



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

[&] CENTRO DE ESTUDIOS
JUSTICIA & SOCIEDAD

INFORME FINAL

LEVANTAMIENTO DE OPINIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ENTREVISTAS VIDEOGRABADAS DE LA LEY N°21.057

*Elaborado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad
de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CJS UC)
para el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*



ENERO 2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETIVOS	7
2.1 Objetivo General	
2.2 Objetivos específicos	
3. MARCO CONCEPTUAL	8
3.1 Participación de niñas, niños y adolescentes	
3.2 Factores incidentes en la participación de niños, niñas y adolescentes	
3.3 Curso de vida	
3.4 Enfoque de equidad	
3.5 Enfoque interseccional	
3.6 Enfoque de género	
4. ANÁLISIS Y AJUSTE DE INFORMACIÓN PRELIMINAR	14
4.1 Protocolo de ética	
4.2 Planificación de consultas	
4.3 Protocolo de aplicación	
4.4 Protocolo de devolución	
4.5 Instrumentos y documentos de terreno	
5. PREPARACIÓN DE TERRENO	20
5.1 Convocatorias profesionales que realizarán consulta a NNA	
5.2 Proceso de selección profesionales que realizarán consulta a NNA	
5.2.1 Recepción y Revisión de CV	
5.2.2 Evaluaciones laborales	
5.2.3 Selección Final	
5.3 Capacitación de profesionales que realizarán consulta a NNA	

6. PLAN DE IDENTIFICACIÓN, CONVOCATORIA Y CONTACTO DE NNA	27
6.1 Fase inicial de coordinación y contacto	
6.2 Segunda fase de coordinación y contacto	
6.3 Organización y Agendamiento de las consultas	
6.4 Implementación del Calendario en Línea	
6.5 Coordinación para los espacios fuera de las sedes de PMA	
7. EJECUCIÓN DE CONSULTAS CON NNA	30
7.1 Selección, contacto e invitación	
7.2 Tasa de respuesta	
7.3 Facilitadores y obstaculizadores del terreno	
7.4 Protocolos de terreno	
8. RESULTADOS DE CONSULTA EVALUACIÓN EVG	39
8.1 Denuncia	
8.2 Entrevista investigativa videograbada	
8.3 Intermediación en la declaración judicial	
8.4 Recomendaciones de mejora	
8.5 Matriz de resultados esperados	
9. DEVOLUCIÓN DE RESULTADOS	51
10. PROPUESTAS PARA LA INCORPORACIÓN DE OTROS NNA Y ADULTOS/AS RESPONSABLES EN EL PROCESO DE CONSULTAS	54
10.1 Propuesta para incorporación de adultos responsables	
10.2 Propuesta para incorporación de NNA no vinculados con PMA al proceso de consulta	
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
12. ANEXOS	63
12.1 Protocolo de ética	
12.2 Planificación de consultas	
12.3 Protocolo de aplicación	
12.4 Protocolo de devolución	
12.5 Instrumentos y documentos de terreno	

1. INTRODUCCIÓN

En 2018, en Chile se promulgó la Ley N° 21.057, que regula la realización de entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales, con el objetivo de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes (en adelante, NNA) que hayan sido víctimas de delitos sexuales. El foco de esta ley está en evitar las consecuencias negativas que los NNA puedan sufrir durante las etapas de denuncia, investigación y juicio, tanto por parte de las personas involucradas como de las instituciones. Las normas relacionadas con esta ley deben aplicarse respetando los derechos de los NNA, conforme a la Convención sobre los Derechos del Niño, los estándares internacionales para la protección de niños víctimas y testigos de delitos, y la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (Ley N°21.430).

La Ley N°21.057, basada en principios como el interés superior de los NNA, la autonomía progresiva, la participación voluntaria, la prevención de la victimización secundaria, la asistencia oportuna y la tramitación preferente, y el resguardo de su dignidad, representa un importante avance en la protección de los NNA como sujetos de derechos, garantizando su adecuado ejercicio. En 2020, se realizó una evaluación sobre el primer año de implementación de la ley, en la cual se recopiló la perspectiva de diferentes actores clave en la aplicación de las entrevistas videograbadas. Sin embargo, en esa evaluación no se incluyó la opinión de los NNA víctimas de delitos sexuales, debido a la falta de protocolos, metodologías e instrumentos adecuados para recoger esa información. En respuesta, durante los primeros meses de 2022 se llevó a cabo el estudio “Levantamiento de las opiniones de niños, niñas y adolescentes en el contexto del sistema de entrevistas videograbadas de la Ley N°21.057”, que estableció los mecanismos necesarios para realizar un piloto que recogiera las opiniones de los NNA. Posteriormente, en 2023 se desarrolló el estudio “Plan piloto para el levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la Ley N°21.057”.

En este contexto, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos ha requerido la ejecución del plan de aplicación de instrumentos, metodología y procesos re-

comendados en el estudio piloto, para conocer la opinión y percepción de NNA víctimas, que pertenezcan a las regiones de la primera etapa de implementación de la ley -vale decir, Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes - sobre el sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057, para así incorporar su visión en los procesos de evaluación de la ley, realizar recomendaciones, modificaciones, y/o propuestas de mejora pertinentes, para el buen funcionamiento del sistema. Este documento constituye el informe final del estudio, en donde se presentan los objetivos planteados, un marco conceptual, análisis y ajuste de información preliminar, la preparación del terreno, y un plan de identificación, convocatoria y contacto de NNA, todos insumos elaborados para entregas anteriores. Luego, y como foco del presente informe, se describe la ejecución de las consultas con NNA, los principales hallazgos respecto a su paso por el sistema de entrevistas videograbadas, una propuesta de devolución de resultados, y propuestas para ampliar la convocatoria a otros grupos de participantes. Finalmente se describen las conclusiones y las principales recomendaciones derivadas de la presente experiencia de consultas.

2. OBJETIVOS

A continuación, se presenta el objetivo general y los objetivos específicos establecidos para el desarrollo del estudio.

2.1 Objetivo General

Conocer la opinión y percepción desde el relato de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos contemplados en el catálogo la Ley N°21.057, respecto de su participación en el sistema de justicia penal, en las regiones de la primera etapa de implementación de la ley.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. **Revisar** los instrumentos, metodología, protocolo de ética y manual de aplicación para el levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes, propuesto por Consultora Centro de Justicia y Sociedad (CJS) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, y plantear las mejoras pertinentes.
2. **Ejecutar** el plan de consulta a niños, niñas y adolescentes que han transitado por el sistema de la Ley N°21.057, en las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Tarapacá, El Maule, Aysén y Magallanes.
3. **Indicar** la opinión de niños, niñas y adolescentes participantes de la consulta, respecto de su interacción con las personas profesionales y funcionarias del sistema de justicia penal.
4. **Identificar** desde el relato de niños, niñas, y adolescentes participantes de la consulta, aspectos que facilitaron, y aquellos que dificultaron su tránsito en el sistema de justicia penal.
5. **Conocer** desde el relato de niños, niñas, y adolescentes participantes de la consulta, aspectos que a su juicio requieren mejoras del sistema de justicia penal.
6. **Definir** y aplicar una instancia de devolución de resultados a los niños, niñas y adolescentes participantes de la consulta.
7. **Indagar** sobre la pertinencia de incorporar en próximas consultas, a personas adultas significativas.

3. MARCO CONCEPTUAL

La participación activa de niños, niñas y adolescentes en los temas que los impactan es un derecho fundamental reconocido por la Convención sobre los Derechos del Niño, y constituye una herramienta clave para promover su bienestar y desarrollo. Escuchar sus voces no solo fortalece su autonomía y autoestima, sino que también aporta perspectivas únicas y valiosas para mejorar procesos y políticas públicas. Esto es particularmente relevante en contextos donde han sido víctimas o testigos de situaciones difíciles, como sucede con la implementación de leyes relacionadas con entrevistas video grabadas en casos de abuso o violencia.

Estas leyes buscan proteger a los niños y niñas de la victimización secundaria durante los procesos judiciales, asegurando que sus testimonios sean recabados de manera adecuada y respetuosa. Sin embargo, para que estas medidas sean realmente efectivas, es crucial considerar las experiencias y opiniones de quienes han pasado por ellas. Los niños, niñas y adolescentes pueden ofrecer sugerencias importantes sobre cómo hacer que los procedimientos sean más accesibles, humanos y comprensibles para ellos, contribuyendo así a crear sistemas más justos y sensibles.

Fomentar la participación de niños, niñas y adolescentes no solo enriquece los procesos, sino que también refuerza el mensaje de que sus derechos, dignidad y bienestar son una prioridad. Por lo tanto, incorporar sus voces en el diseño y mejora de estas herramientas legales no es solo una cuestión ética, sino una oportunidad para construir un sistema más inclusivo y efectivo.

3.1 Participación de niñas, niños y adolescentes

Chile, con la ratificación de la Convención de Derechos del Niño en 1990, se ha comprometido a garantizar, respetar y proteger los derechos allí descritos. El artículo N°12 de la Convención de los Derechos del Niño (CDN) señala que “Los Estados Parte garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan”. Este artículo implica una disposición sin precedentes en un tratado de derechos humanos, ya que apunta a la condición jurídica y social del niño que, por un lado, carece de la plena autonomía del adulto, pero que, por otro lado, es sujeto de derechos. Así mismo, al ser este derecho considerado como uno de los principios generales de la ya mencionada CDN junto con el derecho a la no discriminación, el derecho a la vida y el desarrollo, y el interés superior del niño, conlleva la interpretación y respeto por todos los demás derechos (Observación general 12, CRC). Este ámbito es central, ya que la participación protagónica de niños, niñas y adolescentes, en el contexto del proceso de en-

trevista video grabada, cobra un papel fundamental, pues podría potenciar la restitución de otros derechos que han sido vulnerados, resultando crucial en los procesos de intervención.

Es así como el Estado debe motivar a niños, niñas y adolescentes que puedan formarse una opinión libre en entornos que permitan efectivamente el ejercer este tipo de derechos. Las opiniones expresadas por niños, niñas y adolescentes pueden aportar perspectivas y experiencias útiles, sobre todo cuando, se están tratando temas que se relacionan directamente con sus vidas, estas opiniones deben tenerse en consideración al adoptar decisiones y formular políticas que les afecten (UNICEF, 2022).

En esta misma línea, la Observación General n°12 señala que es necesario en especial garantizar que no se excluya de los procesos consultivos a los niños, niñas y adolescentes marginados y desfavorecidos, como aquellos que atraviesan situaciones de explotación, violencia, abuso sexual, niños de la calle, niños refugiados entre otros. Se ha visto que la participación contribuye al empoderamiento de los niños, niñas y adolescentes para que tengan confianza en ellos mismos, construyan redes de colaboración, y activamente participen en la realización de sus derechos; en otras palabras, tener la posibilidad de ser escuchados y tomados en consideración. Promueve un sentido de autoestima y capacidad de influencia, fortalecida a través de un mayor entendimiento de la reciprocidad y la naturaleza colaborativa de la participación. (UNICEF, 2022). Estas mismas prácticas de participación y que su voz sea tomada en cuenta podrían ayudar a disminuir distintos tipos de vulneraciones de las que son víctimas por parte de adultos.

Como plantea el Informe Mundial Contra la Violencia hacia Niños, Niñas y Adolescentes (2006), las opiniones y experiencias de los niños y niñas deben contribuir a la prevención y al diseño de otras intervenciones para detener la violencia contra ellos. Ellos, actuando de manera voluntaria y con las garantías éticas apropiadas, pueden hacer un aporte significativo tanto a la descripción del problema de la violencia como al diseño de servicios y otras intervenciones que les merezcan confianza y que puedan usar. Los niños y niñas víctimas de violencia no deben ser solamente objeto de protección, deben ser también tratados como sujetos individuales con derechos y opiniones propias. Por lo que además de estar ejerciendo su derecho, esta participación en los asuntos que le afectan puede aportar a los procesos de los cuales han formado parte como la entrevista video grabada.

3.2 Factores incidentes en la participación de niños, niñas y adolescentes

Es importante reconocer, por una parte, que la participación en sí misma tiene implicancias en la vida de los niños, niñas y adolescente, así como también poder analizar los elementos que podrían facilitarla o entorpecerla. Esto se describirá con más detalle a continuación.

Como ya se mencionaba, el ejercicio de la participación se ha convertido en un derecho fundamental y habilitador para el ejercicio de otros derechos. El derecho a la participación deriva del reconocimiento de que todo ser humano tiene derecho a la igualdad, dignidad y a la autodeterminación, entonces el involucramiento de los individuos en los asuntos que les afectan es crucial para esa experiencia de dignidad humana. De esta manera, la participación contribuye al empoderamiento de niños, niñas y adolescentes, los involucra en entornos participativos y permite guiarlos y dotarlos de herramientas más efectivas de protección y competencias. Así también, en el contexto de esta consultoría resulta muy relevante comprender que los niños, niñas y adolescentes puedan opinar del mejoramiento de servicios y políticas enfocadas a la niñez y la adolescencia. Ellos tienen conocimiento sobre sus vidas, sus necesidades y sus preocupaciones, junto con ideas y opiniones que se derivan de sus experiencias directas, considerarlos lleva a tomar decisiones más efectivas, relevantes y sostenibles que afecten sus vidas. Por ello tener el derecho y el espacio para ser escuchado/a de forma protegida representa un medio poderoso a través del cual se puedan prevenir las situaciones de violencia, abuso, amenaza, injusticia o discriminación. No entregar este tipo de espacios podría implicar que, con demasiada frecuencia, los abusadores pueden continuar perjudicándolos con impunidad (UNICEF, 2022).

La participación de niños, niñas y adolescentes es expresión del ejercicio efectivo de un derecho que ha establecido la CDN. Simultáneamente, es un derecho que ejercen individuos que se encuentran en un proceso de desarrollo. Por lo tanto, deben considerarse los factores que, en distintas direcciones, pueden mediar el uso efectivo de ese derecho. Estos ámbitos deben tenerse en cuenta para fomentar los niveles de participación, ya que pueden propiciar o dificultar su involucramiento. Estos factores pueden ser sociales, culturales, educativos, personales, tecnológicos, políticos, entre otros (Roger Hart, 1993).

Entre los factores sociales y culturales, el contexto familiar desempeña un papel determinante. Por ejemplo, los entornos familiares que valoran la participación activa y fomentan la expresión de opiniones tienden a propiciar un mayor nivel de involucramiento. En cuanto a las normas y valores culturales, las

sociedades que promueven la participación y reconocen la importancia de la voz de niños, niñas y adolescentes presentan mayores niveles de compromiso en comparación con aquellas en las que estos grupos suelen ser invisibilizados. Por otra parte, un elemento relevante son los factores personales como los intereses que se tengan y la motivación intrínseca a participar; la autoestima y confianza, ya que niños y adolescentes con mayor autoestima y confianza en sí mismos tienen más probabilidades de participar activamente.

Es importante mencionar que los factores tecnológicos como el acceso a internet y dispositivos tecnológicos pueden facilitar la participación a través de plataformas digitales y redes sociales.

En este sentido, las instituciones que trabajan con niños, niñas y adolescentes deben asumir un rol protagónico en la promoción de estos cambios culturales. Finalmente es esencial los factores institucionales y políticos, donde las leyes y políticas públicas que promuevan la participación facilitarán y harán posible que el derecho a ser oído se haga efectivo a través de la creación de espacios seguros y accesibles para que puedan expresar sus opiniones y participar en la toma de decisiones.

3.3 Curso de vida

Este enfoque se refiere a las trayectorias, patrones, duración, espacio y orden de los acontecimientos y roles definidos socialmente que de cierta manera afectan a los individuos (Consejo Nacional de la Infancia, 2015). Este enfoque hace referencia a la calidad de las trayectorias, y entiende que no todas las personas pueden construir sus trayectorias de igual manera. Así, este enfoque consiste en el estudio de los patrones y cambios que ocurren con la edad, y que a la vez están vinculados con las estructuras sociales y culturales, y sujetos a cambios históricos, donde «en el curso de la vida se da forma al contenido, y al proceso de desarrollo individual, a través de los cambios impulsados por la maduración, el envejecimiento de la persona y las fuerzas sociales» (Consejo Nacional de la Infancia, 2015).

Uno de los aspectos clave del enfoque de curso de vida es que ubica a los individuos en un contexto histórico, con un énfasis en la temporalidad del mismo expresado en su edad cronológica (que marca el momento del desarrollo como índice de un momento en el proceso de envejecimiento), su edad social (que identifica patrones de edad en los roles sociales y calendarios) y el tiempo histórico, que considera la relación de los miembros de una cohorte específica a su experiencia de la historia y cambio social (Consejo Nacional de la Infancia, 2015). Esta perspectiva le atribuye especial importancia a las trayectorias que se extienden a través del tiempo, tales como la familia y el trabajo, y a los

cambios a corto plazo (o “transiciones”, como entrar y salir de la escuela, el primer trabajo, o el matrimonio). Esto, debido a que estos cambios en los roles emergen de la suma total de eventos a los que está expuesta la persona, diferenciando los fenómenos sociales por la edad. En síntesis, una perspectiva de curso de vida «resalta la importancia del tiempo, el contexto, el proceso y significado en el desarrollo humano y la vida familiar (Consejo Nacional de la Infancia, 2015).

Es así como aquí cobra también relevancia lo que establece la ley 21.430 en el artículo 11 en relación con la autonomía progresiva, que señala que todo niño, niña y adolescente, podrá ejercer sus derechos - en este caso el derecho a ser oído - según sea la evolución de sus facultades, dependiendo de su edad, madurez y grado de desarrollo que manifieste. Entonces, durante su proceso de crecimiento, niños, niñas y adolescentes van desarrollando nuevas capacidades y profundizando otras, junto con un aumento paulatino de su capacidad de responsabilización y toma de decisión respecto de aspectos que afectan su vida. Por lo tanto, estos ámbitos van determinando distintos niveles y tipo de participación. Además, cabe mencionar que el desarrollo y profundización de capacidades que favorecen la autonomía de los niños, niñas y adolescentes se ve afectado, no sólo por la edad, sino también por aspectos culturales y por las experiencias individuales y colectivas que configuran su trayectoria de vida, como se mencionó en el apartado anterior. Es por ello que diferentes factores en las trayectorias vitales irán afectando los niveles de participación e involucramiento de niños, niñas y adolescentes en los aspectos que les afectan.

3.4 Enfoque de equidad

Este enfoque se define como una estrategia que busca evitar las privaciones de ciertos grupos más vulnerables, fomentar la justicia social, y promover las capacidades de las personas, buscando lograr la igualdad a partir del reconocimiento de la diversidad (Equity for children, 2016). Este enfoque, en general, pone el foco en las poblaciones más vulnerables, con la finalidad de superar las múltiples privaciones a las que se ven expuestas y que no son necesariamente producto de las carencias materiales, sino también de factores o características propias como la pertenencia a determinados grupos socioeconómicos, lugar de nacimiento, grupo étnico o racial, género, edad, entre otros (Equity for children, 2016). En este marco, el enfoque de equidad plantea reducir las brechas que impiden el ejercicio de los derechos, el acceso a servicios básicos (alimentación, salud, seguridad, educación) y la posibilidad de alcanzar un desarrollo humano integral (Sancha, 2012).

3.5 Enfoque interseccional

A su vez, es importante tener en cuenta las distintas dimensiones que configuran a la inequidad y desigualdad. Para esto, es muy útil el concepto de interseccionalidad propuesto por Kimberle Crenshaw (1991), quien sitúa una perspectiva relacional que evidencia como se articulan sistemas de opresión cuando se entrecruzan diversas categorías sociales, generando patrones de exclusión y discriminación variantes. Así, este término apunta a que, en la determinación de oportunidades sociales, económicas y políticas, se debe considerar que el género, la clase social, la pertenencia étnica, nacionalidad, situación migratoria y la edad, se articulan configurando la desigualdad y discriminación como fenómenos complejos y multidimensionales (Crenshaw, 1991; McCall, 2005). Así, las dimensiones de la desigualdad serían mutuamente constituyentes e imposibles de separar (Walby & Towers, 2017).

3.6 Enfoque de género

Así, el enfoque de género sería fundamental, ya que promueve el respeto a la diversidad, la protección contra la discriminación y la igualdad de oportunidades para los/as niños, niñas y adolescentes. Y también permite visibilizar la complejidad de las relaciones de poder y las limitaciones de un relato unitario de las experiencias de las mujeres (Mason & Stubbs, 2010), destacando la posición y dificultades particulares de mujeres provenientes de minorías o grupos desaventajados (Giordano et al., 2002). Adicionalmente, se debe considerar el desarrollo de políticas y acciones tendientes a respetar y promover la igualdad entre todas las orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, así como también de la diversidad de características sexuales de los cuerpos (SENAME, 2021b).

Así, existe una amplia evidencia que señala la importancia de incorporar el género como una variable importante. En los diseños de programas e intervenciones, especialmente si son dirigidas a niños, niñas y adolescentes, se debe considerar el género como una variable fundamental en el proceso, considerando las necesidades específicas de cada género (Redondo Illescas, Martínez Catena, & Antonio, 2011). Las intervenciones deben contemplar motivaciones, barreras y recursos bajo una perspectiva de género, así como también la gestión de caso y las necesidades de intervención deben abordarse utilizando técnicas y metodologías que sean sensibles a las particularidades de hombres y mujeres. Finalmente, se deben incluir nociones de masculinidades, identidades e LGBITQ+ en las acciones de los programas, atendiendo a las características propias de la población.

4. ANÁLISIS Y AJUSTE DE INFORMACIÓN PRELIMINAR

A fin de dar cumplimiento al primer objetivo específico del presente estudio, el CJS UC ha realizado una revisión del informe, instrumentos y manual del estudio con el fin de mejorar su pertinencia para la ejecución de la actual consulta. Los ajustes buscan mejorar el proceso de consulta que se implementará en el contexto de la presente consultoría, pero también considerando versiones de este proceso que se realicen en el futuro.

En general, los ajustes tienen que ver con el tránsito de los documentos originales desde una lógica de investigación, hacia un manual práctico que permita a cualquier entidad ejecutar el proceso de consultas bajo los lineamientos que se han establecido en el ámbito ético, de planificación y aplicación de las consultas. En un ámbito más específico, se han modificado, añadido y eliminado ciertos elementos para que se ajusten al proceso de consulta a realizar en la presente consultoría.

A continuación, se detallan los ajustes al manual, explicitando en cada caso si corresponde a cambios en general del proceso de consultas -aplicación en régimen-, o bien a la experiencia particular del presente estudio.

4.1 Protocolo de ética

El protocolo elaborado en el estudio anterior -en adelante, plan piloto- describe ciertos principios éticos a considerar en las consultas con NNA, junto con establecer pasos a seguir en caso de develación o sospecha de abuso o maltrato. Para la elaboración de dicho protocolo se contó con la visión, análisis y propuestas de un grupo de expertos y expertas en infancia, además de un grupo especializado en ética de la investigación con NNA. Considerando que en la aplicación del plan piloto de consulta no arrojó la necesidad de añadir, eliminar o modificar elementos, se mantiene la estructura y contenidos ya elaborados.

Sin embargo, se considera la incorporación en esta consulta de un aspecto clave que no fue considerado en la experiencia anterior. Como se explicará más adelante, se vislumbra la posibilidad de que algunos NNA sean consultados para fines del presente estudio por personas con las que ya se ha tenido un proceso de vinculación o intervención previa. Ante esta posibilidad, es necesario establecer ciertos lineamientos de cómo abordar estos casos. En este contexto, se sugiere incorporar al discurso previo a la consulta un encuadre que permita tanto a la profesional que aplica la consulta como a o la NNA situarse en un contexto particular, diferente a los anteriores, y con fines específicos. Por ende, el discurso debe fortalecer esa separación entre actividades e instancias, y con ello favorecer el adecuado desarrollo de la consulta sin interferir en otros procesos que se puedan estar desarrollando en paralelo. Esto será incorporado en el manual de aplicación en régimen.

4.2 Planificación de consultas

Respecto a la planificación de las consultas, el manual establece tres ámbitos: la coordinación con instituciones involucradas, el reclutamiento de profesionales y la selección de casos de NNA que participarán en las consultas. Los ajustes considerados en cada uno de ellos se detallan a continuación.

En primer lugar, el manual señala que se debe establecer coordinaciones con instituciones involucradas en el proceso de entrevista videograbada, recomendando en particular la vinculación con el Programa Mi Abogado, pero además con el Poder Judicial y Ministerio Público. Para la aplicación en régimen, los lineamientos se mantienen igual a lo definido en el manual. Se incorporan, no obstante, algunos elementos para mejorar este ámbito:

Se recomienda que la coordinación con PMA, en primera instancia, se establezca por medio de la Unidad de EVG, con el fin de presentar a los equipos de trabajo, establecer lineamientos para la planificación de la consulta, y recoger cualquier tipo de información que pueda contribuir a mejorar el proceso de consulta para NNA.

Se precisa que, si bien se priorizará que la consulta se realice en las dependencias del PMA, en el caso de NNA que no puedan movilizarse hacia estas dependencias, se debe considerar el uso de otro espacio que cuente con ciertos estándares que garanticen que la instancia se desarrolle en adecuadas condiciones de privacidad y comodidad.

Se detallan los elementos que deben coordinarse en primera instancia para comenzar con las siguientes etapas del proceso, vale decir, la solicitud de base de datos con los casos que potencialmente podrían participar de la consulta, las fechas aproximadas de la ejecución de las consultas, y la gestión de disponibilidad de lugares en donde realizar las consultas con NNA.

En cuanto al desarrollo de la actual consulta, cabe precisar que:

Se ha acordado establecer contacto directo y exclusivo con el PMA, quienes se encargarán de realizar el contacto preliminar y apoyar el desarrollo de las consultas acompañando a la profesional que aplicará la consulta. Esto implica que no se establecerán coordinaciones con Poder Judicial ni Ministerio Público.

En segundo lugar, el manual refiere al reclutamiento de profesionales que ejecutarán la consulta con NNA. A grandes rasgos, se mantiene el esquema original, añadiendo algunas precisiones respecto al perfil de profesional a seleccionar, los contenidos de la etapa de capacitación, y el rol de los distintos equipos que participan del proceso de consulta. Todos estos elementos se detallan en

el manual y se pueden revisar en el apartado de propuesta para la aplicación. Por otra parte, en miras del actual proceso de consulta, se deben considerar algunos elementos particulares:

- El proceso de reclutamiento y selección de las profesionales se realizará por parte del equipo CJS UC y no por el MINJUDH
- Es necesario precisar que la capacitación a psicólogas estará a cargo del equipo consultor, sin embargo, es esencial la participación del equipo de la Unidad de EVG para la presentación en dicha jornada de la Ley N°21.057 y otros contenidos que sean pertinentes y necesarios para la aplicación de la consulta con NNA.

En tercer lugar, respecto a la selección de casos para participar de la consulta, se mantiene el esquema de muestreo establecido en el plan piloto, el cual considera como variables centrales la edad del o la NNA, su género, y la fase del proceso penal en la que se encuentra, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Diseño muestral original

Edad	Fase del proceso penal				Total
	Fase Investigativa		Fase Judicial		
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	
6 a 8 años	2	2	1	1	6
9 a 11 años	3	3	1	1	8
12 a 13 años	3	3	1	1	8
14 a 17 años	3	3	1	1	8
Total	11	11	4	4	30

Fuente: Elaboración propia.

El trabajo previo realizado por profesionales del PMA para contactar a NNA que quisieran voluntariamente participar de las consultas, es un factor que busca favorecer el cumplimiento del muestreo propuesto. Ello permitirá priorizar la participación de NNA que previamente manifestaron su interés de ser consultados respecto a su experiencia en las distintas etapas de interacción en el sistema penal en el contexto de la Ley N° 21.057. La tabla 2 y 3 reporta como se distribuye en los criterios de muestreo el universo de casos contactados para la consulta por fase del proceso penal y por criterios territoriales

Tabla 2: Universo de casos contactados para esta consulta, por fase del proceso penal

Edad	Fase del proceso penal						Total
	Fase Investigativa		Fase Judicial		Sin información		
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	
6 a 8 años	0	0	0	1	0	0	1
9 a 11 años	0	0	4	1	0	0	5
12 a 13 años	1	0	2	1	1	0	5
14 a 17 años	8	0	20	3	2	0	33
18 años o más	2	0	4	0	1	0	7
Total	11	0	30	6	4	0	51

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3: Distribución de NNA por región y comuna

Región	Total NNA por región	Comuna	Total NNA por comuna
Antofagasta	9	Antofagasta	4
		Calama	5
Tarapacá	12	Iquique	8
		Alto Hospicio	4
Maule	11	Molina	1
		Parral	1
		Pelluhue	2
		San Javier	2
		Colbún	1
		Linares	2
		Talca	2
Aysén	3	Coyhaique	1
		Chile Chico	1
		Cochrane	1
Magallanes	16	Punta Arenas	15
		Puerto Natales	1
Total	51 NNA		

Fuente: Elaboración propia.

Considerando que para algunas de las categorías del muestreo Tabla 1Tabla 4 no se podrá satisfacer directamente el tipo de NNA requeridos, por ejemplo, para hombres en fase investigativa, se tomarán dos recaudos metodológicos. Primero, se hará un ejercicio de computación indirecta de la información que se recoja de NNA que hayan alcanzado la fase judicial sobre su experiencia en la fase investigativa. De este modo, por ejemplo, los 6 hombres que reportarán información sobre la fase judicial también entregarán información sobre la fase investigativa, permitiendo satisfacer parte de la muestra requerida en ese campo. En segundo lugar, en caso de que parte del universo de casos no pueda ser contactado y no pueda satisfacerse el estándar ideal de saturación planteado, considerando especialmente que la presente consulta se prioriza la participación voluntaria de las y los NNA, se establece anticipadamente un estándar mínimo de saturación, el que prescinde de la variable “sexo” y disminuye el número de casos levantados para cada fase del proceso penal, tal como se expone en la Tabla 4.

Tabla 4: Muestreo mínimo a alcanzar

Edad	Fase del proceso penal		Total
	Fase Investigativa	Fase Judicial	
6 a 8 años	0	1	1
9 a 11 años	1	1	2
12 a 13 años	2	1	3
14 a 17 años	3	3	6
18 años o más	1	1	2
Total	7	7	14

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se indica en el plan piloto, en base a los criterios de saturación teórica recientemente planteados en la literatura (Francis et al., 2010; Guest et al., 2006; Henink et al., 2017), se ha estimado que es posible alcanzar una densidad suficiente de información con un mínimo de 7 consulta, alcanzándose una saturación más sustantiva en torno a las 15 consultas, tal como se ha establecido en el actual muestreo.

4.3 Protocolo de aplicación

El protocolo de aplicación de las consultas se estructura en dos momentos: el contacto y la aplicación misma de las consultas. En primer lugar, respecto al protocolo de contacto, considerando los elementos que favorecieron este hito en la experiencia de plan piloto, se mantienen los elementos descritos en el manual. Respecto al protocolo de aplicación, de igual forma se conservan las actividades de preparación de trabajo de campo, la coordinación con PMA, las consideraciones para aplicación de consultas a NNA, y la coordinación con equipo consultor.

No obstante, con el fin de mejorar el sistema de registro del desarrollo del terreno, se propone incorporar nuevos elementos a ser completados por profesionales de PMA y también por parte de la profesional que realiza la consulta. La información a solicitar se enlista a continuación, y se puede revisar en detalle en el manual:

Características generales de la convocatoria (fecha, persona contactada, uso de material de apoyo y sus características)

Datos cuantitativos (número de NNA contactados, número de NNA que aceptaron la invitación a participar, número de NNA que rechazaron la invitación a participar)

Observaciones del equipo sobre la invitación (reacciones, preguntas, desafíos, etc.).

4.4 Protocolo de devolución

En cuanto al protocolo de devolución, y en base a la experiencia en el plan piloto, se mantiene en general los lineamientos considerados para informar a las y los NNA en alcance de su participación en las consultas.

4.5 Instrumentos y documentos de terreno

Para el presente estudio se mantienen los instrumentos elaborados en el plan piloto. Todos ellos se pueden encontrar en los anexos del presente documento.

5. PREPARACIÓN DE TERRENO

5.1 Convocatorias profesionales que realizarán consulta a NNA

Con el fin de llevar a cabo las consultas para el levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes (NNA) en el contexto de la evaluación del sistema de entrevistas videograbadas de la Ley N° 21.057, se diseñó una convocatoria para seleccionar a las profesionales encargadas de realizar el trabajo de terreno, con la participación de la Coordinadora de Comunicaciones de CJS-UC. La oferta laboral fue diseñada en un documento que incluía información sobre las actividades, perfil del cargo, requisitos, disponibilidad horaria (a partir de las 16:00 horas) y compensación económica. También se creó un correo electrónico para recibir los currículos (CV) de las postulantes. La convocatoria fue publicada en LinkedIn desde la cuenta usuaria de CJS-UC y difundida a través de las redes sociales de la institución. Además, se envió a centros de salud de las localidades incluidas en el estudio, solicitando su difusión.

Cabe mencionar que las estrategias de difusión se sostuvieron por un periodo prolongado, incluso una vez estando la mayoría del equipo seleccionado. Esto se debió a que, en ciertas ciudades, principalmente Calama, se recibieron solo tres postulaciones correspondientes a profesionales de género masculino. Este perfil fue excluido en base a los lineamientos definidos en el plan piloto, considerando que la presencia de consultantes hombres podría generar victimización secundaria, dado que es probable que los victimarios de los niños, niñas y adolescentes consultados hayan sido hombres. Desde el Enfoque Informado en el Trauma, se reconoce que los efectos nocivos del trauma en el organismo pueden hacer que ciertos estímulos cotidianos activen sensaciones corporales asociadas al suceso traumático. Estos estímulos, que pueden parecer inocuos para otras personas, pueden desencadenar respuestas de estrés, miedo en quienes han sufrido experiencias adversas. En el DSM- 5¹ se plantea que, tras un suceso traumático, pueden presentarse síntomas de intrusión asociados al evento traumático. Uno de estos síntomas es el malestar psicológico intenso o prolongado al exponerse a factores externos que simbolizan o se parecen a un aspecto del suceso(s) traumático(s). Esto indica que, tras un evento traumático, la persona puede experimentar un malestar significativo cuando se enfrenta a estímulos que le recuerdan al trauma.

En el caso de niños, niñas y adolescentes, el impacto del trauma en el neurodesarrollo aumenta la probabilidad de que determinados estímulos reactiven recuerdos o sensaciones vinculadas a la experiencia traumática (UNICEF, 2024)².

¹ American Psychiatric Association. (2013). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th ed.). Arlington, VA: American Psychiatric Publishing.

Por esta razón, si una persona ha sido víctima de abuso por parte de un hombre–lo cual según las estadísticas presentadas en el informe de Amparo y Justicia (2021)³ es lo más frecuente– es recomendable entonces evitar que su entrevistador sea del mismo género que su agresor, ya que esto podría ser un estímulo que reactiva recuerdos y sensaciones, generando malestar emocional. Finalmente, dentro de los resultados del Piloto de la consulta, se mencionó la preferencia de los NNA por funcionaras del género femenino en la interacción en torno a la vulneración (revisar pag.45 del Piloto). Si bien esta consulta no apunta los hechos de vulneración directamente, si refiere a lo posterior, pudiendo desencadenar la misma incomodidad que, según se menciona en la consulta piloto, genera un entrevistador hombre⁴. Por todo lo anterior, para esta instancia de consulta se tomó la decisión de reclutar a consultantes de género femenino.

5.2 Proceso de selección profesionales que realizarán consulta a NNA

A continuación, se detalla el proceso de selección del equipo de consultoras para el proyecto:

5.2.1 Recepción y Revisión de CV

Se recibieron un total de 80 CV, los cuales fueron sometidos a una primera revisión para verificar el cumplimiento de los requisitos:

- Género: femenino.
- Profesión: psicólogas.
- Lugar de residencia: regiones correspondientes a la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057.

De esta revisión inicial, se seleccionaron 40 CV que fueron evaluados en mayor profundidad, considerando los siguientes criterios:

- Mínimo 4 años de experiencia en atención a población infanto–juvenil.
- Experiencia y formación en atención a NNA que han sufrido vulneraciones.
- Experiencia y formación en la temática relacionada.

2 UNICEF. (2024). Propuesta de ajustes a las orientaciones técnicas de residencias familiares. El derecho a vivir en un contexto familiar.

3 Fundación Amparo y Justicia. (2021). Agresores sexuales de niños, niñas y adolescentes en Chile: Un análisis de las personas condenadas entre 2022 y 2022.

4 Cabe mencionar que siguiendo lo anterior, la decisión se tomó en función de limitaciones de tiempo y recursos, puesto que lo ideal sería que cada NNA pueda elegir el género de su consultor.

Finalmente, se seleccionaron a 15 postulantes para ser evaluadas, que cumplieran con estos requisitos y que tenían la mayor experiencia en el área. Las seleccionadas provinieron de las siguientes regiones: 2 de Antofagasta, 2 del Maule (una de las cuales había participado en el estudio piloto y demostró un excelente desempeño), 3 de Aysén, 4 de Punta Arenas y 2 de Iquique.

5.2.2 Evaluaciones laborales

Las evaluaciones laborales fueron realizadas por Manuela Sylleros, psicóloga, profesional del equipo de investigación, y se centraron en evaluar:

- Trayectoria profesional y formativa.
- Experiencia con NNA vulnerados.
- Conocimiento sobre intervención con NNA en diversas etapas del ciclo vital.
- Conocimiento de la Ley EVG y criterios para evitar victimización secundaria
- Capacidad de distinguir entre distintos contextos de entrevista (clínica, EVG, consulta sobre el proceso de EVG).
- Experiencia en intervención y contención de crisis con NNA.
- Consideraciones éticas en el trabajo con relatos de vulneración.

Durante la evaluación, también se discutió la disponibilidad horaria y las condiciones técnicas de la oferta laboral. En los casos donde no existía espacio físico de PMA, se consultó sobre la posibilidad de disponer de un espacio adecuado para realizar las consultas y de viajar a las localidades necesarias (en las regiones de Aysén y Antofagasta).

5.2.3 Selección Final

Tras discutir los resultados de las evaluaciones con el equipo, se seleccionaron a 9 consultoras que cubren las distintas localidades del estudio. La distribución final de las consultoras fue la siguiente:

- Antofagasta: 1 consultora para la ciudad de Antofagasta.
- Calama: 1 consultora de Tarapacá viajará por una noche a realizar las consultas en Calama.
- Tarapacá: 2 consultoras seleccionadas para realizar consultas en Iquique (la consultora de Calama es una de estas).
- Maule: 2 consultoras seleccionadas, una de las cuales participó en el estudio piloto.
- Aysén: 2 consultoras, una para Coyhaique y otra para Cochrane, quien viajará a Chile Chico.
- Magallanes: 2 consultoras seleccionadas para realizar consultas en Punta Arenas.

En las localidades donde más de 10 NNA indicaron su disposición para participar, se asignaron 2 consultoras para asegurar que todas las consultas sean cubiertas.

A continuación, se presenta la tabla resumen de las profesionales seleccionadas:

Tabla 5: Consultoras seleccionadas

Región	Ciudad	Número de NNA	Número de psicólogas	Lugar de consultas	Nombre
Magallanes	Punta Arenas	16	2	PMA	Nicole Castillo
					Paulina Espina
Aysén	Coyhaique	1	1	PMA	Catalina González
	Cochrane	1	1	Arriendo de box	Catalina Aedo
	Chile Chico	1	1	Arriendo de box	
Maule	Talca	11	2	PMA	Constanza Molines
					Jocelyn Araya
Antofagasta	Calama	4	1	Arriendo de box	Francisca Madero
	Antofagasta	5	1	PMA	Macarena Diaz
Tarapacá	Iquique	12	2	PMA	Rosa Carvajal

Fuente: Elaboración propia.

5.3 Capacitación de profesionales que realizarán consulta a NNA

Posterior al reclutamiento y selección de las profesionales encargadas de aplicar las consultas a NNA, se realizó una jornada de capacitación online en la cual se revisaron en detalle los aspectos clave para el desarrollo del trabajo. Esta capacitación se realizó el día martes 26 de noviembre entre las 17:30 y 20:00 horas vía Teams, contó con la participación de todo el equipo de terreno, y se revisaron los siguientes contenidos:

Tabla 6: Descripción y observaciones de la capacitación a equipo de psicólogas

Módulo	Equipo encargado	Descripción	Observaciones
Bienvenida y presentación	Equipo CJS-UC	En esta instancia participó el equipo directivo del CJS-UC del proyecto, con un discurso de bienvenida y encuadre del proyecto, en el que se destacó su importancia y desafíos. Luego se hizo una ronda de presentaciones del equipo de coordinación y de terreno	Fue relevante este hito para oficializar el arranque del trabajo de las consultoras.
Sistema de ley de entrevistas videograbadas y trabajo con NNA vulnerados	Equipo MINJUDH	Desde la Unidad de Entrevista Videograbada, se hizo una cápsula de vídeo que explica el funcionamiento de la Ley.	Fue de gran utilidad hacerlo mediante una cápsula porque, considerando que la coordinación de 10 consultoras es compleja, en el caso de una que tuvo incorporarse 40 min más tarde a la capacitación, se le pudo mostrar la cápsula en otra instancia asegurando que no perdiera dicha instancia formativa clave para la ejecución del terreno. Por lo mismo, para consultas a futuro, se recomendó grabar toda la capacitación, de modo que se tenga un respaldo en caso de que por motivos excepcionales alguien no logre asistir.
Introducción al estudio	Equipo CJS-UC	Se explicó la trayectoria de estudios realizados en torno a la consulta de la Ley a NNA, lo que permitió enmarcar este proyecto.	Los antecedentes, objetivos y metodología del estudio permitieron tener una visión integral del proyecto, y con ello situar el rol y responsabilidades de cada persona del equipo tanto de coordinación como de terreno.

<p>Protocolo de contacto, aplicación y sistematización de información de terreno</p>	<p>Equipo CJS-UC</p>	<p>Se explicó el proceso de contacto de NNA por parte de profesionales de PMA, el plan de aplicación de las consultas con sus diversos hitos (se revisa en profundidad en el siguiente módulo), y el sistema de contacto y registro que deben completar a medida que se vaya desarrollando el estudio.</p>	<p>Se comprende específicamente qué actividades y consideraciones se deben tomar en cuenta antes, durante y después de la consulta con NNA.</p>
<p>Revisión de instrumentos</p>	<p>Equipo CJS-UC</p>	<p>Se revisaron las pautas de consulta según tramo etario del/la NNA, identificando instrucciones previas, recomendaciones, discursos introductorios, para finalmente revisar las preguntas de las diversas secciones de la pauta</p>	<p>La revisión de las pautas se realizó bajo la guía de una de las profesionales que ejecutó el levantamiento de opinión del plan piloto en la región del Maule en el año 2023. En base a su experiencia, se revisaron las preguntas de las pautas en paralelo al relato de situaciones que se dieron o que podrían darse en el contexto de la consulta, lo que resultó muy útil y esclarecedor para todo el equipo.</p>
<p>Protocolo de ética y situaciones adversas en el terreno</p>	<p>Equipo CJS-UC</p>	<p>Se revisó en detalle y con ejemplos concretos los lineamientos del protocolo de ética y eventuales situaciones adversas que podrían presentarse en el desarrollo de las consultas.</p>	<p>Considerando la preparación previa de las profesionales y su experiencia laboral con NNA en situación de vulnerabilidad, además de revisar los contenidos, se validó en conjunto el uso de las estrategias propuestas.</p>

Estudios de caso - role playing	Equipo CJS-UC	Se presentaron dos situaciones que podrían darse en el desarrollo de las consultas, y se analizaron en conjunto las estrategias a utilizar para favorecer la participación de NNA en base a los contenidos revisados durante la jornada.	Esta sección se incorporó en el presente estudio con el objetivo de observar y retroalimentar las habilidades y competencias demostradas por las psicólogas, por lo que fue un espacio de aprendizaje que se recomienda implementar en los siguientes procesos de consulta.
Preguntas y cierre	Equipo CJS-UC	Finalmente, cabe señalar que durante la jornada se establecieron espacios para preguntas por parte de las profesionales, por lo cual pudieron resolver sus inquietudes tanto en el ámbito logístico/práctico, así como en el ámbito ético y metodológico.	Sin observaciones.

Fuente: Elaboración propia.

6. PLAN DE IDENTIFICACIÓN, CONVOCATORIA Y CONTACTO DE NNA

6.1 Fase inicial de coordinación y contacto

El proceso se inició con la colaboración del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En el mes de mayo del 2024, equipo EVG se reúne con equipo nivel central PMA, con la finalidad de coordinar el proceso de levantamiento de opinión NNA, en las regiones de primera etapa implementación de la Ley N°21.057.

En el mes de junio de 2024, equipo EVG se reúne vía teams con los seis coordinadores regionales

de PMA, de las regiones de primera etapa implementación de la ley. Se envía por correo electrónico a los seis coordinadores una planilla Excel con campos ya determinados, para ser completado con los/as con un levantamiento inicial de posibles NNA que puedan participar de la consulta. Se les solicitó 30 casos por región, con la expectativa de contar con un número de 5 NNA de cada región, en la etapa posterior de contacto y confirmación de participación. Se hace la precisión a PMA, que no habría criterios de exclusión para la participación, por lo tanto, los casos que ellos/as proponían para completar la planilla solo debían cumplir con el requisito de ser NNA mayores de 6 años, y que hayan participado en la EIV o Declaración Judicial, como también NNA que hayan participado solo una de estas instancias o por ambas, víctimas o testigos de alguno de los delitos del catálogo de la Ley 21.057.

Durante la primera semana de julio, se logra recopilar de las 6 regiones, las bases de datos completadas por parte de cada equipo PMA. Se les envía por correo electrónico a cada coordinador PMA, adjuntándose guiones elaborados por el equipo EVG siendo estos; documento con guion de pre- contacto para NNA; documento con guion de pre- contacto para adulto/a responsable; base de datos en Excel ya enviadas por cada equipo PMA, con nuevas pestañas de llenado en color verde (con quien se sostuvo contacto (NNA/adulto, Motivo de no contacto, ¿acepta participar? (SI/NO), desea ser contactado nuevamente (SI/NO), motivo de no participación, segundo contacto ¿acepta participar? (SI/NO).

Este llenado se consideraba la información recopilada de los equipos PMA al momento de contactar a NNA y/o a sus adultos/as responsables. Con fecha 18 y 19 de julio, se realiza reunión telemática a través de teams, con los equipos PMA, con la finalidad de explicar y aclarar dudas de parte de los equipos, en torno al pre- contacto de NNA a realizarse.

Luego de diversas gestiones del equipo EVG con los equipos PMA, se logra re-

copilar las bases de datos de las seis regiones, en la quincena de octubre de 2024, con la información de aquellos NNA que manifestaron su interés en participar en el levantamiento de opinión NNA.

Como se puede observar, la Unidad de Entrevistas Videogradas (EVG) jugó un papel clave al motivar a los equipos para colaborar en este levantamiento, destacando la importancia de mejorar el sistema de EVG para futuros procesos. Además, proporcionaron orientación para complementar el guion de invitación a participar, asegurando que se motivara adecuadamente a los NNA, siempre resguardando su bienestar integral.

6.2 Segunda fase de coordinación y contacto

El 28 de octubre se realizó una reunión de coordinación entre el equipo investigador, la Unidad de Entrevista Videograda y los equipos de PMA, donde:

Se reintrodujo el proyecto, destacando su propósito y metodología.

Se discutieron aspectos específicos para cada localidad. En particular, se identificó la necesidad de buscar espacios para consultas en localidades como Calama, Chile Chico y Cochrane, ya que no cuentan con sedes del PMA disponibles.

Se acordaron los pasos a seguir, incluyendo la importancia de contar con la disponibilidad de las consultoras antes de definir fechas y horarios con los NNA y sus cuidadores.

La reunión concluyó con el acuerdo de que el próximo contacto sería para informar sobre las opciones concretas de disponibilidad de las consultoras.

6.3 Organización y Agendamiento de las consultas

Una vez seleccionadas las consultoras, se les solicitó completar un calendario con su disponibilidad horaria, que fue consolidado en un único documento por ciudad. Esta información fue compartida nuevamente con los equipos de PMA, y en ese contacto se:

1. Informó sobre la situación de terreno de cada región (cantidad de consultoras, ubicación, etc.).
2. Proporcionó los contactos de las consultoras.

3. Compartió el calendario y se solicitó a los equipos de PMA que contactaran nuevamente a los NNA interesados para:
 - Confirmar si podían asistir en los horarios disponibles.
 - Agendar las consultas según la disponibilidad de los NNA, los recursos locales (como salas u otros espacios), y las consultoras.
 - Enviar el calendario actualizado al equipo investigador con el ID de los participantes asignados.
 - Indicar la dirección del programa Mi Abogado para complementar la información logística necesaria.
4. Se proporcionó a los equipos de PMA una planilla de Registro de Contacto NNA - PMA, para el registro retroactivo de la información relevante sobre los contactos realizados con los NNA participantes. Esto incluyó:
 - Motivos de aceptación o rechazo por parte de los NNA.
 - Observaciones del equipo de PMA sobre el proceso de contacto.

Este registro permitirá identificar nudos críticos y proponer mejoras en futuras consultas.

6.4 Implementación del Calendario en Línea

Para facilitar la coordinación, el calendario de disponibilidad fue subido a una carpeta compartida en Google Drive, permitiendo a los equipos de PMA actualizar la información en tiempo real a medida que realizaban los contactos con los NNA. Esta estrategia evitó retrasos en la transmisión de información y permitió una planificación más ágil.

6.5 Coordinación para los espacios fuera de las sedes de PMA

En localidades como Calama, Chile Chico y Cochrane, donde no hay sedes del PMA disponibles, se acordó buscar espacios alternativos. Durante las llamadas de agendamiento, se explicó a los participantes que las consultoras se pondrían en contacto previamente para proporcionar la ubicación exacta e instrucciones para llegar. Este paso fue clave para habilitar un canal de comunicación directo entre las consultoras y los participantes, especialmente en casos de contra-

tiempos como dificultades para encontrar el lugar o informar sobre retrasos. Esta planificación detallada busca garantizar un proceso eficiente y respetuoso, priorizando la experiencia positiva de los NNA y el cumplimiento de los objetivos del levantamiento de opinión.

7. EJECUCIÓN DE CONSULTAS CON NNA

7.1 Selección, contacto e invitación

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico del estudio, es decir, ejecutar el plan de consulta a niños, niñas y adolescentes que han transitado por el sistema de la Ley N°21.057, en las regiones de Arica y Parinacota, Antofagasta, Tarapacá, El Maule, Aysén y Magallanes, se decidió que los casos elegibles para participar fueran los y las NNA invitados a participar por el equipo del Programa Mi Abogado, quienes según su criterio decidieron qué NNA se encontraban en condiciones, tanto sociales como emocionales, de participar. A partir de lo que se formó una planilla con información base de los NNA que aceptaron participar en tras la primera invitación de los equipos PMA. Este registro contenía la siguiente información:

ID	Fecha de declaración judicial
RUN	Ingreso a proceso reparatorio de vulneración
Fecha de denuncia	Finalización de proceso reparatorio de vulneración
Sexo	NNA se encuentra en sistema de cuidado alternativo
Edad	Especificación del sistema de cuidado alternativo
Región de domicilio	Necesidades especiales
Comuna de domicilio	Especificación de necesidades especiales
Delitos investigados	Confirmación de participación en consulta
Realización de entrevista investigativa videograbada	Realización de declaración judicial
Fecha de entrevista investigativa videograbada	

Entre los meses de julio y agosto de 2024, luego de elaborar la base de datos con las y los NNA que serían invitados a participar de las consultas profesionales de PMA comenzaron un proceso de contacto a los 51 NNA preseleccionados en la etapa de planificación (ver Tabla 2). En este primer contacto, algunos NNA no pudieron ser contactados, otros que rechazaron la invitación a participar, y otros que sí aceptaron y autorizaron ser contactados nuevamente cuando se definiera la fecha de inicio de las consultas.

En diciembre de 2024, habiendo realizado la coordinación y preparación para el desarrollo de las consultas, se realizó un proceso de recontacto de las y los NNA que en la primera instancia habían aceptado participar. A esto se sumaron ocho nuevos casos propuestos por los PMA de Magallanes (4) y del Maule (4), dado que la situación de los NNA preseleccionados/as, para diciembre, había cambiado a contextos que impedían concretar su participación. Estas situaciones incluyeron cambios de locación o momentos emocionales de alta complejidad. Por ello, se decidió incorporar a nuevos NNA en la muestra, asegurando que, al momento del trabajo en terreno, contarán con la disposición práctica y emocional para participar.

Esta decisión fue consultada por los equipos PMA con el equipo investigador, a partir de lo que se aprobó la incorporación bajo ciertas condiciones. Se establecieron criterios claros para la selección de los nuevos participantes, como evitar extender los plazos de trabajo en terreno y mantener los mismos estándares utilizados en el proceso inicial de invitación.

Es importante destacar que esta gestión por parte de los equipos PMA se reconoce como una buena práctica, ya que permitió superar contingencias que podrían haber limitado la consulta. Este enfoque proactivo de los equipos fue fundamental para garantizar el desarrollo exitoso de la consulta.

Con todo, el universo total de NNA fue de N=59. El detalle de cuántos fueron contactados, cuántos aceptaron o rechazaron participar y el total de consultas realizadas se detallan en el siguiente apartado.

7.2 Tasa de respuesta

A diferencia de la experiencia piloto, en la actual consulta se logró una mayor tasa de respuesta y un mayor número de NNA que participaron de las consultas y manifestaron su opinión en torno a las distintas etapas del proceso penal en el contexto de la Ley N° 21.057. El detalle con el número de casos contactados, invitados y que aceptaron o rechazaron participar se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 7: Contacto y respuesta del estudio

Región	Total casos	No contactados	Contactados	Rechazan participar	Aceptan participar	Se realiza consultas
Tarapacá	14	1	13	3	10	4
Antofagasta	9	2	7	4	3	3
Maule	13	3	10	1	9	7
Aysén	3	0	3	1	2	1
Magallanes	20	7	13	2	11	8
Total	59	13	46	11	35	23

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 8 se presentan las tasas de disposición final de casos definidos por la American Association for Public Opinion and Research (AAPOR). Las tasas presentadas se definen de la siguiente forma:

1. La Tasa de Respuesta corresponde al número de consultas completadas dividido por el total de casos elegibles seleccionados.
2. La Tasa de Rechazo corresponde a la proporción de casos elegibles que rechazan participar en la consulta.
3. La Tasa de Contacto corresponde a la proporción de casos de la muestra seleccionada (sean encuestas completadas o rechazadas) que lograron contactarse.
4. La Tasa de Cooperación corresponde a la proporción de casos contactados que accedieron a participar en la consulta.

Tabla 8: Tasas de resultados AAPOR para la muestra efectiva (%)

Región	Tasa respuesta	Tasa rechazo	Tasa contacto	Tasa cooperación
Tarapacá	28.6%	21.4%	92.9%	71.4%
Antofagasta	33.3%	44.4%	77.8%	33.3%
Maule	53.8%	7.7%	76.9%	69.2%
Aysén	33.3%	33.3%	100.0%	66.7%
Magallanes	40.0%	10.0%	65.0%	55.0%
Total	39.0%	18.6%	78.0%	59.3%

Fuente: Elaboración propia.

La tasa de respuesta de las consultas fue de 39%, logrando consultar la opinión de 23 NNA de 59 que constituyeron los casos de la base de datos elaborada por cada PMA a nivel regional. Es decir, aproximadamente 2 de cada 5 NNA participaron de la instancia. Por otro lado, se observa una tasa de rechazo del 18,6%, menor a la reportada en el piloto. La tasa de contacto, por otra parte, indica que aproximadamente ocho de cada diez NNA fueron contactados (78%). Finalmente, la tasa de cooperación fue del 59,3%, dado que 3 de cada 5 NNA aproximadamente acceden, al menos en una primera instancia, a participar del estudio. Para comprender de mejor manera los porcentajes presentados y los motivos que subyacen al no contacto, rechazo de consultas y no participación, a continuación, se detalla cualitativamente lo reportado por profesionales de PMA respecto a esta materia.

En primer lugar, respecto a los 13 casos no contactados (22%), se reporta que en 6 de ellos no se logró establecer contacto a pesar de reiterados intentos. Por otra parte, 4 NNA no fueron contactados debido a criterio profesional, vale decir, curadores del PMA determinaron que en estos casos no se encontraban en condiciones de salud mental adecuadas para poder dar su opinión en un estudio de estas características, en donde si bien no se trata el contenido de la denuncia en sí, sí toca temas relacionados al proceso judicial. Finalmente, 3 NNA cambiaron de residencia y por ende no fue posible considerarlos como parte del proceso de consulta.

En segundo lugar, de los 46 casos contactados, 11 rechazaron participar. Entre los motivos señalados se encuentra la falta de tiempo para participar (N=2), el tiempo transcurrido entre la entrevista videograbada y el proceso de consulta, lo que afecta los recuerdos de la instancia (N=2), y dos NNA manifestaron que sólo accederían a participar en caso de que la consulta se realizara de manera telefónica. En otros dos casos se manifiesta explícitamente el no querer involucrarse en ninguna instancia relacionada al proceso judicial por los recuerdos de eventos traumáticos que generaría, y 3 confirmaron su participación en el primer contacto, pero luego señalan arrepentimiento de participar sin indicar detalles del por qué.

En tercer lugar, 35 NNA aceptaron participar de la consulta, sin embargo, se logran concretar 23 consultas. Respecto a los 12 casos que se mostraron dispuestos a ser consultados, diversos motivos impidieron su participación. En 4 casos no se pudo volver a establecer contacto luego de que el NNA aceptara un día y horario para la consulta, pero no llegó y no se pudo saber el motivo. En 4 casos se agendó la consulta, el NNA no llegó, y luego no se pudo reagendar (por limitantes de plazo para ejecutar el proceso de consultas, o por falta de disponibilidad de las y los NNA). Por otra parte, 2 NNA se encontraban en una situación de salud que les impidió participar del proceso. En un caso no se pudo recontactar a la NNA luego de haber aceptado participar en un primer llamado.

Cabe mencionar que 1 NNA desiste de participar luego de llegar a la instancia de consulta, y leer el consentimiento informado.

Finalmente, es importante puntualizar que la base de datos de NNA se construyó a partir de la selección y una primera aceptación de participar meses antes del inicio de la consulta. Por lo que el N=59 son todos los NNA que en algún minuto mostraron interés. Punto que es relevante ya que, en el caso de la Región de Arica, la cual es parte de esta etapa de implementación, no se levantaron NNA que aceptarán en esta primera invitación, lo que se tradujo en que no hayan NNA que sean parte de la base de datos original. Situación que ocurrió a pesar de realizar la primera invitación a 29 NNA. Dentro de los motivos inidentificados por el equipo PMA para el rechazo se encuentra: quiebre con curador⁵, afección emocional, falta de interés y no desear participar.

Al profundizar en este proceso de levantamiento de participación, desde el equipo PMA se describe que la invitación la hicieron al adulto responsable (a NNA en programa ambulatorio, que por ende estén bajo el cuidado de su familia) en los 29 casos. De estos cuidadores hubo quienes no estuvieron de acuerdo porque quisieron evitar que el NNA vuelva a recordar la experiencia de vulneración. Mientras a quienes aceptaron se les comunicó que el curador/a va a recontactarse directamente con el NNA (que se aprovechaba de hacer en la el seguimiento mensual) para preguntar si está de acuerdo con participar. En esa segunda invitación, ni un NNA quiso participar, principalmente porque no quieren hablar de ese suceso, que no les parece cómodo, ante lo que desde el equipo se decidió no insistir para respetar sus procesos y evitar victimización secundaria. A partir de esta información, se identifica que una diferencia importante en este proceso de contacto e invitación es que no se priorizó contactar directamente a los NNA en primera instancia, sino que se hizo de manera generalizada con los adultos. Esto podría explicar la nula participación en Arica. De todos modos, es importante considerar la respuesta que dieron los NNA en el segundo contacto (esta vez si directamente con ellos), en donde se enfatiza no querer abrir esa experiencia, siendo siempre importante evitar pasar a llevar este punto con la consulta.

Finalmente, con todo, este proceso de consultas mejoró sustantivamente las tasas de respuesta a la participación en comparación a la experiencia piloto. Esto, a juicio del equipo consultor, podría explicarse por las gestiones previas realizadas por profesionales del PMA, tanto en la selección de potenciales participantes -y por tanto la consideración de NNA que pudieran tener disposición a ser consultados para el estudio-, como en el contacto inicial meses antes de la consulta.

5 Referido a que por diferentes motivos NNA decide no continuar con apoyo de profesional PMA, solicitando un cambio.

7.3 Facilitadores y obstaculizadores del terreno

Los siguientes resultados refieren a la realidad del terreno, a partir de las notas de campo, reuniones y focus group coordinado entre el equipo investigador, las consultoras, así como también los equipos PMA.

En primer lugar, un facilitador importante fue contar con los contactos telefónicos de los equipos del PMA, ya que durante el trabajo de campo surgen contingencias que requieren comunicación inmediata. Asimismo, facilitaron el proceso aquellos equipos que comenzaron el agendamiento de consulta de forma inmediata, mientras que resultó un obstáculo aquellos que iniciaron una semana después.

Además, fue un facilitador que las consultoras gestionaran directamente los materiales necesarios, como la compra de regalos e impresión de documentos, lo que permitió que siempre se contara con todo lo requerido. En ese sentido, resultó fundamental la capacitación previa, en la que se explicitaron detalladamente estos aspectos, asegurando claridad y preparación. También fue clave que la coordinadora de terreno estuviera disponible telefónicamente ante cualquier contingencia, lo que permitió resolver problemas de manera inmediata y eficiente.

Por otro lado, la coordinación fue más efectiva en aquellas regiones donde la contraparte se mantuvo estable a lo largo del proceso. Sin embargo, en las regiones donde, por diversos motivos, la contraparte fue cambiando, surgieron mayores desafíos para mantener la continuidad de los agendamientos. Esto derivó en situaciones donde los NNA no asistieron a las consultas, sin claridad sobre los motivos, lo que dificultó la toma de decisiones sobre cómo proceder. Además, resultó problemático realizar consultas en dependencias del PMA donde no había personal presente que pudiera proporcionar información relevante, como la confirmación de asistencia del NNA. Por tanto, se evidenció un mejor desempeño cuando las consultas se programaron en horarios en los que los equipos del PMA estuvieran disponibles para brindar apoyo.

En cuanto a las vías de coordinación y comunicación a continuación se presenta el resumen de lo observado en el terreno:

1. Comunicación vía mail

- Beneficios: permite formalidad en la comunicación, especialmente al incluir al Ministerio y actores de niveles más centrales, asegurando que las gestiones queden documentadas de manera oficial.
- Obstáculos: es menos expedito para la toma de decisiones inmediatas,

por lo que se recomienda usarlo principalmente al inicio del proceso o para asuntos formales y estratégicos.

2. WhatsApp

- Beneficios: ofrece inmediatez en la comunicación, ideal para resolver contingencias o coordinar detalles operativos en tiempo real. Es muy útil para mantener una comunicación continua entre los equipos.
- Obstáculos: carece de un registro formal o estructurado, lo que puede dificultar el seguimiento de los acuerdos alcanzados si no se complementa con otras herramientas.

3. Google Drive

- Beneficios: es una herramienta excelente para calendarizar y registrar las consultas, permitiendo un acceso compartido a la información en tiempo real. Facilita la organización y el seguimiento estructurado de las actividades programadas.
- Obstáculos: en algunas regiones, se otorgó acceso a todos los profesionales del equipo PMA, lo que generó situaciones en las que se agendaban consultas sin aviso previo por WhatsApp. Esto aumentaba el riesgo de que el equipo investigativo no notara los nuevos agendamientos, afectando la coordinación.

La mejor práctica es usar Google Drive como herramienta principal para registrar y calendarizar las consultas, complementado con una comunicación continua y efectiva vía WhatsApp. El correo electrónico debe reservarse para las gestiones formales, especialmente al inicio del proceso o en comunicaciones con actores de niveles centrales.

Respecto a la percepción de profesionales del equipo PMA, se realizó un grupo focal a modo de cierre de terreno para conocer aquellos factores que desde la organización de las consultas se relevaron como facilitadores u obstaculizadores del estudio.

Uno de los principales facilitadores fue la motivación y disposición de algunos de los NNA que participaron de las consultas. Muchos de ellos vieron la participación en las consultas como una oportunidad para ayudar a otros, lo que favoreció su disposición a participar. Además, aquellos que fueron consultados se sintieron acogidos y satisfechos con el proceso, lo que refuerza la idea de que cuando los adolescentes perciben que su voz tiene un impacto real, están más dispuestos a involucrarse. Además, algunos padres estuvieron interesados en apoyar la parti-

cipación de sus hijos, lo que en muchos casos facilitó el contacto y la participación. La presencia de los padres también fue relevante en situaciones donde los NNA eran más pequeños o necesitaban apoyo emocional durante el proceso.

Sin embargo, varios obstáculos también afectaron el proceso. En primer lugar, las condiciones personales y emocionales de los NNA jugaron un papel importante. Para algunos, el recordar eventos traumáticos del proceso judicial resultaba en victimización secundaria, lo que los llevó a rechazar la participación. Esta barrera emocional dificultó la inclusión de algunos NNA, especialmente aquellos que ya habían cerrado su ciclo con el proceso judicial. Las fechas elegidas para realizar las consultas también fueron problemáticas, sobre todo en diciembre, cuando muchos NNA estaban ocupados con actividades escolares y familiares. La falta de disponibilidad durante ese mes complicó la participación, ya que las festividades y otros compromisos afectaron la disposición de los NNA a participar. El tiempo transcurrido entre el primer y segundo contacto también fue un obstáculo, ya que algunos perdieron interés o disponibilidad debido a la espera prolongada.

También se realizó un focus group con las profesionales que realizaron las consultas con NNA, en donde de igual manera se realizó una reflexión en torno a facilitadores y obstaculizadores del proceso.

El proceso de coordinación con el PMA fue generalmente positivo, aunque se enfrentó a algunos obstáculos. La disposición del equipo fue buena, pero el estrés relacionado con las fechas y el hecho de que la tarea no era parte de su trabajo habitual complicó la organización. El hecho de que las consultas se programaran para la última semana de diciembre también fue un desafío, ya que había poco tiempo para reagendar, y la fecha resultó ser inapropiada debido a las festividades y otros compromisos. Sin embargo, la disposición de los curadores y el personal del programa fue destacable, mostrando un compromiso importante con la tarea, lo que facilitó la ejecución de las consultas.

A pesar de la buena disposición del personal, hubo dificultades logísticas, como la pérdida de algunos casos debido a cambios de domicilio, egresos o el paso del tiempo. La distancia temporal entre la denuncia y la realización de las consultas también fue un tema a considerar, ya que en algunos casos se observó que una ventana amplia de tiempo transcurrido desde la EVG permitía un mejor momento para realizar las consultas, ya que los recuerdos y las emociones se habían asentado. Sin embargo, en otros casos se mencionó que, si la consulta hubiera sido más cercana a la denuncia, probablemente no hubiera habido participación. De esta manera, se releva que el momento óptimo para la ejecución de las consultas no es un ámbito en que exista consenso, sino que depende del caso a caso.

En cuanto al desarrollo de las consultas, a juicio de las profesionales, la pauta

utilizada fue clara y adecuada para cada grupo etario. La claridad en el propósito de la consulta fue fundamental para reducir la ansiedad y la confusión de los NNA. El hecho de que las consultas se realizaran en un espacio conocido y cómodo contribuyó a crear un ambiente más relajado, lo que permitió a los NNA sentirse más dispuestos a participar. Sin embargo, se destacó que algunos NNA pequeños presentaban mayor ansiedad y tenían menos claridad sobre la diferencia entre esta instancia y las entrevistas previas en el proceso judicial. La presencia de la colación durante las consultas también ayudó a reducir la ansiedad y permitió a los NNA desarrollar mejor sus ideas, contribuyendo a la comodidad general del proceso.

A pesar de estos aspectos positivos, se observó una falta de conciencia de los derechos por parte de los NNA. Muchos de ellos no estaban completamente informados sobre sus derechos, lo que podría ser un área de mejora, especialmente dado que habían pasado por procesos judiciales y programas de reparación. La pauta utilizada en las consultas fue una herramienta útil para preparar a los NNA, guiándolos a lo largo del proceso y ayudando a aclarar dudas durante el desarrollo de la consulta. Sin embargo, algunos NNA experimentaron confusión debido a las distintas etapas en las que habían participado, lo que resalta la importancia de mantener una estructura clara y coherente en cada instancia.

Finalmente, el análisis de facilitadores y obstaculizadores da cuenta de ciertos espacios de mejora necesarios para llevar a cabo un adecuado proceso de consultas, los cuales se desarrollan con mayor detalle en el apartado de conclusiones y recomendaciones.

7.4 Protocolos de terreno

Durante la fase de terreno, en la que se implementó el protocolo de aplicación, se mantuvieron de manera transversal los principios de ética de la investigación. Por otro lado, en lo que refiere a los protocolos ante identificación de necesidad de apoyo a NNA durante la consulta: por identificación de afectación causada por la consulta, situación de contingencia durante la aplicación, requerimiento de atención - orientación, sospecha de abuso o maltrato o develación de caso de abuso o maltrato; no fue necesaria la activación ya que no se presentaron dichas situaciones.

En ese sentido, no se realizaron contactos de apoyo activo, puesto que las consultoras no observaron afectación en los NNA consultados como efectos de la misma instancia.

8. RESULTADOS DE CONSULTA EVALUACIÓN EVG

A continuación, se describen los hallazgos del proceso de consulta con NNA, para dar cumplimiento a los objetivos específicos 3, 4 y 5, vale decir, dar cuenta de la opinión de niños, niñas y adolescentes respecto de su interacción con las personas profesionales y funcionarias del sistema de justicia penal, aspectos que facilitaron, y aquellos que dificultaron su tránsito en el sistema de justicia penal, y aspectos que a su juicio requieren mejoras. Para ello, se toma como base los protocolos establecidos en el artículo 31 de la ley N° 21.057 que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.

8.1 Denuncia

Los principios que guían la toma de denuncia y la forma en que esta se debe acoger por parte del personal correspondiente para ello, se encuentran descritos en el protocolo a) del artículo 31 de la ley N°21.057. A la luz de los resultados del proceso de consultas con NNA, se analiza el cumplimiento, brechas y desafíos para la adecuada gestión de las denuncias cuando la víctima corresponde a un niño, niña o adolescente.

El momento de realizar la denuncia, de acuerdo con los relatos de las y los NNA, es una acción que en general es llevado a cabo por madres, padres u otros familiares a quienes se les devela el delito. En ese sentido, los NNA toman un rol más bien pasivo en la denuncia, en donde su participación se limita a algunas interacciones con personal de Carabineros. Sin embargo, el relato en sí del hecho denunciado lo hace una persona adulta. Los motivos señalados son diversos, como los expuestos en los siguientes relatos de NNA:

“[Consultora: ¿Te consultaron si la denuncia la harías tú o tú acompañante?] Tenía que hacerla yo, pero me preguntaron si es que no me equivoco y yo le dije que no quería y entró mi mamá”. (NNA participante en consulta)

“Casi no me incluyeron mucho en ese tema porque como no estaba bien, no querían meterme más presión y eso. Entonces eso lo vieron ellos [madre, padre y hermano]”. (NNA participante en consulta)

Tal como se observa en los extractos, en ocasiones las y los NNA se abstienen voluntariamente de participar en la denuncia, mientras que en otros casos adultos responsables deciden no exponerle a dicha instancia. En este sentido, las consultas dan cuenta de cómo generalmente la iniciativa para denunciar y el acto de denuncia en sí es llevado a cabo por personas adultas. En este sen-

tido, gran parte de las y los NNA consultados manifiestan desconocimiento de este proceso, desligándose y dejando en manos de adultos el relato del delito y la gestión de la denuncia.

Una de las directrices contenidas en el protocolo señalado refiere a la consulta sobre participación voluntaria que él o la funcionaria debe realizar directamente al/la NNA sobre si desea entregar información, en presencia o no de su acompañante, o si no desea participar de la instancia y que en su lugar lo haga su acompañante. En base a los relatos de las y los NNA participantes del presente estudio, se observa que no en todos los casos se le consulta respecto a la voluntariedad en la participación. Si bien en algunos casos se explicita que fueron consultados sobre la participación voluntaria en el proceso, en otros casos se les excluye sin que puedan manifestar sus preferencias. En este sentido, se observa un cumplimiento parcial del protocolo, dependiendo de cada caso.

En los casos en que el o la NNA formula activamente la denuncia, describen el proceso como “normal”, sin ahondar en características particulares de la instancia aun cuando se consulta por ello. En esos casos, el lugar de toma de denuncia en las comisarías se describe como un lugar frío e incómodo para las y los NNA, tal como se expresa en el siguiente relato:

“[Consultora: ¿qué te pareció el lugar?] Sí, estaba bien. No más que era un poco, así como, como yo nunca había estado en esos lugares estaba como media incomoda (...) Era así como, era muy frio”. (NNA participante en consulta).

Cabe destacar como nudo crítico importante que en varios casos las y los NNA señalan que en la comisaría en donde se realizó la denuncia no se les llevó a una sala aparte para tomar la declaración, sino que se hacía en un espacio abierto sin privacidad. Este tipo de situaciones descritas atentan directamente contra de las directrices del protocolo a), en tanto no se observa que en todos los casos se separa al/la NNA y su acompañante a un lugar que resguarde su privacidad, separado del público general y del acceso y tránsito de otras personas.

Con todo, quienes acudieron a la institución correspondiente a realizar la denuncia, independientemente de si realizaron su declaración o no, destacan el buen trato recibido por el personal, tal como lo relata un NNA en la consulta:

“[Consultora: ¿cómo sientes que fue su trato contigo?] No más me preguntaron dos cosas, pero sí fueron amables”. (NNA participante en consulta)

En este sentido, se observa un adecuado cumplimiento de protocolo en cuanto a la primera acogida de las y los NNA, considerando un trato digno y respetuoso por parte del personal que recibe la denuncia. No obstante, se observa una brecha en

el acceso a la información de sus derechos y de los procedimientos a seguir. Esto, considerando que como fue descrito anteriormente, existe confusión en algunos/as NNA respecto a la etapa de denuncia, en donde la pasividad del rol lleva a la desinformación y respecto a qué ocurrió en esa primera etapa del proceso y por consiguiente en las diversas acciones que ocurren posterior a la denuncia en el sistema de entrevistas grabadas en video.

La instancia de denuncia, por tanto, corresponde a un espacio que en general es descrito como un hito del proceso en que poco se ven involucrados las y los NNA. A pesar de que a todas y todos los NNA consultados se les preguntó por esta etapa, lo cierto es que en general no se percibe como una instancia significativa en la que se puedan destacar elementos tanto positivos como negativos, más allá de los señalados.

En cuanto a las otras indicaciones señaladas por el protocolo, en particular la priorización de casos y la obligación de recepción de denuncia, en los relatos de las y los NNA no emergen estos aspectos, por lo tanto, no es posible su evaluación. Cabe destacar, sin embargo, que en el actual proceso de consultas no hubo relatos que dieran cuenta de desincentivos a la denuncia, situación que sí emergió en el estudio piloto como una problemática importante a considerar.

Ahora bien, se analizan diversos aspectos a mejorar, en tanto las directrices descritas no garantizan el cumplimiento de los principios básicos establecidos por el protocolo. En cuanto al interés superior, el protocolo indica que tanto el personal como personas particulares que tengan interacción con NNA procurarán generar las condiciones necesarias para que puedan gozar plenamente de sus derechos y garantías, acorde al nivel de desarrollo de sus capacidades. Si bien hay lineamientos que sí se cumplen en la práctica, de acuerdo con los relatos de quienes participaron en el actual proceso de consultas, se observa que el derecho a la privacidad y a la información son aspectos que no se encuentran garantizados en todos los casos, y por tanto constituye uno de los principales aspectos a mejorar. En línea con lo anterior, el principio que resguarda el derecho de las y los NNA a ser oídos y a la información es un ámbito que debe fortalecerse, ya que en algunos relatos se observa confusión o derechamente desconocimiento respecto al proceso de denuncia.

Por otra parte, el principio de participación voluntaria y autonomía progresiva es un ámbito en que se observa un cumplimiento parcial en tanto no se observan relatos en que las y los NNA hayan sido presionados u obligados a participar de la instancia de denuncia. No obstante, sí se observa una brecha en tanto, en algunos casos, no se le da al/la NNA el espacio para expresar su deseo de participar o no de forma directa en acciones y decisiones sobre el proceso penal, así como entregar sus opiniones y relato libremente.

Finalmente, el principio de prevención de la victimización secundaria, foco central de la ley, es un ámbito en que se observa cumplimiento de ciertas directrices y brechas en otras. Por una parte, se observa un adecuado resguardo de la integridad física y psíquica de los y las NNA, considerando que no se observaron relatos en que estos principios fueran incumplidos. Sin embargo, por otra parte, un aspecto central de dicha prevención refiere a la privacidad en el proceso de denuncia, aspecto que, de acuerdo a lo señalado en el presente apartado, no en todos los casos se garantiza.

8.2 Entrevista investigativa videograbada

Los principios y lineamientos a cumplir en el proceso de entrevista investigativa videograbada se encuentran en el protocolo i) del artículo 31 de la ley N°21.057. A diferencia de lo señalado respecto a la etapa de denuncia, la mayoría de las y los NNA señalan que hubo claridad en la información que se les otorgó respecto a la instancia de entrevista videograbada, la cual se iba entregando de manera reiterada en las distintas etapas del proceso, tal como se observa en los siguientes relatos:

[Consultora: ¿Qué información te hubiese gustado recibir cuando recién comenzaste a participar de este proceso?] Eh, no, siempre me decían todo, entonces siempre estaba clara de eso. (NNA participante en consulta)

“Mi mamá me lo explicó antes, igual como antes de venir aquí, ella me habló para razonar bien si es que razonaba mal, y ellos también me lo explicaron. Me explicaron que iban a grabar, y lo mismo que usted me dijo de que no iba a ser obligatorio responder ni nada de eso”. (NNA participante en consulta)

“No me acuerdo quién, pero sí me dijeron varias veces, en varias ocasiones me dijeron [que su participación era voluntaria]. Incluso me prepararon (...) me hicieron como ensayar más o menos lo que debería decir”. (NNA participante en consulta)

En los extractos de consultas se releva que existieron diversas instancias en las cuales se explicó el proceso de entrevista videograbada, reforzado tanto por adultos responsables como por profesionales del sistema de justicia. No obstante, en algunos casos se percibe que la entrega de información es un tanto confusa para las y los NNA, e incluso en algunos casos se desconocen las características básicas del proceso, tal como lo relata una de las participantes de la consulta:

“A mí me dijeron que tenía que hacer una videograbación, pero yo no entendía cómo, como iba a hacer porque yo nunca había hecho una,

o sea, a mí me sentaron, estábamos, así como al frente como en unos sillones, como esos, pero uno chiquitito y ahí me pusieron unas cosas aquí, me dejaron por todos lados y era como, me hubiese gustado que me hubiesen explicado cómo iba a ser". (NNA participante en consulta)

Este y otros relatos similares sitúan el derecho a la información como un ámbito a fortalecer ya que, si bien en general a las y los NNA se les comunica los hitos del proceso, en diversos casos se observa una falta de comprensión acerca de cómo se va a desarrollar la instancia de entrevistas. Asociado a esto mismo, emergen diversos relatos en que la falta de información obstaculiza el derecho a decidir si participar o no en este tipo de instancias. Varias de las participantes de las consultas relatan que a su adulto/a responsable se le avisa que se hará la entrevista videograbada, pero se asume como un hecho que ocurrirá, y no como un espacio en el que él o ella tienen pueden decidir si quieren o no participar, tal como lo señala una participante:

"Bueno, ese día llamaron a mi mamá y nos dieron una fecha, y mi mamá me sentó y me dijo 'ya me llamaron de Fiscalía, tenemos que ir a una entrevista, pero te van a grabar'. Y entonces fue como algo así, como que igual me dejó, fue como algo fuerte, porque yo nunca había pisado una Fiscalía, igual era chica, igual era menor, y fue como algo que igual me coloco muy nerviosa en el momento. [Consultora: Me imagino, y ¿alguien te preguntó por ese nerviosismo que tu sentías?] No, o sea como en el momento fue como 'ya, tengo que entrar, darla y ya me voy' (...) [Consultora: ¿Te preguntaron si querías participar?] Mi mamá si me preguntó, pero igual la idea era no perder la oportunidad de dar a entender lo que pasó". (NNA participante en consulta)

Respecto a este primer contacto, previo a la entrevista videograbada, el protocolo i) indica que un/a profesional de URAVIT debe contactarse con el/la NNA y/o con el adulto referente, para verificar si se encuentra en condiciones físicas y psíquicas para participar en ella. En esta misma instancia, se señala que el o funcionaria encargada deberá informar al representante legal, adulto responsable o persona de confianza, y/o al NNA en los casos en que sea posible -de acuerdo a su edad, madurez y condiciones psíquicas, en qué consiste la diligencia-. Es en esta instancia en donde se observan ciertas brechas y nudos críticos asociados a la información que recibe el/la NNA y la capacidad de decidir si desea o no participar en el proceso. El protocolo i) no establece como garantía que el o la NNA exprese voluntariamente su deseo de participar, así como tampoco se garantiza el derecho a la información acerca del proceso, tal como lo describe una de las participantes de la presente consulta.

Asociado a este nudo crítico descrito, la voluntariedad de la participación aparece como uno de los principales nudos críticos del proceso de consulta. En

general, las y los NNA afirman que durante el proceso se les explicitó que su participación era voluntaria, siendo esta recordada en diversas instancias para asegurar la comprensión de este derecho:

“Siempre supe que era algo voluntario, creo que es obvio (...) No fue algo que tuve que responder porque tengo que responderlo. Me preguntaron”. (NNA participante en consulta)

“No, así como que me hayan dicho ¿tú quieres? (...) me dijeron si yo quería parar podíamos parar, pero que lo tenía que hacerlo sí o sí para poder, era como una obligación (...) yo igual lo entendí porque a mí me va a servir más adelante eso para el proceso todo eso, entonces yo lo entendí como que, no lo tome como grave así, ni como una obligación, lo tome como parte”. (NNA participante en consulta)

No obstante, en algunos casos se observa confusión e incluso desconocimiento acerca del carácter voluntario de la participación en la EVG. Varios señalan que quisieron dejar de participar en algún momento, pero finalmente no lo hicieron. Mientras algunos indican que fue su decisión continuar, otros relatan situaciones en que se presionó su participación aun cuando manifestaron explícitamente el deseo de abandonar la instancia. Los siguientes extractos ilustran esta situación:

“[Consultora: ¿Te preguntaron si querías participar?] No me acuerdo, parece que no”. (NNA participante en consulta)

“Le dije que quería suspenderla [EVG] porque no me sentía bien, y ahí fue donde él [entrevistador]dijo que yo tenía que decir todas las cosas, porque si no, no se iba a terminar nunca el caso, y que iba a tener que volver a ir e ir, y todo el tiempo volver a hacer lo mismo, y que todo el tiempo me iban a hacer las mismas preguntas, así que tenía que responderlas sí o sí”. (NNA participante en consulta)

“Yo no sabía que era voluntario eso sí, me dijeron como, es como si yo quisiera participar, pero igual era muy necesario, yo creía, o sea entendí que era muy necesario participar porque me ayudaría a mí”. (NNA participante en consulta)

En estas y otras consultas realizadas se aprecia que la voluntariedad no está garantizada en todos los casos, existiendo espacios confusos en que las y los NNA no comprenden su derecho a decidir si quieren participar, más allá la posibilidad de abandonar la instancia cuando deseen hacerlo. El protocolo i) establece que, si en cualquier momento de la entrevista el/la NNA manifiesta su voluntad en torno a no participar de la diligencia o de no continuar con ésta, la persona a cargo de realizar la entrevista deberá informar al fiscal y sugerir la suspensión de la en-

trevista. No obstante, en uno de los relatos presentados se observa el incumplimiento de este lineamiento, relevando como brecha importante el garantizar la voluntariedad del proceso en cualquier momento del mismo.

Respecto al desarrollo de la EVG, la gran mayoría de las y los niños y adolescentes indican que lo que más valoran de la instancia es el buen trato recibido en el proceso, tanto de las personas que reciben y guían hacia la sala, hasta quien realiza la entrevista, generando un espacio de comodidad y confianza:

“Las personas de todo el proceso fueron muy atentas conmigo, siempre estaban como atentas en lo que necesitaba, ellos notaban cuando yo estaba incomoda y así. Más que nada me gustó”. (NNA participante en consulta)

Asimismo, niños/as y adolescentes destacan que a pesar de la dificultad de hablar del delito del que fueron víctimas, y de las preguntas incómodas que debían responder, las personas a cargo tuvieron la capacidad de escuchar, contener, y dar el tiempo y espacio necesarios para garantizar la comodidad y tranquilidad de su participación en la instancia, tal como lo relatan algunos NNA:

“Sí, era como amorosa, me hizo sentirme bien en todo momento, pero igual había como preguntas que ella tenía que hacer, pero igual me incomodaba, pero igual las tenía que hacer y yo la comprendía, igual yo se las dije”. (NNA participante en consulta)

“Fue cómodo, la persona que estuvo conmigo igual hubo momentos en los que yo no me sentía muy bien y me daba mi tiempo, me decía que este tranquila que igual me habían dado como una botella de agua, había confort, entonces bien, todo bien, me sentí cómoda”. (NNA participante en consulta)

Aun cuando la experiencia en general se describe como positiva, diversos relatos dan cuenta de ciertas falencias asociadas a la manera en que las y los entrevistadores guían la EVG, revelando situaciones en que se expone a NNA a situaciones incómodas como los ejemplos que se relatan a continuación:

“Me acuerdo que en un momento me dejó sola porque tenía que ir a ver si faltaban más preguntas y ahí me puse nerviosa, estaba todo el rato mirando a la cámara, decía ‘si saco el teléfono quizás pensarán que estoy haciendo algo’”. (NNA participante en consulta)

“[El entrevistador] fue bastante pesado. Muy serio. Comía chicle, estaba con un chicle y comía con la boca abierta. Y a mí me carga eso”. (NNA participante en consulta)

Por otra parte, se destaca en diversos relatos la incomodidad de contar el hecho delictual a alguien correspondiente al género del victimario, siendo en algunos casos hombres y en otros casos, mujeres. Este nudo crítico se mencionó en la experiencia piloto y vuelve a emerger como un problema el que no se consulte previamente a las y los NNA quién prefiere que ejecute la entrevista para garantizar su comodidad en el proceso. Una NNA relata su experiencia en el siguiente relato:

“A veces me siento incómoda porque, cuando es por delitos sexuales, me da vergüenza hablarlo con hombres. Por ejemplo, cuando no es nada sexual, me siento cómoda con hombres, pero con mujeres yo creo que tendría más confianza, con ella puedo hablar mejor. Con los hombres no”. (NNA participante en consulta)

En cuanto al desarrollo de la entrevista, se destacan elementos positivos referidos a la manera en que las y los entrevistadores se aproximan a obtener el relato del/la NNA. Al respecto, en diversos relatos se valora que las preguntas no vayan directamente orientadas al hecho delictual, y que al comienzo se realizan preguntas generales para conocerlos mejor y desde ahí generar la confianza necesaria para luego conversar del delito del que fue víctima. De esta manera, se observa el cumplimiento de uno de los lineamientos señalados en el protocolo, referido a que la persona a cargo de la entrevista debe invitar al/la NNA a hablar sobre distintos temas de su interés para así favorecer un ambiente de seguridad para la fluidez de la entrevista. Una NNA describe esta situación:

“Lo que más me gusta es que no van directo al grano. No van al cómo pasó. Y como preguntan, cómo te has sentido, qué hiciste hoy, qué haces, qué te gusta... Eso me gusta”. (NNA participante en consulta)

De la misma manera, entre los aspectos negativos de la entrevista algunos NNA señalan la dificultad de sostener una conversación de manera tranquila cuando las preguntas son planteadas rápidamente y de manera poco comprensible, generando incomodidad en los participantes:

“[Consultora: ¿Algo que no te haya gustado de esa entrevista?] Que me repetían las preguntas muy rápido, entonces como que me daba como un nerviosismo que me dijeran la misma pregunta y no entenderla”. (NNA participante en consulta)

Respecto a las condiciones en que se desarrolla la EVG, el lugar es descrito como un ambiente cómodo, en general sin alguna valoración negativa ni positiva, más allá de que cumple con ser un espacio adecuado para el objetivo de la instancia.

“Es que la verdad que la sala me gusto porque se veía que era para

niños, tenía un asunto como este, se ve que era para niños". (NNA participante en consulta)

Asimismo, se valora contar con ciertos elementos que hicieron de la experiencia un poco más agradable, en específico una adolescente valora la existencia de pelotas antiestrés para ser utilizadas durante el proceso de entrevista:

"Lo que más me gustó es que tuvieran como estas cosas de pelotitas como cuando uno está nervioso, entonces le pasaban eso, cosas así". (NNA participante en consulta)

Sin embargo, se destacan algunos factores relativos a la grabación de la entrevista que hace que las y los NNA se sientan incómodos, específicamente referido a la disposición y cantidad de cámaras que se utilizan durante su relato:

"Lo único es que a veces no me siento tan cómoda porque, aunque sea así, es el protocolo, hay dos cámaras y con audio así entonces es como mucho. [Consultora: ¿Cómo te gustaría que fuera?] Sin el micrófono, es que me siento como muy... [Consultora: ¿Muy invadida?] No, como atrapada". (NNA participante en consulta)

"Había como varias cámaras, por allá, por acá, allá atrás, me sentía muy, cómo se llama, muy observado, está bien con una pero no con dos, con tres, con cinco". (NNA participante en consulta)

Finalmente, en diversas consultas se destaca que la falta de alimentos es un factor por mejorar, ya que varios de ellos no habían comido nada al momento de la entrevista:

"Es que me citaron en la mañana, yo tenía hambre, no había desayunado y me pasaron una hoja parecida a esta donde decía también calificué la experiencia y alguna sugerencia y yo abajo le puse por favor que den unas galletitas, así tal cual, pero no, es que la verdad estuvo todo el proceso bien" (NNA participante en consulta).

8.3 Intermediación en la declaración judicial

La siguiente etapa del proceso corresponde a la intermediación en la declaración judicial. La mayoría de las y los NNA que participaron en la consulta no habían participado en esta etapa, por lo que se relevaron pocos elementos respecto a este ámbito. En general, se describe como una buena experiencia, recibiendo un buen trato por parte de las y los operadores del sistema de justicia.

“La salita en la que estaba me gustó si, porque iban a cada rato a preguntarme si necesitábamos algo, si estábamos bien, que estuviéramos tranquilos”. (NNA participante en consulta)

En el protocolo i) se indica que en todo momento se deberá cautelar por que el NNA se encuentre en condiciones físicas y psíquicas para participar. Según el relato presentado, se observa una preocupación por cumplir con esta directriz, al menos en los pocos casos en que el o la NNA participó de esta instancia.

Respecto al lugar, se valora significativamente por parte de adolescentes el hecho de que al momento de su participación se encontraban en una sala diferente a la que se encontraba el victimario:

“Lo que me gustó es que nos tuvieran en salas diferentes, si, no verse con esa persona (...) porque igual yo desde un principio pedí que me separaran de sala para yo no toparme, y lo hicieron, o sea como que me tomaron en cuenta se puede decir”. (NNA participante en consulta)

Este aspecto se encuentra indicado en el protocolo i) acerca de la espera y acompañamiento del o la NNA, señalando que tanto el ingreso como en el trayecto a la sala se harán de tal forma que el NNA no se encuentre con el acusado, demás testigos, peritos u otras personas involucradas en el juicio respectivo, guiado permanentemente por el personal designado para ello. En este sentido, se observa cumplimiento de este ámbito del protocolo, lo cual resulta en una experiencia valorada por las y los NNA que participaron de esta instancia.

Finalmente, respecto al desarrollo de la instancia, se releva que no hubo inconvenientes ni dificultades en la declaración presentada en la intermediación en la declaración judicial similar, y que si hubo momentos de incomodidad se debieron a la naturaleza misma de la instancia -relatar el hecho delictual del que fueron víctimas-, pero no otros elementos respecto al trato recibido u otros elementos asociados a personas que realizan esta etapa:

[Consultora: ¿Participaste en alguna instancia judicial, como responder preguntas de un juez?] Sí, fue incómodo. [Consultora: ¿Por qué fue incómodo?] Porque no me gusta hablar de esos temas. (NNA participante en consulta)

8.4 Recomendaciones de mejora

Finalmente, se consultó a las y los NNA acerca de recomendaciones para mejorar la experiencia de otros niños, niñas y adolescentes que podrían pasar por este proceso, y los cambios que son necesarios para ello. Respecto a las características de quien realiza la entrevista videograbada, algunos participantes mencionan la necesidad de contar con una preparación adecuada para el

manejo de casos con una perspectiva que favorezca la participación de niños y niñas, ante la percepción de que algunos/as entrevistadores/as los tratan como adultos:

“Debería mejorar en el sentido de que pongan a alguien que tenga más llegada a los niños, y que no sea tanto como para hablar con adultos”. (NNA participante en consulta)

Junto con ello, en el caso de aquellas adolescentes que han sido víctimas de diversos delitos y han participado en más de un proceso de EVG, se recomienda que quien tome la entrevista, independiente del número de causas, sea la misma persona para evitar generar más incomodidad en las y los NNA:

“Así como una sugerencia grata, que no sean tantos cambios de personal con un puro niño. Que te entrevisten una o dos personas, por ejemplo, Pedro y Paula. A una pura persona, porque después empiezan a presentarse y tu no sabes quienes son, y por último ya contaste una o dos veces, y ya hablaste varias veces con esas personas (...) Dos o tres que hayan entrevistado a una persona y que la sigan entrevistando, porque se siguen presentando muchas personas y de todas maneras es incómodo”. (NNA participante en consulta)

En cuanto al desarrollo de las entrevistas, se recomienda que las preguntas se realicen de manera calmada y asegurando que las y los NNA comprendan lo que se les está preguntando, asegurando su tranquilidad y comodidad en todo momento:

“Como que explicaran mejor y como que las preguntas no fueran como tan directas al tiro, como que fueran como más considerado la edad. Sí, así como que me preguntaron como cosas como muy fuertes para mí porque a mí me incomodan hablar de esas cosas”. (NNA participante en consulta)

“Que tomen las cosas con calma, que hagan las preguntas con tiempo, que no las hagan tan rápido como, porque si uno no entiende, que vuelvan a decir, pero para poder al menos entender un poquito más”. (NNA participante en consulta)

8.5 Matriz de resultados esperados

Tomando en consideración los reportes de tasas de respuesta y los resultados de las consultas, a continuación, se presenta la matriz de resultados esperados. En la columna ‘observaciones’ se presenta el resultado del presente proceso de consultas:

Tabla: Matriz de resultados esperados

Resultado	Nivel	Indicador	Mecanismo de verificación	Periodicidad del levantamiento	Observaciones
NNA comprenden su derecho a participar del plan de consulta	Resultado intermedio	Número de NNA contactados e invitados a participar	Registros levantados por profesionales del programa mi abogado que gestionan el contacto inicial	<ul style="list-style-type: none"> Anual (respecto del plan) Cada tres años (respecto de cada equipo de profesionales PMA) 	46 NNA fueron contactados, de un total de 59 que conformaron la base de datos
NNA motivados a participar del plan de consulta	Resultado intermedio	Número de NNA que participan	Registros levantados por profesionales del programa mi abogado que gestionan la invitación a las consultas	<ul style="list-style-type: none"> Anual (respecto del plan) Cada tres años (respecto de cada equipo de profesionales PMA) 	23 de los 46 NNA contactados acceden a participar y se les hace la consulta
Se genera información sistematizada de los NNA que participaron del sistema de EVG	Resultado intermedio	Se genera informe anual de hallazgos de las consultas	Informe anual de hallazgos de la consulta	Anual	Presente informe
NNA ejercen su derecho a participar del proceso de evaluación de EVG	Resultado intermedio	NNA que participan de las consultas y que son retroalimentados	Registros levantados por profesionales del programa mi abogado que gestionan la retroalimentación de las consultas	<ul style="list-style-type: none"> Anual (respecto del plan) Cada tres años (respecto de cada equipo de profesionales PMA) 	Devolución en proceso de construcción y gestión para su difusión a NNA
Plan de consulta consigue promover la participación incidente de NNA	Resultado final	Experiencias de los NNA son consideradas para generar mejoras en el sistema de EVG (futuro)	<ul style="list-style-type: none"> Informes anuales de hallazgos de las consultas Documentos que registren cambios normativos, institucionales o en la implementación de prácticas en el sistema de EVG 	Cada tres años	Presente informe

Fuente: Elaboración propia.

9. DEVOLUCIÓN DE RESULTADOS

La devolución en el campo de la investigación suele concebirse como un momento de cierre semejante a la presentación de un informe final a los actores involucrados en el proceso del estudio o investigación llevada a cabo. Estas devoluciones implican la sistematización de los datos construidos hasta ese momento tanto por parte de los investigadores como por los participantes. Esto con el fin de dar cuenta que los participantes de estas instancias son sujetos activos de la investigación, lo que supone diseñar dispositivos en que los investigadores y agentes involucrados son parte esencial de ese trabajo. Como ya se ha mencionado, toda investigación debe ir acompañada de una responsabilidad ética hacia los participantes involucrados. Una parte esencial de este compromiso ético es la devolución de datos a los participantes, un proceso mediante el cual se comparten los resultados de la investigación con aquellos que generosamente ofrecieron su tiempo y colaboración.

La devolución de datos a los participantes tiene varios objetivos fundamentales:

Transparencia: Al compartir los resultados de la investigación, se garantiza la transparencia del proceso científico y se demuestra el cumplimiento de los principios éticos que guían el estudio. Los participantes pueden conocer cómo se utilizaron sus datos y cómo contribuyeron al avance del conocimiento.

Respeto y reconocimiento: La devolución de datos es una forma de reconocer y agradecer la participación de los individuos en la investigación. Es importante valorar su contribución y mostrarles que su involucramiento fue esencial para el éxito del estudio.

Empoderamiento: Proporcionar información sobre los hallazgos permite a los participantes tomar decisiones informadas sobre su propia salud, bienestar o cualquier otro aspecto relacionado con la investigación. Esto los empodera y les brinda la oportunidad de entender cómo los resultados pueden afectar sus vidas o la de otros.

Al implementar la devolución de datos, es esencial seguir ciertas pautas y mejores prácticas:

Consentimiento informado: Desde el inicio de la investigación, los participantes deben recibir una explicación clara sobre la posibilidad de recibir los resultados de la misma. Esto debe quedar establecido en el proceso de consentimiento informado, asegurándose de que los participantes estén de acuerdo con dicha devolución.

Comunicación clara y accesible: Los resultados de la investigación deben presentarse en un lenguaje comprensible y accesible para el público objetivo. Evitar el uso de términos técnicos complicados y proporcionar material escrito o gráfico para facilitar la comprensión.

Privacidad y confidencialidad: Respetar la privacidad y confidencialidad de los participantes es primordial. Asegurarse de que la información compartida no pueda identificar individualmente a ningún participante.

Canales de retroalimentación: Establecer canales de comunicación para que los participantes puedan hacer preguntas o aclarar dudas sobre los resultados recibidos. Esto puede incluir sesiones informativas, correos electrónicos o líneas telefónicas dedicadas.

Adaptabilidad a la audiencia: La forma de presentar los resultados debe adaptarse a la audiencia.

En conclusión, la devolución de datos a los participantes de una investigación es un componente esencial de la ética científica. No solo asegura la transparencia del proceso, sino que también demuestra respeto y reconocimiento hacia aquellos que contribuyeron al estudio. Al empoderar a los participantes con información relevante y comprensible, se promueve una relación más equitativa entre investigadores y participantes, lo que, a su vez, puede enriquecer futuras investigaciones y generar beneficios significativos para la sociedad.

Este modo de hacer implica pensar a la investigación como construcción de conocimiento útil tanto para el investigador como para los sujetos de la investigación. Es importante en las investigaciones con NNA y sobre todo en este tipo de estudios hacer una devolución de los resultados a los NNA, para dar cuenta de qué manera sus aportes han contribuido al proceso para el cual fueron consultados.

Por lo tanto, se propone diseñar una representación gráfica que informe de manera clara que la información recopilada a través de sus relatos en el marco de la Ley n.º 21.057 tiene finalidades específicas. Dichas finalidades incluyen contribuir a los procesos de mejora continua del sistema de entrevistas video-grabadas, garantizando el cumplimiento de la ley y de los principios establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño. Además, se busca que esta representación sea accesible y comprensible, promoviendo un enfoque lo más amigable posible para los destinatarios.

Esto se realizará a través de una gráfica que se enviará a través de un link, que será enviado al correo del NNA o de su adulto responsable, donde existirá además la posibilidad de hacer comentarios al respecto. A continuación, se detalla un ejemplo:

LEVANTAMIENTO DE OPINIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE ENTREVISTAS VIDEOGRABADAS DE LA LEY N°21.057

DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN A NNA



PRINCIPALES RESULTADOS

RESULTADO 1

La «multi» tiene sus raíces en países occidentales, en un relativismo cultural que obvia la dimensión relacional y oculta la permanencia de desigualdades e inequidades sociales. Es un término de mayor uso global, orientando políticas estatales y transnacionales de inclusión dentro de un modelo de corte neoliberal que busca inclusión dentro del mercado.

[Colección de culturas singulares bajo el marco de una cultura dominante]

RESULTADO 2

La «pluri», en cambio, es un término de mayor uso en América del Sur; refleja la particularidad y realidad de la región donde pueblos indígenas y negros han convivido por siglos con blanco-mestizos y donde el mestizaje y la mezcla racial han jugado un papel significativo

[Indica una convivencia de culturas en el mismo espacio territorial aunque sin una profunda interrelación equitativa]

RESULTADO 2

La «intei» es una forma de relacionamiento que se viene construyendo. Va mucho más allá del respeto, la tolerancia y el reconocimiento de la diversidad; señala y alienta, más bien, un proceso y proyecto social político dirigido a la construcción de sociedades, relaciones y condiciones de vida nuevas y distintas.

[Apuesta social-político-epistémica]



TUS COMENTARIOS

Si tienes comentarios a esta devolución de resultados presiona aquí **GRACIAS!!**



10. PROPUESTAS PARA LA INCORPORACIÓN DE OTROS NNA Y ADULTOS/AS RESPONSABLES EN EL PROCESO DE CONSULTAS

10.1 Propuesta para incorporación de adultos responsables

Como se señala en los términos de referencia de este estudio el informe final debe presentar los resultados de la exploración y el análisis sobre la pertinencia de incorporar, en futuras consultas, a los adultos significativos de niños, niñas y adolescentes que han participado en el sistema regulado por la Ley N°21.057. Con base en la literatura revisada y las observaciones realizadas en terreno, sugerimos que, si bien es fundamental recoger la opinión de los adultos significativos debido a su rol clave en el proceso —ya que en su mayoría son quienes presentan las denuncias y representan un soporte emocional esencial para los NNA—, no resulta adecuado que ellos interpreten o transmitan la opinión de los NNA, por lo que su opinión no debería ser incluida en este espacio de consulta cuyo objetivo recabar la información en voz de los propios niños, niñas y adolescentes que han participado en este proceso. En esta línea, consideramos que la opinión de los padres o adultos significativos no puede sustituir la voz de niños, niñas y adolescentes, especialmente en el contexto de delitos de gran complejidad, como el abuso sexual. Diversas investigaciones han demostrado de manera contundente que estos delitos ocurren, en su mayoría, dentro de los círculos más cercanos a la víctima. (Unicef 2014, Encuesta de Polivictimización 2023).

Los niños, niñas y adolescentes al ser considerados como sujetos de derechos, tendrían la capacidad para poder expresar sus opiniones por sí mismos y ser oídos respecto a los asuntos que les afecten en tanto su grado de madurez y niveles de desarrollo. Este cambio paradigmático fue introducido por la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por Chile en 1990, así como en la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, vigente en el país desde 2022. Este reconocimiento a niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, implica que deben ser considerados como agentes activos con la facultad de expresarse sobre los asuntos que les conciernen. En este sentido, sus opiniones sobre lo que los afecta no debería ser sustituida por la de un adulto, ya que poseen experiencias, perspectivas y sentimientos únicos que los adultos no pueden asumir completamente. La manera en que perciben el mundo es distinta a la de los adultos, quienes pueden interpretar sus vivencias desde su propia perspectiva, pero no sustituirlas.

Un aspecto clave de este reconocimiento es evitar el adultocentrismo, es decir, la tendencia a que los adultos decidan unilateralmente sobre la vida de los

niños y niñas, lo que puede llevar a la invisibilización de sus derechos y a la minimización de su importancia en la sociedad. En este contexto, la Observación General N° 12 del Comité de los Derechos del Niño establece que, siempre que sea posible, se debe garantizar a los niños la oportunidad de ser escuchados directamente en cualquier procedimiento que les afecte. Además, señala que en muchos casos —ya sean civiles, penales o administrativos— puede existir un conflicto de intereses entre el niño y su representante legal, lo que refuerza la necesidad de asegurar su derecho a la participación efectiva.

Asimismo, el derecho a expresar su opinión y ser escuchados en asuntos que los afectan es fundamental no solo desde una perspectiva jurídica, sino también desde un enfoque psicosocial. La posibilidad de manifestar su voz impacta directamente en sus vidas y puede contribuir a la reparación de procesos traumáticos que hayan experimentado. En este sentido, considerar su opinión es esencial para garantizar que sus necesidades y puntos de vista sean tomados en cuenta (Parmar, 2010).

Lo que propone este equipo consultor es que los adultos significativos puedan dar a conocer su perspectiva sobre el proceso de las entrevistas videograbadas desde su rol de adultos responsables, un enfoque que podría integrarse en la evaluación anual de dichas entrevistas y no necesariamente en el proceso de consulta para niños, niñas y adolescentes que se inspira en el derecho a ser oídos que ellos tienen.

Es relevante destacar que, durante el trabajo en terreno, tanto los profesionales de PMA como las psicólogas involucradas en las consultas expresaron opiniones divididas respecto a la incorporación de los adultos responsables para complementar las opiniones de los niños, niñas y adolescentes. Este desacuerdo se fundamenta, entre otros factores, en que, en algunos casos, las familias podrían estar directa o indirectamente implicadas en el proceso judicial, lo que podría distorsionar las opiniones de los que realmente fueron entrevistados bajo lo establecido en la ley 21.057.

No obstante, en situaciones donde existe una buena relación con las familias, estas suelen representar un apoyo significativo para los NNA, contribuyendo a que enfrenten los procesos de la mejor manera posible. Por esta razón, consideramos que incluir la opinión de los adultos responsables en el proceso de evaluación de la entrevista video grabada podría ser un aporte por varias razones.

En primer lugar, investigaciones indican que por ejemplo en casos de delitos relacionados con la agresión sexual sufridas por niños, niñas y adolescentes, esto impacta profundamente a sus padres, generando en ellos una percepción de daño propio y afectando su funcionamiento. Este fenómeno, descrito en la

literatura como victimización indirecta, se conceptualiza como un proceso largo y doloroso, a menudo traumático tanto para los hijos como para los padres. Además, los padres enfrentan una lucha constante por acompañar y apoyar la recuperación de sus hijos, lo que supone un esfuerzo y sacrificio significativo (Dussert et al. 2017). De manera similar, Back et al. (2014) señala que los padres suelen experimentar sentimientos de culpa y estigmatización por considerar que fallaron en su rol de protección hacia sus hijos.

En este contexto, permitir que los adultos responsables se sientan escuchados podría contribuir no solo al proceso de reparación emocional de los niños, sino también a que ellos mismos se sientan parte activa de este difícil momento. Por lo tanto, incluir la perspectiva de los adultos responsables en la evaluación de la entrevista videograbada, siempre que estén en condiciones de participar, podría beneficiar tanto el bienestar de los NNA como la mejora continua de este proceso.

10.2 Propuesta para incorporación de NNA no vinculados con PMA al proceso de consulta

En la propuesta original del plan de consulta se estableció que el contacto de los niños y niñas debía ser coordinados a través del programa Mi Abogado. Esta decisión se fundaba dada las limitaciones institucionales en el proceso del pilotaje, además de considerar también que hacerlo a través de este tipo de instituciones, acota riesgos éticos vinculados con la transferencia a otras instituciones de información sensible de los casos y con el riesgo de victimización secundaria producto del contacto que realicen terceras personas que no han tenido contacto previo con los niños y niñas. Sin embargo, uno de los elementos que se ha considerado es que todos los niños y niñas que pasen por el proceso de entrevista video grabada debería tener la opción de dar su opinión al respecto.

Considerando que todos los niños, niñas y adolescentes que participen del proceso de entrevista videograbada deberían ser incluidos en el levantamiento de opinión en el marco de la evaluación del sistema de entrevistas videograbadas establecido por la Ley n.º 21.057, es que se presentarán algunas alternativas, que no se limiten exclusivamente a los niños y niñas que forman parte del PMA, como se ha hecho hasta ahora, debido a las razones previamente expuestas.

En general, la incorporación de NNA por canales distintos al programa mi abogado debiera cumplir los siguientes criterios

- Realizarse resguardando de los estándares establecidos por el comité de ética en el proceso de diseño del proceso de consulta. En consecuencia, al momento de volver a realizar esta consulta se contactará al comité de

ética para que pueda validar estas propuestas, para que de esta manera se garantice que todos los niños y niñas involucrados en este proceso tengan la misma oportunidad de ser consultados en el levantamiento de opinión anual, teniendo todos los resguardos necesarios.

- Uno de los mecanismos planteados implica que cuando un niño o niña participe del proceso de entrevista videograbada y/o intermediación en la declaración judicial el profesional al finalizar su participación le entregará al niño, niña o adolescente un folleto explicativo de manera resumida y en lenguaje accesible, sobre la existencia y objetivos del proceso de consulta, invitándolos si así lo desean a registrarse a través de un código QR para participar de la consulta. Al hacer uso del código QR se desplegará un formulario con una breve explicación sobre el proceso de la consulta y en el mismo formulario podrán manifestar su voluntariedad de participar en este proceso, que implica poder ser contactado por la Unidad de Entrevistas Videograbadas en un máximo de 6 meses para ingresar al proceso de levantamiento de sus opiniones. De esta manera, al momento de comenzar la consulta, la Unidad de Entrevista Videograbadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos revisarán los formularios de los niños y niñas que hayan manifestado afirmativamente querer participar del proceso de levantamiento de sus opiniones, estos casos irán directamente a una base de datos. Estos casos deben ser contactados y ratificar su disposición a participar, si la respuesta es afirmativa, se coordinará el proceso de consulta como se encuentra descrito en los apartadores anteriores. En los casos que haya pasado más tiempo del comprometidos se les enviará una nota explicativa dando cuenta de por qué no fueron incluidos en la consulta.
- En esta misma línea, se sugiere que la propuesta de ampliación de la muestra ya mencionada sea complementada con las ideas surgidas en los grupos focales realizados con el Programa Mi Abogado (PMA) y con las psicólogas que llevaron a cabo las consultas. En ambos casos, se plantea que este proceso debería ser liderado por la URUVIT, dado que esta entidad posee el registro completo de niños, niñas y adolescentes que han participado en el sistema de entrevistas videograbadas. Además, con el propósito de asegurar que el proceso de consulta cuente con el acompañamiento necesario y de minimizar el riesgo de victimización secundaria, así mismo se propone que los Programas de Reparación de Maltrato del Servicio de Protección Especializada puedan también derivar y acompañar estos casos durante el desarrollo del proceso de consulta.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A modo de conclusión, el proceso de consulta reflejó tanto desafíos como espacios de mejora del sistema de entrevistas videograbadas. La gestión proactiva de los equipos PMA fue clave para superar las contingencias. A pesar de las dificultades, como la imposibilidad de contactar a ciertos NNA o las razones para rechazar la participación, se alcanzó una tasa de respuesta del 39%, lo cual representa una mejora sustantiva en comparación con la experiencia piloto. La tasa de cooperación alcanzó el 59,3%, lo que sugiere que, a pesar de las barreras, un número significativo de NNA estuvo dispuesto a participar. De todos existió la dificultad de no contar con participación de Arica que es importante considerar, lo cual se puede subsanar incluyendo a la región en la siguiente consulta.

En primera instancia es necesario mencionar que en el análisis del proceso de consulta existen facilitadores y obstáculos que influyeron en su ejecución y en los resultados obtenidos. Entre los factores facilitadores, destaca la importancia de la comunicación rápida y efectiva entre los equipos, especialmente a través de canales como WhatsApp, que permitió una gestión ágil de las contingencias con los profesionales del PMA. La capacitación de las consultoras y la claridad de la pauta utilizada para las consultas también fueron aspectos positivos, ya que contribuyeron a reducir la ansiedad y mejorar la comprensión del proceso por parte de los NNA. No obstante, la falta de conciencia de los derechos de los NNA constituye un aspecto a mejorar lo que sugiere la necesidad de reforzar la educación sobre sus derechos en futuras consultas, aspectos que también deberían reforzarse en otros espacios como en los colegios y a través de campañas comunicacionales. Respecto a la participación de NNA en este proceso, para algunos casos no fue posible tener claridad de los motivos para no participar, en otros casos el temer a recordar hechos difíciles y el tiempo transcurrido entre la realización de la entrevista y este momento de la consulta desmotivara la participación, frente a lo cual se sugiere por una parte, como se planteó en una sección anterior, al momento de la realización de la entrevista, anticipar que les llegara la invitación a participar en esta consulta, explicitando el fin que tiene.

En cuanto a los resultados de las consultas, el análisis del proceso de denuncia, según los relatos de los NNA, revela que este momento suele ser experimentado de manera pasiva, ya que en la mayoría de los casos son los adultos responsables quienes toman la iniciativa y se encargan de realizar la denuncia. La participación activa de los NNA se limita en la práctica a algunas interacciones con el personal de Carabineros, y en varios casos, se destacan situaciones en las que los propios NNA se abstienen de participar o son excluidos del proceso por

decisión de los adultos. Esta dinámica sugiere una falta de empoderamiento y conocimiento por parte de los NNA sobre el proceso de denuncia, ya que muchos de ellos desconocen los detalles y delegan la responsabilidad de narrar el delito a los adultos.

En aquellos pocos casos en los que los NNA realizan la denuncia, la experiencia es descrita como “normal”, sin mayores detalles sobre el proceso, lo que refleja una percepción de despersonalización o desinterés en torno a esta etapa del procedimiento. Además, el lugar donde se toman las denuncias, principalmente en comisarías, es percibido como un espacio frío e incómodo, lo que resalta la necesidad de revisar los protocolos de denuncia para garantizar que estos sean adecuados y respetuosos con los derechos de los NNA. En particular, se destaca la falta de privacidad durante la denuncia, ya que en algunos casos no se les llevó a una sala aparte, lo que compromete la confidencialidad y la protección de los NNA, siendo un aspecto crítico a mejorar en el contexto de denuncias que involucran a menores de edad. Considerando que estos aspectos son parte del protocolo letra a)⁶, es fundamental implementar instancias de capacitación a tomadores/as de denuncia para su adecuado cumplimiento; así como se recomienda generar estrategias de difusión junto a la incorporación de ayudas de memoria y el uso de materiales visuales, como pósteres, que faciliten su aplicación en la práctica. Estas estrategias permitirán mantener presente el protocolo en el desempeño diario, asegurando su correcta utilización y promoviendo su internalización y aplicación.

A pesar de estas críticas, las y los NNA que participaron en el proceso de denuncia destacaron el buen trato recibido por el personal, lo que sugiere que, aunque la infraestructura y los protocolos podrían mejorar, la actitud del personal fue en general adecuada.

El análisis de la instancia de la entrevista videograbada revela que, en general, los NNA recibieron información clara sobre el proceso, aunque algunos aún experimentaron confusión, especialmente respecto a la voluntariedad de su participación. Si bien se les indicó que la participación era opcional, en varios casos no comprendieron plenamente este derecho, y algunos mencionaron situaciones en las que se sintieron presionados para continuar, a pesar de expresar el deseo de abandonar. Esto subraya la necesidad de tomar acciones adicionales para garantizar que los NNA puedan ejercer su derecho a decidir en todo momento, sin ambigüedades. En términos del desarrollo de la EVG, los NNA valoraron positivamente el trato recibido por parte de los profesionales, destacando la creación de un ambiente cómodo y de confianza, lo cual facilitó su participación, a pesar de las dificultades inherentes al hecho delictual por el cual se encuentran participando. No obstante, también emergieron preocupaciones

⁶ En el protocolo se sugiere que en caso de no tener sala especial para NNA, se deben utilizar las oficinas disponibles o hacer un esfuerzo por disponer de estas.

sobre la manera en que algunos entrevistadores guiaron las entrevistas, con situaciones incómodas derivadas de preguntas poco claras o de la exposición a personas del mismo género que el agresor, lo que resalta la importancia de preguntar a los NNA sus preferencias al respecto. Además, aunque el ambiente físico fue adecuado, se identificaron

áreas de mejora, como la disposición de las cámaras durante la grabación y la falta de alimentos, factores que generaron incomodidad en los participantes.

Respecto a algunos de los puntos ya mencionados es importante decir que bien los organismos encargados de recibir denuncias cuentan con capacitación para atender denuncias realizadas directamente por niños, niñas y adolescentes, conforme a los protocolos establecidos en la Ley 21.527, resulta fundamental implementar acciones orientadas a proporcionar mayor información y comodidad a este grupo etario, especialmente en la fase de denuncia. En este sentido, la información debe ser entregada en un lenguaje adecuado dependiendo de las edades de ellos y ellas, con el propósito de que comprendan sus derechos en esta materia. Asimismo, es necesario adaptar los espacios destinados a la recepción de denuncias para garantizar un entorno más acogedor y accesible. Estas medidas permitirían que aquellos niños, niñas y adolescentes que se sientan preparados para participar en el proceso desde el inicio puedan hacerlo con sus propias palabras, además de generar un contexto que favorezca su bienestar emocional durante estas instancias.

De manera similar, en algunos casos, niños, niñas y adolescentes presentan dificultades para comprender el carácter voluntario de este proceso. Además, como se señala en el análisis para algunos NNA la entrega de información es percibida como confusa, ya que en algunos casos no se explicaría en qué consistirá cada parte de la entrevista, algunos de estos aspectos se repitieron el piloto de este estudio. Por lo que se considera necesario revisar los protocolos, haciendo hincapié en la necesidad de que estos aspectos queden muy claro para los NNA, así como reforzarlo en las capacitaciones que deben tener los distintos entrevistadores. Para contribuir a acotar esta brecha identificada, se propone que, en la etapa de contacto e invitación a participar en la EIVG, se explicita a cada NNA que puede decidir si prefiere ser entrevistado/a por un hombre o una mujer. Para esto es importante que desde el primer contacto se promueva el derecho a decidir por parte del/la NNA explicitando que tiene la facultad de escoger si participar o no, de la misma manera en que puede decidir el género de la persona que le entrevistará. De esta forma, se busca generar confianza y seguridad en las y los participantes desde el comienzo del proceso. Así también, en caso de que no exista la firma de un consentimiento informado se podría implementar uno, ya que al ir leyendo en conjunto todas las implicancias de este proceso, podría aclarar las dudas que surgen en medio de la entrevista o posterior a ellas. También se sugiere que luego de la rea-

lización de la entrevista se pueda entregar un folleto o link con información para que luego puedan revisar con más calma y detención, comprendiendo las distintas etapas y requerimiento de este proceso. Por ello, resulta fundamental implementar todos los mecanismos necesarios que garanticen una comprensión efectiva de lo que implica dicha voluntariedad. Cabe destacar que tales acciones se alinean con lo estipulado en la Ley 21.430, específicamente en su artículo n° 32 y n°35, relativo al derecho a ser oído y a la información, y en el artículo n° 50, referido al derecho al debido proceso, tutela judicial y especialización. En esta línea, se recomienda priorizar algunas de estas dimensiones en las evaluaciones anuales exigidas por la normativa que regula el proceso de entrevistas videograbadas.

Por último, en cuanto a la entrevista video grabada, se recomienda disponer de alimentación para asegurar que los NNA tienen sus necesidades físicas cubiertas al momento de la entrevista. Desde la perspectiva de la Teoría Polivagal de Stephen Porges (1995, 2001)⁷, el sistema nervioso autónomo responde de manera adaptativa a los estímulos del entorno, modulando estados fisiológicos y emocionales en función de la percepción de seguridad o amenaza. Según esta teoría, la activación del sistema nervioso ventrovagal, asociado con el estado de calma y conexión social, solo es posible cuando las condiciones fisiológicas y ambientales permiten que el organismo se sienta seguro.

En este marco, la satisfacción de necesidades fisiológicas fundamentales, como la alimentación, juega un papel crucial en la percepción de seguridad. Porges (2009) señala que cuando el organismo experimenta hambre u otras privaciones fisiológicas, se activa el sistema simpático o incluso el sistema dorsal vagal, que pueden generar respuestas de estrés, hiperactivación o inhibición, limitando la capacidad del individuo para experimentar tranquilidad y seguridad. Porges (2011) explica que el sistema nervioso solo permite que las funciones superiores, como la regulación emocional y la sensación de seguridad, operen de manera óptima cuando las necesidades fisiológicas básicas están cubiertas y el organismo no percibe amenazas inmediatas. Por lo tanto, desde la Teoría Polivagal, asegurar condiciones básicas como la alimentación no solo responde a una necesidad biológica, sino que también es un requisito para que el individuo pueda alcanzar estados de calma, vinculación social y seguridad, aspectos fundamentales para su bienestar psicológico y su capacidad de interactuar de manera saludable con el entorno. Siendo entonces fundamental la disposición de snacks agua y baño.

7 Porges, S. W. (1995). Orienting in a defensive world: Mammalian modifications of our evolutionary heritage. *A Polyvagal Theory*. *Psychophysiology*, 32(4), 301-318.

Porges, S. W. (2001). The polyvagal theory: Phylogenetic substrates of a social nervous system. *International Journal of Psychophysiology*, 42(2), 123-146.

Porges, S. W. (2009). The polyvagal theory: New insights into adaptive reactions of the autonomic nervous system. *Cleveland Clinic Journal of Medicine*, 76(Suppl 2), S86-S90.

Porges, S. W. (2011). *The polyvagal theory: Neurophysiological foundations of emotions, attachment, communication, and self-regulation*. Norton & Company.

Por el otro lado, en el análisis de la etapa de intermediación en la declaración judicial, se observa que la mayoría de los NNA entrevistados no participó de este proceso, por lo que se recopiló información limitada sobre esta etapa. Sin embargo, aquellos que la vivieron la describen en general como una experiencia positiva, destacando el buen trato recibido por parte de los operadores del sistema de justicia. Un aspecto especialmente valorado fue la disposición de las autoridades para garantizar la comodidad de los NNA, como la separación de salas con el victimario, lo cual les permitió sentirse más seguros y tomados en cuenta. A pesar de estos aspectos positivos, la experiencia estuvo marcada por la incomodidad inherente a la naturaleza de la intervención, ya que relatar los hechos delictuales fue emocionalmente difícil para algunos NNA. No obstante, no se mencionaron otros inconvenientes significativos relacionados con el trato o las personas involucradas en esta etapa, lo que sugiere que, en términos generales, la intermediación en la declaración judicial fue bien gestionada, aunque con los retos propios del contexto.

En cuanto a las recomendaciones de los y las NNA para mejorar la experiencia de otros niños, niñas y adolescentes en el proceso de entrevistas videograbadas se centran principalmente en la necesidad de un trato más adecuado y personalizado hacia ellos/as. Se destacó la importancia de que los entrevistadores tengan una preparación específica para trabajar con niños y adolescentes, asegurando un enfoque más cercano y comprensivo, evitando la actitud adulta que puede generar incomodidad. Además, aquellos que han participado en múltiples entrevistas sugieren que sería beneficioso contar con la misma persona para las entrevistas, con el fin de reducir la incomodidad de tener que repetir el proceso ante diferentes profesionales. En cuanto al desarrollo de la entrevista, se recomienda que las preguntas sean formuladas de manera más calmada y comprensible, adaptadas a la edad de los NNA, y que se les brinde el tiempo necesario para procesar y entender las preguntas antes de responder. En general, las sugerencias apuntan a crear un ambiente de mayor empatía y comprensión, garantizando la comodidad y la participación activa de los NNA en el proceso.

Finalmente, en cuanto a la propuesta para ampliar la consulta a otras personas, en primer lugar, en cuanto a los adultos responsables, se reconoce su rol clave en el proceso, dado que suelen ser quienes presentan las denuncias y brindan apoyo emocional a los NNA. Sin embargo, se sugiere que no sean ellos quienes transmitan la opinión de los NNA, sino que compartan su perspectiva desde su rol. Este enfoque podría ser útil en la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas. Además, se destaca que los adultos responsables, especialmente en casos de delitos graves, podrían beneficiarse de ser escuchados, ya que su participación también impacta el bienestar de los NNA. Respecto a los NNA no vinculados con el PMA, en segundo lugar, la propuesta plantea que todos los NNA que participen en entrevistas videograbadas deberían tener la

opción de opinar sobre el proceso. Esto implicaría modificar la manera en que se contactan a los NNA, garantizando que tengan la oportunidad de participar voluntariamente en la consulta. Se sugiere la entrega de un folleto explicativo sobre el proceso, con la posibilidad de registrarse a través de un código QR, asegurando que se respete su derecho a decidir y participando de manera inclusiva. Para coordinar esta ampliación de muestra, se recomienda que la Unidad de Entrevistas Videograbadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos lidere el proceso, con apoyo de los programas de reparación y otros actores relevantes, garantizando así que los NNA reciban el acompañamiento necesario y se minimicen los riesgos de victimización secundaria.

12. ANEXOS

12.1 Protocolo de ética

En toda instancia que considere el levantamiento de información con personas, las consideraciones éticas son esenciales para resguardar los derechos de los y las participantes, lo que supone una serie de dilemas. Más aún, cuando son estudios realizados con y para niños, niñas y adolescentes (NNA), o que contemplan temáticas sobre sus derechos, se añaden elementos adicionales que se deben tener en consideración. En específico, la implementación de los instrumentos de levantamiento de opinión de NNA que han participado del sistema de entrevistas videograbadas, requiere contar con lineamientos que permitan anteponerse a dilemas éticos, y en especial, que velen porque este proceso con espíritu participativo no termine generando victimización secundaria, que es el objetivo de la ley.

Como se indica en la Convención de los Derechos del Niño, las y los NNA tienen derecho a ser escuchados, pero también el derecho a ser protegidos. Esta dicotomía entre la participación de los NNA y su protección debe abordarse mediante los protocolos éticos de la investigación (Ellonen y Poso, 2011), donde se debe buscar resguardar sus derechos a lo largo de la investigación (CP MERG, 2012).

Las ocho reglas éticas mínimas que se tendrán en cuenta durante el desarrollo de las consultas con NNA son las siguientes:

- Participación voluntaria y consentimiento informado
- No inferir daño a los y las participantes
- Seguridad de las y los profesionales que participan de las consultas a NNA
- Respetar tradiciones y expresiones culturales
- Generar igualdad entre quien aplica la consulta y el o la NNA
- Evitar generar expectativas que no sean realistas respecto al proceso de consulta

- Respetar la privacidad del o la NNA en el desarrollo de las consultas
- Asegurar confidencialidad y anonimato del o la NNA
- Evitar mezclar la instancia consultiva con otros espacios del NNA

1. Principios éticos

1.1 Participación voluntaria y consentimiento informado

Según el “Protocolo para la recolección y divulgación de datos sobre niñas, niños y adolescentes” elaborado por UNICEF (2021), el consentimiento de padres o tutores y de NNA participantes es un requisito fundamental de cualquier instancia que se considere propiamente ética por dos razones principales. En primer lugar, la solicitud de consentimiento materializa el debido respeto a la dignidad de las y los participantes y a su derecho a tomar decisiones respecto de los asuntos que les afecten, consagrado en la Convención Internacional de Derechos del Niño. En segundo lugar, la solicitud de consentimiento reconoce que son las y los participantes quienes están mejor posicionados para evaluar los riesgos que implica su participación en cualquier instancia que considere su opinión. Esta última consideración conlleva el derecho del o la participante a desistir de participar en la consulta, o retirarse de ella, independiente del deseo de los padres a participar.

La premisa básica del consentimiento informado es que todos los y las participantes están informados sobre los contenidos y el objetivo de la instancia y sean libres de elegir si quieren participar (Scheyvens, 2014). Así, en este proceso de levantamiento de opinión se requerirá del consentimiento informado de los y las NNA, donde se explicitará el propósito de su participación en la consulta, su importancia, duración y descripción, posibles riesgos y disconformidades, posibles beneficios, cómo se asegurará el anonimato y confidencialidad, y cómo se puede poner en contacto con el equipo a cargo de las consultas. Por otro lado, se recalcará que la participación es voluntaria, que no hay castigos o pérdidas de beneficios por no querer participar, y que pueden retirarse cuando lo deseen. Además, se les mencionará que para el análisis de la consulta se necesita grabarlas en audio para luego transcribirlas, pero que estos serán eliminados al finalizar el proceso de consultas.

En el caso de niñas y niños, aun cuando no puedan legalmente decidir su participación en investigaciones y estudios, de todas maneras, se debe contar con su ‘asentimiento’ que, al igual que el consentimiento informado, debe ser un acto explícito (verbal o escrito). UNICEF define el asentimiento como la voluntad de personas que legalmente no tienen suficiente edad como para dar su consentimiento informado para participar en una investigación, pero que tienen la edad suficiente como para entender y comprender correctamente lo que se les propone, los riesgos, beneficios y actividades.

Se debe destacar que tanto en los documentos de terreno (consentimientos y asentimientos informados) como en las capacitaciones a quienes aplicarán las consultas, se resaltarán la importancia de que la participación de NNA sea transparente, voluntaria e informada. Esto quiere decir que entiendan a cabalidad el contexto de su participación y se sientan confiados e informados (Defensoría de la Niñez, 2019). Para esto se aplicará un consentimiento informado pensando en el contexto social y la edad de los NNA, con un lenguaje simple y cercano para que puedan tomar una decisión informada, buscando no perpetuar diferencias en jerarquías de poder adulto-NNA (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016). También, se considerará que en esta instancia es crucial generar un ambiente de confianza para que las y los NNA se sientan con la capacidad de decir que no y ser honestos (Guerrero & Rojas, 2016). Por último, se les recalcará que la consulta no es una prueba o espacio de evaluación y que no hay respuestas correctas o incorrectas (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016).

Otra estrategia para resguardar la participación voluntaria de las y los NNA será que se dejará claro a las y los profesionales involucrados en la ejecución del proceso de consultas que deben prestar especial atención a señales o lenguaje no verbal en que NNA demuestren no querer participar, como evitar el contacto visual, responder de manera silenciosa o disruptiva, entre otras (CP MERG, 2012; Defensoría de la Niñez, 2019). Por otro lado, en el momento en que se aplique el consentimiento informado se intentará, si al NNA le acomoda, que esté solamente la profesional que realizará la consulta, de manera de evitar la posibilidad de ser obligados por sus padres u otros adultos responsables. En conclusión, se debe buscar que el consentimiento sea un acto explícito, bajo una decisión completamente informada y comprendida, voluntario y sin coerción alguna, y renegociable durante todo el proceso de la consulta (CP MERG, 2012).

Tanto el consentimiento como el asentimiento informado se pueden encontrar en el Anexo 1.

1.2 No inferir daño a los y las participantes

Esta regla es particularmente importante cuando participan NNA, pues hay potenciales riesgos asociados al levantamiento de opinión, como que un NNA recuerde experiencias o sentimientos estresantes o traumáticos, o que se detecte algún caso de abuso (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004). Para estas situaciones se ofrecerá la posibilidad, siempre y cuando el o la NNA así lo manifieste, de que algún adulto/a responsable le acompañe durante la consulta como figura de apoyo. Adicionalmente, en los siguientes apartados se expondrán los protocolos a activar y también arreglos para contactar a consejeros/as u otro tipo de apoyo emocional de ser requerido.

Si se detecta algún caso de abuso, donde la profesional identifique que un o una participante sufre de maltrato, en las capacitaciones a realizar se debe dejar claro que no se tomarán medidas individuales ni impulsivas, y que se debe seguir estrictamente el protocolo elaborado para ello. Dicho protocolo fue elaborado y su contenido acordado en conjunto con la contraparte técnica del MINJUDH, y los Comités de Ética y Especialistas de la investigación asociada a la construcción del presente manual, y su contenido refiere a cómo se debe actuar en estos casos según las leyes que rigen en el país respecto a la denuncia de maltrato y/o abuso de NNA (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004). Esto se discutirá con mayor detalle más adelante en el apartado de Detección y sospecha de abuso.

De esta manera, se procurará la adopción de las medidas necesarias para que la investigación se realice en un ambiente adecuado para NNA, y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.

1.3 Seguridad de las y los profesionales que participan de las consultas a NNA

Otro de los principios a ser considerado en la aplicación de las consultas refiere a garantizar la seguridad de las y los participantes, como se ha discutido, pero también del equipo de profesionales a cargo de realizar las consultas. Por ello, se recomienda que las profesionales a cargo de aplicar las consultas estén protegidas mediante un seguro, donde debe existir una preocupación tanto por su seguridad física, como su salud mental y emocional (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004). Esto va en la línea de los requerimientos del Comité de Ética de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que planteó ciertas exigencias de seguridad para la ejecución de las consultas.

1.4 Respetar tradiciones y expresiones culturales

Para que la participación sea respetuosa, se tendrán en cuenta las distintas formas de relación entre quienes aplican la consulta y las y los participantes, considerando los comportamientos entre adultos y NNA de cada contexto en donde se lleve a cabo la consulta, así como de dónde provienen los y las participantes. Es decir, se tomarán en consideración las características locales, prácticas culturales, situaciones de discapacidad y nivel socioeconómico (CP MERG, 2012; Defensoría de la Niñez, 2019; Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016).

1.5 Generar igualdad entre quien aplica la consulta y el o la NNA

Se intentará en todo momento, al tratar con los y las participantes NNA, generar un ambiente de igualdad al momento de la consulta, donde existirá una preocupación por utilizar un lenguaje fácil de comprender, libre de conceptos complejos o científicos. Esto es especialmente importante al tratar con NNA, donde se intentará llevar un enfoque sensible a las formas de comportamientos y pensamientos de los mismos, es decir, seguir sus ritmos, sus palabras y sus apreciaciones. Además, será de suma importancia intentar disminuir la jerarquía entre quien realiza la consulta y NNA, tanto en términos de edad como también según género, raza, necesidades especiales y nivel socioeconómico, buscando que estas diferencias no sean un impedimento a la expresión de NNA (CP MERG, 2012; Defensoría de la Niñez, 2019; Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016).

1.6 Evitar generar expectativas que no sean realistas respecto al proceso de consulta

Se debe ajustar las expectativas en relación a acciones futuras de programas o del proceso judicial, dejando claro tanto a NNA como a posibles adultos/as que acompañen su participación, de que la participación en la consulta no tiene efectos en procesos judiciales ni acciones de instituciones públicas. Además, se debe procurar cumplir y seguir concretamente lo que se expresó que se haría con la consulta, por ejemplo, no se les debe entregar más elementos que los incentivos acordados previamente, no se debe prolongar la consulta más allá del tiempo declarado en la incitación a participar, etc. (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004).

1.7 Respetar la privacidad del o la NNA en el desarrollo de las consultas

Para esto, es importante el proceso del consentimiento informado, pero también, en el caso de los NNA, es clave la forma en que se aplican los instrumentos de recolección de datos. Además, no se debe indagar más o no preguntar temas sensibles cuando los y las participantes adultos y NNA no quieren o no prefieren (Ennew & Plateau, 2004).

1.8 Asegurar confidencialidad y anonimato del o la NNA

La confidencialidad y anonimato de las y los participantes son elementos que se deben asegurar antes, durante y al finalizar el proceso de consulta (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016). Así, el equipo a cargo debe ser cuidadoso con ciertas situaciones que se pueden presentar, tales

como que los padres y/u otro adulto responsable quiera saber qué respondió el o la NNA, que profesionales quieran compartir lo que vieron debido a la carga emocional, el compartir los datos con otros proyectos o dentro del mismo, que instituciones o individuos vinculados al mundo legal quieran acceder a la información, y que investigadores se sientan en la obligación de compartir la información debido a la sospecha o detección de un caso de abuso o maltrato. Esto último estará detallado en el próximo apartado y en el documento de confidencialidad que firmará cada profesional involucrado en el proceso de consulta de NNA (CP MERG, 2012).

Otro aspecto importante para garantizar la confidencialidad y anonimato tiene que ver con el lugar en donde se recolectará la información. Se deben buscar lugares privados donde las y los participantes se sientan cómodos y seguros (Ennew & Plateau, 2004). Se evitarán lugares en donde se puedan sentir expuestos, como sus domicilios o colegios.

Así, se buscarán lugares que tengan como características mínimas:

- Que resguarde la seguridad del o la NNA.
- Que sea confortable y acogedor.
- Que tenga una ubicación de fácil acceso para los NNA y sus familias.
- Que se accesible mediante transporte público.
- Que las ventanas y paredes aseguren la privacidad de la consulta.
- Que asegure que el NNA no tendrá contacto con ninguna persona adulta más que la consultadora, a menos que el o la NNA solicite y prefiera lo contrario.
- Que el espacio permita a un adulto acompañar al NNA si este último lo desea.
- Que cuente con baño y agua.
- Que tenga buena luz y temperatura.

Por último, también se asegurará la confidencialidad y anonimato mediante el cuidado de sus identidades al momento de la recolección de datos y de la publicación de éstos (CP MERG, 2012; Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016). Al momento de realizar publicaciones de la investigación, se podrán utilizar pseudónimos y se les debe pedir consentimiento y asentimiento a los NNA y adultos responsables para utilizar los productos generados (como dibujos, fotografías) (Ennew & Plateau, 2004).

1.9 Evitar mezclar la instancia consultiva con otros espacios del NNA

En línea con el principio de no generar expectativas, es importante tener consideraciones éticas en caso de que la profesional de la consulta conozca al ni-

ños, niña o adolescente (situación posible considerando que los profesionales a contratar son personas con experiencia en trabajo con niños/as que han sufrido vulneraciones). En primer lugar, es fundamental que la profesional sea explicativa y enmarque la separación del espacio de la consulta del otro espacio del cual conoció al niño o niña previamente. Así como al momento de realizar la consulta se debe procurar no mezclar las instancias, evitando expandir la consulta a otro tipo de intercambio social. Por último, se debe poner énfasis en el resguardo de la confidencialidad, evitando compartir información de la consulta con otros espacios del niño o niña.

2. Identificación de necesidad de apoyo a NNA

Como se mencionó anteriormente, el manual incorpora un protocolo en caso de que se detecte un caso de maltrato o vulneración o una situación de vulnerabilidad donde se considere que un participante NNA deba ser derivado a algún servicio social o que deba ser trasladado por su seguridad. Se deben considerar todos los resguardos que aseguren que las y los NNA que participen en el estudio tengan los soportes o redes necesarias frente a desestabilidad emocional o develación. Es muy relevante considerar que se debe verificar si la o el NNA se encuentra o no actualmente participando de algún programa de atención y/o reparación a fin de evitar la sobre intervención por derivación.

Esto es especialmente importante teniendo en cuenta que este aspecto entra en conflicto con el principio de confidencialidad, donde la denuncia sería la única ocasión en donde se permita quebrantarla (CP MERG, 2012; Ennew & Platteau, 2004). Para fines de la ejecución de consultas, la cláusula de confidencialidad se podrá romper en el caso de que se deba activar este protocolo debido al riesgo de la seguridad del o la participante, pues es deber del equipo a cargo velar por su integridad física y emocional.

En este contexto, se establecen dos tipos de soporte, denominados apoyo pasivo y apoyo activo.

Apoyo pasivo: es aquel donde él o la NNA que participa en la consulta puede solicitar apoyo y soporte a raíz de consecuencias psicológicas o emocionales directa de su participación en la consulta. Para ello, se sugiere contar con medios de fácil acceso y diversos con el equipo a cargo de las consultas como, por ejemplo, número de contacto telefónico, teléfono de contacto para mensajes de WhatsApp y correo electrónico. Los canales de contacto deben llegar a plataformas amigables y ejecutivas, donde las personas reciban: 1) Apoyo directo para los efectos que el estudio pudo generar en las y los NNA; 2) Guía para derivación rápida a espacios de atención.

Apoyo activo: en caso de que la consultora identifique que la consulta generó algún tipo de afectación, el equipo a cargo de la consulta tendrá 2 semanas para contactar a las o los adultos a cargo del/la NNA vía telefónica para monitorear si los instrumentos e instancias causaron efectos negativos. En el caso de adolescentes que participan sin un adulto/a de por medio, así como aquellos que no mostraron indicios de efecto nocivos de la consulta, no se les volverá a contactar ya que podría ser considerado invasivo, pero en el primer contacto se les entregará información de pasos a seguir en caso de que se presente algún malestar. Así, si hubiera algún NNA afectado/a por su participación, debe ser derivados a los mismos canales que se consideren en la estrategia de apoyo pasivo, los que se describen en los siguientes apartados.

A continuación, se presenta un protocolo de pasos a seguir en caso de revelación o sospecha de abuso, el que debe ser revisado durante la capacitación realizada a todas las personas que realicen consulta a NNA.

Cabe destacar que los adolescentes, niños/as y adultos a cargo firmarán un consentimiento informado, cuya copia quedará a su disposición para acceder a información y contactos del equipo que ejecuta la consulta. Además, los contactos y lugares de derivación se encuentran en un listado al final de este apartado, y también en los anexos, hoja que se tendrá impresa y a disposición del participante en la consulta. Esta deberá ser entregada a cada participante, especialmente a adolescentes que no tengan la compañía de un o una adulta responsable, para que puedan tener algún contacto en caso de malestar emocional o revelación de vulneraciones, en cuyo caso se derivará al Programa Mi Abogado.

2.1 Situación de contingencia durante la aplicación

Se entenderá por esta situación cuando el o la NNA que esté siendo consultado/a experimente y/o exprese una situación de desborde o malestar emocional. Las acciones que se deben seguir son las siguientes:

Al comienzo de la consulta se debe explicar a todos y todas las participantes que pueden dejar de participar en cuanto lo deseen, sin necesidad de justificaciones. Esta información se explicitará en el asentimiento/consentimiento informado que deberá firmar la persona antes de comenzar.

Se debe explicitar a los y las participantes y adultos a cargo (en caso de aplicar) sobre los canales de comunicación con el equipo a cargo de las consultas: contacto de la coordinadora de terreno, y datos de contacto de ayuda institucional que se pueden encontrar en los anexos, hoja que deberá estar impresa para pasársela a los/as participantes y adultos/as a cargo en caso de aplicar.

Ante una situación de malestar emocional, la consultora deberá detener la aplicación inmediatamente y contener al/a la NNA. No se debe retomar más la consulta, a menos que el/la participante exprese de manera clara y voluntaria el querer continuar.

La consultora deberá poner a disposición del participante y adulto involucrado en el proceso, el contacto del equipo de terreno, en caso de dudas en torno a la consulta y su participación en él.

La consultora dejará registro del episodio en la bitácora de registro de terreno y se lo informará a través del canal regular de monitoreo al equipo de investigación: a la coordinadora de terreno, quien recibirá estos reportes y estará a cargo de dar aviso a la contraparte técnica, al resto del equipo a cargo y ver lineamientos a seguir (contactar adulto/a a cargo para avisar de la situación, en caso de que aplique). Los o las consultoras emitirán reportes semanales para informar respecto de situaciones de esta índole al equipo de terreno del estudio.

2.2 Requerimiento de atención – orientación

Se entenderá por esta situación cuando el o la NNA participante exprese de manera proactiva que quiere conversar con algún profesional para recibir apoyo o ayuda psicológica, ya sea directamente diciéndole a la consultora o enviando un correo a la coordinadora (que aparece en el consentimiento/asentimiento informado), tanto en ese momento como en los días posteriores al encuentro. También aplica cuando la consultora presencie una situación puntual donde el o la participante se vea tensionada por falta de redes de apoyo. Es importante que estas acciones se lleven a cabo desde una perspectiva de observación, no de intervención. Las acciones para seguir en estos casos son las siguientes:

La consultora debe realizar una consejería, registrará los datos del o la NNA y completará la bitácora de terreno

Luego, deberá informar a la coordinadora de terreno para definir los pasos a seguir: notificar al equipo del Programa Mi Abogado solicitando el apoyo para poner en contacto al adulto involucrado en el proceso con vías mediante las cuales pueden contar con apoyo según sea el caso.

De todas formas, la consultora deberá entregarle al adulto/a acompañante o al adolescente la hoja con los contactos para recurrir a alguna ayuda, la que tendrán impresa en el momento de la consulta y que se presentan en el Anexo 1.

2.3 Sospecha de situación de maltrato

Se entenderá por esta situación cuando la consultora sospeche de una situación de maltrato físico o psicológico, negligencia, intento y/o abuso sexual, y cualquier otro hecho que revista carácter de delito hacia un NNA. En este caso, la persona a cargo de realizar la consulta no está autorizada a consultar ni indagar en más información respecto a la situación, sino que deberá ponerse en contacto con la coordinadora de terreno, quien entregará las orientaciones respecto a las acciones a seguir. Además, la consultora deberá dejar registro del incidente en la bitácora de terreno.

2.4 Develación de caso de abuso o maltrato

Una situación importante que puede surgir al recoger información relacionada directa o indirectamente con vulneraciones graves que involucra a NNA, es que se puedan develar y/o relatar vulneraciones en el pasado o en la actualidad. Se entenderá por esta situación cuando el o la participante reporte verbalmente a la consultora algún hecho en el que se declare una situación de maltrato físico o psicológico grave, negligencia, intento y/o abuso sexual, y cualquier otro hecho que revista carácter de delito (sobre sí mismo/a o sobre otro/a NNA, distinto al caso por el cual participó de las entrevistas videograbadas).

Si con ocasión de la consulta, el o la NNA señala antecedentes que hicieran presumible la comisión de un delito de aquellos contemplados en la ley u otro tipificado en el Código Penal, desde el momento de la develación, el o la profesional a cargo de la consulta se pondrá en contacto con la Coordinadora de terreno quien se ceñirá a lo previsto en el artículo nº4 de la Ley Nº21.057, así como al protocolo letra a) de dicho cuerpo legal, y deberá poner los antecedentes en conocimiento del encargado de caso del Programa Mi Abogado por la forma más rápida posible y por la vía más expedita para que este haga la denuncia. Así mismo, una vez realizada dicha comunicación, se tomará contacto con la contraparte técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Luego, en un plazo de 24 horas, se debe hacer seguimiento a la denuncia interpuesta y las derivaciones que sean necesarias para resguardar la protección del NNA, consultando en el Programa Mi Abogado.

Así, se presentan las acciones a seguir por el o la profesional que aplica el instrumento, al respecto deberá tener presente las siguientes directrices en su interacción con un NNA que devela los hechos:

- Consultar al niño, niña o adolescente, si desea conversar de manera privada lo que está relatando. Acoger y escuchar al niño, niña o adolescente en función de su edad, etapa del desarrollo y estado emocional.

- Transmitir confianza, tranquilidad y seguridad, otorgando un trato digno y respetuoso, actuando serenamente, evitando mostrarse afectada/o u sorprendido/a.
- Resguardar la intimidad y privacidad del/a NNA y asegurar la confidencialidad de la información que está proporcionando, informándole que la conversación será privada y personal, pero que se buscará ayuda con otras personas para protegerla/o (este quebrantamiento del principio de confidencialidad está explícito en el consentimiento/asentimiento informado, donde se les informa que en caso de que su integridad se vea afectada deberán romper este principio para protegerlo).
- Escuchar con atención, sin presionar, ni interrumpir su relato, respetando su silencio y ritmo para contar su experiencia, sin exigir más información o sugerir respuestas, ni cuestionar lo que se está relatando.
- No preguntar detalles de lo sucedido para obtener más información sobre los hechos o los participantes, ni solicitar al NNA que muestre sus lesiones o evidencia (por ejemplo, conversaciones en redes sociales), ya que ésta es función de los organismos policiales y judiciales.
- No cuestionar, criticar, hacer juicios o responsabilizar a el/la niño, niña o adolescente por lo que está relatando. Evitar realizar comentarios sobre la familia y/o presuntos partícipes.
- Dar respuestas claras y específicas que brinden seguridad y tranquilidad al NNA, siendo sincera/o en todo momento. No hacer promesas.
- Disminuir al mínimo la cantidad de personas o integrantes de la institución que se comunican con el/la NNA, debiendo informar esta situación a la coordinadora de investigación, quien se contactará con el Programa Mi Abogado para que se interponga la respectiva denuncia. Habiendo tomado conocimiento de la denuncia, la coordinadora de investigación comunicará estos hechos a la contraparte técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Señalar las posibles acciones a seguir, explicando tranquila y claramente los pasos que vienen a continuación, se le debe explicar que éste no es un tema que tú puedas guardar en secreto, como, por ejemplo: “ahora voy a informarle a un abogado/a lo que me contaste. Él/ella tomará las medidas necesarias para protegerte”.
- Es vital considerar que aun cuando la develación tuviere lugar en el contexto de una instancia de confianza, no es atribución del profesional, in-

dejar o preguntar detalles, sino más bien debe tomar una posición activa de escucha para luego orientar y/o acompañar en los procedimientos siguientes, a fin de no contaminar los relatos y sobre todo evitar la victimización secundaria.

- Recordar que la participación del/a NNA siempre es voluntaria, esto quiere decir que no se le puede obligar a realizar la denuncia ni a participar del proceso. Indicar al niño, niña o adolescente que, si lo desea, puede realizar la denuncia y que en ese caso se le acompañará en dicho proceso.
- Una vez terminada la conversación, la persona quien recibió la develación, deberá consignar por escrito de manera textual y sin agregar interpretaciones personales, las manifestaciones verbales y conductuales que efectuó de forma espontánea y voluntaria el/la NNA, recomendándose realizar este registro inmediatamente después de la recibida la develación.
- Enviar dicho informe de forma inmediata (el mismo día de la develación) por correo electrónico, dirigido a la persona encargada de la Coordinación del terreno, quien enviará la información en conjunto a la contraparte técnica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en un plazo máximo de 24 horas desde tomado conocimiento.

2.5 Riesgo e ideación suicida

Esta situación refiere a cuando la consultora pesquise que el o la participante tiene ideaciones o riesgo de suicidio, ya sea porque el mismo/a participante lo reporta como porque el o la profesional lo pesquiza a través de la conversación. Frente a esto, los pasos a seguir son:

- Acoger y escuchar al niño, niña o adolescente en función de su edad, etapa del desarrollo y estado emocional.
- Transmitir confianza, tranquilidad y seguridad, otorgando un trato digno y respetuoso, actuando serenamente, evitando mostrarse afectada/o u sorprendido/a.
- Resguardar la intimidad y privacidad del/a NNA y asegurar la confidencialidad de la información que está proporcionando, informándole que la conversación será privada y personal, pero que se buscará ayuda con otras personas para protegerla/o.
- Una vez terminada la conversación, la persona quien recibió esta infor-

mación deberá acudir a la encargada de caso del Programa Mi Abogado y contarle la situación para que exista un apoyo rápido y efectivo frente a esa situación.

- Posteriormente, la/el profesional debe registrar lo sucedido e informar lo antes posible a la coordinadora de terreno.

12.2 Planificación de consultas

Para la preparación del terreno se requiere de distintos hitos que van desde la coordinación con instituciones involucradas, como el reclutamiento de profesionales y la selección de casos de NNA a consultar. Estos hitos y sus detalles se presentan a continuación.

I. Coordinaciones con instituciones

La evaluación de la ley de entrevistas videograbadas requiere del apoyo y coordinación con instituciones intervinientes del proceso como el Poder Judicial, el Ministerio Público y el Programa Mi Abogado. Estas coordinaciones deben realizarse con antelación al levantamiento para así contar con su apoyo y un periodo de terreno extenso. De todas formas, la recomendación principal es trabajar con el Programa Mi Abogado, pues durante el plan piloto las coordinaciones fueron eficientes y se contó con un apoyo muy importante por parte del equipo, además de que tienen una cercanía con los y las NNA que facilita el contacto y la participación en un entorno conocido y seguro para ellos y ellas. Las principales coordinaciones que deben establecerse son las siguientes:

- Se recomienda que la coordinación con PMA, en primera instancia, se establezca por medio de la Unidad de EVG, con el fin de presentar a los equipos de trabajo, establecer lineamientos para la planificación de la consulta, y recoger cualquier tipo de información que pueda contribuir a mejorar el proceso de consulta para NNA. Para ello, la entidad encargada de realizar el proceso de consulta se coordine preliminarmente con la Unidad de EVG para sostener una reunión inicial con la participación de profesionales de dicha unidad, profesionales del PMA, y el equipo a cargo del levantamiento de opinión de NNA. En esta instancia se recomienda, además, establecer un canal de comunicación directa entre la entidad ejecutora y el PMA, a fin de facilitar la comunicación y gestión de casos durante el proceso.
- Se recomienda que las consultas se lleven a cabo en las dependencias del PMA, por lo que las coordinaciones iniciales deben contemplar el análisis y definición del lugar apropiado para ello. Sin embargo, también

debe considerarse que dichas dependencias, en ciertas regiones, sólo se instalan en una comuna, lo que dificulta el acceso de quienes viven en lugares más alejados. En el caso de NNA que no puedan movilizarse hacia estas dependencias, se debe considerar el uso de otro espacio. Para su definición, es importante que se cuente con ciertos estándares básicos de privacidad y comodidad, y para ello se priorizará que esta se realice en la consulta de la psicóloga a cargo de realizar la consulta. En caso de que esta posibilidad no se pueda realizar, se recomienda analizar el caso con PMA, evaluando redes institucionales en la zona que puedan habilitar una oficina, arriendo de box, o espacios propuestos por la consultora, con previa evaluación mediante contenido audiovisual de que cumpla con las condiciones óptimas.

Posteriormente, a medida que avancen las gestiones de la ejecución de las consultas, se van estableciendo nuevas coordinaciones que serán descritas más adelante. En esta primera instancia, no obstante, se deben coordinar algunos elementos que permitirán desarrollar las siguientes etapas, y corresponde al menos a los siguientes:

- Solicitud de base de datos con los casos que potencialmente podrían participar de la consulta
- Definición de fechas aproximadas para la ejecución de las consultas
- Gestión de disponibilidad de lugares en donde realizar las consultas con NNA.

II. Reclutamientos profesionales

El reclutamiento de los y las profesionales a cargo de la aplicación de las consultas debe realizarse bajo un estricto protocolo de terreno en donde los profesionales tengan como perfil:

- Profesional de género femenino
- Formación en psicología clínica infanto-juvenil acreditada
- Experiencia comprobable en trabajo con NNA vulnerables

Para esto, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos debe realizar un proceso de licitación para contar con psicólogas que realicen las consultas en las regiones que anualmente se definan para el levantamiento de opinión de NNA.

Las profesionales que sean reclutadas y seleccionadas para realizar las consultas deben participar de una jornada de capacitación, la cual debe cumplir con ciertas características para garantizar el ejercicio de derechos de las y los NNA, junto con la calidad del levantamiento de información. Como mínimo, la instancia de capacitación debe contar con los siguientes elementos:

- Tener una duración mínima de media jornada
- Presentar los objetivos de la Ley N°21.057
- Presentar los objetivos del proceso de consultas a NNA
- Revisar en detalle el protocolo de ética y situaciones adversas en el terreno
- Revisar en detalle protocolo de aplicación y contacto de NNA
- Establecer mecanismos de sistematización de información recolectada
- Establecer mecanismos de coordinación y seguimiento del desarrollo del terreno
- Contar con espacio para resolver dudas por parte del equipo de profesionales.

Debido a que las psicólogas que realizarán las consultas se distribuyen en diversas regiones a lo largo del país, la jornada de capacitación debe realizarse en formato remoto, asegurando que en la instancia estén presentes todas las profesionales. Por otra parte, cabe destacar que dicha jornada de capacitación debe ser organizada y dirigida por el equipo a cargo de ejecutar el proceso de consultas. No obstante, es esencial la participación de del equipo de la Unidad de EVG para la presentación de la Ley N°21.057 y otros contenidos que sean pertinentes y necesarios para la aplicación de la consulta.

12.3 Protocolo de aplicación

A continuación, se presenta el protocolo de aplicación de la consulta, el que contiene los pasos a seguir tanto para contactar a las y los participantes del levantamiento, como para su desarrollo.

Protocolo de contacto

Se propone que el procedimiento de contacto opere ejecutando una a una las siguientes acciones:

- a. Un/a encargada del PMA toma contacto con los NNA seleccionados. El discurso de contacto se puede encontrar en los anexos. Se debe intencionar y priorizar el contacto directo con NNA, y en caso de no obtenerlo comunicarse con la madre, padre o cuidador/a de las y los NNA seleccionados.
- b. En dicho contacto, le explicará acerca del estudio y le hará la invitación a entregar su opinión en la consulta que se coordinará para tal efecto. En concreto, se hará la invitación, se le explicará de qué se trata la instancia, cómo funciona y aspectos formales de la instancia: es una consulta presencial, en la oficina del Programa Mi Abogado (en los caso qua así sea, en caso de que por distancia sea en otro lugar se le comunica que se le

entregará la dirección una vez determinado el lugar), será en una sala privada, el carácter de la consulta es confidencial, entre otras indicaciones. Es importante dar el espacio para que tanto el adulto responsable como el NNA lo conversen y decidan de la manera que ellos determinen y el/a encargada del PMA vuelva a tomar contacto con ellos para agendar efectivamente la consulta.

- d. La consulta se realizará en las oficinas del Programa Mi Abogado, donde la psicóloga procederá a explicar nuevamente los objetivos del estudio y a leer el consentimiento y asentimiento informado tanto al NNA como al adulto que concurra con ellos (en el caso de niños/as no adolescentes, es decir, que no tengan entre 14 a 17 años), solicitando las firmas correspondientes. Se le entregará una copia al participante o adulto/a cargo, y otra será para el equipo de investigación. Esto, permite cuidar que el/la participante tenga la posibilidad en al menos dos momentos para expresar su voluntad de participar en el estudio (en la llamada y en la consulta misma), además de asegurarle que puede interrumpir su participación si así lo requiere en cualquier momento, cuidando la voluntariedad de la participación (Guerrero & Rojas, 2016). Asimismo, la psicóloga aprovechará esa instancia para nuevamente evaluar la voluntariedad y la disposición emocional del NNA para participar de la consulta. En caso de existir ambas, se procederá a realizar la consulta. En caso contrario, esta no se realizará.
- f. En el caso de que el/la NNA lo solicite y prefiera, podrá entrar a la sala de consulta con su adulta/o acompañante como apoyo emocional.
- g. En uno u otro escenario se hará entrega de una retribución por haber concurrido ante el o la psicóloga, además de un reembolso por la movilización y la disposición de una colación en caso de que el/la participante quiera comer o beber algo. Si durante el desarrollo de la consulta esta debe interrumpirse por haber cesado el consentimiento del NNA para seguir participando de ella o porque no se mantienen las condiciones emocionales requeridas para su adecuado desarrollo, el o la psicóloga a cargo pondrá término a esta, haciendo igualmente entrega de la retribución y el reembolso.

Finalmente, se tomarán un conjunto de resguardos para asegurar la privacidad y confidencialidad de los datos recogidos y la identidad de los NNA contactados. Tanto el equipo de investigación como los profesionales psicólogos que lleven a cabo las consultas suscribirán compromisos de confidencialidad que les impida dar a conocer informaciones sensibles de las personas contactadas en el marco de este estudio. Durante el periodo de levantamiento y análisis de la información, los registros escritos y de audio del estudio serán conservados en computadoras bajo una contraseña que solo será conocida por el equipo de investigación.

2. PROTOCOLO DE APLICACIÓN: CONSIDERACIONES PREVIAS A LA APLICACIÓN DE LAS CONSULTAS

a. Preparación trabajo en terreno

Posterior a la instancia de capacitación, los y las profesionales encargadas de aplicar las consultas a los niños, niñas y adolescentes deberán contar con una serie de insumos que le permitirán realizar el trabajo en terreno. Estos insumos se dividen en documentos (para el uso del/la profesional) y materiales (para las y los NNA), y se detallan a continuación:

Documentos
Consentimientos informados
Asentimientos informados
Folleto información de ayuda
Pautas de consulta según tramos de edad
Pautas de consulta según tramos de edad y si tiene alguna discapacidad cognitiva o física (auditiva o visual).
Tarjetero de emociones
Grabadora de voz o celular con grabadora de voz

Materiales
Agua o jugo
Dulces o galletas
Dibujos u hojas para dibujar
Lápices de colores
Plasticinas
Retribución (regalo)

Dichos insumos serán provistos por el equipo de investigación, haciéndolos llegar vía encomienda, o a través de otro medio a convenir. Aquellos gastos realizados por el o la profesional serán posteriormente reembolsados, siempre y cuando se presenten comprobantes a través de plataforma de registro del terreno (revisar en apartado de Coordinación con equipo).

b. Coordinación con Programa Mi Abogado (PMA)

La coordinación de las consultas se realizará a través de una o más profesionales del Programa Mi Abogado, quienes harán el contacto con las y los NNA y sus adultos/as responsables, y proveerán el espacio para llevar a cabo las consultas. Los pasos a seguir son los siguientes:

- El o la psicóloga deberá coordinar con el o la profesional del PMA los días y horarios disponibles en las dependencias del programa para hacer las consultas. Luego, el o la psicóloga deberá establecer su propia disponibilidad para consultar a las y los NNA. Esta coordinación se debe realizar previo al contacto con las y los NNA, ya que al momento del contacto debe ofrecer opciones de días y horarios para las consultas, ajustándose a la disponibilidad de los propios NNA y sus adultos/as responsables en caso de que corresponda.
- Profesional del PMA contacta a las o los NNA y/o sus adultos/as responsables, a partir de un listado de casos previamente seleccionado por el equipo de investigación. A través de un llamado telefónico, visita o reunión (a definir por cada profesional), presentará el estudio. Se deberá acordar el día y horario para realizar la consulta, e informar al/la psicólogo/a que aplicará la consulta.
- El o la profesional del Programa Mi Abogado informará al/la psicólogo/a la cita acordada con el/la NNA y/o su adulto responsable.
- El día de la consulta, el o la psicóloga deberá resolver las dudas y consultas que pueda tener el o la NNA y/o su adulto/a responsable, por lo que debe tener a mano el Protocolo de ética y Manual de aplicación en caso de necesitar información del estudio. Adicionalmente, el o la psicóloga deberá señalar que el o la NNA puede participar de la consulta acompañado/a de su adulto/a responsable, pero que este/a no podrá contestar en su lugar, ya que lo que importa es conocer su opinión al respecto.

c. Consideraciones para aplicación de consulta a NNA

Antes de la consulta

- En caso de que acompañe el adulto, hay que hacer la prevención de que no debe interrumpir al niño/a, ni responder por él/ella.
- Las pautas de consulta poseen tres tipos de texto: instrucciones, discursos y preguntas guía. Las instrucciones corresponden a indicaciones para que el o la profesional las considere previo a la consulta o a ciertos momentos clave de ella, y se presentan a través de recuadros en cursiva, o pequeños textos entre paréntesis y cursiva. Los discursos corresponden a textos que deben decirse a las y los consultados, lo más parecido posible a como está escrito, y se indica en letra negrita. Finalmente, las preguntas guía se presentan a través de listados, y corresponde a las consultas que deben realizarse a los niños y niñas, adecuándolas a cada caso para facilitar su comprensión, pero conservando el objetivo de la pregunta.
- Es importante, tener claridad según la edad o si posee algún tipo de discapacidad saber qué tipo de instrumentos se utilizarán, están información debe ser previamente conversado con Programa Mi Abogado3.

Durante la consulta

- En los tramos de edad más pequeños (Pautas 1 y 2), se permite que el niño o niña utilice dibujos o plastinas para responder a las preguntas. Si el o la niña elige este medio para expresarse, pedirle expresar con palabras lo que representó.

Después de la consulta

- Tener presente que se tendrá que elaborar manuales para el levantamiento de opinión, por lo que se pide tomar notas de campo al final considerando: formulación alternativa de preguntas, desarrollo de la instancia, observaciones generales. Estas observaciones deberán ser sistematizadas al finalizar las consultas en el Google Drive.

d. Coordinación con equipo investigador

A modo de reportar el trabajo en terreno y llevar registro de lo que ocurra durante el contacto y aplicación de las consultas, los y las psicólogas deberán registrar diariamente los avances que se realicen. En la Plataforma Google Drive,

previamente habilitada para cada profesional del equipo, se deberá completar la información requerida en tres ámbitos asociados a tres carpetas, los que se detallan a continuación.

Registro de casos

En la primera carpeta el o la psicóloga encontrará una planilla de Excel en el que se indican los casos seleccionados para la consulta junto con información que deberá completar a medida que avance con el trabajo en terreno. Esto se divide en Reporte contacto inicial y Reporte consulta, en donde deberá detallar información respecto a fechas de contacto, respuesta, motivos para no participar, si ha entregado documentación requerida, etc. Al final, se encuentra la opción de dejar observaciones respecto a la aplicación de las consultas, en donde el o la psicóloga puede sugerir redacción de preguntas, condiciones del entorno, u otros comentarios respecto a la aplicabilidad de la encuesta.

Dicho sistema de registro debe contener al menos la siguiente información:

ID	N contacto	Fecha contacto	Mate- rial de apoyo	Caracte- rísticas materias- les	¿Se contacta con adulto/a responsable?	¿Acepta participar?	Si no acepta ¿Qué motivos señala?	¿Se contacta con NNA?	Otras obser- vaciones (en base a preguntas guía)
001	1								
	2								
	3								

Las preguntas guía para las observaciones a registrar son las siguientes:

- ¿Hubo alguna reacción destacable de los niños? (ej., dudas, entusiasmo, miedo, curiosidad)
- ¿Qué comentarios o preguntas hicieron?
- ¿El material pareció ayudar en la comprensión de la actividad?
- ¿Hubo algún desafío en el proceso de convocatoria?
- ¿Algún aspecto que facilitó la aceptación o rechazo de la invitación?
- ¿Qué elementos de la convocatoria deberían ajustarse o mejorarse en futuros procesos?
- Otras observaciones generales

Insumos consulta

En la segunda carpeta, el o la psicóloga deberá subir los audios y consentimientos/asentimientos firmados por las o los participantes, indicando las siglas de nombre del/la NNA a quien se realizó la consulta.

Sugerencias de mejores tras la implementación del protocolo de aplicación

- Se recomienda que el equipo PMA establezca como práctica estándar el contacto con el NNA o su cuidador el mismo día de la consulta. Esto permite identificar de manera temprana situaciones imprevistas que puedan impedir la asistencia, lo que facilita reagendar la consulta oportunamente y evita que los consultores acudan al Programa Mi Abogado sin que haya alguien presente o sin claridad sobre lo ocurrido. Asimismo, este contacto actúa como recordatorio para aquellos casos en los que, tras agendar la cita, se ha olvidado la fecha programada, lo que contribuye a un aumento en la tasa de participación efectiva y optimiza el uso de recursos.
- Otra mejora sugerida es contar con una contraparte fija en cada Programa Mi Abogado. En los casos en que esta responsabilidad fue asumida por diferentes personas debido a vacaciones u otros motivos, se dificultó el seguimiento de los casos agendados. La designación de una persona fija permite una mayor continuidad, facilita la coordinación y asegura un flujo de comunicación más eficiente, lo que beneficia directamente el proceso de consulta y el manejo de los casos.

12.4 Protocolo de devolución

La devolución en el campo de la investigación suele concebirse como un momento de cierre semejante a la presentación de un informe final a los actores involucrados en el proceso del estudio o investigación llevada a cabo. Estas devoluciones implican la sistematización de los datos construidos hasta ese momento tanto por parte del equipo a cargo como por los participantes. Esto con el fin de dar cuenta que los participantes de estas instancias son sujetos activos de la consulta, lo que supone diseñar dispositivos en que agentes involucrados son parte esencial de ese trabajo. Como ya se ha mencionado, todo proceso de levantamiento de información debe ir acompañado de una responsabilidad ética hacia los y las participantes involucradas. Una parte esencial de este compromiso ético es la devolución de datos a los participantes, un proceso mediante el cual se comparten los resultados del proceso de consulta con aquellos que generosamente ofrecieron su tiempo y colaboración. La devolución de datos a los y las NNA participantes tiene varios objetivos fundamentales:

- **Transparencia:** Al compartir los resultados de la consulta, se garantiza la transparencia del proceso y se demuestra el cumplimiento de los principios éticos que guían el estudio. Los participantes pueden conocer cómo se utilizaron sus datos y cómo contribuyeron al avance del conocimiento.
- **Respeto y reconocimiento:** La devolución de datos es una forma de reconocer y agradecer la participación de las y los participantes. Es importante valorar su contribución y mostrarles que su involucramiento fue esencial para el éxito del proceso.
- **Empoderamiento:** Proporcionar información sobre los hallazgos permite a los participantes tomar decisiones informadas sobre su propia salud, bienestar o cualquier otro aspecto relacionado con la consulta. Esto los empodera y les brinda la oportunidad de entender cómo los resultados pueden afectar sus vidas o la de otros.

Por otra parte, al implementar la devolución de datos, es esencial seguir ciertas pautas y buenas prácticas:

- **Consentimiento informado:** Desde el inicio de la investigación, los participantes deben recibir una explicación clara sobre la posibilidad de recibir los resultados de la misma. Esto debe quedar establecido en el proceso de consentimiento informado, asegurándose de que los participantes estén de acuerdo con dicha devolución.
- **Comunicación clara y accesible:** Los resultados de la investigación deben presentarse en un lenguaje comprensible y accesible para el público objetivo. Evitar el uso de términos técnicos complicados y proporcionar material escrito o gráfico para facilitar la comprensión.
- **Privacidad y confidencialidad:** Respetar la privacidad y confidencialidad de los participantes es primordial. Asegurarse de que la información compartida no pueda identificar individualmente a ningún participante.
- **Canales de retroalimentación:** Establecer canales de comunicación para que los participantes puedan hacer preguntas o aclarar dudas sobre los resultados recibidos. Esto puede incluir sesiones informativas, correos electrónicos o líneas telefónicas dedicadas.
- **Adaptabilidad a la audiencia:** La forma de presentar los resultados debe adaptarse a la audiencia.

En conclusión, la devolución de datos a los participantes de una investigación es un componente esencial de la ética de cualquier proceso de levantamiento de información. No solo asegura la transparencia del proceso, sino que también demuestra respeto y reconocimiento hacia aquellos que contribuyeron al estudio. Al empoderar a los participantes con información relevante y comprensible, se promueve una relación más equitativa entre investigadores y participantes, lo que, a su vez, puede enriquecer futuras investigaciones y generar beneficios significativos para la sociedad.

En concreto, se propone diseñar una gráfica que dé cuenta que la información recogida a través de las consultas a NNA en el contexto de la Ley N°21.057 tiene finalidades específicas y que estén al tanto de que con ello, están contribuyendo a procesos de mejora continua del proceso de la entrevista video-grabada, siendo esta, apegado a ley y a la Convención de los Derechos del Niño, además de ser lo más amigable posible.

Esto se realizará a través de una gráfica que se enviará a través de un link, que será enviado al correo del NNA o de su adulto responsable, donde existirá además la posibilidad de hacer comentarios al respecto. A continuación, se detalla un ejemplo:

LEVANTAMIENTO DE OPINIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN EL CONTEXTO DE LA EVALUACIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE ENTREVISTAS VIDEOGRABADAS DE LA LEY N°21.057
DEVOLUCIÓN DE INFORMACIÓN A NNA

TUS COMENTARIOS
 Si tienes comentarios a esta devolución de resultados presiona aquí **GRACIAS!!**

PRINCIPALES RESULTADOS

RESULTADO 1
 La «multi» tiene sus raíces en países occidentales, en un relativismo cultural que obvia la dimensión relacional y oculta la permanencia de desigualdades e inequidades sociales. Es un término de mayor uso global, orientando políticas estatales y transnacionales de inclusión dentro de un modelo de corte neoliberal que busca inclusión dentro del mercado.
 [Colección de culturas singulares bajo el marco de una cultura dominante]

RESULTADO 2
 La «pluri», en cambio, es un término de mayor uso en América del Sur; refleja la particularidad y realidad de la región donde pueblos indígenas y negros han convivido por siglos con blanco-mestizos y donde el mestizaje y la mezcla racial han jugado un papel significativo
 [Indica una convivencia de culturas en el mismo espacio territorial aunque sin una profunda interrelación equitativa]

RESULTADO 2
 La «inti» es una forma de relacionamiento que se viene construyendo. Va mucho más allá del respeto, la tolerancia y el reconocimiento de la diversidad; señala y alienta, más bien, un proceso y proyecto social político dirigido a la construcción de sociedades, relaciones y condiciones de vida nuevas y distintas.
 [Apuesta social-político-epistémica]

12.5 Instrumentos y documentos de terreno

1. Consentimientos y asentimientos informados

a. Formulario de consentimiento informado para adultos responsables de NNA entre 6 a 13 años “Levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057”

Su niño/a a cargo ha sido invitado/a a participar en el estudio “*Levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057*” a cargo de Ulda Figueroa, del Instituto de Sociología, de la Universidad Católica. Este estudio está siendo financiado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El objeto de este documento es ayudarlo a tomar la decisión de si el/la niño/a va a participar en la investigación o no.

¿De qué se trata la investigación? Conocer la opinión de niños, niñas y adolescentes que han participado en el sistema de justicia penal por la ley N°21.057 de entrevistas videograbadas.

¿Por qué se lo invita a participar? El/la NNA ha sido invitado/a por haber participado en el sistema de justicia penal en el contexto de la ley N°21.057 de entrevistas videograbadas, siendo muy valiosa su opinión sobre esta experiencia.

¿En qué consiste su participación? El/la NNA participará en una consulta presencial.

¿Cuánto durará su participación? La participación durará entre 30 y 40 minutos.

¿Qué beneficios puede obtener de su participación? No existen beneficios directos, pero sí aportará al mejoramiento del proceso de la ley N°21.057, para otros niños, niñas o adolescentes que participen en el sistema de justicia penal. Además, su opinión será escuchada y podrá tener una participación significativa en la evaluación de esta política *pública*.

¿Qué riesgos corre al participar? No corre ningún riesgo por participar en la investigación. Si ante algunas preguntas el/la NNA se siente incómodo o le genera molestia, no está obligado/a responder, ni tampoco a seguir con la conversación. Además, las consultoras son psicólogas expertas que pueden apoyar y ayudarle en caso de que lo necesite.

¿Cómo se protege la información y datos que entregue? La información que

se obtiene es confidencial. El nombre, resultados o cualquier información identificable serán anónimos, y estarán guardados en una base de datos mediante código. Esta información será almacenada bajo la responsabilidad del investigador responsable Ulda Figueroa, y será eliminada cuando finalice el estudio.

Los resultados obtenidos podrían ser presentados en revistas y conferencias, con la previa autorización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, pero los datos de los participantes no serán conocidos, ya que son estrictamente confidenciales, teniendo solo acceso a la información el equipo de investigación. Solo podemos romper esta confidencialidad en caso de que esté en riesgo la seguridad del participante.

La conversación será grabada en audio y luego será transcrita, ya que esto facilita el análisis de toda la información recolectada. El audio y la transcripción serán guardados de forma anónima, sin identificar el nombre del participante, y serán confidenciales. Tras el término del estudio, esta información se eliminará.

¿Es obligación participar? ¿Puede arrepentirse una vez iniciada su participación? El/la NNA NO está obligado/a de ninguna manera a participar en este estudio. Y si accede a participar, usted o él/ella puede dejar de hacerlo en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa.

¿Qué uso se va a dar a la información que yo entregue? Los resultados de la investigación serán usados para mejorar del proceso de la ley N°21.057, para los niños, niñas y adolescentes que participen en el sistema de justicia. También puede que sean revisados en congresos o en la web, con la previa autorización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, siempre siendo anónimos los datos.

¿Se volverá a utilizar la información que yo entregue? En caso de que la información se utilice nuevamente, solo podrá hacerse con los datos anonimizados en una investigación científica, que continúe en la misma línea investigativa, bajo la autorización del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

¿A quién puede contactar para saber más de este estudio o si le surgen dudas? Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a Ulda Figueroa (uofiguer@uc.cl) o la coordinadora de trabajo de campo, Manuela Sylleros (msylleros1@uc.cl).

Si usted tiene alguna consulta o preocupación respecto a sus derechos como participante de este estudio, puede contactar al Comité Ético Científico de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades. Presidente David Preiss Contreras. Contacto: eticadeinvestigacion@uc.cl

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS ACERCA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, Y ACEPTO QUE EL/LA NNA A MI CUIDADO PARTIPE EN ESTE PROYECTO.

Acepto que el/la NNA a mi cuidado participe en la investigación

Firma del/la adulto/a responsable

Nombre del/la adulto/a responsable

Nombre del/la niño/a

Nombre y firma de quien aplica el consentimiento

Fecha

**b. Formulario de consentimiento informado adolescentes (14 a 17 años)
“Levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057”**

Has sido invitado/a a participar en el estudio *“Levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057”* a cargo de Ulda Figueroa, del Instituto de Sociología, de la Universidad Católica a pedido del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El objetivo de este documento es ayudarte a decidir si participar o no.

¿De qué se trata? Conocer la opinión de niños, niñas y adolescentes que han pasado por el sistema de justicia penal de la ley de entrevistas videograbadas.

¿Por qué te estamos invitando? Por haber participado en el sistema de justicia penal de la ley de entrevistas videograbadas, y porque tu opinión sobre esta experiencia es muy valiosa para implementar mejoras.

¿En qué participarías? En una consulta presencial.

¿Cuánto dura? Entre 30 y 40 minutos.

¿Qué beneficios hay? No hay beneficios directos, pero sí ayudarás a mejorar el proceso de la ley de entrevistas videograbadas para otros niños, niñas o adolescentes que participen en él. Además, tu opinión será escuchada y podrás tener una participación significativa/importante en la evaluación de esta política pública.

¿Hay riesgos? No corres ningún riesgo por participar. Si alguna pregunta no te gusta o te molesta, puedes decirlo y no estás obligado/a a responderlas o a seguir con la conversación. Además, las personas a cargo trabajan en esto por lo que te pueden ayudar y apoyar si lo necesitas.

¿Cómo se protege la información que entregue? Toda la información que nos entregues es confidencial y anónima. Tu nombre y lo que nos digas estará guardado en una base de datos, que será eliminada una vez terminado el estudio. Si publicamos los resultados, será con la autorización del Ministerio de Justicia y siempre los datos como tu nombre, o cualquier otro que permita identificarte, no serán conocidos. Solo podemos romper con esta confidencialidad para ayudarte en caso de que esté en riesgo tu seguridad.

Grabaremos en audio nuestra conversación, pero sólo para poder escucharla más lento después y entenderla mejor, después se borra y toda esta información no tendrá tu nombre.

¿Es obligación participar? ¿Puedo arrepentirme? NO estás obligado/a de ninguna manera, y puedes arrepentirte y dejar de participar en cualquier momento.

¿Para qué es la información?

Queremos escucharte y usaremos lo que nos cuentes para mejorar el sistema de entrevistas videograbadas.

¿Se volverá a utilizar esta información? Si se usa de nuevo, siempre los datos van a ser anónimos y deberemos tener el permiso del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

¿A quién puede contactar para saber más del estudio o si tengo dudas? Cualquier duda de esta investigación, puedes contactar a Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a Ulda Figueroa (uofiguera@uc.cl) o la coordinadora de trabajo de campo, Manuela Sylleros (msylleros1@uc.cl).

También, si tienes consultas o alguna preocupación por tu participación, puedes

contactar al Comité Ético Científico de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades:
eticadeinvestigacion@uc.cl

HE TENIDO LA OPORTUNIDAD DE LEER ESTA DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO, HACER PREGUNTAS, Y ACEPTO PARTICIPAR.

Acepto participar

Firma

Nombre del/la adolescente

Nombre y firma de quien aplica el consentimiento

Fecha

c. Formulario de asentimiento informado NNA “Levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057”

Te estamos invitando a participar de un estudio en el que estamos conversando con NNA para saber su opinión sobre la entrevista videograbada. Pero solo si tú quieres, por eso te vamos a leer esta carta para que nos digas si quieres participar o no.

¿De qué es el estudio? Es un estudio para saber la opinión de niños, niñas y adolescentes que han tenido una entrevista videograbada, y así mejorar aquello que no te haya gustado.

¿Por qué te invitamos? Porque tu opinión es muy importante y nos ayudará a mejorar las entrevistas videograbada para otros niños, niñas o adolescentes que participen de ese proceso.

¿A qué te invitamos? A una consulta.

¿Cuánto dura? Media hora.

¿Me darán algo a cambio? Sólo tendremos cosas ricas para compartir y tu opinión será escuchada y tomada en consideración.

¿Puede pasar algo malo? No puede pasar nada malo, y si te sientes mal o no quieres hablar, puedes decirnos sin ningún problema.

¿Tengo que participar? NO estás obligado/a y puedes dejar de participar cuando quieras sin ningún problema.

¿Qué van a hacer con lo que les cuente? Queremos escucharte y usaremos lo que nos cuentes solo para mejorar las entrevistas videograbadas. Y todo lo que nos digas no se lo diremos a nadie. Solo lo haremos en el caso de que sea necesario por tu seguridad o para ayudarte. Grabaremos en audio nuestra conversación, pero sólo para poder escucharla más lento después y entenderla mejor, después se borra y toda esta información no tendrá tu nombre.

¿A quién puedo hablarle para conversar o si tengo preguntas? Si tiene cualquier pregunta acerca de esta investigación, puede contactar a Ulda Figueroa (uofiguer@uc.cl) o la coordinadora de trabajo de campo, Manuela Sylleros (msylleros1@uc.cl).

Quiero participar:

SÍ

NO

Mi firma: _____

2. Discurso de contacto

Contacto NNA

Hola _____ ¿Cómo estás?

Hablas con _____ del Programa mi Abogado

Te llamaba para hacerte una invitación, te cuento que el Ministerio de Justicia quiere conocer tu opinión, sobre tu participación en la entrevista videograbada que te hicieron hace un tiempo. Contarte que no te van a preguntar de nuevo lo que te pasó o lo que le contaste a ese/a entrevistador/a, sino solamente qué te pareció esa conversación, las cosas que te gustaron, las cosas que tú crees que hay que mejorar, si te sentiste cómodo/a o no, o lo que tú quieras opinar.

Te cuento que no es obligación que participes, pero es importante informarte que es tu derecho opinar sobre las personas que te atendieron y como te sentiste esa vez. Esto va a ayudar muchísimo al Ministerio a que sepan que cosas pueden mejorar para que ese momento sea más amigable con los niños, niñas y adolescentes.

Esto sería en septiembre/octubre de este año, así tienen tiempo para pensarlo. Si aceptas participar, podemos coordinar más adelante el día y hora que vendrías a nuestras oficinas del Programa.

Ese día vas a tener una conversación con una persona que ha contratado el Ministerio, te va a preguntar tu opinión, y esto podría durar aproximadamente media hora. Además, te cuento que se les va a devolver el dinero que gasten para venir a la oficina.

Si quieres te puede acompañar en esa conversación algún adulto de tu confianza para que te sientas más cómodo/a, pero la idea es que no responda por ti, porque lo más importante es conocer tu opinión.

¿Tienes alguna duda?

¿Te gustaría participar?

1. En caso de que responda que sí: Te agradezco mucho tu motivación, entonces yo te volveré a llamar como en septiembre/octubre para que nos pongamos de acuerdo en el día y la hora.

2. En caso de que responda que no: Lo entiendo muy bien, de todas maneras, como esto será en septiembre/octubre, ¿te gustaría tomarte este tiempo para pensarlo y yo llamarte de nuevo?

- Ø Si dice que no: te entiendo muy bien, de todas maneras, te agradezco muchísimo tu tiempo. Y si cambias de opinión nos puedes llamar cuando quieras.
- Ø Si dice que sí: Te agradezco mucho tu motivación, entonces yo te volveré a llamar como en septiembre/octubre para que me cuentes si quieres participar o no.

Si existe la solicitud o inquietud de NNA de querer que algún profesional de PMA le acompañe en la conversación,

manifestarle que sí se puede, que no hay inconveniente, y resaltar que el/la profesional no responderá por él/ella.

¿Tienes alguna duda? Muchísimas gracias por tu tiempo, espero que estés muy bien. Quisiera contarte sobre un estudio que está haciendo la Universidad Cató-

lica con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Es para conocer la opinión de niños/as y adolescentes sobre el proceso de entrevistas videograbadas.

Contacto cuidador/a responsable

Hola _____ ¿Cómo está?

Habla con _____ del Programa mi Abogado

Le llamaba para hacerle una invitación a _____ (nombre de NNA). Le cuento que el Ministerio de Justicia quiere conocer la opinión de _____ (nombre de NNA), sobre su participación en la entrevista videograbada que le hicieron hace un tiempo. Contarle que no le van a preguntar de nuevo lo que le pasó o lo que le contó a ese/a entrevistador/a, sino solamente qué le pareció esa conversación, las cosas que le gustaron, las cosas que se pueden mejorar, si se sintió cómodo/a o no, o lo que el/ella quiera opinar.

¿Podría hablar con _____ (nombre de NNA), para hacerle la invitación? Y explicarle de que se trata.

1) Si dice que sí, utilizar el guion de contacto NNA

2) Si dice que no: Entiendo, de todas maneras, me gustaría contarle a Ud. para que después le pueda transmitir esta información a _____ (nombre de NNA). Le cuento que no es obligación que _____ (nombre de NNA) participe, pero es importante informarle que es su derecho opinar sobre las personas que le atendieron y como se sintió en esa oportunidad. Esto va a ayudar mucho al Ministerio a que sepan que cosas pueden mejorar para que ese momento sea mas amigable con los niños, niñas y adolescentes. Esto sería en septiembre/octubre de este año, así tienen tiempo para pensarlo. Si _____ (nombre de NNA) acepta participar, podemos coordinar más adelante el día y hora que vendrán a nuestras oficinas del Programa. Ese día _____ (nombre de NNA) va a tener una conversación con una persona que ha contratado el Ministerio, y le va a preguntar su opinión. Esto podría durar aproximadamente media hora. Además, le cuento que se les va a devolver el dinero que gasten para venir a la oficina.

Si quiere, Ud. puede acompañar a _____ (nombre de NNA) en esa conversación para que se sienta más cómodo/a, pero la idea es que no responda por el/ella, porque lo más importante es conocer la opinión de _____ (nombre de NNA).

¿Tiene alguna duda? Le parece que yo lo vuelva a contactar la próxima semana para saber si _____ (nombre de NNA) quiere participar o no.

1. En caso que responda que sí: Le agradezco mucho su colaboración, entonces yo le volveré a llamar la próxima semana. (en ese futuro contacto, se le infor-

mará que en septiembre/octubre, se les entregará la información del día y hora en que podrán asistir a oficinas del Programa).

2. En caso que responda que no: Lo entiendo muy bien, de todas maneras, como esto será en septiembre/octubre, ¿le gustaría tomarse este tiempo para pensarlo y hablarlo con _____ (nombre de NNA) y yo llamarle de nuevo?

- Si dice que no: le entiendo muy bien, de todas maneras, le agradezco muchísimo su tiempo. Si cambia de opinión nos puedes llamar cuando quiera.
- Si dice que si: Le agradezco mucho su motivación, entonces yo le volveré a llamar como en septiembre/octubre para que me cuente si _____ (nombre de NNA) quiere participar o no.

¿Tiene alguna duda?

Muchísimas gracias por su tiempo, espero que esté muy bien.

3. Información de ayuda

Esta hoja informativa deberá estar impresa antes de cada consulta para pasársela a cada participante y/o adulto/a a cargo, en caso de que aplique. Se deberá ser enfáticos en el caso de los/as adolescentes que estén sin un adulto/a a cargo, para que puedan recurrir al equipo o a estas instituciones en caso de que lo consideren necesario.

CONTACTOS DE EQUIPO DE INVESTIGACIÓN:

- Coordinador de proyecto: Ulda Figueroa (uofiguer@uc.cl)
- Coordinadora de trabajo de campo: Manuela Sylleros (msylleros1@uc.cl)
- Investigadora: Victoria Osorio (viosorio@uc.cl)
- Contacto de la consultora que aplicó la consulta: *consultora deberá entregarlo en el momento.*

CONTACTOS PARA RECURRIR A AYUDA

1. Fono infancia

- Línea telefónica y página web que forma parte del Subsistema de protección integral a la niñez Chile Crece Contigo, que es ejecutada por la Fundación Integra.
- Objetivo: programa de atención psicológica no presencial gratuito, confidencial y de cobertura nacional, contribuir al bienestar de niños y niñas, a través del fortalecimiento de competencias en los adultos responsables de su crianza, cuidado, educación y protección, bajo un enfoque de

respeto y promoción de los derechos de la niñez y trabajo en red.

- Equipo: psicólogos y psicólogas capacitados para atención telefónica.

Modalidad de atención: Niños, niñas, adolescentes, madres, padres y cuidadores/as se contactan directamente con la línea.

- Contacto: 800 200 818 - fonoinfancia@integra.cl - www.fonoinfancia.cl

2. Línea Libre

- Línea telefónica ejecutada por la Fundación para la Confianza en alianza con la Defensoría de la Niñez y la Subsecretaría de la Niñez.
- Objetivo: Brindar orientación y asistencia profesional a niños, niñas y adolescentes en casos de soledad, depresión, bullying y vulneraciones de derechos.
- Equipo: psicólogos y psicólogas capacitados
- Modalidad de atención: Niños, niñas y adolescentes se contactan con la línea mediante llamada, mensajería web (dentro de la página web de la línea) y mediante la app Línea Libre.
- Contacto: teléfono 1515 - web: www.linealibre.cl - app: línea libre - contacto@linealibre.cl

3. Comunicación Silenciosa

- Línea del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género que cuenta con tres mecanismos de contacto: WhatsApp, redes sociales y chat web.
- WhatsApp y Redes sociales
 - Objetivo: Brindar información, orientación y contención emocional a quienes estén viviendo situaciones de violencia o sean testigos de ella.
 - Contacto: +569970070000 / @MinMujeryEG
 - Horario: 24 horas 7 días a la semana
- Chat web:
 - Objetivo herramienta de comunicación silenciosa que busca ser una alternativa para aquellas mujeres que por peligro no puedan hacer una llamada telefónica.
 - Contacto: <https://ssl.holdtech.cl/iframe-chat-sernameg/>

4. 1455 Fono

- Línea telefónica del Ministerio de la Mujer y equidad de género.
- Objetivo: Brindar orientación a mujeres víctimas de violencia sobre cómo solicitar ayuda a quienes acudir y cómo denunciar.

5. Profesionales de su centro de salud, a un centro de servicios para la familia de su red local: COSAM, CESFAM.

4. Pautas de consulta

Para aplicar esta pauta se necesita tener a mano tarjetero con emociones de monitos animados (expresiones felices, tristes, enojadas, neutrales, y de lo negativo/positivo) para facilitar la expresión de los niños y niñas. Además, disponer materiales que faciliten y promuevan la conversación (dibujos, lápices, plasticinas). Tener en cuenta que para este tramo de edad se hace necesario dejarlos conversar y no interrumpirlos, sin cuestionar la forma en que se expresen. Se debe tener flexibilidad en la forma de realizar las preguntas, adecuándolas a su nivel de comprensión, sin cambiar el sentido de lo que se quiere consultar.

No utilizar palabras del estilo “perfecto, muy bien, excelente”, u opinar respecto de las respuestas que otorguen NNA. Se sugiere reemplazar por facilitadores básicos como “ujummm, aja, asentir con la cabeza.

Recordar tener a mano los consentimientos y asentimientos informados, grabadora de voz o celular, folleto de información de ayuda y materiales necesarios para llevar a cabo la consulta.

**Tener presente que se tendrá que elaborar manuales para el levantamiento de opinión, por lo que se pide tomar notas de campo al final considerando: formulación alternativa de preguntas, desarrollo de la instancia, observaciones generales. Estas observaciones deberán ser sistematizadas al finalizar las consultas en el Google Drive.*

PAUTA 1: TRAMO DE 6 A 8 AÑOS

Previo a la realización de la consulta, preguntar a profesional del Programa Mi Abogado y/o al adulto/a responsable acerca de información del o la NNA, con el fin de facilitar la aplicación de la consulta.

Nombre (siglas):

Edad:

Procesos en los que participó (entrevista videograbada y/o juicio):

*Nombre con el que NNA comprende o se refiere a proceso de entrevista videograbada y/o intermediación en la declaración judicial (**utilizar estos términos durante la consulta en reemplazo de entrevista videograbada o intermediación en la declaración judicial, si corresponde**):*

BIENVENIDA

Hola, mi nombre es (*nombre psicóloga*), y mi trabajo es hablar con niños y niñas para conocer sus opiniones, y estaré conversando contigo durante un rato.

Si quieres que (*el adulto o adulta responsable que le acompaña*) nos acompañe para que estés más cómodo/a puedes decirme, pero la idea es que no responda por ti, porque lo más importante de esta conversación es tu opinión.

Cómo te había comentado grabaremos en audio nuestra conversación, pero sólo para poder escucharla más lento después y entenderla mejor, después se borra y toda esta información no tendrá tu nombre

Tenemos lápices y plasticinas, cada pregunta que te haga la puedes responder hablando o usando cualquiera de los materiales disponibles. También tenemos esta tarjeta que puedes usar para indicarme cuál te representa en cada pregunta. La idea es que te sientas cómodo/a contándome tu opinión.

Te recuerdo que esta conversación no es una evaluación o una prueba, no hay respuestas correctas o incorrectas, todo lo que me digas está bien y será muy valioso. ¿Tienes alguna duda? ¿Te parece que empecemos?

La consulta debe plantear algunas preguntas generales (ver más abajo) para generar confianza y una conversación con el o la niña. Además, esto servirá para decidir si se seguirá con la conversación guiada por la pauta de consulta o se decidirá tomar un enfoque más lúdico u observacional, sin alterar el sentido y objeto de lo que se requiere consultar. Para esto último es útil pedirles que dibujen o representen lo que nos quieren

contar de cada pregunta utilizando cualquiera de los materiales disponibles. Esto, siempre teniendo en consideración las preguntas guías de esta pauta para recoger la información que se requiere.

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿Cómo te gusta que te digan?
- ¿Qué edad tienes?
- ¿Qué te gusta hacer?

Muchas gracias por contarme todo eso sobre ti. Ahora que te conozco más, te voy a ir haciendo algunas preguntas y tú decides si la quieres responder o no, si no entiendes alguna pregunta también me puedes decir, o si me equivoco o si entiendo algo mal, me puedes decir o corregir en cualquier momento.

- ¿Sabes por qué queremos conversar contigo? (En base a lo que responda, usar sus palabras y aclarar el foco de la consulta)

Para hablar sobre qué te pareció la entrevista que tuviste hace un tiempo en una sala especial, con una persona adulta, donde había cámaras y micrófonos (*ir chequeando si recuerda, utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial*). No tienes que contarme lo que hablaste con esa persona, solo cómo te pareció que fue esa conversación. Esto nos va a ayudar a hacer mejor las cosas con otros niños y niñas que tengan que pasar por eso mismo.

Acá es importante tener claridad sobre las instancias en las que participó el/la NNA, a fin de ir diferenciando los momentos a consultar. En caso de que haya participado en la EIV y declaración judicial, la psicóloga deberá iniciar con un ejercicio de memoria que le permita diferenciar ambos momentos y tener claridad que la consulta se iniciará con su participación en EIV y luego se le preguntará por la declaración en juicio. Para lo anterior se pueden utilizar infografías de las distintas fases del proceso o extractos del video animado creado por la UEVG del Ministerio de Justicia

1. Entrevista videograbada

Solo aplica si el NNA pasó por la EIVG, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al siguiente ítem.

Sobre la entrevista que te hicieron hace un tiempo en una sala especial (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la niño/a tiene claridad sobre la etapa que se le consultará*), como te había dicho no tienes que hablarme sobre lo que le contaste a esa persona, sino qué te pareció esa entrevista, cuéntame sobre eso (*si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas, sugerir también si lo quiere dibujar o representar*).

- Antes de la entrevista videograbada (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial), ¿te contaron que te entrevistarían?
- ¿Quién te contó?
- ¿Te preguntaron si querías ir?

Cuéntame del lugar donde te entrevistaron (*esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar*)

- Preguntas complementarias asociadas al lugar:
- ¿qué te gustó?
- ¿qué no te gustó del lugar?

Cuéntame de la persona que te entrevistó (*esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar*)

- Preguntas complementarias asociadas a la persona entrevistadora:
- ¿qué te gustó?
- ¿hay algo que no te haya gustado del trato de esa persona?
- ¿Algo que no te haya gustado de la entrevista?

- Pensando en otros niños y niñas que vayan/ o tengan que ir a entrevista, cuéntame... ¿Qué cosas crees tú que se pueden hacer mejor?
- ¿Quieres decir algo más, sobre que te pareció esa entrevista?

2. Intermediación en la declaración judicial

Solo aplica si el niño o niña llegó a la etapa de intermediación en la declaración judicial, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al cierre.

Si NNA participó de EIV y declaración en juicio, ahora se debe hacer un breve ejercicio de memoria para indicar que se hablará de otro momento, distinto de la EIV.

Cuéntame sobre la declaración en el juicio, (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la niño/a tiene claridad sobre la etapa que se le consultará*) qué te pareció esa conversación (*si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas*).

- ¿Te contaron que te entrevistarían? (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial),

- ¿Quién te contó?
- ¿Te explicaron de qué se trataba?
- ¿Te preguntaron si querías participar?
- Cuéntame del lugar en que fue (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias asociadas al lugar:
- ¿Qué te gustó?
- ¿Qué no te gustó del lugar?
- ¿Quién te acompañó a ese lugar? (papás/familiar/otros cuidadores)

- Cuéntame de la persona que te acompañó cuando llegaste con (señalar persona que indicó que le acompañó) y te llevó a la intermediación en la declaración judicial (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial*), (*esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar*).

Preguntas complementarias

- ¿Qué te gustó?
- ¿Qué no te gustó del trato de aquella persona?
- Cuéntame de la persona con la que hablaste/te entrevistó (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias asociadas a la persona entrevistadora
- ¿Qué te gustó?
- ¿Hay algo que no te haya gustado del trato de esa persona?

- Cuéntame de la persona que te acompañó cuando terminó la intermediación en la declaración judicial (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial*), y te dejó con (*señalar persona que indicó que le acompañó*).

- Preguntas complementarias asociadas a la persona que acompaña
- ¿Era la misma persona?
- ¿Qué te gustó de esa persona?
- ¿Qué no te gustó de aquella persona?

- De todo lo que me has contado, ¿Qué te gustó?
- ¿Hay algo que no te haya gustado? ¿Qué cambiarías?
- ¿Quieres decir algo más?, sobre que te pareció esa declaración/entrevista (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial*) CIERRE

¡Muchas gracias por conversar conmigo!, tu opinión es muy importante para nosotros.

Me gustaría saber tu opinión, cuéntame... ¿qué te pareció nuestra conversación?

- Por último, ¿te gustaría enviarle un mensaje a los adultos que trabajan con niños y niñas?

La consulta debe agradecer su participación en la consulta, detener la grabación y avisarle al niño o niña que la conversación ya no está siendo grabada. Recaltar que su opinión es muy importante y que servirá mucho a otros niños y niñas. Entregar retribución (regalo) y cambiar el tema en relación al objeto que se le entregue.

Esas son todas las preguntas que tengo. Si quieres comentar o decir algo más, puedes hacerlo.

PAUTA 2: TRAMO 9 A 11 AÑOS

Para aplicar esta pauta se necesita tener a mano tarjetero con emociones de monitos animados (expresiones felices, tristes, enojadas, neutrales, y de lo negativo/positivo) para facilitar la expresión de los niños y niñas. Además, disponer materiales que faciliten y promuevan la conversación (dibujos, lápices, plastinas). Tener en cuenta que para este tramo de edad se hace necesario dejarlos conversar y no interrumpirlos, sin cuestionar la forma en que se expresen. Se debe tener flexibilidad en la forma de realizar las preguntas, adecuándolas a su nivel de comprensión, sin cambiar el sentido de lo que se quiere consultar.

No utilizar palabras del estilo “perfecto, muy bien, excelente”, u opinar respecto de las respuestas que otorguen NNA. Se sugiere reemplazar por facilitadores básicos como “ujummm, aja, asentir con la cabeza.

Recordar tener a mano los consentimientos y asentimientos informados, grabadora de voz o celular, folleto de información de ayuda y materiales necesarios para llevar a cabo la consulta.

Previo a la realización de la consulta, preguntar a profesional del Programa Mi Abogado y/o al adulto/a responsable acerca de información del o la NNA, con el fin de facilitar la aplicación de la consulta.

Nombre (siglas):

Edad:

Procesos en los que participó (entrevista videograbada y/o juicio):

*Nombre con el que NNA comprende o se refiere a proceso de entrevista videograbada y/o intermediación en la declaración judicial (**utilizar estos términos durante la consulta en reemplazo de entrevista videograbada o intermediación en la declaración judicial, si corresponde**):*

BIENVENIDA

Hola, mi nombre es (*nombre psicóloga*), y mi trabajo es hablar con niños y niñas para conocer sus opiniones, y estaré conversando contigo durante un rato.

Si quieres que (*el adulto o adulta responsable que le acompaña*) nos acompañe para que estés más cómodo/a puedes decirme, pero la idea es que no responda por ti, porque lo más importante de esta conversación es tu opinión.

Como te había comentado grabaremos en audio nuestra conversación, pero sólo para poder escucharla más lento después y entenderla mejor, después se borra y toda esta información no tendrá tu nombre.

Tenemos lápices y plasticinas, cada pregunta que te haga la puedes responder hablando o usando cualquiera de los materiales disponibles. También tenemos esta tarjeta que puedes usar para indicarme cuál te representa en cada pregunta. La idea es que te sientas cómodo/a contándome tu opinión.

Te recuerdo que esta conversación no es una evaluación o una prueba, no hay respuestas correctas o incorrectas, todo lo que me digas está bien y será muy valioso. ¿Tienes alguna duda? ¿Te parece que empecemos?

La consultora debe plantear algunas preguntas generales (ver más aba-

jo) para generar confianza y una conversación con el o la niña. Además, esto servirá para decidir si se seguirá con la conversación guiada por la pauta de consulta o se decidirá tomar un enfoque más lúdico u observacional, sin alterar el sentido y objeto de lo que se requiere consultar. Para esto último es útil pedirles que dibujen o representen lo que nos quieren contar de cada pregunta utilizando cualquiera de los materiales disponibles. Esto, siempre teniendo en consideración las preguntas guías de esta pauta para recoger la información que se requiere.

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿Cómo te gusta que te digan?
- ¿Qué edad tienes?
- ¿Qué te gusta hacer?

Muchas gracias por contarme todo eso sobre ti. Ahora que te conozco más, te voy a ir haciendo algunas preguntas y tú decides si la quieres responder o no, si no entiendes alguna pregunta también me puedes decir, o si me equivoco o si entiendo algo mal, me puedes decir o corregir en cualquier momento.

- ¿Sabes por qué queremos conversar contigo? (En base a lo que responda, usar sus palabras y aclarar el foco de la consulta)

Para hablar sobre qué te pareció la conversación que tuviste hace un tiempo en una sala especial, con una persona adulta, donde había cámaras y micrófonos (ir chequeando si recuerda, utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial). No tienes que contarme lo que hablaste con esa persona, solo cómo te pareció que fue esa conversación. Esto nos va a ayudar a hacer mejor las cosas con otros niños y niñas que tengan que pasar por eso mismo.

Acá es importante tener claridad sobre las instancias en las que participó el/la NNA, a fin de ir diferenciando los momentos a consultar. En caso de que haya participado de la EIV y declaración judicial, la psicóloga deberá iniciar con un ejercicio de memoria que le permita diferenciar ambos momentos y tener claridad que la consulta se iniciará con su participación en EIV y luego se le preguntará por la declaración en juicio. Para lo anterior se pueden utilizar infografías de las distintas fases del proceso o extractos del video animado creado por la UEVG del Ministerio de Justicia

1. Entrevista videograbada

Solo aplica si el NNA pasó por la EIVG, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al siguiente ítem.

Sobre la entrevista que te hicieron hace un tiempo en una sala especial (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la niño/a tie-

ne claridad sobre la etapa que se le consultará), como te había dicho no tienes que hablarme sobre lo que le contaste a esa persona, sino qué te pareció esa entrevista, cuéntame sobre eso (si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas, sugerir también si lo quiere dibujar o representar)

- Antes de la entrevista videograbada, (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial), ¿te contaron que te entrevistarían?
- ¿Quién te contó?
- ¿Te preguntaron si querías ir?
- Cuéntame del lugar donde te entrevistaron (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias asociadas al lugar:
- ¿Qué te gustó?
- ¿Qué no te gustó del lugar?

Cuéntame de la persona que te entrevistó (*esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar*)

- Preguntas complementarias asociadas a la persona entrevistadora:
- ¿Qué te gustó?
- ¿Hay algo que no te haya gustado de esa persona?

- ¿Hay algo que no te haya gustado de la entrevista?
- Pensando en otros niños y niñas que vayan/ o tengan que ir a entrevista, cuéntame... ¿Qué cosas crees tú que se pueden mejorar?

¿Quieres decir algo más, sobre que te pareció esa entrevista?

2. Intermediación en la declaración judicial

Solo aplica si el niño o niña llegó a la etapa de intermediación en la declaración judicial, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al cierre.

Si NNA participó de EIV y declaración en juicio, ahora se debe hacer un breve ejercicio de memoria para indicar que se hablará de otro momento, distinto de la EIV.

Cuéntame sobre la intermediación en la declaración judicial, (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la niño/a tiene claridad sobre la etapa que se le consultará*) qué te pareció esa conversación (si

no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas).

- ¿Te contaron que tendrías que hacer esa declaración judicial/entrevista? (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial),
- ¿Quién te contó?
- ¿Te explicaron de qué se trataba?
- ¿Te preguntaron si querías participar?
- Cuéntame del lugar en que fue (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias asociadas al lugar:
- ¿Qué te gustó?
- ¿Qué no te gustó del lugar?

- ¿Quién te acompañó a ese lugar? (papás/familiar/otros cuidadores)
- Cuéntame de la persona que te acompañó cuando llegaste con (señalar persona que indicó que le acompañó) y te llevó a la intermediación en la declaración judicial (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial), (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

Preguntas complementarias

- ¿Qué te gustó?
- ¿Qué no te gustó del trato de aquella persona?
- (Solo si no mencionó anteriormente al/la intermediario/a) ¿Recuerdas que había una persona que te hacía preguntas? A esa persona se le dice el intermediario, cuéntame sobre esa persona. (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias asociadas al intermediario/a
- ¿Qué te gustó?
- ¿Hay algo que no te haya gustado del trato de esa persona?

- De las personas que estaban en ese lugar, cuéntame ¿alguien te preguntó cómo estabas?, (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias
- ¿Te preguntaron si tenías hambre o sed?,
- ¿Te preguntaron si estabas cansado/a?, y si necesitabas descansar?
- ¿Alguien te dijo que estuvieras tranquilo/a?

- Cuéntame de la persona que te acompañó cuando terminó la intermediación en la declaración judicial (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial), (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar) y te dejó con (señalar persona que indicó que le acompañó):
- ¿Era la misma persona que te acompañó al principio?
- ¿Qué te gustó de aquella persona?
- ¿Qué no te gustó de esa persona?.
- De todo lo que me has contado, ¿Qué te gustó?
- ¿Hay algo que no te haya gustado? ¿Qué cambiarías?
- ¿Quieres decir algo más?, sobre que te pareció esa declaración (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial) CIERRE

¡Muchas gracias por conversar conmigo!, tu opinión es muy importante para nosotros

- Me gustaría saber tu opinión, cuéntame... ¿qué te pareció nuestra conversación?
- Por último, ¿te gustaría enviarle un mensaje a los adultos que trabajan con niños y niñas?

La consultora debe agradecer su participación en la consulta, detener la grabación y avisarle al niño o niña que la conversación ya no está siendo grabada. Recalcar que su opinión es muy importante y que servirá mucho a otros niños y niñas. Entregar retribución (regalo) y cambiar el tema en relación al objeto que se le entregue.

Esas son todas las preguntas que tengo. Si quieres comentar o decir algo más, puedes hacerlo.

PAUTA 3: TRAMO 12 A 13 AÑOS

Previo a la realización de la consulta, preguntar a profesional del Programa Mi Abogado y/o al adulto/a responsable acerca de información del o la NNA, con el fin de facilitar la aplicación de la consulta.

Nombre (siglas):

Edad:

Procesos en los que participó (entrevista videograbada y/o juicio):

*Nombre con el que NNA comprende o se refiere a proceso de entrevista videograbada y/o intermediación en la declaración judicial (**utilizar estos términos durante la consulta en reemplazo de entrevista videograbada o intermediación en la declaración judicial, si corresponde**):*

BIENVENIDA

Hola, mi nombre es (nombre psicóloga), y mi trabajo es hablar con niños, niñas y adolescentes para conocer sus opiniones, y estaré conversando contigo durante un rato.

Si quieres que (el adulto o adulta responsable que le acompaña) nos acompañe para que estés más cómodo/a puedes decirme, pero la idea es que no responda por ti, porque lo más importante de esta conversación es tu opinión.

Como te había comentado grabaremos en audio nuestra conversación, pero sólo para poder escucharla más lento después y entenderla mejor, después se borra y toda esta información no tendrá tu nombre.

Te recuerdo que esta conversación no es una evaluación o una prueba, no hay respuestas correctas o incorrectas, todo lo que me digas está bien y será muy valioso. La consulta va a durar como 30 minutos. ¿Tienes alguna duda? ¿Te parece que empecemos?

La consultora debe plantear algunas preguntas generales (ver más abajo) para generar confianza y una conversación con el o la niña o adolescente.

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿Cómo te gusta que te digan?
- ¿Qué edad tienes?
- ¿Qué te gusta hacer?

Muchas gracias por contarme todo eso sobre ti. Ahora que te conozco más, te voy a ir haciendo algunas preguntas y tú decides si la quieres responder o no, si no entiendes alguna pregunta también me puedes decir, o si me equivoco o si entiendo algo mal, me puedes decir o corregir en cualquier momento.

1. Ejercicio de derecho de NNA en sistema de entrevista videograbadas: voluntariedad del proceso y adaptación del proceso para NNA

- Pensando en el comienzo de tu participación en la entrevista (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial)
- ¿Estabas al tanto que era voluntario?
- ¿Hubo algún momento en el que quisiste dejar de participar?
- ¿Pudiste comentárselo a alguien?
- ¿Crees que todo ese proceso es comprensible o amigable para todas y todos los niños, niñas y adolescentes?
- ¿Qué información te hubiese gustado recibir cuando recién comenzaste a participar de ese proceso?

Acá es importante tener claridad sobre las instancias en las que participó el/la NNA, a fin de ir diferenciando los momentos a consultar. En caso de que haya pasado por denuncia, EIV y declaración judicial, la psicóloga deberá iniciar con un ejercicio de memoria que le permita diferenciar ambos momentos y tener claridad que la consulta se iniciará con su participación en la denuncia, luego EIV y finalmente se le preguntará por la declaración en juicio (según cada caso). Para lo anterior se pueden utilizar infografías de las distintas fases del proceso o extractos del video animado creado por la UEVG del Ministerio de Justicia

2. Denuncia

Queremos saber si estuviste presente en el momento en que hicieron la denuncia. La denuncia es la primera vez que fuiste solo/a o junto a una persona adulta (por ejemplo, mamá, papá, hermanos/as, otros) a Carabineros o la PDI o Fiscalía. En el caso que te acuerdes, cuéntame sobre eso (Si la respuesta es “no” pasar a las preguntas sobre EIV o juicio según corresponda).

- ¿Dónde fuiste/fueron a realizar la denuncia?
- ¿Cómo supiste/supieron a quién acudir para realizar la denuncia?
- (Si no surge espontáneamente en base a las preguntas previas, indagar) ¿Te acompañó alguien?
- (En caso de que haya ido con acompañante) ¿Tu acompañante estuvo durante todo el tiempo contigo? (indagar si participó en la declaración de la denuncia)
- ¿Te consultaron si la denuncia la harías tú o tu acompañante?
- Cuéntame del lugar en el que te atendieron:
- ¿Qué te pareció?
- ¿Te acompañaron a una sala aparte?
- Cuéntame sobre las personas que te atendieron al momento de realizar la denuncia ¿Cómo sientes que fue su trato contigo?

3. Entrevista videograbada

Solo aplica si el NNA pasó por la EIVG, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al siguiente ítem.

Sobre la entrevista que te hicieron hace un tiempo en una sala especial (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la niño/a tiene claridad sobre la etapa que se le consultará), no tienes que hablarme sobre lo que le contaste a esa persona, sino qué te pareció esa entrevista, cuéntame sobre eso, *(si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas, sugerir también si lo quiere dibujar o representar)*.

¿Cómo te enteraste de que te iban a hacer una entrevista videograbada? (indagar si fue informado directamente y por qué medio)

- ¿Alguien te preguntó si te sentías preparado/a o estabas en condiciones físicas /emocionales para participar de la entrevista?
- ¿Te preguntaron si querías participar?
- Cuéntame del lugar en el que te entrevistaron
- ¿Qué te pareció?
- Cuéntame de la persona que te entrevistó
- ¿Cómo fue el trato que tuvo contigo?
- ¿En algún momento tuviste la intención de suspender la entrevista? Si la respuesta sí, preguntar ¿Por qué motivo?
- De todo lo que me has contado, ¿qué fue lo que más te gustó?
- ¿Algo que no te haya gustado de la entrevista?
- ¿En qué podría mejorar esa entrevista para otros NNA?
- ¿Te gustaría agregar algo más de lo que te pareció esa entrevista?

* Si solo pasó por fase de EIV, pasar al punto Cierre

4. Intermediación en la declaración judicial

Si NNA participó de EIV y declaración en juicio, ahora se debe hacer un breve ejercicio de memoria para indicar que se hablará de otro momento, distinto de la EIV.

Solo aplica si el niño o niña llegó a la etapa de juicio, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al cierre.

Ahora, cuéntame sobre aquella vez que te invitaron a participar y responder preguntas de un/a juez/a en una sala especial, por favor, (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la niño/a tiene claridad sobre la etapa que se le consultará) qué te pareció la conversación/declaración (si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas).

- ¿Cómo te enteraste que te invitaron a participar y responder preguntas de un juez, en una sala especial?
- ¿Te explicaron de qué se trataba?
- ¿Te preguntaron si querías participar?
- Cuéntame del lugar en el que fue (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)
- ¿Qué te pareció?
- ¿Te sentiste cómodo/a?
- ¿Quién te acompañó a ese lugar? (papás/familiar/otros cuidadores)
- Cuéntame de la persona que te recibió cuando llegaste con (señalar persona que indicó que le acompañó) y te llevó a la intermediación en la declaración judicial (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial)
- ¿Qué te gustó?
- ¿Qué no te gustó del trato de aquella persona?
- (Solo si no mencionó anteriormente al/a la intermediario/a) ¿Recuerdas que había una persona que te hacía preguntas en el tribunal? A esa persona se le dice el intermediario, cuéntame sobre esa persona ¿Cómo sientes que fue su trato hacía ti?
- ¿De qué forma aportó a que se respetaran tus derechos?
- De las personas que estaban en ese lugar, cuéntame ¿alguien te pregunto cómo estabas?, (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias
- ¿Te preguntaron si tenías hambre o sed?,
- ¿Te preguntaron si estabas cansado/a?, y si necesitabas descansar?
- ¿Alguien te dijo que estuvieras tranquilo/a?

- Cuéntame de la persona que te acompañó cuando terminó la intermediación en la declaración judicial y te dejó con (señalar persona que indicó que le acompañó) (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial)
- ¿Era la misma persona que te recibió cuando llegaste?
- ¿Qué te gustó?
- ¿Qué no te gustó del trato de aquella persona?
- Sobre tu participación en esa ocasión, cuéntame ¿Qué fue lo que más te gustó?
- ¿Algo que no te haya gustado?
- ¿Cambiarías algo?
- ¿Quieres decir algo más?, sobre que te pareció esa declaración (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial)

¡Muchas gracias por conversar conmigo!, tu opinión es muy importante para nosotros

- Ahora quiero conocer tu opinión sobre esta conversación, cuéntame ¿Qué te pareció?
 - » (Preguntas sugeridas para profundizar)
 - » ¿Cómo te sentiste?
 - » ¿Te parece útil?
 - » ¿Te pareció que fue en un buen momento?
 - » ¿Qué opinas de las preguntas que te hicimos?
 - » ¿Y del lugar?
- ¿Qué sugerencias harías a las y los profesionales del sistema de justicia?
- ¿Consideras que sería importante contar con un grupo de NNA que evaluará constantemente el sistema de entrevista videograbada? ¿Cómo te lo imaginas?

La consultora debe agradecer su participación en la consulta, detener la grabación y avisarle al niño, niña o adolescente que la conversación ya no está siendo grabada. Recaltar que su opinión es muy importante y que servirá mucho a otros niños, niñas y adolescentes. Entregar retribución (regalo) y cambiar el tema en relación al objeto que se le entregue.

Esas son todas las preguntas que tengo. Si quieres comentar o decir algo más, puedes hacerlo

PAUTA 4: TRAMO DE 14 A 17 AÑOS

Recordar tener a mano los consentimientos y asentimientos informados, grabadora de voz o celular, folleto de información de ayuda y materiales necesarios para llevar a cabo la consulta. Se debe tener flexibilidad en la forma de realizar las preguntas, adecuándolas a su nivel de comprensión, sin cambiar el sentido de lo que se quiere consultar.

BIENVENIDA

Previo a la realización de la consulta, preguntar a profesional del Programa Mi Abogado y/o al adulto/a responsable acerca de información del o la NNA, con el fin de facilitar la aplicación de la consulta.

Nombre (siglas):

Edad:

*Procesos en los que participó (entrevista videograbada y/o juicio):
Nombre con el que NNA comprende o se refiere a proceso de entrevista videograbada y/o intermediación en la declaración judicial (**utilizar estos términos durante la consulta en reemplazo de entrevista videograbada o intermediación en la declaración judicial, si corresponde**):*

Hola, mi nombre es (*nombre psicóloga*), y mi trabajo es hablar con niños, niñas y adolescentes para conocer sus opiniones, y estaré conversando contigo durante un rato.

Si quieres que (*el adulto o adulta responsable que le acompaña*) nos acompañe para que estés más cómodo/a puedes decirme, pero la idea es que no responda por ti, porque lo más importante de esta conversación es tu opinión.

Como te había comentado grabaremos en audio nuestra conversación, pero sólo para poder escucharla más lento después y entenderla mejor, después se borra y toda esta información no tendrá tu nombre.

La consultora debe plantear algunas preguntas generales (ver más abajo) para generar confianza y una conversación con el o la niña o adolescente.

Te recuerdo que esta conversación no es una evaluación o una prueba, no hay respuestas correctas o incorrectas, todo lo que me digas está bien y será muy valioso. La consulta va a durar como 30 minutos. ¿Tienes alguna duda? ¿Te parece que empecemos?

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿Cómo te gusta que te digan?
- ¿Qué edad tienes?
- ¿Qué te gusta hacer?

Muchas gracias por contarme todo eso sobre ti. Ahora que te conozco más, te voy a ir haciendo algunas preguntas y tú decides si la quieres responder o no, si no entiendes alguna pregunta también me puedes decir, o si me equivoco o si entiendo algo mal, me puedes decir o corregir en cualquier momento.

DESARROLLO

1. Ejercicio de derecho de NNA en sistema de entrevista videograbadas: voluntariedad del proceso y adaptación del proceso para NNA

- Pensando en el comienzo de tu participación en la entrevista (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial)

- ¿Estabas al tanto que era voluntario?
- ¿Hubo algún momento en el que quisiste dejar de participar?
- ¿Pudiste comentárselo a alguien?
- ¿Crees que todo este proceso es comprensible o amigable para todas y todos los niños, niñas y adolescentes?
- ¿Qué información te hubiese gustado recibir cuando recién comenzaste a participar de este proceso?

Acá es importante tener claridad sobre las instancias en las que participó el/la NNA, a fin de ir diferenciando los momentos a consultar. En caso de que haya pasado por denuncia, EIV y declaración judicial, la psicóloga deberá iniciar con un ejercicio de memoria que le permita diferenciar ambos momentos y tener claridad que la consulta se iniciará con su participación en la denuncia, luego EIV y finalmente se le preguntará por la declaración en juicio (según cada caso). Para lo anterior se pueden utilizar infografías de las distintas fases del proceso o extractos del video animado creado por la UEVG del Ministerio de Justicia

2. Denuncia

Queremos saber si estuviste presente en el momento en que hicieron la denuncia. La denuncia es la primera vez que fuiste solo/a o junto a una persona adulta (por ejemplo, mamá, papá, hermanos/as, otros) a Carabineros o la PDI o Fiscalía. En el caso que te acuerdes, cuéntame sobre eso (*Si la respuesta es “no” pasar a las preguntas sobre EIV o juicio según corresponda*).

- ¿Dónde fuiste/fueron a realizar la denuncia?
- ¿Cómo supiste/supieron a quién acudir para realizar la denuncia?
- (Si no surge espontáneamente en base a las preguntas previas, indagar)
¿Te acompañó alguien?
- (En caso de que haya ido con acompañante) ¿Tu acompañante estuvo durante todo el tiempo contigo? (indagar si participó en la declaración de la denuncia)
- ¿Te consultaron si la denuncia la harías tú o tu acompañante?
- Cuéntame del lugar en el que te atendieron:
- ¿Qué te pareció?
- ¿Te acompañaron a una sala aparte?
- Cuéntame sobre las personas que te atendieron al momento de realizar la denuncia ¿Cómo sientes que fue su trato contigo?

3. Entrevista videograbada

Solo aplica si el NNA pasó por la EIVG, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al siguiente ítem.

Sobre la entrevista que te hicieron hace un tiempo en una sala especial (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la adolescente tiene claridad sobre la etapa que se le consultará*), no tienes que hablarme sobre lo que le contaste a esa persona, sino qué te pareció esa entrevista, cuéntame sobre eso (*si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas, sugerir también si lo quiere dibujar o representar*).

- ¿Cómo te enteraste de que te iban a hacer una entrevista videograbada? (indagar si fue informado directamente y por qué medio)
- ¿Alguien te preguntó si te sentías preparado/a o estabas en condiciones físicas /emocionales para participar de la entrevista?
- ¿Te preguntaron si querías participar?
- ¿Cómo fueron las condiciones en las que se realizó la entrevista? (sala, grabación, personas mirando la entrevista, posibilidad de suspensión, entre otras)
- ¿Qué tan importante crees que es la persona que realiza la entrevista?
- ¿Por qué?
- ¿Cómo fue su trato contigo?
- ¿En algún momento tuviste la intención de suspender la entrevista?
- De todo lo que me has contado, ¿qué fue lo que más te gustó?
- ¿Algo que no te haya gustado de la entrevista?
- ¿En qué podría mejorar esa entrevista para otros NNA?
- ¿Te gustaría agregar algo más de lo que te pareció esa entrevista?

* Si solo pasó por fase de EIV, pasar al punto Cierre

4. Intermediación en la declaración judicial

Solo aplica si el niño o niña llegó a la etapa de juicio, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino ir al cierre.

Ahora, cuéntame sobre la declaración judicial, por favor, (*utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial, verificar que el/la adolescente tiene claridad sobre la etapa que se le consultará*) qué te pareció la conversación/declaración (*si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas*).

- ¿Cómo te enteraste de que tenías que hacer una declaración e ir a el juicio?

- ¿Estabas al tanto de las razones por las cuales ibas a ese lugar?
- ¿Qué opinas de las condiciones materiales de la sala (infraestructura, ambientación, entre otras)?
- ¿Quién te acompañó a ese lugar? (papás/familiar/otros cuidadores)
- Cuéntame de la persona que te recibió cuando llegaste con (señalar persona que indicó que le acompañó) y te llevó a la intermediación en la declaración judicial ¿qué te gustó y qué no te gustó del trato de aquella persona?
- (Solo si no mencionó anteriormente al/a la intermediario/a) ¿Recuerdas que había una persona que te hacía preguntas en el tribunal? A esa persona se le dice el intermediario, cuéntame sobre esa persona ¿Cómo sientes que fue su trato contigo?
- ¿De qué forma aportó a que se respetaran tus derechos?
- De las personas que estaban en ese lugar, cuéntame ¿alguien te preguntó cómo estabas?, (esperar respuesta espontánea y dar espacio para desarrollar)

- Preguntas complementarias
- ¿Te preguntaron si tenías hambre o sed?,
- ¿Te preguntaron si estabas cansado/a?, y si necesitabas descansar?
- ¿Alguien te dijo que estuvieras tranquilo/a?

- Cuéntame de la persona que te acompañó cuando terminó la intermediación en la declaración judicial y te dejó con (señalar persona que indicó que le acompañó) ¿era la misma persona que te recibió? ¿qué te gustó y qué no te gustó del trato de aquella persona?
- ¿Qué consejos le darías a esas personas para cuando tengan que ir otros niños, niñas y adolescentes?
- Sobre tu participación en esa ocasión, cuéntame ¿Qué fue lo que más te gustó?
- ¿Algo que no te haya gustado?
- ¿Cambiarías algo?
- ¿Quieres decir algo más?, sobre que te pareció esa declaración (utilizar término o concepto referido en el recuadro inicial)

¡Muchas gracias por conversar conmigo!, tu opinión es muy importante para nosotros

- Ahora quiero conocer tu opinión sobre esta conversación, cuéntame ¿Qué te pareció?
 - » (Preguntas sugeridas para profundizar)
 - » ¿Cómo te sentiste?
 - » ¿Te parece útil?

- » ¿Te pareció que fue en un buen momento?
 - » ¿Qué opinas de las preguntas que te hicimos?
 - » ¿Y del lugar?
- ¿Qué sugerencias harías a las y los profesionales del sistema de justicia?
 - ¿Consideras que sería importante contar con un grupo de NNA que evaluará constantemente el sistema de entrevista videograbada? ¿Cómo te lo imaginas?

La consultora debe agradecer su participación en la consulta, detener la grabación y avisarle al niño, niña o adolescente que la conversación ya no está siendo grabada. Recalcar que su opinión es muy importante y que servirá mucho a otros niños, niñas y adolescentes. Entregar retribución (regalo) y cambiar el tema en relación al objeto que se le entregue.

Esas son todas las preguntas que tengo. Si quieres comentar o decir algo más, puedes hacerlo.



ENERO 2025