carga de trabajo importante. Segundo, se plantea que no existe la retribución, los incentivos o el apoyo de las jefaturas para el desempeño de la labor de una manera preferente o exclusiva, lo cual alude por un lado a una falta de política de Estado y por otro a la falta de una institucionalidad clara donde el cumplimiento de los principios del sistema no dependa de las personas a cargo. En este marco, se plantea que la falta de involucramiento por parte de las jefaturas puede constituir un riesgo e incluso una amenaza para la sostenibilidad del sistema en el mediano y largo plazo. Tercero, la falta de autocuidado provista por las instituciones de las que dependen los/as entrevistadores/as y otras personas funcionarias vinculadas al funcionamiento del sistema, frente a una actividad que genera un alto desgaste emocional y aumenta las posibilidades de deserción, lo cual constituye un riesgo para la estabilidad del sistema, especialmente en el marco de un incremento en el número de entrevistadores/as que renuncian.

Así, los hablantes consideran que el Ministerio Público y específicamente la URAVIT constituye la entidad que más roles ejerce dentro del sistema y expone la mayor sobrecarga de trabajo, debido a que se responsabiliza de diversos procesos centrales para el desarrollo de una entrevista investigativa o de una intermediación, donde los profesionales además de realizar actividades de coordinación son evaluadores, entrevistadores e intermediadores, lo que además se suma a las labores que desarrollan habitualmente.

En esta línea y asociado al análisis respecto de la renuncia de los profesionales que desempeñan diversos roles en el sistema, corresponde señalar que, hay instituciones como las policías que tienen como práctica institucional la rotación de sus funcionarios entre las regiones. De igual manera, y como elemento central es que la renuncia respondería a la sobrecarga de trabajo y al desgaste emocional que enfrentan los profesionales, en el marco de jefaturas que muchas veces no reconocen ni valoran la labor desempeñada, siendo ésta la deserción más preocupante. Es posible distinguir que los relatos de deserción vinculada a la sobrecarga y el desgaste emocional se aprecia en funcionarios de Carabineros de Chile. Finalmente, en este punto, se enfatiza que el sistema no incentiva a los distintos profesionales en un ámbito en el que la labor realizada es altamente especializada y no se pueden cometer errores. Algunas voces presagian deserciones masivas de carácter inminente

Sin embargo, también aparecen en los relatos aspectos muy valorables que se sintetizan en la coordinación interinstitucional, el compromiso y vocación de los entrevistadores e intermediarios y el claro efecto que la ley tiene para evitar la victimización secundaria de los NNA.

En este marco, se plantea un conflicto entre el efectivo aporte de la Ley N° 21.057 en el resguardo de los derechos de los NNA víctimas de delitos sexuales y el costo en horas persona que ello implica, donde el apoyo estatal constituye la pieza faltante a través de la incorporación de los recursos necesarios que permitan cumplir con el objetivo de la ley como corresponde, lo cual se remite casi exclusivamente a contar con mayor dotación de personal mediante unidades de carácter exclusivo y especializado. Esto, en la medida que aspectos como la infraestructura y el equipamiento, si bien tienen dificultades y algunos no cumplen estrictamente con los parámetros fijados por la norma, no constituyen un ámbito que se perciba vulnera las condiciones de privacidad y reserva de los NNA.

Sin embargo, la dotación y preparación del personal no sólo alude a los entrevistadores/as, más allá que indudablemente constituyan el principal nudo crítico en la materia, sino también a los encargados de sala, informáticos, encargados del almacenamiento y custodia, instructores, entre otros.

La preparación del personal constituye otro nudo crítico, en la medida que el Programa de Formación Continua (PFC) es evaluado discretamente por los consultados, quienes señalan la realización de capacitaciones teóricas y genéricas, en formatos y horarios que no propician su aprovechamiento, ni el aprendizaje e intercambio de los diversos actores del sistema, lo cual genera que se perciba que no constituye un aporte para la mejora del desempeño de los entrevistador/as e intermediario/as, aunque se aprecian diferencias entre las instituciones. En otra línea, también se plantea la necesidad que el PFC incorpore el autocuidado como un ámbito relevante.

Asimismo, en el caso de los entrevistadores/as se critican los procesos de retroalimentación, dada su baja frecuencia, oportunidad y la condición impuesta de transcribir una entrevista, lo que constituye una actividad que aumenta la sobrecarga de trabajo y limita el número de retroalimentaciones que se pueden realizar en el año. La figura del instructor posee evaluaciones heterogéneas entre las instituciones, lo cual está mediado por la cantidad de instructores disponibles, en la medida que en algunos casos se les percibe como inexistentes.

En este marco, se plantea la necesidad de contar con mayores instancias para el intercambio de experiencias entre las diversas instituciones e incluso intervinientes que permitan ir analizando la implementación de la ley en sus ámbitos jurídicos, metodológicos, emocionales y de gestión.

Respecto a la toma de denuncia, en general se plantea que la aplicación del protocolo A ha sido un avance para evitar la victimización secundaria que se producía antes de la promulgación de la ley, sin embargo, se aprecian diferencias en su evaluación. Así, la Policía de Investigaciones de Chile está mejor evaluada en la medida que cuenta con un centro de instrucción, los tomadores de denuncia provienen de las Brigadas Investigadoras de Delitos Sexuales, y porque efectivamente realiza más iniciativas de formación donde se capacita a más personal. Por su parte, Carabineros de Chile tiene el desafío de seguir avanzando en la mejora de la calidad de la información que adjunta a los partes de denuncia, lo cual se asocia a dificultades con la rotación del personal, a menores niveles de capacitación y aspectos culturales de la institución. Cabe destacar que esto constituye un nudo crítico en la medida que Carabineros de Chile

concentra un alto porcentaje de las denuncias ingresadas al sistema²⁵.

Por su parte, los establecimientos escolares y los centros de salud son instituciones que constituyen una de las puertas de entrada al sistema, en la medida que muchas develaciones ocurren en estos espacios. Esta situación constituye otro nudo crítico, en la medida que los directivos y profesionales de estos centros no conocen los principios de la ley ni los protocolos asociados e incurren en prácticas que pueden generar victimización secundaria en los NNA.

Otro aspecto crítico de la toma de denuncia es la modalidad web, en la medida que no es posible aplicar el protocolo, no se sabe quién denuncia, entregan información insuficiente y constituyen el canal que usan los colegios para realizar denuncias. Esto implica que constituye un ámbito que debe ser analizado para próximas evaluaciones.

En este marco, se releva la necesidad de sensibilizar y capacitar a colegios, centros de salud, municipios, a los intervinientes y a la población en general en los principios y reglas de la ley y en el protocolo A para los que realizan una primera acogida, lo cual es visto como complejo y continuo en el tiempo.

La intermediación constituye un proceso que presenta mejores evaluaciones dada la incorporación de jueces y juezas como intermediarios/as y a una mejor evaluación del proceso de formación continua, el cual no considera transcripción de la intermediación. En este marco, se plantea que jueces/zas poseen un mayor dominio de la declaración judicial que los intermediarios/as de otras instituciones, lo cual ha descomprimido a los entrevistadores/as al disminuir significativamente la designación para intermediaciones. Sin embargo, existen múltiples referencias a la espera que deben enfrentar algunos NNA en el tribunal antes o después de la declaración judicial, esto como un aspecto crítico que todavía no se ha solucionado del todo y que limita potencialmente el bienestar de los NNA y la calidad de la declaración judicial.

Por su parte, los requerimientos de autocuidado y de retroalimentación entre los intermediadores/as, actores del sistema e intervinientes constituye una demanda de igual fuerza que la analizada para los otros estamentos. En este ámbito, los defensores públicos y privados constituyen un actor a considerar como un foco probable de intervención en materia de capacitación y preparación permanente, dada la frecuencia con que realizan intervenciones inadecuadas, las que demuestran un bajo conocimiento y/o apropiación de los principios y reglas de la ley.

Como una recomendación de los participantes referida a un mayor uso de la declaración judicial anticipada, es que esta se constituya como una práctica habitual en aquellos casos en que se suspenden y/o reprograman las audiencias de juicio oral. Esto, para evitar que los NNA deban acudir nuevamente a tribunales, acortar los tiempos de vinculación con el sistema de justicia penal y disminuir la probabilidad de retractación de las víctimas.

A partir de los discursos se desprende que la Ley N° 21.057 no ha contribuido a la celeridad en el proceso, ya que hay voces que plantean que no se cumplen con los plazos que establece la ley y algunos señalan que no hay plazos establecidos en todas las etapas, más allá de la existencia de la regla de que la EIV se realice en el menor plazo posible, dado que la letra e) del artículo 3 establece el principio de “asistencia oportuna y preferente”, lo cual colisiona con la excesiva carga de trabajo de los profesionales involucrados y la baja dotación del personal que se ha analizado a lo largo del informe.

25 Este dato no fue corroborado por los investigadores dada la información proporcionada por las instituciones.

Más allá de las dificultades expuestas, se releva la coordinación interinstitucional que se ha dado, la existencia de una comunicación permanente, el esfuerzo que cada institución ha demostrado, y el compromiso, la voluntad y motivación de los profesionales que han participado en el sistema. Esta valoración positiva es más frecuente entre los representantes y se observa transversalmente en consultados/as de todas las regiones.

8. RECOMENDACIONES

La evaluación global de la Ley N°21.057, en la percepción de los consultados/as se conforma a partir del contexto en la que se implementa, y de la evaluación que se tiene de su diseño, implementación y de sus efectos o resultados. Sin embargo, estos elementos no tienen la misma fuerza en la evaluación global del sistema que tiene cada hablante, donde a pesar de los múltiples ámbitos donde las evaluaciones son positivas, existen elementos que pesan más en la evaluación final de los participantes. La sobrecarga de trabajo, la falta de dotación y la falta de acciones y espacios de autocuidado y cuidado de equipo, sumado a lo referido respecto de que la citada ley no tiene asignado recursos, en palabras de los hablantes, lo cual constituiría un punto crítico de origen el cual al ser proyectado en una aplicación en régimen genera una preocupación sobre la sostenibilidad del sistema.

A continuación, se describen las recomendaciones que la presente evaluación a través de las diversas técnicas de levantamiento de información arroja:

8.1 Proceso de toma de denuncia

La primera recomendación respecto de este proceso es mantener y replicar en la medida de lo posible, las iniciativas de algunas regiones de **realizar auditorías internas de manera periódica** y análisis de las denuncias por parte de las URAVIT, pues se visualiza que esta acción ha permitido constatar errores en la aplicación del protocolo letra A), y así ejecutar medidas correctivas de manera oportuna. Se releva además que los potenciales errores que se han detectado tienen relación con el nivel de capacitación de los tomadores de denuncia, vinculado a la alta rotación que se observa en las Policías. En base a lo anterior, se recomienda **mantener e incorporar de manera constante la realización de capacitaciones** a personal de las instituciones que debido a sus funciones les corresponde tomar denuncias en el marco de la presente ley; con énfasis en Carabineros de Chile, esto en consistencia con las respuestas entregadas por la muestra de tomadores de denuncia a la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, donde sólo el 52,6% de los tomadores de denuncia pertenecientes a Carabineros de Chile declaró haber recibido alguna capacitación para realizar su labor.

Los ámbitos o contenidos más requeridos para ser fortalecidos en las capacitaciones tienen relación con la aplicación de los formularios y del procedimiento en general, así como qué es lo que no se debe hacer en una toma de denuncia. Se suma a lo anterior el déficit identificado respecto a la pauta de Factores de Riesgo, por cuanto se señala que en muy pocos casos los partes incorporan dicha pauta, existiendo evidentes dificultades con el proceso y un incumplimiento del protocolo letra A), lo que afecta las primeras diligencias y las medidas de protección que se pueden solicitar.

De igual manera se recomienda considerar y planificar actividades de capacitación y sensibilización continua a funcionarios/as y profesionales de las instituciones y entidades que conforman la red escolar, centros de salud y programas de protección especializada, ya que son los lugares donde es probable que se reciba una develación de un delito asociado a la ley, puesto que existe el riesgo que los/as profesionales realicen intervenciones no ajustadas a los principios y reglas que establece la Ley N° 21.057 o bien aplican el sentido común, pudiendo causar victimización secundaria en los NNA. Por otra parte, se consignan

dificultades con las intervenciones en los programas de Diagnostico Ambulatorio (DAM) y Reparación de Maltrato (PRM) donde no están suficientemente internalizados los principios de la ley. Por último, transversal y consensualmente se sugiere la preparación y adecuación a los protocolos establecidos en la Ley N° 21.057 por parte de los profesionales y funcionarios de los centros de salud y educación constituye un nudo crítico para el sistema.

8.2 Entrevista Investigativa Videograbada

Coordinación interinstitucional

Se recomienda mantener la Coordinación Interinstitucional, mediante diversos espacios y mecanismos tales como sesiones de Comisión Regional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal y Subcomisión regional de la Ley N° 21.057, uso de grupos de whatsapp, y otros medios de comunicación, toda vez que de modo transversal, existe una evaluación positiva y sostenida en el tiempo, en donde se enfatiza la importancia de llevar adecuadamente el trabajo interinstitucional, mediante una comunicación fluida que facilite la coordinación. Lo anterior permite ir resolviendo oportunamente las situaciones que van surgiendo, tales como primeras diligencias. Sin embargo, hay aspectos que mejorar en cuanto a la coordinación, en lo particular lo referido a los periodos de vacaciones, a fin de que se asegure una adecuada disponibilidad y dotación de entrevistadores/as para el correcto funcionamiento del sistema.

Desplazamientos para la realización de EIV

Un aspecto en donde se recomienda a las instituciones tomar medidas tiene relación con el desplazamiento de entrevistadores/as para la realización de EIV e intermediaciones, por cuanto este se traduce en que en algunas oportunidades los costos los asume la propia persona entrevistadora, mediante el uso de sus recursos económicos, medios de transporte y tiempo personal que excede el laboral para su ejecución. En la presente evaluación se releva el caso de la región de Aysén como particularmente crítico, pues si bien parece no existir un número alto de causas que atender, ocurre que las distancias geográficas implican desplazamientos notoriamente más extensos y además, por disponibilidad de personal, se genera una sobrecarga para personas de URAVIT que deben cubrir la realización de EIV. Por otra parte, también se planteó el exceso de trabajo que representa para los y las entrevistadoras del Ministerio del Interior cuando deben desplazarse fuera de la Región Metropolitana para realizar coberturas, concentrando entrevistas en uno o dos días, sin contar con tiempo de descanso.

En base a lo anterior se recomienda disponer de recursos materiales para favorecer el adecuado desplazamiento de entrevistadores, tales como medio de transporte institucional, en particular para aquellos lugares que impliquen mayores distancias. De igual manera se sugiere a las instituciones asegurar un adecuado tiempo de descanso entre entrevistas que por su logística implican disponer de mayor tiempo personal para ser efectuadas debido al traslado de entrevistadores. Para lo anterior se sugiere, considerar la realidad geográfica de cada región al momento de planificar la formación y posterior destinación de entrevistadores.

Evaluación Previa

Respecto de la evaluación previa, se recomienda unificar criterios para el contacto directo con NNA, debido a que algunas regiones han definido criterios etarios para determinar cuándo hablarán directamente con él o ella para realizar la evaluación, o cuándo lo harán con el adulto responsable, sin embargo, no se aprecia que esto esté unificado. Bajo ese marco, es importante tener presente que el interés o la voluntad del NNA y el adulto responsable respecto de la realización de la EIV pueden diferir, lo cual puede suponer una dificultad para la realización de la evaluación previa.

Sobre la información requerida en la evaluación previa, algunas posturas levantadas sugieren incorporar detalles o puntualizaciones dentro de lo recogido, en particular se alude a una valoración atenta de las competencias lingüísticas del NNA, así como constatar la preferencia de ser entrevistado por una mujer o un hombre de manera específica. En otro ámbito, se apuntó a la importancia, pero también la dificultad de poder mantener un adecuado seguimiento de la disponibilidad del NNA, pues ocasionalmente les pierden de vista, en caso de hospitalización, por ejemplo.

Coordinación designación

Se recomienda reforzar la coordinación entre Ministerio Público y Poder Judicial, respecto de la designación de entrevistadores/as para realizar la EIV, esto en base a que representantes de algunas regiones señalan que han tenido problemas, debido a que se designa a una misma persona para que realice una entrevista videograbada y una intermediación durante un mismo día.

Planificación de la EIV

Respecto de este punto, se recomienda mejorar la comunicación, coordinación y cantidad de tiempo que se reserva para dicha actividad, toda vez que se planteó recurrentemente que no se dispone de un tiempo especial o protegido para poder dedicarse a la planificación, lo que podría incidir -se señala- sobre la calidad de la EIV. Por otra parte, también se ha comentado respecto a si existe efectivamente un diálogo entre el fiscal y los entrevistadores, esto se conecta con el hecho de que algunos fiscales envían, debido a la falta de tiempo, mensajes de audio analizando posibilidades de las entrevistas, pero que no son en ningún caso diálogos.

Realización de la EIV

Se consultó a Fiscalía Nacional sobre la gestión de EIV agendadas, canceladas y reagendadas, a lo cual responden vía oficio que, mientras “se desarrollaba un Aplicativo para la gestión del proceso de EIV en base al proceso de trabajo definido específicamente recogiendo los estándares legales, el sistema OPA se utilizó como herramienta para dejar registro solo de las actividades realizadas, sin contemplar un sistema de agenda incorporado que permitiera la trazabilidad de las acciones concretas efectuadas en cada caso, por tanto, en el período de tramitación de casos en sistema OPA no es posible contar con información relativa al total de las EIV agendadas, ni al motivo específico por el cual no se realizó una diligencia”, agregando que, de acuerdo a las opciones de registro del sistema OPA no puede informar respecto a las EIV canceladas y reagendadas, así como el promedio de días entre la fecha de la EIV cancelada y la fecha de la EIV reagendada. En base a lo anterior se recomienda que fiscalía nacional, disponga de mecanismos

y sistemas adecuados de registro y trazabilidad de las gestiones asociadas a las entrevistas investigativas videograbadas, esto a fin de identificar aspectos de mejoras o nudos críticos en el cumplimiento de las disposiciones y estándares de la Ley N° 21.057.

Abordaje de casos complejos

Se mencionan por parte de los entrevistadores/as a NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje y en edad preescolar como los más complejos, seguidos de cerca por NNA reticentes o que se hayan retractado. Por otra parte, se mencionó entre los casos más difíciles de abordar, aquellos donde lamentablemente el NNA ha enfrentado distintos tipos de abuso y por un tiempo prolongado, pues suponen un gran caudal de información (que se requiere procesar) y el relato resulta agotador tanto para la víctima como para el entrevistador, cognitivamente y emocionalmente.

Coherentemente a lo señalado por los participantes, a partir de la encuesta aplicada a entrevistadores/as el año 2022 por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, respecto a los casos complejos, sobre el 80% de los entrevistadores/as encuestados plantea que ha debido entrevistar a NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje, en edad preescolar y NNA reticentes o que se haya retractado.

En base a lo anterior, se recomienda reforzar en instancias formativas iniciales y continuas, el abordaje de casos complejos, mediante la entrega de conocimiento teórico al respecto, pero también de herramientas y técnicas que puedan aplicar en la práctica. Se destaca en este ámbito las actividades que algunas regiones han realizado internamente llevando a cabo una especie de planificación de casos complejos hipotéticos, para estar relativamente preparados ante su ocurrencia, lo cual pudiera replicarse como buena práctica.

Sobrecarga y dedicación preferente o exclusiva

Uno de los temas más presentes en las entrevistas, directa o indirectamente, fue el de la sobrecarga de trabajo que significa para los entrevistadores desempeñar estas funciones, además de sus funciones habituales. Se señala que las jornadas de trabajo parecen extenderse hasta límites riesgosos, y se termina produciendo una gran dificultad para compatibilizar la realización de las actividades regulares junto con las vinculadas al desarrollo de las EIV las que requieren de mucho tiempo y dedicación. A esto se suma la demora en la incorporación de nuevos entrevistadores que reemplacen a los que se marchan por traslados u otras situaciones, entendiéndose que esto implica un proceso de formación y acreditación, lo que finalmente incrementa y prolonga los problemas de sobrecarga, por falta de dotación.

Como consecuencia de la falta de un rol preferente, y la consecuente sobrecarga laboral que implica, se alude a un desencantamiento con la labor de entrevistador, lo que podría repercutir, de una u otra manera, en la calidad de las entrevistas que se van realizando, debido al agotamiento crónico y a cierto sentimiento de abandono manifestado por los entrevistadores/as.

En base a lo anterior se recomienda a las instituciones generar acciones que permitan aminorar la sobrecarga de trabajo que relevan los entrevistadores, orientadas por ejemplo a otorgar tiempos adecuados para la planificación de EIV, para traslados, compensación de horas extras, entregar tiempos de descanso posterior a jornadas extensas, entre otros.

En lo referido a la formación de nuevos entrevistadores para suplir a quienes dejan el rol, se sugiere a las instituciones planificar la cantidad de CIFE a realizar anualmente no solo en torno a las bajas efectivas, sino

que de manera preventiva se consideren en el cálculo, la proyección de posibles ausencias prolongadas, cambios en las destinaciones asociados a las labores policiales y posibles renunciaciones voluntarias, tomando como referencia aquellas que ya el sistema mantiene registradas desde el inicio de su implementación.

Como buenas prácticas a replicar, destacan en esta línea los esfuerzos realizados en algunas regiones, en términos de generar espacios institucionales de cuidado para quienes realizan las entrevistas videograbadas, como Magallanes, en donde las policías han establecido convenios institucionales para brindar apoyo psicológico tanto a los entrevistadores como al personal vinculado a este tipo de casos, destacando que el desgaste no solo se ha visto reflejado en entrevistadores/as sino en otras personas que son parte del funcionamiento del sistema, tales como operadores de sala y profesionales de URAVIT.

Jefaturas y compromiso con la Ley N°21.057

Se recomienda generar instancias permanentes de sensibilización con Jefaturas directas y aquellas en niveles superiores de toma de decisión, respecto de la Ley N° 21.057, y las condiciones que se requiere generar para su adecuado funcionamiento, en especial consideración de aquellas instituciones que presentan alta rotación y cambios de Jefaturas. Dentro de los aspectos asociados a mejoras en las condiciones, tienen relación con los turnos de guardias de las Policías, facilitar la participación en espacios de cuidado de equipo, entre otros. Esto sustentado en la expresión de algunas voces que señalan que la relación con la jefatura es casi de carácter confrontacional y demuestra prácticamente una aversión hacia las labores vinculadas a las entrevistas videograbadas, y hasta parecen dificultar su realización.

Aspectos asociados a Salas

En la presente evaluación se destaca que muchos operadores de sala no han sido preparados, pero tampoco contratados específicamente para eso, siempre está la posibilidad de que renuncien ante esta carga adicional laboral y emocional. Ante aquello se recomienda incluir a este personal en capacitaciones, sensibilizaciones y planes de cuidado de equipo que definan las instituciones, relevando la sugerencia de una de las regiones en cuanto a considerar un sistema de rotación de los operadores de sala, en caso de que manifiesten incomodidad o una conducta anómala respecto del rol que deben cumplir.

Problemas técnicos

Respecto a los problemas técnicos reportados, se recomienda adoptar y reforzar medidas a fin de prever detalles técnicos y deficiencias tecnológicas, como ocurre con acoplamientos, interferencias o sonidos molestos en los registros de audio, interrupción o no registro de la grabación, para lo cual se recomienda tomar los resguardos mínimos de procedimiento definidos en el numeral octavo del Convenio de colaboración²⁶, suscrito por la Corporación administrativa del Poder Judicial, Ministerio

26 1. El día previo a la utilización de la sala especial y sus equipos, se comprobará por parte del encargado de la sala de la institución a la que ella pertenece, que las pilas, baterías o cualquier otra fuente de alimentación de los equipos se encuentra completamente cargada de la energía correspondiente, y que existe disponibilidad de fuentes de recambio en su caso
2. Al menos una hora antes de la entrevista, se procederá a comprobar, por parte del encargado de la sala de la institución a la que ella pertenece, las conexiones y el correcto funcionamiento de cada uno de los equipamientos y accesorios tecnológicos de la sala (..)
3. De manera previa a la entrevista, se efectuará siempre una prueba general de videograbación, de no más de 15 segundos, generando el archivo de audio y video correspondiente a dicha prueba, para proceder a su inmediata reproducción, de manera que ello permita corroborar que efectivamente se está generando una video grabación óptima en cuanto a imagen y video.

Público, Carabineros de Chile y Policía de investigaciones de Chile.

Lo anterior es de gran relevancia si se toma en consideración que aquellos casos donde no exista una adecuada videograbación de la entrevista, está deberá ser realizada nuevamente, lo cual va en contra los principios y objetivos de la Ley N°21.057 sobre la prevención de la victimización secundaria.

Retomar y reforzar el reporte de estado de salas, en los términos referidos en el protocolo letra D) del Reglamento de la Ley N°21.057, que en punto 2 del numeral 4.2.2.- Estándares relativos a las salas.

Verificación estado de las salas

Esta obligación implica efectuar una revisión técnica del funcionamiento de los recursos tecnológicos, realizando oportunamente las reparaciones o ajustes que se requieran. Las contrapartes nacionales informarán en el plazo más breve posible al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el evento que una sala deje de estar disponible por desperfectos técnicos o de otra naturaleza. Asimismo, informará en el mismo plazo cuando dicha sala vuelva a estar operativa.

8.3 Intermediación

Espera del NNA

En la presente evaluación se levanta de manera transversal los tiempos de espera de los NNA para realizar su declaración. La mayoría de los consultados adjudica la responsabilidad de esta espera a la manera en que se organizan las declaraciones por parte de Tribunales, así como a la falta de sensibilización de Jueces respecto de la Ley N° 21.057, quienes no tomarían en consideración el principio de asistencia oportuna y tramitación referente señalado en el art. 3 de dicho cuerpo legal. Por lo tanto, se recomienda a Poder Judicial tomar las medidas pertinentes para informar a sus funcionarios respecto del estricto apego a las regulaciones y principios de la Ley.

En esta línea, destaca como caso virtuoso para la disminución de los tiempos de permanencia de los NNA en el Tribunal, la experiencia en Magallanes, donde se señala como estrategia que en caso de que el NNA venga acompañado de familiares que también deben ser testigos, es el adulto quien declara en primer lugar, para que el NNA, después de su intermediación, pueda retirarse de forma inmediata.

Declaración anticipada

Respecto de la solicitud y rendición de la declaración anticipada, se observa que esta es una práctica que se ha realizado de forma escasa y puntual, en el período comprendido entre el 04 de octubre de 2021 al 31 de agosto de 2022 se solicitaron y rindieron 13 declaraciones anticipadas; siendo una opinión consensuada por los participantes en la evaluación de que su uso debería ser mayor, en consideración que estaría directamente vinculada a una salida anticipada del NNA del sistema, contribuyendo de esta manera directamente al objetivo de la ley respecto de prevenir la victimización secundaria.

No obstante, el reconocimiento de la relevancia de la declaración anticipada, hay voces que señalan algunas dificultades en cuanto a la voluntad de los actores para que esta se sitúe dentro de las prácticas

frecuentes. En particular se relevan aquellos casos en que se suspende un juicio –de manera frecuente, porque no se presenta el imputado-, y por ende éste se debe reprogramar; en este tipo de casos destaca la experiencia positiva de la región de Los Ríos, como la primera que ha realizado una declaración anticipada, dada la buena experiencia- tiene la intención de que quede establecido desde el auto de apertura que, en caso de que el juicio se suspenda, se pueda llevar a cabo una declaración anticipada.

Como una recomendación de los participantes y más allá que la declaración anticipada constituya una práctica posible de ejecutar, aparece la demanda de institucionalizarla como una herramienta a utilizar en caso de la suspensión de juicios. Esto, para que los NNA no deban acudir nuevamente a tribunales, lo que va en contra del espíritu de la ley y aumenta la probabilidad de retractación de las víctimas.

Impacto emocional y autocuidado de los intermediarios/as

Algo relevado por los intermediarios/as es la necesidad de tener un tiempo de “recuperación” luego de las intermediaciones, señalan que, si bien hay algunos casos que esta posibilidad puede ser acordada con su tribunal en específico, es recomendable que se establezca normativamente la reserva de un tiempo de descanso previo a entrar al mismo juicio (en caso de ser integrantes de la sala) o tener que ser parte de otra audiencia. De igual manera se recomienda, generar espacios e instancias de reuniones con otros intermediarios para poder conversar respecto a sus experiencias, compartir estrategias y, sobre todo, sentirse acompañados en la carga emocional que padecen.

8.4 Programa de Formación Continua (PFC)

A nivel cualitativo, respecto a los cursos que se desarrollan dentro de la formación continua, existen críticas a aspectos relacionados con los contenidos, horarios y la manera en que éstos se dictan. En este sentido se recomienda reforzar contenidos prácticos, que permitan incorporar los aprendizajes obtenidos a través de la realización de las EIV, toda vez que los consultados relevan como crítica que los contenidos son muy teóricos y genéricos. En esta misma línea, destacan la necesidad de contar con formación respecto al abordaje de NNA con condiciones especiales, por ejemplo, a los NNA institucionalizados o los que están dentro del espectro autista, entre otros.

Otro aspecto relevante tiene relación con los horarios en los que se imparte el programa, que se suman a la excesiva sobrecarga y desgaste emocional que las labores de entrevistador e intermediario implican. Por lo que se recomienda que el horario de dichos cursos se circunscriba al horario laboral, o que exista la posibilidad de compensación de horas que se ocupan en tomar estos cursos en días de fin de semana, de modo que los entrevistadores e intermediarios no deban afrontar el conflicto entre sus necesidades de autocuidado y las de formación.

Además de las dificultades y aspectos a mejorar ya señalados, también existen otras recomendaciones que dan los entrevistados/as. En primer lugar, algunas voces señalan que el Programa de Formación Continua debería centrarse mayormente en el autocuidado de entrevistadores/as e intermediarios/as. En esta línea, se plantea la necesidad de capacitar e inducir no sólo en la técnica y en la aplicación del protocolo, sino también en la empatía y en los conocimientos de contención.

Algo que también se reitera en el discurso de las y los participantes es que sería muy útil que el Programa

de Formación Continua contemple reuniones con sus pares, ya que, a su juicio, el compartir experiencias –sobre todo formas de resolución de situaciones complejas- es la mejor manera de aprender. Al respecto, se agrega que, en estas reuniones de intercambio entre actores, debiesen participar personas con poder resolutivo, a fin de que se puedan acoger e implementar las sugerencias y aspectos de mejoras.

En base a lo anterior se sugiere conformar una mesa técnica entre las instituciones que tienen a cargo dichos programas, que permita analizar y de ser necesario incorporar mejoras al diseño y ejecución de los programas de formación continua, en consideración de las opiniones de sus propios participantes expresadas en esta evaluación, y a la experiencia acumulada.

Proceso de revisión de entrevistas

En cuanto a la opinión que tienen los consultados se considera que la retroalimentación de una o dos entrevistas durante el año es insuficiente, no siendo considerado como un real acompañamiento, ni un real entrenamiento o creación de capacidades. Una opinión frecuente es que el proceso carece de continuidad y de un plan real para la mejora de las falencias que se presentan en las entrevistas revisadas, por lo que en ocasiones no se sabe si realmente se superan los errores que se mostraron en la retroalimentación o no.

En base a lo anterior se recuerda lo señalado en los art. 25 y 27 del reglamento de la Ley N° 21.057, respecto del Programa de Formación Continua, el que involucra un proceso continuo de supervisión y retroalimentación del desempeño del entrevistador, y que deberá contemplar varias instancias de práctica con retroalimentación expertas. Por lo tanto, se recomienda a las instituciones revisar y si es necesario adecuar la forma en que se planifican y ejecutan los PFC.

Por otra parte, se releva la carga que implica llevar a cabo la transcripción de entrevistas para este proceso, en donde, en la opinión de la mayoría de los entrevistados/as, sería ideal que la retroalimentación se pudiera realizar sin transcribir la entrevista, sino que se pudiera efectuar entregando solo la grabación para que el instructor/a pueda verla y analizarla a cabalidad. Otros, señalan que lo óptimo sería que los instructores/as asistieran a las entrevistas para poder entregar un feedback directo e inmediato de la entrevista.

8.5 Evaluación General Ley N 21.057

Percepciones sobre falta de recursos

Uno de los aspectos más relevado es que la Ley N° 21.057 no haya incorporado dotación de profesionales y funcionarios para realizar en forma adecuada los procesos que ésta considera, lo cual en palabras de los participantes en la evaluación, constituye el principal nudo crítico del sistema, al no considerar la rotación, deserción y baja motivación para acreditarse como entrevistador/a o intermediario/a, lo cual se ve agravado porque la ley incorpora roles nuevos que se adicionan a las labores habituales con el consecuente desgaste para los profesionales que trabajan en el sistema.

En este sentido se releva lo señalado en el artículo cuarto de las disposiciones transitorias de la Ley N° 21.057, respecto de que los años siguientes posteriores a la entrada en vigencia, los recursos se

consultarán en los presupuestos de las respectivas partidas presupuestarias. En base a lo anterior, se recomienda a las instituciones levantar los requerimientos de presupuesto para dar cobertura a las necesidades identificadas en cuanto a aumento de dotación para el adecuado cumplimiento de la ley, mediante sus respectivas partidas presupuestarias.

En base a los hallazgos de la presente evaluación, y a fin de profundizar en su análisis y abordaje, se recomienda la realización de los siguientes estudios:

- » Medir la carga de trabajo y el desgaste emocional de los diversos cargos involucrados en la ejecución del sistema, especialmente entrevistadores/as.
- » Analizar la pertinencia de la incorporación de equipos exclusivos y especializados en las diversas funciones que implica la ley, así como identificar su dotación óptima y su anclaje institucional.
- » Analizar la percepción de los beneficiarios/as (tutores y/o NNA) respecto de su paso por el sistema normado por la Ley N° 21.057 para evaluar su potencial efecto.
- » Identificar brechas en la formación de los profesionales y funcionarios de las distintas instituciones, propendiendo a la estandarización del Programa de Formación Continua entre las instituciones.

