

**INFORME FINAL**

# **EVALUACIÓN ANUAL DEL FUNCIONAMIENTO DE LA LEY N° 21.057**

**PERÍODO 2024**

---

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

---

Marzo 2026



# CONTENIDO

- GLOSARIO .....4
- I. PRESENTACIÓN.....5
- II. METODOLOGÍA.....6
  - 2.1 Objetivos de la evaluación .....6
    - Objetivo General: .....6
    - Objetivos Específicos:.....6
  - 2.2 Período de evaluación y contenidos mínimos evaluación.....6
  - 2.3 Diseño metodológico.....7
    - 2.3.1 Encuestas a entrevistadores y entrevistadoras.....8
    - 2.3.2. Análisis de entrevistas y grupos de foco con actores del sistema ..... 12
    - 2.3.3. Análisis de consulta a NNA..... 14
    - 2.3.4. Análisis de oficios de gestión ..... 14
    - 2.3.5. Análisis de bases de datos institucionales..... 15
    - 2.3.6. Integración de resultados y levantamiento de recomendaciones ..... 16
- III. RESULTADOS PROCESOS CLAVES ..... 18
  - 3.1 Proceso de Toma de Denuncia ..... 18
    - 3.1.1 Caracterización del proceso de toma de denuncia ..... 18
    - 3.1.2 Evaluación del proceso de toma de denuncia según la percepción de niños, niñas y adolescentes, organismos y operadores ..... 21
    - 3.1.3 Capacitación en el Protocolo A ..... 33
    - 3.1.4 Síntesis evaluativa del proceso toma de denuncia ..... 35
  - 3.2 Medidas de protección y cautelares ..... 36
    - 3.2.1 Medidas de protección ..... 36
    - 3.2.2 Medidas Cautelares ..... 41
    - 3.2.3 Evaluación del proceso desde la perspectiva de organismos y operadores del sistema ..... 44
    - 3.2.4 Síntesis evaluativa de medidas de protección y cautelares ..... 52
  - 3.3 Proceso de las Entrevistas Investigativas Videograbadas ..... 53
    - 3.3.1 Decretar o descartar una entrevista investigativa videograbada ..... 55
    - 3.3.2 Oportunidad de las entrevistas investigativas videograbadas ..... 59
    - 3.3.3 Evaluación previa ..... 66
    - 3.3.4 Preparación y planificación de la entrevista investigativa videograbada ..... 84
    - 3.3.5 Realización de las Entrevistas Investigativas Videograbadas..... 88
    - 3.3.6 Suspensión de Entrevista Investigativa Videograbada ..... 97
    - 3.3.7 Duplas ..... 104
    - 3.3.8 Salas de entrevistas ..... 106
    - 3.3.9 Sistema de audio y sonido..... 110
    - 3.3.10 Acceso a registro de EIV..... 113

|                                                                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3.11 Citación a Juicio Oral para dar cuenta de metodología de Entrevistas Investigativas Videogradas ..... | 118        |
| 3.3.12 Casos complejos .....                                                                                 | 118        |
| 3.3.13 Síntesis evaluativa entrevistas investigativas videogradas .....                                      | 124        |
| 3.4 Proceso de Intermediación de la Declaración Judicial .....                                               | 127        |
| 3.4.1 Evaluación general del proceso .....                                                                   | 127        |
| 3.4.2 Declaración judicial anticipada .....                                                                  | 145        |
| 3.4.3 Suspensión y reprogramación de la intermediación de la declaración judicial .....                      | 149        |
| 3.4.4 Salas para la intermediación de la declaración judicial .....                                          | 152        |
| 3.4.5 Sistema de audio y video en la intermediación de la declaración judicial .....                         | 154        |
| 3.4.6 Registro de la intermediación de la declaración judicial .....                                         | 155        |
| 3.4.7 Casos complejos en la intermediación de la declaración judicial .....                                  | 156        |
| 3.4.8 Síntesis evaluativa intermediación de la declaración judicial .....                                    | 159        |
| <b>IV. RESULTADOS PROCESOS DIRECTIVOS.....</b>                                                               | <b>161</b> |
| 4.1 Coordinación .....                                                                                       | 161        |
| 4.1.1 Coordinación para la entrevista investigativa videograda .....                                         | 161        |
| 4.1.2 Coordinación para la intermediación de la declaración judicial.....                                    | 167        |
| 4.2 Apoyo institucional .....                                                                                | 169        |
| 4.2.1 Cuidado institucional .....                                                                            | 169        |
| 4.2.2 Incentivos monetarios.....                                                                             | 174        |
| 4.3 Acompañamiento de programas .....                                                                        | 176        |
| <b>V. RESULTADOS PROCESOS DE APOYO .....</b>                                                                 | <b>182</b> |
| 5.1 Dotación y disponibilidad de operadores.....                                                             | 182        |
| 5.2 Registro de entrevistadores/as e intermediarios/as.....                                                  | 187        |
| 5.3 Carga de trabajo .....                                                                                   | 191        |
| 5.4 Formación y capacitación .....                                                                           | 199        |
| 5.4.1 Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) .....                                                  | 200        |
| 5.4.2 Programa de Formación Continua (PFC) .....                                                             | 202        |
| 5.4.3 Capacitación .....                                                                                     | 210        |
| <b>VI. EVALUACIÓN DEL OBJETIVO Y PRINCIPIOS DE LA LEY 21.057 .....</b>                                       | <b>218</b> |
| <b>VII. BUENAS PRÁCTICAS .....</b>                                                                           | <b>226</b> |
| <b>VIII. NUDOS CRÍTICOS .....</b>                                                                            | <b>230</b> |
| <b>IX. CONCLUSIONES.....</b>                                                                                 | <b>236</b> |
| <b>X. RECOMENDACIONES .....</b>                                                                              | <b>241</b> |
| <b>ANEXO: TABLAS DE RESULTADOS ENCUESTA A ENTREVISTADORES/AS .....</b>                                       | <b>244</b> |

# GLOSARIO

| Sigla         | Denominación Completa                                                                 |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CEJS</b>   | Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile |
| <b>CIFE</b>   | Curso Inicial de Formación Especializada                                              |
| <b>CPP</b>    | Código Procesal Penal                                                                 |
| <b>DCE</b>    | Diagnóstico Clínico Especializado                                                     |
| <b>DJA</b>    | Declaración Judicial Anticipada                                                       |
| <b>DPP</b>    | Defensor Penal Público                                                                |
| <b>EIV</b>    | Entrevista Investigativa Videgrabada                                                  |
| <b>EIVG</b>   | Entrevista Investigativa Videgrabada                                                  |
| <b>GES 86</b> | Garantía Explícita en Salud N° 86                                                     |
| <b>INT</b>    | Intermediación de la Declaración Judicial                                             |
| <b>MC</b>     | Medidas Cautelares                                                                    |
| <b>MP</b>     | Ministerio Público                                                                    |
| <b>MINTSP</b> | Ministerio del Interior y Seguridad Pública                                           |
| <b>NAD</b>    | La Niñez y Adolescencia se Defiende                                                   |
| <b>NNA</b>    | Niño, Niña o Adolescente                                                              |
| <b>PDI</b>    | Policía de Investigaciones de Chile                                                   |
| <b>PFC</b>    | Programa de Formación Continua                                                        |
| <b>PJUD</b>   | Poder Judicial                                                                        |
| <b>PMA</b>    | Programa Mi Abogado                                                                   |
| <b>RM</b>     | Región Metropolitana                                                                  |
| <b>TEA</b>    | Trastorno del Espectro Autista                                                        |
| <b>URAVIT</b> | Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos                                     |

# I. PRESENTACIÓN

Este documento corresponde al Informe Final del estudio “Análisis y tratamiento de la información proveniente de organismos y operadores del Sistema de Entrevistas Videograbadas, Ley 21.057, período 2024”, el cual da cuenta de la totalidad de sus objetivos y se presenta siguiendo la estructura y diseño de las evaluaciones anuales del Sistema realizadas y publicadas en años anteriores por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El informe constituye un insumo para la quinta evaluación de la Ley 21.057, la cual corresponde a la segunda evaluación del funcionamiento en régimen del Sistema de Entrevistas Videograbadas en todas las regiones, toda vez que a partir del 3 de octubre de 2022 la ley se encuentra vigente en todo el país. Esta evaluación comprende el periodo del año calendario 2024, esto es, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de dicho año, y tiene por objeto, conforme lo dispone la propia Ley 21.057 en su Artículo 30 letra b) “Evaluar el funcionamiento del sistema, con el objeto de proponer las reformas que estime pertinentes, dentro del ámbito de su competencia. Asimismo, proponer a los organismos públicos involucrados en su funcionamiento los protocolos de actuación y atención institucional a niños, niñas o adolescentes”.

El estudio ha sido contratado mediante licitación pública con Objetiva Consultores, que ha dispuesto de un equipo multidisciplinar con vasta experiencia tanto en levantamiento de información como en la evaluación de políticas públicas e infancia.

El diseño de la evaluación contratada incluyó el análisis de información provista por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos relativa a entrevistas semiestructuradas y grupos focales aplicados a una amplia gama de actores involucrados en el sistema, así como de encuestas online aplicadas a entrevistadores/as e intermediarios/as del sistema.

Se contó, además, con información enviada por las instituciones que participan del sistema (Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), quienes respondieron al requerimiento de información efectuado por la Subsecretaría de Justicia a través de oficios institucionales dando cuenta de los avances del año calendario respectivo.

Asimismo, se tomaron como insumo bases de datos del Ministerio Público, del Poder Judicial y del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, así como información de carácter documental.

Esta evaluación es la primera de las realizadas hasta ahora que incorpora la voz de los niños, niñas y adolescentes que han enfrentado los procesos de denuncia, entrevista investigativa e intermediación en el marco del sistema que crea la Ley 21.057.

Por último, en el documento utiliza lenguaje inclusivo siguiendo las recomendaciones del Manual de Lenguaje inclusivo no sexista del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Sin embargo, su incorporación no es exhaustiva y en algunos pasajes aislados del documento podría emplearse el masculino gramatical como forma genérica, lo cual responde exclusivamente a criterios de economía del lenguaje y no implica desconocer la diversidad de identidades de género.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Objetivos de la evaluación

#### Objetivo General:

Analizar y tratar la información obtenida de actores relevantes y organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley 21.057 que regula las entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos, período 2024.

#### Objetivos Específicos:

1. Analizar cualitativamente la información que surja de entrevistas (15) y grupos focales (3) realizados por la Unidad de Entrevistas Videogradas de la Subsecretaría de Justicia a actores relevantes (operadores) del sistema de entrevistas videogradas.
2. Analizar cuantitativamente la información recolectada a través de encuestas aplicadas por la Unidad de Entrevistas Videogradas de la Subsecretaría de Justicia a entrevistadores(as) de la Ley N°21.057 (200 encuestas aproximadamente).
3. Sistematizar y analizar la información proveniente de los organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley N°21.057, referida a los distintos ámbitos de la evaluación del funcionamiento del sistema de entrevistas videogradas.
4. Integrar y consolidar toda la información analizada de las encuestas, grupos focales, entrevistas e información proveniente de los organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley N°21.057 junto a los resultados del estudio de levantamiento de opinión de NNA, identificando los principales aciertos, buenas prácticas, deficiencias y/o problemas detectado en el funcionamiento operativo del sistema, relevando la formulación de recomendaciones que apunten a su correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos rectores de la ley con relación a los aspectos contenidos en el inciso primero del artículo 29 de la Ley N°21.057.

### 2.2 Período de evaluación y contenidos mínimos evaluación

El proceso de evaluación se acotó al funcionamiento de la Ley 21.057 en el período comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre del 2024, contemplando el análisis de los diversos procesos que componen el modelo de gestión del sistema de entrevistas videogradas, distinguiendo entre procesos estratégicos o directivos, procesos clave y procesos de apoyo, los que se relacionan entre sí para entregar los bienes y servicios requeridos para dar cumplimientos a la Ley 21.057.

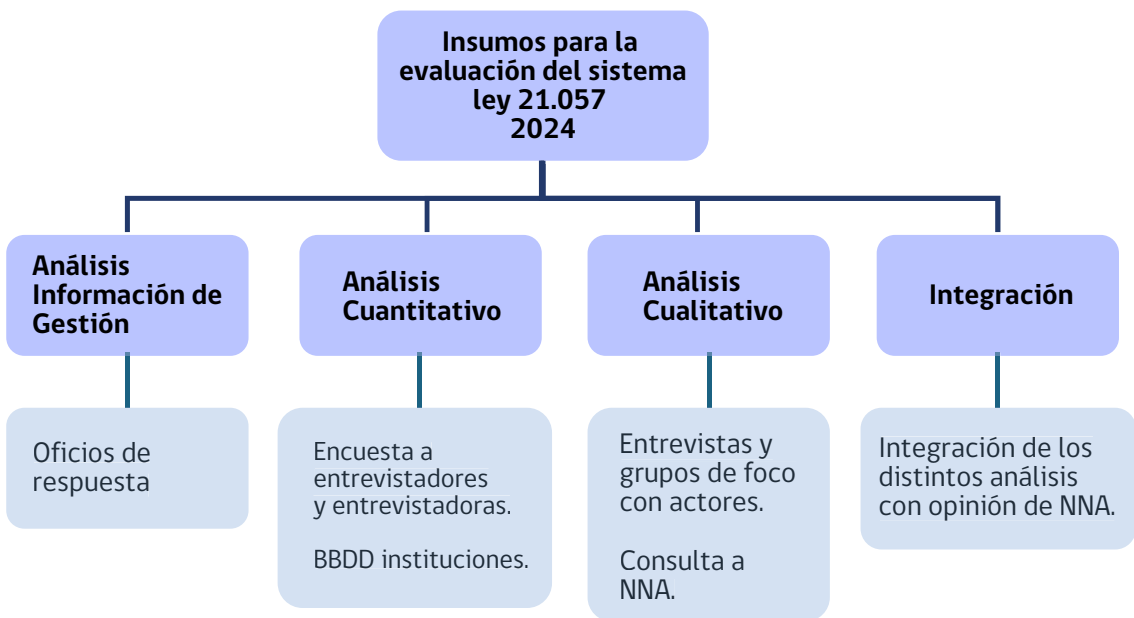
## 2.3 Diseño metodológico

El diseño metodológico aplicado se enmarcó en la quinta evaluación del funcionamiento del sistema de entrevistas videograbadas, el cual buscó recoger información de distinta índole y a partir de diversas fuentes respecto a los objetivos que persigue el estudio de modo de entregar una propuesta con recomendaciones y/o adecuaciones que apunten al correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos rectores de la ley. Para esto la metodología consideró lo siguiente:

- » Revisión, sistematización y análisis de los oficios de respuesta del Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile a los requerimientos de información efectuado por la Subsecretaría de Justicia a través de oficios institucionales dando cuenta de los avances del año 2024.
- » Análisis y procesamiento de la base de datos de las encuestas aplicadas a entrevistadores y entrevistadoras por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el año 2024.
- » Análisis y procesamiento de las bases de datos del Ministerio Público y del Poder Judicial relativa a los procesos de toma de denuncia, entrevista investigativa videograbada e intermediación de la declaración judicial realizados durante el año 2024.
- » Transcripción, codificación y análisis de entrevistas semiestructuradas y grupos de foco a diversos actores que participan en el sistema.
- » Integración de los resultados incorporando el levantamiento de opinión realizado sobre NNA, así como los indicadores asociados al funcionamiento del sistema de entrevistas videograbadas entregados mediante un documento Excel.

La siguiente figura esquematiza el plan de trabajo aplicado.

Figura 1. Plan de trabajo



Fuente: elaboración propia.

## 2.3.1 Encuestas a entrevistadores y entrevistadoras

### Cuestionario

La encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados se aplicó mediante un cuestionario estructurado en 93 preguntas, 6 de las cuales fueron preguntas abiertas, ordenadas en bloques temáticos alineados a los procesos del sistema de entrevistas grabadas en video.

El cuestionario fue diseñado para medir aspectos críticos del funcionamiento del sistema de entrevistas videograbadas y su contexto operativo, estructurado en las siguientes secciones:

Identificación y caracterización: datos institucionales, regionales y de experiencia profesional.

Formación y acreditación: participación en capacitaciones, procesos de acreditación y revalidación, y su valoración.

Recursos y condiciones de trabajo: disponibilidad y adecuación de infraestructura, equipamiento y apoyo técnico.

Procesos operativos: aplicación de protocolos, coordinación interinstitucional y tiempos de gestión.

Percepción de funcionamiento: eficacia del sistema en la prevención de la victimización secundaria, identificación de buenas prácticas y desafíos.

Preguntas abiertas: espacio para sugerencias y observaciones cualitativas.

### Caracterización de la muestra obtenida

La base de datos de las encuestas aplicadas a entrevistadores/as por la Unidad de Entrevistas Videograbadas de la Subsecretaría de Justicia se compone de 165 encuestados/as, los cuales para su análisis se realizó un proceso de validación, creación de variables, recodificación de variables cerradas y abiertas, entre otras. Asimismo, se analizaron todas las variables del cuestionario a nivel de los datos totales y de los datos desagregados según género e institución. Los resultados del análisis se entregan a lo largo del informe de acuerdo con las distintas materias consideradas.

En primer lugar, se caracterizó la muestra en relación con su distribución según variables sociodemográficas y de participación en el Sistema de EIV. A nivel general, en la muestra levantada respondieron más mujeres que hombres acreditados como entrevistadores/as con el 60% de mujeres (99 casos) y 40% de hombres (66 casos). A nivel relativo, el Ministerio Público y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública son instituciones donde hay más mujeres que hombres encuestados, mientras que en el resto de las instituciones se observa la situación inversa. Cabe destacar que solo respondió 1 intermediario del Poder Judicial, el que corresponde a un hombre.

Tabla 1. Distribución de entrevistadores/as según institución y género.

|                                             | Hombre |       | Mujer  |       | Total  |       |
|---------------------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                                             | Número | %     | Número | %     | Número | %     |
| Carabineros de Chile                        | 22     | 33,3  | 12     | 12,1  | 34     | 20,6  |
| Policía de Investigaciones de Chile         | 26     | 39,4  | 36     | 36,4  | 62     | 37,6  |
| Ministerio Público                          | 16     | 24,2  | 46     | 46,5  | 62     | 37,6  |
| Ministerio del Interior y Seguridad Pública | 1      | 1,5   | 5      | 5,1   | 6      | 3,6   |
| Poder Judicial                              | 1      | 1,5   |        | 0,0   | 1      | 0,6   |
| Total general                               | 66     | 100,0 | 99     | 100,0 | 165    | 100,0 |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Respecto a la distribución de las y los entrevistados por región, se aprecia que el mayor número se concentra en la Región Metropolitana con 40 entrevistados/as, seguido por la región del Biobío con 21, y por Maule y Los Lagos con 14 cada una. Por su parte, las regiones con menos encuestados/as levantados/as son en orden Magallanes con 2, Los Ríos con 3 y Coquimbo y Aysén con 4 cada uno.

Tabla 2. Distribución regional de entrevistadores/as.

| Región             | Número | %    |
|--------------------|--------|------|
| Arica y Parinacota | 6      | 3,6  |
| Tarapacá           | 6      | 3,6  |
| Antofagasta        | 6      | 3,6  |
| Atacama            | 8      | 4,8  |
| Coquimbo           | 4      | 2,4  |
| Valparaíso         | 9      | 5,5  |
| Metropolitana      | 40     | 24,2 |
| Bernardo O'Higgins | 11     | 6,7  |
| Maule              | 14     | 8,5  |
| Ñuble              | 6      | 3,6  |
| Biobío             | 21     | 12,7 |



| Región       | Número     | %            |
|--------------|------------|--------------|
| La Araucanía | 11         | 6,7          |
| Los Ríos     | 3          | 1,8          |
| Los Lagos    | 14         | 8,5          |
| Aysén        | 4          | 2,4          |
| Magallanes   | 2          | 1,2          |
| <b>Total</b> | <b>165</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Al igual que en la evaluación del sistema del año 2023, se observa que un importante contingente de entrevistadores/as posee niveles significativos de antigüedad en la institución.

**Tabla 3. Distribución de tramos de antigüedad según género e institución.**

| Tramos        | Total      |              | Hombre       | Mujer        | Carabineros  | MP           | PDI          | MINTSP       | PJUD         |
|---------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|               | Número     | %            | %            | %            | %            | %            | %            | %            | %            |
| 0 a 5 años    | 13         | 7,9          | 7,6          | 8,1          | 11,8         | 11,3         | 1,6          | 16,7         | 0,0          |
| 11 a 15 años  | 51         | 30,9         | 33,3         | 29,3         | 26,5         | 11,3         | 50,0         | 66,7         | 0,0          |
| 16 a 20 años  | 40         | 24,2         | 25,8         | 23,2         | 23,5         | 21,0         | 29,0         | 0,0          | 100,0        |
| 21 y más años | 21         | 12,7         | 12,1         | 13,1         | 17,6         | 19,4         | 4,8          | 0,0          | 0,0          |
| 6 a 10 años   | 40         | 24,2         | 21,2         | 26,3         | 20,6         | 37,1         | 14,5         | 16,7         | 0,0          |
| <b>Total</b>  | <b>165</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| <b>Número</b> |            |              | <b>66</b>    | <b>99</b>    | <b>34</b>    | <b>62</b>    | <b>62</b>    | <b>6</b>     | <b>1</b>     |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Como es natural, los cargos van variando entre las instituciones. Así, en el Ministerio Público presenta en orden los siguientes cargos: abogados asistentes (48,4%), profesionales de URAVIT (38,7%) y fiscales (12,9%). Por su parte, los entrevistados de la Policía de Investigaciones de Chile son mayoritariamente comisarios o subcomisarios (72,6%), seguidos por los inspectores (21%) y con porcentajes menores se encuentran los oficiales y otros, mientras que el 29% de los entrevistadores/as encuestados/as declara contar con una profesión, el 8,1% ser asistente social (5 encuestados/as) y el 6,1% psicólogo/a. Las y los consultados de Carabineros son en un 85,3% uniformados, el 11,8% psicólogos y 2,9% de administradores de seguridad pública. Por su parte, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se consultaron a 4 psicólogos y 2 trabajadores sociales. Por último, se entrevistó a un juez de garantía en el Poder Judicial.



Tabla 4. Distribución de cargos según género e institución.

|                     | Total      |            | Hombre     | Mujer      | Carabineros | MP         | PDI        | MINTSP     | PJUD       |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|------------|------------|------------|------------|
|                     | Número     | %          | %          | %          | %           | %          | %          | %          | %          |
| Abogado/a asistente | 30         | 18,2       | 15,2       | 20,2       | 0,0         | 48,4       | 0,0        | 0,0        | 0,0        |
| Carabinero          | 29         | 17,6       | 31,8       | 8,1        | 85,3        | 0,0        | 0,0        | 0,0        | 0,0        |
| Comisario/a         | 23         | 13,9       | 15,2       | 13,1       | 0,0         | 0,0        | 37,1       | 0,0        | 0,0        |
| URAVIT              | 24         | 14,5       | 6,1        | 20,2       | 0           | 38,7       | 0          | 0          | 0          |
| Subcomisario/a      | 22         | 13,3       | 12,1       | 14,1       | 0,0         | 0,0        | 35,5       | 0,0        | 0,0        |
| Inspector/a         | 13         | 7,9        | 9,1        | 7,1        | 0,0         | 0,0        | 21,0       | 0,0        | 0,0        |
| Fiscal              | 8          | 4,8        | 3,0        | 6,1        | 0,0         | 12,9       | 0,0        | 0,0        | 0,0        |
| Psicólogo/a         | 8          | 4,8        | 1,5        | 7,1        | 11,8        | 0,0        | 0,0        | 66,7       | 0,0        |
| Oficial policial    | 3          | 1,8        | 1,5        | 2,0        | 0,0         | 0,0        | 4,8        | 0,0        | 0,0        |
| Juez de garantía    | 1          | 0,6        | 1,5        | 0,0        | 0,0         | 0,0        | 0,0        | 0,0        | 100,0      |
| Otro                | 4          | 2,4        | 3,0        | 2,0        | 0,0         | 0,0        | 1,6        | 33,3       | 0,0        |
| <b>Total</b>        | <b>165</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b>  | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> | <b>100</b> |
| Número              |            |            | 66         | 99         | 34          | 62         | 62         | 6          | 1          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Respecto al rol, el 59,4% de las y los encuestados señalan que están acreditados como entrevistador e intermediario, y el 38,2% que solo lo está como entrevistador/a<sup>1</sup>. Sólo un encuestado/a señaló ser solo intermediario y 3 casos respondieron no estar acreditados ni como entrevistador ni como intermediario. Las y los consultados provenientes de las policías tienden a estar más acreditados en ambos roles, mientras que las personas encuestadas del Ministerio Público y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública tienden a estar más acreditados en el rol de entrevistador.

1 Considera 21 encuestados/as que si bien se acreditaron como entrevistador e intermediario nunca ejercieron el rol como intermediario.



Tabla 5. Rol de entrevistador, intermediario o ambos según género e institución.

|                            | Total      |              | Hombre       | Mujer        | Carabineros  | Ministerio Público | PDI          | MINTSP <sup>2</sup> | Poder Judicial |
|----------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|--------------|---------------------|----------------|
|                            | Número     | %            |              |              |              |                    |              |                     |                |
| Ambos                      | 98         | 59,4         | 60,6         | 58,6         | 73,5         | 29,0               | 85,5         | 33,3                | 0,0            |
| Entrevistador              | 63         | 38,2         | 33,3         | 41,4         | 17,6         | 71,0               | 14,5         | 66,7                | 0,0            |
| Intermediario              | 1          | 0,6          | 1,5          | 0,0          | 0,0          | 0,0                | 0,0          | 0,0                 | 100,0          |
| No acreditado <sup>3</sup> | 3          | 1,8          | 4,5          | 0,0          | 8,8          | 0,0                | 0,0          | 0,0                 | 0,0            |
| <b>Total</b>               | <b>165</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>       | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>        | <b>100,0</b>   |
| Número                     |            |              | 66           | 99           | 34           | 62                 | 62           | 6                   | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Por su parte, el 95,7% de las y los acreditados como entrevistador (considerando a los acreditados en ambos roles) declara haber realizado 6 o más entrevistas investigativas videograbadas (EIV) desde que se acreditaron, siendo este porcentaje mayor en el Ministerio Público y en la Policía de Investigaciones de Chile, no habiendo diferencias según género.

### 2.3.2. Análisis de entrevistas y grupos de foco con actores del sistema

Esta etapa respondió al objetivo de analizar cualitativamente la información proveniente de 15 entrevistas y 5 grupos focales aplicados por la Unidad de Entrevistas Videograbadas de la Subsecretaría de Justicia a actores relevantes (operadores) del sistema de entrevistas videograbadas. Los Focus correspondieron a: 1 de enlaces regionales, 2 de instructores, 1 de redes y 1 de tomadores de denuncia.

En las actividades de indagación cualitativa se levantó la opinión de un total de 42 actores, los cuales se desempeñan en los siguientes cargos, instituciones y organizaciones:

Tabla 6. Número de participantes por institución u organización en actividades cualitativas.

| Institución                                 | Número de Participantes |
|---------------------------------------------|-------------------------|
| Carabineros de Chile                        | 6                       |
| Policía de Investigaciones de Chile         | 6                       |
| Fiscal                                      | 3                       |
| Ministerio Público                          | 5                       |
| URAVIT                                      | 3                       |
| Ministerio del Interior y Seguridad Pública | 1                       |
| Poder Judicial                              | 4                       |

2 Cabe destacar que las y los consultados del MINTSP se acreditan para ambos roles.

3 Considera un encuestado/a que se acreditó como intermediario y entrevistador, pero que nunca ejerció ninguno de los dos roles.

| Institución            | Número de Participantes |
|------------------------|-------------------------|
| Academia Judicial      | 1                       |
| Defensor Penal Público | 3                       |
| OLN                    | 2                       |
| PMA                    | 5                       |
| NAD                    | 3                       |
| <b>Total</b>           | <b>42</b>               |

Fuente: elaboración propia.

La cobertura territorial de las personas consultadas en los levantamientos cualitativos fue prácticamente en todas las regiones del país, a excepción de Aysén, siendo la única región que no está representada en los levantamientos.

**Tabla 7. Número de participantes por región en actividades cualitativas.**

| Región              | Número de Participantes |
|---------------------|-------------------------|
| Arica y Parinacota: | 2                       |
| Tarapacá            | 3                       |
| Antofagasta         | 3                       |
| Atacama             | 2                       |
| Coquimbo            | 2                       |
| Valparaíso          | 2                       |
| Metropolitana       | 4                       |
| O'Higgins           | 1                       |
| Maule               | 3                       |
| Ñuble               | 3                       |
| Biobío              | 4                       |
| La Araucanía        | 3                       |
| Los Ríos            | 1                       |
| Los Lagos           | 4                       |
| Magallanes          | 2                       |
| Nacional            | 3                       |
| <b>Total</b>        | <b>42</b>               |

Fuente: elaboración propia.

Un equipo de transcripores de Objetiva Consultores realizó la transcripción natural de los contenidos expresados en cada entrevista y grupo de foco a partir de la grabación en video y/o audio que entregó

la contraparte, lo cual implicó privilegiar la limpieza y legibilidad del texto, corrigiendo la concordancia y las fallas gramaticales que puedan cometer los participantes de los grupos de foco y entrevistas. Los transcriptores realizan una primera transcripción a partir de cada grabación para que posteriormente la coordinadora del equipo las revise y edita según un formato preestablecido estandarizando. Posterior al proceso de análisis innominada mediante la incorporación de una identificación asociada a la institución de cada hablante, lo cual es crucial para el resguardo de la confidencialidad de la información levantada.

Una vez que el equipo de investigación dispuso de las transcripciones editadas en Word estas fueron codificadas mediante matrices de análisis confeccionadas en Excel que respondieron a los siguientes códigos analizados:

- » las pautas de entrevistas y grupos de foco aplicadas, las dimensiones y variables levantadas, los procesos estratégicos o directivos, procesos clave y procesos de apoyo para la implementación de la Ley N°21.057,
- » los indicadores asociados al funcionamiento operativo del sistema de EIV,
- » las respuestas de los participantes,
- » las categorías emergentes que surgieron de los hablantes, y
- » Los requerimientos de información de acuerdo con los contenidos entregados en las evaluaciones anuales del Sistema de EIV realizadas en años anteriores.

Una vez codificadas las entrevistas, se generaron informes en Word según código, institución y región, los que constituyen la base para analizar la información, generando un relato apoyado a partir de todas las citas asociadas, las que permiten identificar si se está frente a una opinión de consenso, disenso o novedad, así como la densidad, transversalidad y patrones de las opiniones de acuerdo con las variables de interés como región, institución y género del informante.

### 2.3.3. Análisis de consulta a NNA

La consulta a niños, niñas y adolescentes, NNA, se realizó entre los meses de julio y agosto del año 2024 por parte del Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Universidad Católica de Chile y alcanzó una muestra efectiva de 23 entrevistas.

El objetivo general de la consulta fue conocer la opinión y percepción desde el relato de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos contemplados en el catálogo la Ley 21.057, respecto de su participación en el sistema de justicia penal, en las regiones de la primera etapa de implementación de la ley.

Los objetivos específicos fueron identificar la opinión de los NNA 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; aspectos que requieren mejoras del sistema de justicia penal.

### 2.3.4. Análisis de oficios de gestión

Respecto a la gestión de la Ley 21.057, se analizarán los Oficios de Gestión 2024, que contienen información relacionada con el funcionamiento del sistema de la ley 21.057 solicitados por la División de Reinserción

Social del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, al Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Programa de Apoyo a Víctimas), Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile y la Academia Judicial.

Los oficios consideran información relativa a los siguientes aspectos:

- » Coordinación de lineamientos institucionales para la implementación de la ley a nivel nacional: existencia y actualización de lineamientos e instrucciones internas.
- » Procesos de apoyo en la toma de denuncia relativo a la cobertura regional de capacitaciones en el protocolo letra a).
- » Acceso a registros de EIV (número de solicitudes, tiempo de respuesta, objetivo del acceso a los registros, modo de acceso, medidas de seguridad y control, calidad de audio y video en EIV e INT, problemas tecnológicos).
- » Equipos de trabajo y dotación de personal abocados a la implementación de la ley: se solicitó información sobre cantidad y modalidades de funcionarios/as dedicados a las actividades de la ley, promedio de horas dedicadas y eventuales requerimientos de aumentos de dotación.
- » Gastos presupuestarios proyectados para la implementación de la ley: gastos institucionales incurridos en infraestructura, formación, aumento de dotación, difusión y otros gastos relacionados a la implementación de la ley.

En el caso del Poder Judicial y del Ministerio Público, los oficios incorporan además datos relacionados al: proceso penal, la cantidad de denuncias, formalizaciones y medidas de protección decretadas, como también la cantidad de EIV realizadas, eventuales fallas técnicas, el cumplimiento del resguardo de NNA durante las entrevistas investigativas videograbadas (EIV) y las declaraciones judiciales.

Estos documentos fueron sistematizados, analizados e incorporados en la integración de resultados de acuerdo con la definición de los procesos principales, de apoyo y estratégicos y con la definición de los indicadores asociados al funcionamiento operativo del sistema de entrevistas videograbadas.

### 2.3.5. Análisis de bases de datos institucionales

Se incorporó en el estudio la revisión, recodificación y análisis de las siguientes bases de datos de carácter institucional que contienen datos relativos a la toma de denuncia, las entrevistas investigativas videograbadas, intermediaciones y entrevistadores/as acreditados/as. Específicamente se consideraron las siguientes bases de datos:

**Tabla 8. Bases de datos incorporadas en análisis.**

| Proceso Clave    | N° de registros | Institución                               | Variables                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|-----------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toma de denuncia | 34.632          | Ministerio Público                        | Región, Etapa, Fiscalía, Fecha recepción, Origen caso, Delito, Fecha del hecho, Comuna delito, Fecha nacimiento víctima, Sexo víctima, Fecha denuncia.                                                                                                                                                                                                                                       |
| EIV              | 15.615          | Ministerio Público                        | Fecha denuncia, Origen del caso, Delito, Fiscalía Regional, Etapa, Fiscalía Local, Dirección fantasía, Institución sala, Fecha entrevista, Pandemia, Día Hábil/Inhábil, Año EIV, Mes EIV, Días (EIV-Denuncia), Nombre Entrevistador, N° EIV, Institución entrevistador/a, Mes denuncia, Año denuncia.                                                                                        |
| Intermediación   | 775             | Poder Judicial                            | Tribunal, Región, Etapa, Comuna, Identificación sala de declaración judicial, Víctima / Testigo, Código delito, Fecha auto apertura, Fecha Declaración judicial, Año, Se requirió apoyo (Si / No), Tipo de apoyo, ¿Se suspendió audiencia? (Si / No), N° de suspensiones audiencia de juicio, Aplicación artículo 14 Ley 21.057 (Si/No), Nombre intermediador(a), Institución Intermediador. |
| Entrevistadores  | 620             | Ministerio de Justicia y Derechos Humanos | RUN, Nombres, Apellido Paterno, Apellido Materno, Institución, Entrevistador, Intermediario, Región Institución, Comuna Institución, Dirección Institución, Teléfono Entrevistador, E-mail Entrevistador, Dirección Particular, Estado, Observación.                                                                                                                                         |

Fuente: elaboración propia.

### 2.3.6. Integración de resultados y levantamiento de recomendaciones

Esta etapa respondió al objetivo de integrar y consolidar la información analizada de las encuestas, grupos focales, entrevistas, bases de datos e información proveniente de los organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley 21.057, identificando los principales aciertos, buenas prácticas, deficiencias y/o problemas detectados en el funcionamiento operativo del sistema, relevando la formulación de recomendaciones que apunten a su correcto funcionamiento y cumplimiento de los objetivos rectores de la ley.

Esta integración y consolidación consideró además los resultados del estudio de levantamiento de opinión de NNA.

El informe integra la información proveniente de diversas fuentes en función de los siguientes ámbitos que surgen del cruce entre los procesos y los ámbitos de evaluación señalados en las Bases Técnicas y los elementos de evaluación según el reglamento de la ley:

Tabla 9. Ámbitos de análisis y estructuración de los resultados.

| Procesos principales:                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>» Toma de denuncia</div> <div>» Medidas de protección</div> <div>» Entrevista Investigativa y proceso investigativo</div> <div>» Declaración judicial y Proceso de enjuiciamiento</div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Procesos                                                                                                                                                                                     | Elementos de evaluación según reglamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Procesos estratégicos, de gestión y/o directivos:                                                                                                                                            | <div>Coordinación de la operación de la ley a nivel institucional e interinstitucional, respecto de instituciones que se encuentran directamente vinculadas al sistema de justicia penal y respecto de servicios, programas, profesionales y/o funcionarios que intervienen e interactúan de forma directa e indirecta con NNA (tales como salud, educación, servicios y programas con intervención en infancia y NNA).</div> <div>Formación, sensibilización y difusión de instituciones que se encuentran directamente vinculadas al sistema de justicia penal y respecto de servicios, programas, profesionales y/o funcionarios que intervienen e interactúan de forma directa e indirecta con NNA.</div> |
| Proceso de apoyo: Dotación y disponibilidad de Operadores (cobertura).                                                                                                                       | <div>Personas que efectúan las EIV y declaraciones judiciales: seguimiento y evaluación.</div> <div>Proceso de acreditación de los entrevistadores: forma, condiciones y requisitos para su desarrollo. Vigencia de los procesos de acreditación.</div> <div>Revalidación de acreditación: forma, plazos y requisitos.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Proceso de apoyo: Formación, sensibilización y difusión de las instituciones integrantes de la Subcomisión del Funcionamiento de la Ley 21.057.                                              | <div>Cursos de formación especializada en metodología y técnica de entrevista y declaración judicial de NNA: condiciones y requisitos que deben cumplir.</div> <div>PFC: forma, requisitos y condiciones de la implementación de los programas.</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Proceso de apoyo: Disposición y mantenimiento de salas.                                                                                                                                      | Salas en que se desarrollen las entrevistas y declaración judicial: especificaciones técnicas y cobertura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Proceso de apoyo: Sistema de audio y video                                                                                                                                                   | Registro de EIV y declaración judicial de NNA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Proceso de apoyo: Sistemas de registro y reportabilidad.                                                                                                                                     | Registro de EIV y declaración judicial de NNA: estándares mínimos para su producción, almacenamiento, custodia y disposición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Fuente: bases técnicas.

## III. RESULTADOS PROCESOS CLAVES

### 3.1 Proceso de Toma de Denuncia

La toma de denuncias bajo el Protocolo a) del artículo 31 de la Ley 21.057 se rige por los principios de interés superior del NNA, el derecho a ser oídos y a la información, la participación voluntaria y autonomía progresiva, la prevención de la victimización secundaria, la asistencia oportuna y preferente y el resguardo de la dignidad e intimidad del NNA, considerando las circunstancias específicas de cada uno, como su edad, nivel de madurez, desarrollo cognitivo, idioma o situación de discapacidad, entre otras.

El proceso se inicia con la denuncia de un delito que afecta a un NNA de carácter sexual, de trata y tráfico de personas, secuestro y sustracción u otro delito violento señalado en el catálogo de la Ley 21.057. La denuncia puede ser realizada en Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio Público, Gendarmería de Chile cuando los delitos son cometidos dentro de los recintos penitenciarios o Tribunal con competencia penal, que cuentan con funcionarios y funcionarias capacitadas para tomar la denuncia previniendo la victimización secundaria. A continuación, deben comunicar al fiscal de la existencia del hecho que afecta al NNA, quien evaluará los antecedentes y se pronunciará sobre si se requiere medida de resguardo o protección para el/la NNA y sobre las diligencias de investigación que resulten procedentes.

El procedimiento allí descrito establece que las y los funcionarios deben recibir la denuncia en un espacio protegido, evitando toda interacción invasiva y limitándose a registrar íntegramente las manifestaciones espontáneas -verbales y conductuales- del/la NNA, sin formular preguntas que indaguen sobre la ocurrencia de los hechos o la identidad de los responsables. Asimismo, se garantiza que el/la acompañante pueda estar presente si así lo desea la/el NNA, sin interferir en su relato.

La denuncia debe ser recepcionada siempre y comunicada al Ministerio Público en un plazo máximo de 8 horas, utilizando los instrumentos estandarizados como el Parte Denuncia NNA y el Formulario de Factores de Riesgo, con el fin de evaluar necesidades inmediatas de protección y asegurar la activación temprana de medidas de resguardo.

#### 3.1.1 Caracterización del proceso de toma de denuncia

De acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio Público, durante 2024 se registraron 34.632 denuncias de NNA por los delitos señalados en el artículo 1° de la Ley 21.057, cifra ligeramente inferior a las 35.588 denuncias del año 2023. Estas denuncias se distribuyen regionalmente de la siguiente forma:

**Tabla 10. Distribución de denuncias realizadas en el año 2024 según región.**

| Fiscalía Regional             | Denuncias     | %            |
|-------------------------------|---------------|--------------|
| Arica y Parinacota            | 913           | 2,6          |
| Tarapacá                      | 811           | 2,3          |
| Antofagasta                   | 968           | 2,8          |
| Atacama                       | 1.071         | 3,1          |
| Coquimbo                      | 1.505         | 4,3          |
| Valparaíso                    | 3.611         | 10,4         |
| Libertador Bernardo O Higgins | 1.893         | 5,5          |
| Maule                         | 2.228         | 6,4          |
| Ñuble                         | 1.941         | 5,6          |
| Biobío                        | 3.546         | 10,2         |
| La Araucanía                  | 2.408         | 7,0          |
| Los Ríos                      | 961           | 2,8          |
| Los Lagos                     | 1.793         | 5,2          |
| Aysén                         | 331           | 1,0          |
| Magallanes                    | 372           | 1,1          |
| Metropolitana Centro Norte    | 2.925         | 8,4          |
| Metropolitana Occidente       | 3.132         | 9,0          |
| Metropolitana Oriente         | 1.914         | 5,5          |
| Metropolitana Sur             | 2.309         | 6,7          |
| <b>Total</b>                  | <b>34.632</b> | <b>100,0</b> |

*Fuente: Base de Datos Ministerio Público.*

En una tendencia y órdenes de magnitud similares a la observada en la evaluación del año 2023, el origen de las denuncias proviene de la fiscalía (32,8%), de Carabineros de Chile (25,4%), de otras instituciones (21,1%), de la Policía de Investigaciones de Chile (10,2%), de tribunales o juzgados del Poder Judicial (9,8%), entre otras instituciones con menores porcentajes.

Cabe destacar que los datos analizados dan cuenta de que una de cada cinco denuncias proviene de instituciones que no son parte del sistema de EIV. Empero surgen interrogantes respecto a qué variable se registra en la base de datos (si corresponde a las develaciones o la toma de denuncia propiamente tal), y qué entidades comprende la categoría “Otras instituciones”. Dada la relevancia de este dato, estos aspectos son un espacio de mejora para futuras evaluaciones y para el monitoreo permanente del sistema.

**Tabla 11. Denuncias 2024 según origen del caso.**

| Institución                         | Denuncias     | %          |
|-------------------------------------|---------------|------------|
| Fiscalía                            | 11.350        | 32,8       |
| Carabineros de Chile                | 8.781         | 25,4       |
| Policía de Investigaciones de Chile | 3.521         | 10,2       |
| Juzgado o Tribunal                  | 3.392         | 9,8        |
| Gendarmería de Chile                | 13            | 0,0        |
| Otras instituciones                 | 7.365         | 21,3       |
| Sin especificar                     | 210           | 0,6        |
| <b>Total</b>                        | <b>34.632</b> | <b>100</b> |

Fuente: Base de Datos Ministerio Público.

Respecto al tipo de delitos denunciados, el 96,1% corresponde a delitos sexuales donde el abuso sexual alcanza el 78,7% y la violación el 12,2%, entre otros delitos con menores porcentajes asociados. En mucha menor proporción se encuentran delitos como secuestro y sustracción de NNA (1%), delitos violentos (0,8%) y trata o tráfico de personas (0,2%).

**Tabla 12. Denuncias 2024 según tipo de delitos denunciados (catálogo de delitos de Ley 21.057).**

| Clasificación de delitos       | Denuncias     | %            |
|--------------------------------|---------------|--------------|
| Delitos sexuales               | 33.291        | 96,1         |
| Abuso sexual                   | 27.250        | 78,7         |
| Violación                      | 4.228         | 12,2         |
| Estupro                        | 1.044         | 3,0          |
| ESNNA                          | 684           | 2,0          |
| Pornografía infantil           | 85            | 0,2          |
| Secuestro y sustracción de NNA | 355           | 1,0          |
| Delitos violentos              | 274           | 0,8          |
| Trata y tráfico de personas    | 69            | 0,2          |
| Sin especificar                | 643           | 1,9          |
| <b>Total</b>                   | <b>34.632</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Base de Datos Ministerio Público.

Respecto a las características de las víctimas, al igual que en los años anteriores, la mayoría son de género femenino con el 81,7% de los casos, porcentaje que se ha reducido levemente los últimos años (86% en 2022 y 83,6% en 2023).



Tabla 13. Denuncias 2024 según sexo de NNA víctima denuncia

| Sexo    | Total  | %     |
|---------|--------|-------|
| Hombres | 6.333  | 18,3  |
| Mujeres | 28.298 | 81,7  |
| Total   | 34.632 | 100,0 |

Fuente: Base de Datos Ministerio Público.

Al analizar la distribución de las víctimas del año 2024 según sexo y edad en tramos, se observa que los tramos de 10 a 17 años son los que concentran el mayor porcentaje de víctimas (69,6%), observándose diferencias significativas en la distribución de edad de acuerdo con el sexo del NNA. En los tramos de 0 a 9 años existe una mayor concentración de denuncias de NNA víctimas hombres (48% hombres vs 26,3% mujeres), mientras que en el tramo de 10 a 17 años existe una mayor concentración de denuncias de NNA víctimas mujeres (51,8% hombres y 73,6% mujeres).

Tabla 14. Denuncias 2024 según sexo y edad en tramos.

| Tramo edad      | Hombres   |       | Mujeres   |       | Total     |       |
|-----------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
|                 | Denuncias | %     | Denuncias | %     | Denuncias | %     |
| 0 a 2 años      | 218       | 3,4   | 469       | 1,7   | 687       | 2,0   |
| 3 a 5 años      | 1.038     | 16,4  | 2.502     | 8,8   | 3.540     | 10,2  |
| 6 a 9 años      | 1.788     | 28,2  | 4.478     | 15,8  | 6.266     | 18,1  |
| 10 a 13 años    | 1.579     | 24,9  | 10.000    | 35,3  | 11.579    | 33,4  |
| 14 a 17 años    | 1.703     | 26,9  | x10.826   | 38,3  | 12.529    | 36,2  |
| Sin información | 7         | 0,1   | 23        | 0,1   | 30        | 0,1   |
| Total           | 6.333     | 100,0 | 28.298    | 100,0 | 34.631    | 100,0 |

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos de denuncia Ministerio Público, 2024.

### 3.1.2 Evaluación del proceso de toma de denuncia según la percepción de niños, niñas y adolescentes, organismos y operadores

Este apartado contiene información proveniente de la Consulta a NNA, la base de datos de la encuesta aplicada a entrevistadores y entrevistadoras por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y de las entrevistas y grupos focales con los actores del sistema.



### 3.1.2.1 Evaluación del proceso desde la perspectiva de la Consulta a NNA

De acuerdo con los relatos de las y los NNA, el momento de realizar la denuncia es una acción que en general es llevado a cabo por madres, padres u otros familiares a quienes se les devela el delito. Los motivos señalados son diversos, como los expuestos en los siguientes relatos de NNA:

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 son los adultos responsables quienes deciden no exponerle a dicha instancia. Sin embargo, se observa que no en todos los casos se les consulta respecto a la voluntariedad en la participación. Si bien en algunos casos sí se explicita que fueron consultados sobre la participación voluntaria en el proceso, en otros casos se les excluye sin que hayan podido manifestar sus preferencias. En aquellos casos en que el o la NNA formula activamente la denuncia, el proceso fue descrito como "normal", sin ahondar en características particulares de la instancia aun cuando se le consultó al respecto.

En relación con el proceso de denuncia, gran parte de los niños, niñas y adolescentes consultados manifiestan desconocimiento o confusión, desligándose y dejando en manos de adultos el relato del delito y la gestión de la denuncia. En este sentido, se observa que el derecho a la información sobre esta etapa del proceso no se encuentra garantizado en todos los casos.

Por otra parte, se les consultó a los NNA sobre el lugar en que se efectuó la toma de denuncia y en relación con las comisarías, se les describe como un lugar frío e incómodo, tal como se expresa en el siguiente relato:

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).

Asimismo, se levantó información sobre si contaron con privacidad en la comisaría para realizar la denuncia, y en varios casos las y los NNA señalan que no se les llevó a una sala aparte para tomar la declaración, sino que se hizo en un espacio abierto en que otras personas transitaban. Este tipo de situaciones atentan directamente contra una de las directrices del protocolo A, en tanto no se observa que en todos los casos se separa a la o el NNA y su acompañante a un lugar que resguarde su privacidad.

Sobre el trato recibido, 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:

No más me preguntaron dos cosas, pero sí fueron amables. (NNA participante en consulta)

No hubo relatos que dieran cuenta de desincentivos a la denuncia, y se observa un adecuado resguardo de la integridad física y psíquica de los y las NNA. De esta manera, puede obtenerse una valoración levemente positiva, donde subsisten espacios de mejora en relación con las directrices establecidas en el protocolo A.

### 3.1.2.2 Evaluación del proceso desde la perspectiva de organizaciones y operadores del sistema

Este apartado incorpora la percepción que los actores tienen respecto a temas vinculados al proceso de toma de denuncia, levantados a partir de técnicas cualitativas (entrevistas y grupos focales). En concreto, se analiza el proceso de develación del delito, la toma de denuncia propiamente tal, la toma de denuncia en línea, la capacitación entregada respecto al Protocolo A.

Asimismo, el apartado se estructura en función de la modalidad, circunstancias y contexto de la develación del hecho, lo cual implica distinguir cuando los NNA develan los hechos ante funcionarios/as de las instituciones facultadas para recibir las denuncias (proceso de toma de denuncia) o cuando lo hacen ante funcionarios/as o personas particulares que no están facultadas para recibir denuncias, los que deben derivar los antecedentes relativos a la develación a una institución facultada para este fin.

#### a. Toma de denuncia por parte de instituciones facultadas

Respecto a la evaluación global del proceso de toma de denuncia que realizan los consultados, se observan evaluaciones positivas transversalmente, independiente del rol que cada uno posea al interior del sistema. Así, diversos entrevistados de la Policía de Investigaciones de Chile señalan que están en conocimiento de los derechos de los NNA, la necesidad de recibir en forma adecuada el relato libre y espontáneo de las víctimas cumpliendo el protocolo y la entrega de las condiciones físicas adecuadas para su recepción.

Por lo menos nosotros tenemos, estamos en conocimiento acerca de los derechos que tienen las víctimas. Tratamos de interiorizarnos junto con nuestros colegas que son entrevistadores (...) Sin embargo, nosotros tratamos de educarnos en el sentido de cómo poder recibir este relato libre y espontáneo de las víctimas, poder subirla al sistema y tener un buen trato para que esto llegue a un buen puerto en lo investigativo. (Grupo Focal Toma de Denuncia Policía de Investigaciones de Chile).

Al respecto, los entrevistados de URVIT relevan la existencia, en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile, de una infraestructura adecuada para la toma de denuncia, la cual respeta el principio de intimidad de los NNA.

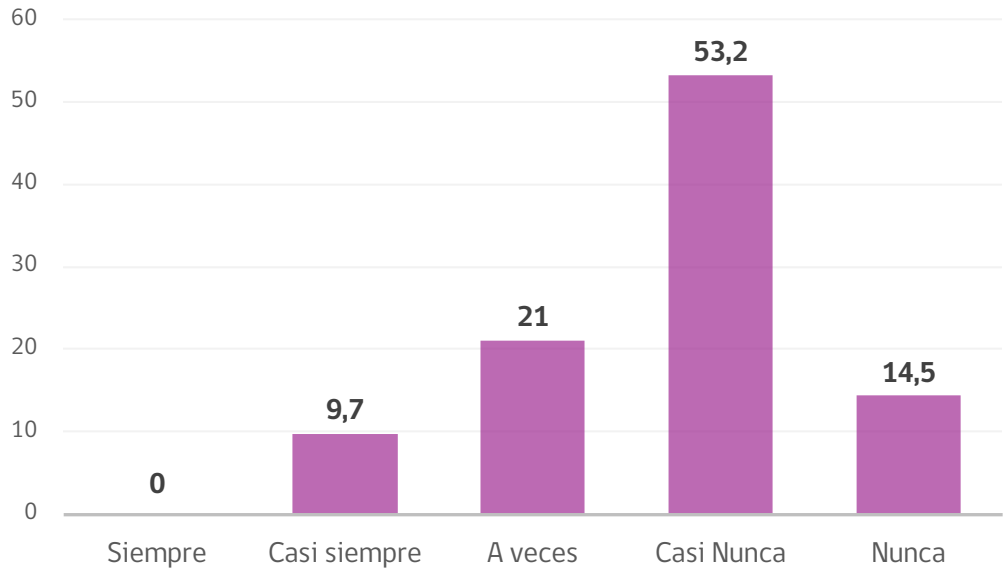
Desde lo que yo tengo entendido, sí lo han tomado bien, o sea, toman el espacio, no lo hacen quizás como adelante de, como que cuando van a denunciar, por ejemplo, en el cuartel también, acá donde yo trabajo ellos tienen como una sala especial, entonces como que generan como el espacio adecuado para tomar, en este caso, la denuncia. Policía de Investigaciones de Chile tiene como más internalizado esto, entonces sí, no han existido como mayores problemas con relación a eso, solo aspectos positivos. (Entrevista URVIT)

En este marco, fiscales y representantes del Ministerio Público relevan un cumplimiento por parte de Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones en el marco de los estándares de la ley, consignado en el parte de denuncia las manifestaciones conductuales voluntarias, el lenguaje no verbal, la presencia de labilidad emocional, las manifestaciones de angustia o llanto en general, señalando que solo en casos aislados se ha indagado más allá de lo permitido en el Protocolo A. Los relatos tienden a dar cuenta de un mayor conocimiento respecto del protocolo A y concientización general respecto de la ley 21.057, cambio que resulta evidente en casos de funcionarios que provenían de regiones donde no se había implementado la ley.

En relación con los protocolos y a la forma en que recibimos las denuncias acá en la región, vemos que existe expresión verbal y no verbal de los relatos, en la mayoría, en denuncia directa, por ejemplo, en la fiscalía, escasamente o muy poquitos han sido los casos en donde directamente los niños denuncian, o menores en general. (...) Eso en general y en verdad las denuncias que se originan desde las policías, bien, con los protocolos igual de protección, después que vienen incorporados, bien en general. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)

Sin embargo, a partir de los datos provenientes de la encuesta a entrevistadores y entrevistadoras aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se identifican posturas más críticas respecto de la información que contienen los partes de denuncia respecto de las manifestaciones verbales y no verbales de los NNA al momento de denunciar. Así, solo un 9,7% señala que siempre o casi siempre los partes de denuncia que ha revisado incluyen dicho registro, mientras que un 67,7% de las personas consultadas plantea que esto se presenta nunca o casi nunca. Esta situación (siempre y casi siempre) es más reportada por los consultados de la Policía de Investigaciones y del Ministerio Público que en Carabineros de Chile (para más detalles ver tabla en anexo).

**Gráfico 1. ¿Con qué frecuencia los partes de denuncia que ha revisado incluyen un registro de las manifestaciones verbales y no verbales de los NNA víctimas de los delitos del catálogo de la ley? (%)**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Al respecto, un hablante de URAVIT considera que, en el caso de los tomadores de denuncia de Carabineros de Chile, estos demuestran que conocen el Protocolo A en la medida que *“no pueden hacer preguntas, de cómo se realiza, de quién ingresa, que el niño no puede estar presente cuando el adulto...”* (Entrevista URAVIT).

Entre los defensores penales públicos consultados, también se aprecian evaluaciones positivas respecto al proceso de toma de denuncia, calificándolo como ordenado y capaz de levantar información con gran rapidez facilitando el acceso a datos integrales que les permite asesorar de mejor forma a sus defendidos.

*Hoy por hoy se objetiviza bastante y en ese sentido tanto Fiscalía y la Policía en general, además de levantar información respecto del punto, facilitan mucha bastante rapidez en acceso a esos primeros datos, a esas primeras denuncias, a esas primeras declaraciones que dan los niños. Y eso es muy bueno porque a nosotros como defensa también nos permite tener una información mucho más integral de qué es lo que estamos enfrentando, asesorar de mejor manera a la persona que tenga la que haya imputado y puede desarrollar lo que lo viniera o va a ser una teoría del caso mucho más acertada. (Entrevista DPP)*

Lo mismo opina un funcionario de un PMA, quien afirma que la denuncia se realiza de manera adecuada, activando el protocolo donde el programa es notificado en los plazos establecidos y se puede intervenir en forma oportuna, lo cual es valorado por el informante.

*Sí, las cosas se hacen bien, yo creo que andamos bastante bien también porque se informa, bueno, se hacen las denuncias, en algunas ocasiones se hace también la información directa a la causa y al estar informado o activado el protocolo que corresponde, nosotros podemos tomar conocimiento inmediato de la situación y podemos vincularnos con nuestros representados en una manera también oportuna y hacer la coordinación con el intercepto (...) Entonces, si la denuncia se hace de manera adecuada, se activa el protocolo, llega al tribunal, ya nosotros somos notificados y podemos intervenir en forma oportuna. Creo que eso es bastante importante. (Entrevista PMA)*

Por su parte, representantes del poder judicial y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública señalan que, a pesar de no estar en contacto directo con el proceso de toma de denuncia, éstas cumplen con la forma en que se deben realizar, lo cual es consistente con no tener información respecto a incidentes en esta materia.

*Tampoco hemos tenido, por parte por lo menos del Programa de Apoyo a Víctimas, mala experiencia en torno a poder realizar una denuncia, por ejemplo, o no hemos tenido un feedback de un maltrato o que no se haya ejercido la voluntariedad del niño para poder hablar o esto de declararlo (...). No hemos contado con esa información, así que por lo menos creo que ha habido avances y buenos avances desde que se ha implementado la ley y quizás hay que ir afirmando algunas cosas. (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública)*

Como contrapunto a estas positivas apreciaciones, coexisten opiniones que relativizan el buen desempeño de las policías en torno al proceso de toma de denuncia. Éstas señalan que el cumplimiento del Protocolo A se da en forma heterogénea entre las policías y entre las instituciones de la red que reciben develaciones, considerando que aún queda un trabajo de capacitación que realizar lo cual es coherente con la opinión de representantes de Carabineros y de la Policía de Investigaciones de Chile.

*Pero sí, se va avanzando de todas maneras, pero aún falta. Lo mismo que hablábamos antes, o sea, de seguir con la capacitación de los funcionarios, de las policías, de los colegios, de que todos están informados de cómo es el proceso realmente, que no haya nadie que diga, "pero es que yo no sabía", yo le pregunté trabajar con los protocolos de cada colegio, porque cada colegio tiene su propio protocolo en relación con a las denuncias. (Entrevista URAVIT)*

Entrevistados pertenecientes a la Policía de Investigaciones de Chile señalan que se aprecian mayores

dificultades cuando no existen brigadas investigadoras de delitos sexuales en los servicios de guardia, en la medida que cuando en las guardias hay policías de otras especialidades a los que les cuesta internalizar que deben asegurar la posibilidad de que el niño/a denuncie o que indique si prefiere que el adulto que lo acompaña lo haga, y que si el adulto realiza la denuncia el NNA no esté expuesto al relato<sup>4</sup>.

*Entonces el servicio de guardia va rotando. A veces hay gente de la brigada de delitos económicos, con alguien en homicidio y no necesariamente hay alguien que trabaje en la brigada de delitos sexuales. Entonces yo me he percatado que todavía no se rompe esta idea de que es el adulto el que tiene que simplemente denunciar. Cuesta mucho todavía interiorizar que también son los niños y niñas adolescentes quienes pueden efectuar la denuncia respecto de esta ley. Nosotros, quizás como brigada, que estamos más al día a día con este tema de la ley, lo tenemos súper claro, pero el resto de los colegas, me he percatado, generalmente se enfocan y van directo al adulto. No se dan la posibilidad de preguntarle al NNA si quiere hacer la denuncia o prefiere que el adulto que lo acompaña la haga. (Grupo Focal Toma de Denuncia Policía de Investigaciones de Chile)*

En esta institución, también se releva como problemática la rotación de los equipos, lo cual obliga al reforzamiento de los contenidos del Protocolo A, no sólo en las y los funcionarios sino también en las jefaturas.

*Yo creo que principalmente se basa en que siempre se está cambiando la gente, se cambian los jefes o se cambian aquellos que coordinan la implementación de la ley, y hay que estar permanentemente reforzando tanto a los funcionarios que toman las denuncias como también a los jefes o aquellos que tienen que tener ciertas consideraciones sobre los intentos que hacen las personas entrevistadoras para que realicen de la mejor forma su trabajo como entrevistador. (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

Un defensor penal público, señala que la tendencia de recabar el relato de los adultos y no de las víctimas adolescentes genera dificultades en los juicios o en las etapas investigativas porque con algunos adolescentes se han observado problemas de corroboración de los relatos.

*Donde no se genera esa exposición al adolescente, o sea, directamente no existe. Entonces, eso son cosas que después, claro, los funcionarios se les preguntan en los juicios, y al final, no, que no lo consideren necesario, porque en realidad prácticamente los carabineros tomaron esa decisión ahora, como esa práctica, como de no hacerle a la víctima nada. Entonces claro, al final se queda solamente con lo que señala el denunciante. Y eso también genera eso de que lo que pasa es que los carabineros ni siquiera, porque técnicamente, en el reglamento y también en los protocolos, existe la posibilidad de que la víctima pueda decir cosas verbales, y que lo pueda de alguna forma consignar el funcionario policial. Pero nunca lo hace, o sea, prefiere que lo haga la persona que hace la denuncia. Y ahí muchas veces genera un problema de corroboración, porque posteriormente la persona de la víctima muchas veces dice, “no, yo no dije eso, yo dije esto otro”. (Entrevista DPP)*

<sup>4</sup> La Ley 21.057 y su Protocolo A (la primera acogida para la denuncia) aseguran y facilitan la denuncia por parte de niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de delitos graves, estableciendo que tienen derecho a ser escuchados, recibir un trato digno y no ser revictimizados.

Por su parte, un entrevistado de URAVIT señala que según la cultura institucional de Carabineros de Chile se aprecia la incorporación de comentarios subjetivos que interfieren con la investigación.

*No, generalmente, por ejemplo, bueno, que es algo que siempre yo creo que pasa con el tema de los carabineros, que son parte de su estructura, que es demasiado como más brusca y muchas veces hacen como comentarios que no deberían hacer, comentarios muy, demasiado como subjetivos, y eso también interfiere mucho en cómo el niño toma la situación y también el adulto, porque después llegan reclamando acá de que, no, pero el carabinero dijo tal cosa, entonces, bueno, tienen que explicarle también. (Entrevista URAVIT)*

Por último, y consistente con lo señalado anteriormente un hablante de un PMA indica que una de las dificultades de los partes de denuncias es que vienen con información muy escueta, lo cual es consistente con que sólo un 9,7% de las y los entrevistadores encuestados señalan que en los partes de denuncia se registra las manifestaciones verbales y no verbales de las y los NNA.

*Ya, por lo general, las denuncias, al menos cuando nosotros revisamos el parte de denuncia, las denuncias son bastantes escuetas. Entonces, yo creo que falta un poquito, ¿cierto?, de esa socialización en cuanto a los principios que se deben cumplir al momento de realizar una denuncia. Ya, nosotros tenemos como la conciencia de que tiene que ser lo más completa posible, obviamente sin indagar, profundizar más con el niño, porque no es nuestro rol, ¿cierto? Ya, pero el momento en que se dio a hacerle complementar más la información al momento de hacer la denuncia, yo creo que falta en los diferentes dispositivos, por ejemplo, los programas de la red de protección o los dispositivos de salud también, donde se realizan bastantes denuncias, porque la verdad que son bastantes escuetas. Entonces, como el profesional hace un registro como muy básico, ¿cierto?, como del hecho de que podría ser constitutivo de delito, la fecha, incluso, la individualización de las víctimas también es como muy... o sea, falta también información. Entonces, yo creo que, a nivel general, en los diferentes dispositivos falta también la socialización de cumplir estos principios para que pueda ser también el trabajo más expedito, ¿cierto? Tanto para los que van a seguir la investigación también y los que van a ser parte de las causas. (Grupo Focal Redes PMA)*

## **b. Develación ante persona o institución no facultada**

Según el Protocolo a) la develación alude al momento en que una persona toma conocimiento de que un/a niño, niña o adolescente se encuentra en una situación constitutiva de delito actualmente o que lo estuvo en el pasado. Por su parte, la derivación de antecedentes refiere a la acción mediante la cual una persona o funcionario/a de una institución que no es competente para recibir denuncias, entrega antecedentes relativos a la develación de un hecho constitutivo de delito que afecta a un NNA a una institución facultada para este fin.

Respecto al proceso de develación, los actores señalan que, si bien ha habido avances en la materia particularmente en el ámbito educacional, persisten prácticas que, aunque aisladas, vulneran los procesos de investigación, los derechos de los NNA víctimas de delitos que forman parte del catálogo de la Ley 21.057, y el espíritu de la ley, que es prevenir la victimización secundaria. Sin embargo, las opiniones se segmentan nítidamente entre los distintos tipos de actores, atribuible a la ubicación que cada uno tiene en el sistema de entrevistas videograbadas.

Respecto a las valoraciones positivas que los fiscales entregan, se resalta el adecuado abordaje que los establecimientos de salud realizan, así como los adelantos observados por parte de los establecimientos educacionales respecto a la implementación de protocolos que respetan los establecidos en la Ley 21.057. Aquello da lugar a procesos de registro de la develación acordes a los principios de la ley, generando buenos resultados y una adecuada prevención de la victimización secundaria en los NNA víctimas.

Las denuncias que provienen desde los colegios, establecimientos educacionales, en el caso de niños, niñas y adolescentes o del sistema de salud, la verdad es que en general abordan bastante bien y tienen protocolos bastante claros. Es excepcional que aparezca alguna información que fue un poquito revictimizante o alguna pregunta, pero la verdad es que es bastante positivo la responsabilidad con la que toman un relato de un niño que está develando un hecho, y los protocolos de los establecimientos educacionales en general funcionan bastante bien y cumplen además con la obligación de tener que hacer el denuncia dentro de 24 horas. (Entrevista Fiscal)

Así, aparece como un consenso entre miembros del Ministerio Público la mejoría en el desempeño de los servicios de salud, en particular la incorporación del GES 86<sup>5</sup> en el hospital, el cual -en base a su expertise- facilita que el NNA pueda expresarse con confianza.

Para nosotros fue una superbuena incorporación el GES 86 en el hospital. ¿Por qué? Porque les han dado un espacio de acogida a la NNA en el hospital, de haber incorporado al médico que se incorporó al GES 86, era perito del médico legal, entonces facilita muchísimo que él o la NNA adolescente se puedan expresar con confianza. ¿Ya? Y tienen una muy buena comunicación con la URAVIT, entonces la dupla nos va comunicando. Entonces, creo que las vinculaciones con los GES 86 son, yo no sé si están en todas las regiones, no los conozco, pero de estar, hay que establecer ese vínculo. (Grupo Focal Ministerio Público Enlaces)

Por su parte, los actores provenientes de los PMA relevan la necesidad de entregar una mayor capacitación, sensibilización e información a los establecimientos educacionales para que realicen una adecuada activación de los casos. Esto en el marco de un consenso relativo respecto a que ha habido un avance importante a nivel de los programas y los establecimientos educacionales.

Creo que ha habido un avance en el último tiempo, sobre todo a nivel educacional, creo que salud estaba un poco más preparado para ser interventor de alguna manera en el proceso, pero en educación ha sido un poco más difícil, les ha faltado un poco más de capacitación y también de activación, o sea, muchas veces no han sido oportunos en la forma de iniciar la activación de un proceso. (Entrevista PMA)

Por último, las evaluaciones negativas están radicadas en las y los entrevistados de las URAVIT, quienes relevan diversos perjuicios que implica una develación mal conducida en los procesos de evaluación

---

5 El GES 86 (Garantía Explícita en Salud N°86) asegura atención integral y gratuita para personas que han sufrido una **agresión sexual aguda** (ocurrida en las últimas 72 horas) cubriendo desde la primera respuesta de emergencia (evaluación médica, profilaxis ITS/VIH, anticoncepción de emergencia, apoyo psicológico) hasta el seguimiento a mediano plazo, garantizando derechos de acceso, oportunidad, calidad y protección financiera.



previa y de entrevista videograbada. Así, se señala que dada la presión que ejercen las redes para que sean los adultos responsables quienes denuncien y la obligación legal de realizar la denuncia dentro de las primeras 24 horas luego de conocida la develación, se realizan dobles y triples denuncias, generando perjuicios para las víctimas y para el funcionamiento del sistema en su conjunto.

Las instituciones presionan para que el adulto responsable haga la denuncia, pero a veces eso no ocurre, entonces los colegios o los otros la realizan (...). Ahí hay un tema porque se da en general que tenemos una doble denuncia y a veces una triple denuncia. Y eso nos complica, porque eso significa que volvemos a contactar y muchas veces si no es porque el adulto responsable nos dice “oye, pero ya participó de la entrevista”. (Entrevista URAVIT)

Asimismo, las valoraciones negativas se centran además en dificultades vinculadas al no cumplimiento de los principios establecidos en el protocolo A por parte de los establecimientos educacionales y los programas de protección. Esto genera que los NNA víctimas en los procesos de la entrevista ya no deseen entregar su relato porque ya lo han contado previamente, señalen su disconformidad con el relato registrado, o bien que se retracten de realizar la entrevista. También ocurre que las familias en su conjunto se sientan victimizadas al difundirse la situación de sus hijos e hijas en la comunidad escolar.

Quizás son casos puntuales, pero sí influyen, porque de hecho, cuando llamo al adulto responsable para hacer el contacto de la evaluación previa, dice, “no, pero si ya la psicóloga también ha hablado con ella y le contó lo que pasó”. Entonces perdemos la posibilidad de hacer la entrevista. Entonces eso también me toma más tiempo, tener que citarla, explicarle o hacer alguna otra estrategia para que el niño o adolescente pueda venir a declarar y entienda que no son las mismas diligencias. (Entrevista URAVIT)

Asimismo, se señala como un elemento adicional que esta intervención indebida puede contaminar el relato del NNA, modificándolo, o puede que éste se reste de participar con la vulneración de derechos que ello implica.

El problema surge cuando los niños develan en el colegio, por ejemplo. Porque ahí sí a veces pasa que, como viene el relato de la develación, sí se hacen preguntas. Cuando en el fondo lo que tienes que hacer es solamente escuchar y registrar. Y por lo tanto ahí sí pudiera haber en algunos casos, no en todos obviamente, alguna contaminación. Y también pasa que a veces los niños, las niñas acá en las entrevistas o las adolescentes te dicen, “no fue eso lo que dije, no fue eso lo que le conté a la psicóloga, no fue lo que le conté a mi profesora”. (Entrevista URAVIT)

En esta línea, se señala además que a veces se realizan denuncias sobre hechos que no son constitutivos de delito o donde el NNA no ha realizado una develación, lo cual sobrecarga el sistema y es potencialmente victimizante para los propios NNA.

Entonces, a veces, por ejemplo, nos pasa con los consultorios, que tenemos que estarnos encuadrando cada cierto tiempo, respecto que no todo lo que vean es un hecho denunciante. En términos, porque muchas veces exponen al NNA una situación que ni siquiera ha manifestado. Entonces, o nos pasa con los colegios de repente, que sospecha porque hay conducta sexualizada, pero el niño nunca ha abierto los relatos de nada. (Grupo Focal Enlaces)

Lo anterior puede explicarse, según a opinión de algunos consultados, en tanto las redes tienen estándares que cumplir impuestos por los protocolos de la Ley 21.057 y por los entes que los regulan y fiscalizan, como es el caso de la Superintendencia de Educación, o bien por la creación de los programas



DCE del Servicio de Protección Especializada, lo cual genera esta sobre intervención que provoca que los NNA se resten de participar generando vulneración de sus derechos.

Entonces, como que cumple, porque la Superintendencia de Educación le pone ciertos estándares, entonces, como para recordar su responsabilidad, cumplen, pero no hay relato. Entonces, tú después contactas, por ejemplo, al adulto responsable, la madre, y dice “mire, lo que pasa aquí es, a mí nunca, yo nunca he visto nada, yo no, a mí no me ha contado nada”. Entonces, se le genera la dificultad de, le pregunto, no le pregunto. (...) Porque tienen a la Superintendencia como una espada de Damocles, eh, y, por ende, la Superintendencia tiene que entender que hay ciertas situaciones en las que se debe brindar un espacio de protección y no necesariamente exigir la denuncia sí o sí. (Grupo Focal Enlaces)

Por último, se señala que las denuncias que provienen de las instituciones que forman parte de las redes del sistema son escuetas en cuanto al relato y a la información del NNA o del adulto responsable, y que ésta es necesaria para establecer el primer contacto para realizar la evaluación previa.

Yo creo que falta un poco como socializar, ¿cierto?, en diferentes ámbitos o dispositivos también de la comunidad, porque muchas veces pasa que desde este principio que tú fomentas de poder registrar en la denuncia todas las expresiones, todo el lenguaje verbal y no verbal también en el momento del relato, no se da. Ya, por lo general, las denuncias, al menos cuando nosotros revisamos el parte de denuncia, las denuncias son bastantes escuetas. (...) creo que falta en los diferentes dispositivos, por ejemplo, los programas de la red de protección o los dispositivos de salud también, donde se realizan bastantes denuncias, porque la verdad que son bastantes escuetas. Entonces, como el profesional hace un registro como muy básico, ¿cierto?, como del hecho de que podría ser constitutivo de delito, la fecha, incluso, la individualización de las víctimas también es como muy... o sea, falta también información. Entonces, yo creo que, a nivel general, en los diferentes dispositivos falta también la socialización de cumplir estos principios para que pueda ser también el trabajo más expedito. (Grupo Focal Redes PMA)

### **c. Denuncia en Línea**

Respecto a los aspectos positivos asociados a la denuncia online, es que asegura que las causas ingresen al sistema de forma más expedita, directa, ágil y amigable, incorporando diversas modalidades.

Sí, fue un tema que al principio costó un poco porque para un paradigma en cómo se estaba acercando la justicia, particularmente las gentes que recepcionan las denuncias, a la población en general, particularmente a esta población que está sensible, eh, y tan desprotegida antes de esta ley que eran los menores de edad, ¿No? Y con el tiempo ya ha seguido familiarizando en las cuales ya existe una cantidad de plataformas para efectos de poder llegar con esta información, sea la policía o sea la fiscalía para efectos de denunciar. Y eso es bastante, por lo menos lo que yo me tocó ver en su momento es bastante amigable la forma en cómo se tiene el primer contacto con quienes van a investigar respecto del hecho que se está denunciando porque inmediatamente suenan las alarmas cuando a ver que da aquí a usted que lo que está diciendo, que lo que está declarando y cuenten inmediatamente con un entrevistador idóneo capacitado para levantar aquellos antecedentes que son realmente relevantes y evitar una afectación por parte de la misma persona que está denunciando. (Entrevista DPP)

Las evaluaciones negativas de las denuncias en línea se basan en la falta de información que poseen respecto a datos básicos de los hechos y del contacto del adulto responsable o del NNA víctima del delito, lo cual implica importantes esfuerzos para el rescate de esa información, por ejemplo, el contacto de los denunciantes para hacer las evaluaciones previas. Esta situación genera importantes demoras y uso

intensivo de recursos profesionales y funcionarios. Al respecto, se señala que estas dificultades se asocian al hecho de que la plataforma permite enviar la denuncia sin completar un mínimo de información.

En relación a la denuncia en línea, sí, llegaron muchas más denuncias, de parte especialmente de las residencias, como de los programas en sí, pero sí tenemos ese problema del contacto, del adulto responsable o algún contacto como directo del niño o niño adolescente. Porque al momento de hacer este formulario, la denuncia ingresa aun así sin tener estos antecedentes. (Entrevista URAVIT)

Al respecto, un fiscal señala que la plataforma está en construcción y que por tanto estos aspectos podrían ser subsanados. El que la denuncia pueda realizarse sin información clave, puede dar lugar a una “narración muy libre” que no solo genera retrasos, sino también confusiones. Así, esta falta de información impide verificar la veracidad de algunas de las denuncias que se realizan, con el riesgo de que se exponga a un NNA que no necesariamente haya enfrentado un delito del catálogo de la ley o que se contacte a un adulto responsable que pueda ser el imputado o que pueda estar protegiéndolo.

Usualmente sí tenemos inconvenientes con los detalles. Pero yo creo que esto es una situación más bien doméstica o administrativa de que dado que tenemos ahora un sistema de plataforma digital que es la denuncia en línea, que al parecer está como construcción todavía, como los detalles más finos, muchas veces nos llegan denuncias de literalmente tres líneas, como la niña en contexto de terapia señala un hecho de vulneración en la esfera de su sexualidad ocurrida mientras estaba de visita en el fondo la casa de sus abuelos. Pero no tenemos ni siquiera datos de quién es la persona que está, quién es la niña, porque de repente aparece la niña Juanita, quién sería eventualmente el agresor, si está viviendo con esa persona, ningún dato, es como una narración muy libre. (Entrevista Fiscal)

No obstante, un consultado de una URAVIT plantea que a pesar de observar avances en la información que proviene de las denuncias es relevante reforzar la necesidad de contar con información del contacto.

Considero que ahora hay mucha más información al momento, por ejemplo, de cuando llega la denuncia (...) hay que reforzar y seguir reforzando el tema del contacto, cómo la persona va a hacer la denuncia y muchas veces, o en el mismo hospital, por ejemplo, siempre nos pasa que no mandan el número del adulto responsable, como que envían la denuncia y listo, ya ahí queda. Y eso nos retrasa, nos retrasa en todo. También tribunal de familia, tampoco envían los antecedentes. (Entrevista URAVIT)

Consultados de URAVIT, señalan que utilizaban un formulario enviado por correo electrónico el cual incorporaba más información que se requiere para activar las causas al interior del sistema.

A ver, la denuncia en línea, en términos como de contenido, con el formulario que existía anteriormente para enviar por correo, creo que contenía bastante información en términos en general, en los datos que necesitamos. Que generalmente los que denunciaban por esa vía eran desde la red, ¿ya? colegios, salud, programas del Servicio de Protección de Infancia. Ahí sí estaba la información, no todos, pero sí algunos daban esta evaluación de riesgo, la enviaban, pero también bastante pocos. (Entrevista URAVIT)

Por último, se señala que las denuncias online requieren contar con Rut o pasaporte, además de clave única, lo cual limita a los NNA a utilizar esta modalidad para realizar las denuncias, la cual es empleada principalmente por los establecimientos educacionales y residencias.

En relación a las denuncias online, hoy día la gran dificultad que tenemos es, primero, bueno, que requiere clave única y que tenga Rut o pasaporte. Por lo tanto, no hemos recibido denuncias online, al menos en la región de Tarapacá, de directamente niños, niñas y adolescentes. Sí recibimos de instituciones escolares, de las residencias, etc. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)

#### **d. Mejoras a los procesos de develación y toma de denuncia**

La principal mejora señalada para el proceso de develación y de toma de denuncia es realizar en forma permanente actividades de sensibilización, difusión y capacitación respecto del Protocolo A entre las instituciones facultadas para recibir las denuncias y para las que forman parte de las redes, en la medida que en ambos tipos de institución hay rotación en los equipos. En este marco, se plantea también que este esfuerzo no sólo debe estar dirigido a las jefaturas o a los participantes directos del sistema, sino que debe ampliarse a más funcionarios e incluso se considera relevante socializar los principios y características de la ley al interior de la comunidad.

Yo creo que sí ha existido un avance, pero que aún requiere mayor sensibilización e información al respecto. Porque acá además se da, porque nosotros tenemos cobertura regional, entonces hay lugares como más alejados en que aún falta la información al respecto. (Entrevista PMA)

Lo anterior resulta especialmente importante en el caso de las y los profesionales de las redes que reciben develaciones, ya que estos, por un lado, al no manejar el protocolo A y los principios de la ley, presentan suspicacias respecto al requerimiento de no indagar. Por otro lado, en estos profesionales podría existir un conflicto de interés entre como atienden las develaciones y como se resguardan como institución haciendo las denuncias y entregando los antecedentes. En este marco, la capacitación constante resulta ser la principal mejora que las personas consultadas vislumbran al respecto.

Mayor capacitación, una capacitación constante, más bien, porque la gente va cambiando, eso no funciona. Todo va cambiando, rotando, se van a otras ciudades, entonces eso es importante. (Entrevista URAVIT)

Además, se releva la necesidad de mejorar la información que se recaba al momento de que se toma conocimiento del hecho constitutivo de delito, ya sea en la toma de denuncia o en la develación, en términos de que ésta sea lo más completa e integral posible, incorporando información relativa al estado emocional y características de la víctima.

Yo creo que lo principal en este proceso, yo creo que sería muy útil para la Fiscalía, podríamos decir, es anotar o darse cuenta también del estado emocional en ese momento de la víctima. Creo que eso no lo hay que permitir en 21.057, es decir, contar también con elementos de gestos, de las características, cómo se encuentra en ese momento la presente víctima, anotar todo tipo de cosas que sean relevantes en ese momento, que pueden servir como insumo posteriormente, ya sea para complementar lo que va a declarar posteriormente, eso principalmente con respecto a la etapa de denuncia. (Entrevista DPP)

Además, se señala que se debe propender a una mayor articulación del sistema de entrevistas videograbadas con las redes, especialmente con los tribunales de familia y con los programas de DCE del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Mejora de la articulación con las redes, específicamente con los tribunales, específicamente con los DCE y con toda esta red, porque finalmente uno hace todo, o sea, se entiende que el objetivo de la ley, el

espíritu de la ley, es disminuir la victimización secundaria, prevenirla, se capacita (...) si él ya vino no tiene por qué volver a contar esto, que esto es cuando él, en el fondo, eventualmente voluntario le quiera contar a alguien, pero ya no lo tiene que decir más (...) (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)

Por último, se enfatiza la necesidad de abrir más espacios y plataformas para realizar las denuncias a las instituciones mandatadas para ello, ya que cuando éstas son intermediadas se generan importantes demoras entre la toma de denuncia y la entrevista videograbada.

Creo tal vez seguir en la buena línea de abrir más espacios, más plataformas, donde esto me refiero a las denuncias se puedan hacer. Porque, claro, cuando intermedian terceros, entre lo que estoy pensando en fiscalía, policía y víctimas, el camino se vuelve más largo (...) se demora mucho, no es un breve tiempo como señala la ley, sino que hay dos, tres meses, a veces, directamente no se le toma, o sea, de hecho, no se puede contactar con la víctima (...) (Entrevista DPP)

### 3.1.3. Capacitación en el Protocolo A

#### 3.1.3.1. Caracterización capacitación en el Protocolo A

Respecto a las actividades de capacitación asociadas al Protocolo A, el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile reportaron en conjunto un total de 74 actividades con 2.425 participantes, observándose un mayor número de participantes en el Ministerio Público y Carabineros de Chile. Por su parte, la Policía de Investigaciones de Chile disminuyó la cobertura de participantes pasando de 1.348 funcionarios en el 2023 a 428 en el 2024.

A continuación, se entrega una tabla que resume la información enviada por las instituciones mediante sus oficinas de respuesta al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 15. Actividades de Capacitación en el Protocolo A según institución y región.**

|             | Ministerio Público |                  | Carabineros de Chile |                  | Policía de Investigaciones |                  |
|-------------|--------------------|------------------|----------------------|------------------|----------------------------|------------------|
|             | N° Actividades     | N° Participantes | N° Actividades       | N° Participantes | N° Actividades             | N° Participantes |
| Arica       | 0                  | 0                | Sin dato             | Sin dato         | 0                          | 0                |
| Tarapacá    | 0                  | 0                | Sin dato             | Sin dato         | No especifica              | 8                |
| Antofagasta | 2                  | 12               | Sin dato             | Sin dato         | No especifica              | 65               |
| Atacama     | 1                  | 40               | Sin dato             | Sin dato         | No especifica              | 40               |
| Coquimbo    | No reporta         | No reporta       | Sin dato             | Sin dato         | 0                          | 0                |
| Valparaíso  | 10                 | 388              | Sin dato             | Sin dato         | No especifica              | 10               |
| O’ Higgins  | No reporta         | No reporta       | Sin dato             | Sin dato         | 0                          | 0                |

|               | Ministerio Público |                  | Carabineros de Chile |                        | Policía de Investigaciones |                  |
|---------------|--------------------|------------------|----------------------|------------------------|----------------------------|------------------|
|               | N° Actividades     | N° Participantes | N° Actividades       | N° Participantes       | N° Actividades             | N° Participantes |
| Maule         | No reporta         | No reporta       | Sin dato             | Sin dato               | No especifica              | 60               |
| Ñuble         | No reporta         | No reporta       | Sin dato             | Sin dato               | No especifica              | 45               |
| Biobío        | No reporta         | No reporta       | Sin dato             | Sin dato               | No especifica              | 20               |
| La Araucanía  | 4                  | 162              | 12                   | 182                    | 0                          | 0                |
| Los Ríos      | No reporta         | No reporta       | 7                    | 241                    | 0                          | 0                |
| Los Lagos     | 10                 | 338              | 6                    | 199                    | 0                          | 0                |
| Aysén         | 4                  | 34               | Sin dato             | Sin dato               | 0                          | 0                |
| Magallanes    | 1                  | 65               | Sin dato             | Sin dato               | 0                          | 0                |
| Metropolitana |                    |                  | 17                   | 188                    | 0No especifica             | 180              |
| FRM Sur       | 0                  | 0                |                      |                        |                            |                  |
| FRM Occidente | 0                  | 0                |                      |                        |                            |                  |
| FRM Oriente   | No reporta         | No reporta       |                      |                        |                            |                  |
| FRM CN        | No reporta         | No reporta       |                      |                        |                            |                  |
| <b>Total</b>  | <b>32</b>          | <b>1039</b>      | <b>42</b>            | <b>810<sup>6</sup></b> | <b>Sin dato</b>            | <b>428</b>       |

Fuente: Oficinos de respuesta de instituciones.

Por su parte, el Poder Judicial no realizó actividades de capacitación orientadas al Protocolo A en el año 2024. En su oficio de respuesta indica que el equipo de implementación, en conjunto con la Academia Judicial, realizaron capacitaciones en todas las regiones del país en forma previa a la entrada en vigor de cada fase, realizando así el último reforzamiento en la materia en 2023.

### 3.1.3.2 Evaluación de capacitación Protocolo A según opinión de actores

En cuanto a las capacitaciones vinculadas al Protocolo A en las distintas instituciones, la situación es variada. Así, se observa una alta heterogeneidad respecto a las capacitaciones que han tenido los tomadores de denuncia de la Policía de Investigaciones, quienes apuntan desde la ausencia de capacitación, procesos de aprendizaje al interior de los equipos, a la realización de cursos ad hoc a la temática y a la complementación con trabajo de equipo, o la incorporación de esta en un ramo al interior de un postítulo realizado en la materia.

6 En el oficio de respuesta de Carabineros de Chile se señala que esta cifra es de 958 funcionarios.

Personalmente, jamás tuve una capacitación, así que me pasaron como el instructivo. Y claro, está el caso de qué hacer cuando viene el NNA solo, cuando viene con un adulto o cuando está solo el adulto. Cómo dar el hecho de presentarse, decir quién soy, qué es lo que vamos a hacer. Y cuándo se le da la posibilidad o cuando el NNA es quien quiere denunciar. La verdad es que son como dos preguntas máximo, que es como ¿qué me quieres contar? Y después de recoger el relato, que diga lo que diga, es como ¿hay algo más que me quieras decir? Y nada más. Y el resto de la información, en el caso de que hay un adulto, se complementa con el adulto que esté ahí. (Grupo Focal Toma de Denuncia Policía de Investigaciones de Chile).

Respecto a Carabineros, una voz señala que en la institución no se realizan capacitaciones y la mayoría de la dotación es autodidacta, aunque también uno de los participantes reconoce que hubo una capacitación a la que no pudo asistir porque estaba de guardia. Esta situación es importante en la medida que un porcentaje importante de la toma de denuncia es realizada a través de Carabineros de Chile.

Bueno, la realidad de nosotros es un poco similar a la Policía de Investigaciones. Bueno, dado que nosotros como trabajamos por turnos, diurnos y nocturnos, al igual que ellos, no siempre estamos presentes a las capacitaciones. De hecho, en mi experiencia propia, el otro día, cuatro días atrás, hubo una capacitación en la que estaba de servicio de guardia, pero no estuve presente en esa capacitación. Dicho esto, nosotros como funcionarios de guardia, la mayoría de los que hacemos guardias no hemos tenido capacitaciones, sino que en este sentido somos autodidactas. (Grupo Focal Toma de Denuncia Carabineros)

Por último, un hablante del Ministerio Público afirma que la Fiscalía ha realizado capacitaciones a otras instituciones y a funcionarios internos respecto al Protocolo A.

Y yo creo que eso también ha sido debido a las capacitaciones que ha hecho también la Fiscalía, tanto en las instituciones como a los mismos funcionarios internos, de lo importante que es el hecho de aplicar este protocolo. Sí, es cierto que ha habido una buena sensibilización y también una recepción de parte de ellos en esa sensibilización y capacitación al respecto. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)

### 3.1.4 Síntesis evaluativa del proceso toma de denuncia

En síntesis, en el año 2024 se registraron 34.632 denuncias de NNA por los delitos señalados en la Ley 21.057, donde el 96,1% corresponde a delitos sexuales, el 78,7% a abusos sexuales y el 12,2% a violación, entre otros, los que afectan en el 81,7% de los casos a víctimas de género femenino y en el 69,6% a NNA de 10 a 17 años.

En línea con los hallazgos de evaluaciones previas de la implementación de la Ley 21.057, los resultados dan cuenta de un alza sostenida en el cumplimiento de los estándares establecidos y una valoración positiva por parte de los actores del sistema respecto de la consecución de los objetivos de la ley. Sin embargo, es posible reconocer brechas en la correcta aplicación del Protocolo A, especialmente en el registro de manifestaciones no verbales en los partes de denuncia y en la información consignada en los formularios de factores de riesgo. Al respecto, se insta a mantener instancias amplias de capacitación permanente y sensibilización para las y los funcionarios de las instituciones facultadas para recibir denuncias y para establecimientos educacionales y otras instituciones.

A partir de la Consulta a NNA, se recoge que es común que sea el adulto acompañante que haga la denuncia, y algunas veces ocurre que no se consulte adecuadamente a los y las NNA sobre sus preferencias, que

no se garantice privacidad en el momento de tomar de la denuncia, además de no contar siempre con información clara respecto del proceso. A pesar de ello, subsiste una percepción positiva del proceso en general, y particularmente del trato recibido por parte de las y los profesionales.

Prácticamente una de cada cinco denuncias proviene de instituciones que no conforman el sistema de EIV. En este sentido, uno de los principales desafíos es articular el cumplimiento de los estándares de la Ley 21.057 y el Protocolo A en instituciones externas como colegios, centros de salud y OLN (y OPD donde aún existen). Aunque las valoraciones en este sentido dependen del actor institucional (Ministerio Público parece tener una visión más positiva, mientras que en URAVIT son más críticos), se menciona que en muchos casos no se aplican los procedimientos establecidos en la ley, lo que puede generar una sobre intervención, que la información consignada sea muy sucinta o que el hecho denunciado no constituya delito, sobrecargando al sistema.

Las actividades de capacitación realizadas entre las distintas instituciones que conforman el sistema de EIV es disímil. Los datos oficiales dan cuenta de que en el año 2024 estas se realizaron principalmente en el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones. No obstante, en el levantamiento cualitativo destaca que no todos los participantes de las entrevistas o focus group tuvieron acceso a actividades de capacitación por encontrarse de guardia, y que por tanto en algunos su formación ha sido autodidacta.

Se menciona además la necesidad de contar con más plataformas para la toma de denuncia y optimizar los canales de información entre las instituciones implicadas. En este sentido, aun cuando se destaca que la toma de denuncia online permite que éstas se puedan hacer efectivas e iniciar así el proceso, se destacan algunos aspectos críticos. Sobre todo, por cuanto ésta puede ser enviada con información de contacto incompleta, lo que dificulta y retarda la puesta en marcha del proceso. Además, al requerirse Clave Única -además de RUT o pasaporte- se produce una barrera para que los NNA pueden efectuar sin intermediarios la denuncia online, teniendo que ser realizada por tanto por adultos.

## 3.2 Medidas de protección y cautelares

### 3.2.1 Medidas de protección

Las medidas de protección de la Ley 21.057 constituyen un conjunto de mecanismos destinados a resguardar la integridad física, psíquica y emocional de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que participan como víctimas o testigos en procesos penales. Su aplicación varía según la etapa del procedimiento y la autoridad competente, asegurando una respuesta flexible y oportuna ante situaciones de riesgo o vulnerabilidad.

Durante la investigación penal, el Ministerio Público puede adoptar medidas autónomas de protección sin autorización judicial previa. Estas incluyen evitar el contacto del NNA con el imputado, resguardar su identidad y disponer de acompañamiento especializado, derivando el caso al tribunal cuando el riesgo lo amerite. Su finalidad es prevenir la victimización secundaria desde el inicio del proceso.

En etapas posteriores, el juez de garantía puede decretar medidas especiales de protección (art. 25) cuando existan antecedentes de peligro para el niño, niña o adolescente, como la prohibición de acercamiento,

la salida del agresor del hogar común o la asignación del cuidado a una persona de confianza. Estas medidas buscan asegurar el resguardo inmediato del NNA y la continuidad de la protección por parte del sistema especializado.

Asimismo, al rendir declaración judicial, las y los NNA testigos cuentan con medidas procesales especiales (art. 26), que implican declarar en salas especialmente acondicionadas y, en el caso de menores de 14 años, mediante intermediación judicial obligatoria. Finalmente, el tribunal o juez de garantía puede adoptar medidas generales de protección (art. 24), como el cierre parcial de audiencias o la reserva de datos, para preservar la privacidad y dignidad del NNA.

En conjunto, estas medidas configuran un sistema progresivo y coordinado que busca garantizar que la participación de las niñas, niños y adolescentes en el proceso penal se realice en condiciones seguras, evitando todo tipo de exposición o daño adicional.

En términos generales, puede afirmarse que la Ley 21.057 y las medidas de protección que regula, cumplen una función estratégica: crean un entorno jurídico y material que permite que la entrevista y la declaración judicial se desarrollen en condiciones de seguridad y resguardo, que permitan que el relato no sea intervenido por factores exógenos, manteniendo como centro el interés superior del niño/a, y el derecho a una participación protegida en el proceso penal. Buscando así evitar las consecuencias negativas que puedan sufrir niños, niñas y adolescentes con ocasión del proceso penal. En el fondo, el Estado crea un estatuto jurídico diferenciado que tiene por objeto evitar la victimización secundaria y en consecuencia el daño.

### 3.2.1.1 Medidas de Protección Autónomas

Respecto a las medidas de protección autónomas, la siguiente tabla incorpora el número total de medidas adoptadas por fiscales el año 2024, tanto dentro del plazo de 24 horas (contados desde la recepción de la denuncia), conforme lo dispone el inciso octavo del artículo 4° de la Ley 21.057, como fuera de este plazo; todo ello en relación con el número total de víctimas ingresadas al sistema por cada región. Además, se incluye el número de víctimas que recibieron medidas de protección autónomas, con respecto al total de víctimas ingresadas.

De acuerdo con la información entregada por el Ministerio Público, en el año 2024 se adoptaron 5.498 medidas autónomas de protección para 3.660 víctimas correspondientes al 12,5% del total de las víctimas ingresadas al sistema. Este porcentaje de casos sobre el total se distribuye heterogéneamente entre las regiones y es significativamente mayor en las regiones de Atacama (52,7%), Antofagasta (35,7%), O'Higgins (33,6%) y Los Lagos (33%).

Por su parte, a nivel nacional el 41,4% de las medidas de protección autónoma se adoptaron dentro del plazo de 24 horas, levemente mayor al año anterior (40% en 2023). Se observa una alta heterogeneidad entre las regiones respecto al cumplimiento de este indicador, el cual fluctúa desde el 2,8% de Arica y Parinacota al 93,6% de Atacama.

Asimismo, a nivel nacional se adoptó un promedio de 1,5 medidas de protección autónoma por cada víctima, siendo mayor este indicador en la región de Atacama con un promedio de 2,5 y menor en Biobío y Arica y Parinacota con un promedio de 1,1 medidas de protección promedio por víctima en cada una.

Cabe destacar la situación de la región de Atacama, la cual adopta significativa y comparativamente más medidas de protección por víctima (2,5 versus 1,5 de promedio nacional) y protege a un número mayor de víctimas (52,7% versus total nacional de 12,5%).

**Tabla 16. Porcentaje de adopción y tasa de oportunidad regional de medidas de protección autónomas adoptadas por región**

|              | N° de víctimas ingresadas<br>A | N° de víctimas con Medidas Protección autónomas<br>B | Tasa de Adopción Medidas Protección autónomas<br>B/A*100 | Cantidad de Medidas de Protección autónomas |                        |            | Tasa de medidas adoptadas dentro del plazo<br>D/F*100 | N° promedio Medidas protección autónomas por víctima<br>F/B |
|--------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|              |                                |                                                      |                                                          | Dentro de 24 horas<br>D                     | Fuera de 24 horas<br>E | Total<br>F |                                                       |                                                             |
| Arica        | 809                            | 66                                                   | 8,2                                                      | 2                                           | 70                     | 72         | 2,8                                                   | 1,1                                                         |
| Tarapacá     | 747                            | 27                                                   | 3,6                                                      | 8                                           | 26                     | 34         | 23,5                                                  | 1,3                                                         |
| Antofagasta  | 934                            | 333                                                  | 35,7                                                     | 88                                          | 474                    | 562        | 15,7                                                  | 1,7                                                         |
| Atacama      | 830                            | 437                                                  | 52,7                                                     | 1.042                                       | 71                     | 1.113      | 93,6                                                  | 2,5                                                         |
| Coquimbo     | 1.247                          | 43                                                   | 3,4                                                      | 16                                          | 52                     | 68         | 23,5                                                  | 1,6                                                         |
| Valparaíso   | 3.017                          | 68                                                   | 2,3                                                      | 21                                          | 74                     | 95         | 22,1                                                  | 1,4                                                         |
| O Higgins    | 1.629                          | 547                                                  | 33,6                                                     | 195                                         | 554                    | 749        | 26                                                    | 1,4                                                         |
| Maule        | 2.039                          | 50                                                   | 2,5                                                      | 15                                          | 45                     | 60         | 25                                                    | 1,2                                                         |
| Ñuble        | 1.368                          | 111                                                  | 8,1                                                      | 70                                          | 65                     | 135        | 51,9                                                  | 1,2                                                         |
| Biobío       | 2.872                          | 363                                                  | 12,6                                                     | 45                                          | 361                    | 406        | 11,1                                                  | 1,1                                                         |
| Araucanía    | 1.983                          | 199                                                  | 10,0                                                     | 218                                         | 112                    | 330        | 66,1                                                  | 1,7                                                         |
| Los Ríos     | 778                            | 20                                                   | 2,6                                                      | 7                                           | 16                     | 23         | 30,4                                                  | 1,2                                                         |
| Los Lagos    | 1.538                          | 508                                                  | 33,0                                                     | 102                                         | 504                    | 606        | 16,8                                                  | 1,2                                                         |
| Aysén        | 300                            | 15                                                   | 5,0                                                      | 8                                           | 14                     | 22         | 36,4                                                  | 1,5                                                         |
| Magallanes   | 293                            | 9                                                    | 3,1                                                      | 2                                           | 15                     | 17         | 11,8                                                  | 1,9                                                         |
| RM Occidente | 2.687                          | 251                                                  | 9,3                                                      | 57                                          | 248                    | 305        | 18,7                                                  | 1,2                                                         |
| RM Oriente   | 1.698                          | 42                                                   | 2,5                                                      | 22                                          | 56                     | 78         | 28,2                                                  | 1,9                                                         |
| RM Sur       | 2.084                          | 159                                                  | 7,6                                                      | 51                                          | 158                    | 209        | 24,4                                                  | 1,3                                                         |



|                      | N° de víctimas ingresadas<br>A | N° de víctimas con Medidas Protección autónomas<br>B | Tasa de Adopción Medidas Protección autónomas<br>B/A*100 | Cantidad de Medidas de Protección autónomas |              |              | Tasa de medidas adoptadas dentro del plazo | N° promedio Medidas protección autónomas por víctima |
|----------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| RM Centro Norte      | 2.524                          | 412                                                  | 16,3                                                     | 305                                         | 309          | 614          | 49,7                                       | 1,5                                                  |
| <b>Total general</b> | <b>29.377</b>                  | <b>3.660</b>                                         | <b>12,5</b>                                              | <b>2.274</b>                                | <b>3.224</b> | <b>5.498</b> | <b>41,4</b>                                | <b>1,5</b>                                           |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

En orden, las medidas de protección autónomas más frecuentemente adoptadas por las fiscalías son: i) las rondas periódicas de Carabineros de Chile al domicilio de la víctima, ii) la elaboración del plan de autoprotección en conjunto con la víctima, iii) el contacto telefónico prioritario con la policía, iv) la contratación del servicio de asistencia telefónica y v) la entrega del número telefónico del plan cuadrante. En conjunto estas medidas suman un 80,6% del total. Cabe consignar que un 12,4% está catalogado como “otra”, resultando por tanto relevante hacer distinciones dentro de dicha categoría.

**Tabla 17. Tipos de medidas de protección autónomas adoptadas.**

| Tipos de Medidas de Protección Autónomas                                  | Número | %    |
|---------------------------------------------------------------------------|--------|------|
| Rondas periódicas de Carabineros de Chile al domicilio                    | 1.176  | 21,4 |
| Elabora Plan de Autoprotección en conjunto con la víctima                 | 1.049  | 19,1 |
| Contacto telefónico prioritario con la policía                            | 1.000  | 18,2 |
| Contratación servicio de asistencia telefónica                            | 824    | 15,0 |
| Entrega de número telefónico del Plan Cuadrante                           | 381    | 6,9  |
| Consultas telefónicas periódicas de la policía                            | 216    | 3,9  |
| Entrega de alarma personal                                                | 122    | 2,2  |
| Entrega de equipo telefónico móvil para emergencia o tarjeta telefónica   | 14     | 0,3  |
| Reubicación temporal en hospedaje (hostal, hotel, casa de familiar, etc.) | 12     | 0,2  |
| Solicitud de reforzamiento de domicilio                                   | 9      | 0,2  |
| Relocalización                                                            | 6      | 0,1  |
| Solicitud de circuito cerrado de TV                                       | 2      | 0,0  |

| Tipos de Medidas de Protección Autónomas                                                      | Número       | %            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Acompañamiento y protección policial para retirar objetos personales de la casa de la víctima | 2            | 0,0          |
| Cambio del número telefónico del domicilio                                                    | 1            | 0,0          |
| Habilitación de un número telefónico privado                                                  | 1            | 0,0          |
| Impedir que se tome fotografía o que por cualquier otro medio se capte su imagen              | 1            | 0,0          |
| Otra                                                                                          | 682          | 12,4         |
| <b>Total</b>                                                                                  | <b>5.498</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

### 3.2.1.2 Medidas especiales y generales de protección

Por su parte, el Poder Judicial mediante su oficio de respuesta informó un total de 100 medidas especiales de protección (artículo 25)<sup>7</sup>, las cuales se concentran en medidas asociadas solo a la letra A (72, de las cuales 36 se adoptaron en la Región de Los Ríos, 19 en Arica y Parinacota, 10 en Biobío y 9 en Coquimbo). En orden quienes más solicitan las medidas especiales de protección del artículo 25 son los fiscales (27), querellantes (18), denunciantes (15) y abogados patrocinantes (12), concentrados igualmente en medidas del tipo A<sup>8</sup>.

**Tabla 20. Número de medidas de protección artículo 25 según letra y solicitante.**

| Solicitante          | A         | A, B     | A, B, C  | B        | Sin letras | Total      |
|----------------------|-----------|----------|----------|----------|------------|------------|
| Fiscal               | 23        | 2        | 0        | 0        | 2          | 27         |
| Querellante          | 10        | 0        | 2        | 0        | 6          | 18         |
| Denunciante          | 14        | 0        | 0        | 1        | 0          | 15         |
| Abogado patrocinante | 8         | 0        | 0        | 0        | 4          | 12         |
| Denunciado           | 1         | 0        | 0        | 1        | 0          | 2          |
| Colaborador          | 1         | 0        | 0        | 1        | 0          | 2          |
| En blanco            | 15        | 4        | 2        | 0        | 3          | 24         |
| <b>Total</b>         | <b>72</b> | <b>6</b> | <b>4</b> | <b>3</b> | <b>15</b>  | <b>100</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Poder Judicial 2024.

<sup>7</sup> En el año 2023 se adoptaron 88 medidas de protección especial.

<sup>8</sup> La letra A se asocia a la prohibición o limitación de la concurrencia del presunto agresor al lugar de estudio del NNA, así como a cualquier otro lugar donde éstos permanezcan, visiten o concurren habitualmente. La letra B se vincula al abandono del presunto agresor del hogar que le sirve de domicilio, residencia o morada al ofendido, cuando corresponda. La letra C refiere a confiar el cuidado del NNA a una persona de su confianza, y que, a juicio del tribunal, reúna las condiciones necesarias para resguardar su integridad física y psíquica.

Por otra parte, se registran 687 intermediaciones de declaraciones de testigos en sala especial y las medidas de protección especial asociadas al artículo 26 están más presentes en las regiones de Los Ríos (40), Biobío (18) y Ñuble (13), sobre un total nacional de 100<sup>9</sup>. El oficio de respuesta del Poder Judicial señala que, de estas 100 medidas de protección, en 80 no se cuenta con información respecto al inciso que corresponde.

Por último, según el oficio de respuesta del Poder Judicial se dictaron 47 medidas de protección generales (artículo 24)<sup>10</sup>, las que se concentran principalmente en las regiones de Biobío (15), Los Ríos (9), Antofagasta y Ñuble (ambas con 6) y Los Lagos (5).

### 3.2.2 Medidas Cautelares

Las medidas cautelares son mecanismos procesales que buscan asegurar los fines penales y civiles del procedimiento. Se les denomina cautelares debido a que su finalidad principal es cautelar, asegurar o garantizar el cumplimiento efectivo de la sentencia. La pretensión punitiva de la colectividad busca contrarrestar el riesgo de que durante el transcurso del proceso el agresor o imputado (sujeto sobre el cual recae la acción, obligación o restricción) pueda realizar actos o conductas que impidan o dificulten gravemente la ejecución de la sentencia. Es decir, son medidas cautelares que fueron concebidas para asegurar que se garantice la eficacia de una eventual sentencia que acoja la pretensión.

Las medidas cautelares personales derivan del hecho de que el proceso penal exige un tiempo de duración para poder desarrollar cada una de sus etapas. Es decir, son resoluciones judiciales provisionales que se dictan durante un proceso con el objetivo de asegurar el adecuado desarrollo del procedimiento y proteger a las personas involucradas, especialmente a las víctimas. En materia penal, estas medidas buscan principalmente garantizar la comparecencia del imputado, proteger la seguridad de la víctima y de la sociedad, y evitar la obstaculización de la investigación.

El artículo 155 del Código Procesal Penal establece que las cautelares personales tienen por objeto garantizar el éxito de la investigación o a seguridad de la sociedad, proteger al ofendido o asegurar la comparecencia del imputado a las actuaciones del procedimiento, etc., dentro de las cuales se puede mencionar:

- » Privación de libertad, total o parcial.
- » La sujeción a la vigilancia de una persona.
- » La obligación de presentarse periódicamente ante el juez.
- » La prohibición de salir del país, de la localidad en la cual residiere o del ámbito territorial que fije el tribunal.
- » Prohibición de comunicarse con determinadas personas.
- » Prohibición de poseer armas, tener, o portar armas de fuego, o
- » La obligación del imputado de abandonar un inmueble determinado.

9 Cabe destacar que según la Evaluación Anual del Sistema de EIV en el 2023 se dictaron solo 12 medidas de protección asociadas al artículo 26.

10 Según la evaluación anual, en el 2023 se dictaron 38 medidas generales de protección (artículo 24).

En el caso de delitos que se enmarcan dentro del ámbito de aplicación de la Ley 21.057, las medidas cautelares adquieren una especial relevancia, ya que deben armonizarse con el principio de protección reforzada que está contenido en la ley 21.430 sobre Garantías de la niñez, así como de prevención de la victimización secundaria, principio inspirador de la ley de entrevista videograbada.

En la siguiente tabla se entrega el número total de cautelares decretadas por Tribunales de Garantía el año 2024 que informa el Ministerio Público mediante su oficio de respuesta, respecto del número total de víctimas ingresadas al sistema por cada región. Además, se incluye el número de víctimas en cuyas causas se decretaron medidas cautelares.

De acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio Público, en el año 2024 los tribunales de garantía dictaron 2.036 medidas cautelares para 1.102 víctimas en el marco del sistema que crea la Ley 21.057, lo cual implica el 3,8% del total de víctimas a nivel nacional. A nivel regional se observa cierta variabilidad en los porcentajes de víctimas en cuyos casos se han dictado medidas cautelares. Así, Magallanes es la región donde un porcentaje mayor de víctimas están amparadas por cautelares dictadas por tribunales con el 8,2%, mientras que Biobío es la región con un menor porcentaje de víctimas en la misma situación (1,6%).

Por su parte, se observa un promedio de 1,85 medidas cautelares por víctima a nivel nacional, lo cual fluctúa a nivel regional desde 1,46 medidas cautelares por víctima en Tarapacá hasta 2,33 en Los Lagos.

**Tabla 18. Número de víctimas con medidas cautelares y cantidad de medidas cautelares por región, año 2024.**

|                    | A                         | B                                     | B/A*100                            | C                              | C/B                                   |
|--------------------|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Región             | N° de víctimas ingresadas | N° de víctimas con Medidas Cautelares | % de medidas cautelares por región | Cantidad de Medidas Cautelares | Número de MC por víctima según región |
| Arica y Parinacota | 809                       | 20                                    | 2,5                                | 33                             | 1,65                                  |
| Tarapacá           | 747                       | 28                                    | 3,7                                | 41                             | 1,46                                  |
| Antofagasta        | 934                       | 44                                    | 4,7                                | 67                             | 1,52                                  |
| Atacama            | 830                       | 42                                    | 5,1                                | 76                             | 1,81                                  |
| Coquimbo           | 1.247                     | 38                                    | 3,0                                | 62                             | 1,63                                  |
| Valparaíso         | 3.017                     | 123                                   | 4,1                                | 238                            | 1,93                                  |
| O Higgins          | 1.629                     | 52                                    | 3,2                                | 94                             | 1,81                                  |
| Maule              | 2.039                     | 73                                    | 3,6                                | 123                            | 1,68                                  |
| Ñuble              | 1.368                     | 41                                    | 3,0                                | 66                             | 1,61                                  |
| Biobío             | 2.872                     | 45                                    | 1,6                                | 84                             | 1,87                                  |
| Araucanía          | 1.983                     | 105                                   | 5,3                                | 206                            | 1,96                                  |
| Los Ríos           | 778                       | 39                                    | 5,0                                | 82                             | 2,10                                  |
| Los Lagos          | 1.538                     | 69                                    | 4,5                                | 161                            | 2,33                                  |
| Aysén              | 300                       | 15                                    | 5,0                                | 22                             | 1,47                                  |



|                      | A                         | B                                     | B/A*100                            | C                              | C/B                                   |
|----------------------|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Región               | N° de víctimas ingresadas | N° de víctimas con Medidas Cautelares | % de medidas cautelares por región | Cantidad de Medidas Cautelares | Número de MC por víctima según región |
| Magallanes           | 293                       | 24                                    | 8,2                                | 46                             | 1,92                                  |
| RM Occidente         | 2.687                     | 100                                   | 3,7                                | 178                            | 1,78                                  |
| RM Oriente           | 1.698                     | 39                                    | 2,3                                | 71                             | 1,82                                  |
| RM Sur               | 2.084                     | 86                                    | 4,1                                | 166                            | 1,93                                  |
| RM Centro Norte      | 2.524                     | 119                                   | 4,7                                | 220                            | 1,85                                  |
| <b>Total general</b> | <b>29.377</b>             | <b>1.102</b>                          | <b>3,8</b>                         | <b>2.036</b>                   | <b>1,85</b>                           |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

De acuerdo con la información provista por el Ministerio Público, la prisión preventiva y la prohibición de acercamiento constituyen el tipo de cautelares más dictadas por los Tribunales de Garantía en el marco de la Ley 21.057 con 25,2% y 24,5% de las medidas dictadas en el año 2024 respectivamente.

**Tabla 19. Tipo de cautelares dictadas en el año 2024.**

| Norma                | Tipo                           | Número      | %            |
|----------------------|--------------------------------|-------------|--------------|
| CPP, art. 140        | Prisión Preventiva             | 514         | 25,2         |
| CPP, art. 155 g)     | Prohibición de acercamiento    | 499         | 24,5         |
| CPP, art. 155 d)     | Arraigo                        | 388         | 19,1         |
| CPP, art. 155 c)     | Firma periódica                | 190         | 9,3          |
| CPP, art. 155 a)     | Arresto domiciliario           | 169         | 8,3          |
| Ley 20.066, art. 7   | Medidas cautelares VIF         | 65          | 3,2          |
| CPP, art. 155 f)     | Restricción comunicaciones     | 62          | 3,0          |
| CPP, art. 155 b)     | Sujeción a vigilancia          | 56          | 2,8          |
| CPP, art. 155 e)     | Prohibición de visitar lugares | 34          | 1,7          |
| Ley 20.084           | Internación Provisoria (RPA)   | 33          | 1,6          |
| Ley 19.968 art 92,1  | Prohibición de acercamiento    | 16          | 0,8          |
| Ley 19.968 art. 92.2 | Entrega efectos personales     | 7           | 0,3          |
| Ley 19.968 art. 92.6 | Prohibición armas              | 2           | 0,1          |
| Ley 19.968 art. 92.6 | Incautación armas              | 1           | 0,0          |
| <b>Total general</b> |                                | <b>2036</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

### 3.2.3 Evaluación del proceso desde la perspectiva de organismos y operadores del sistema

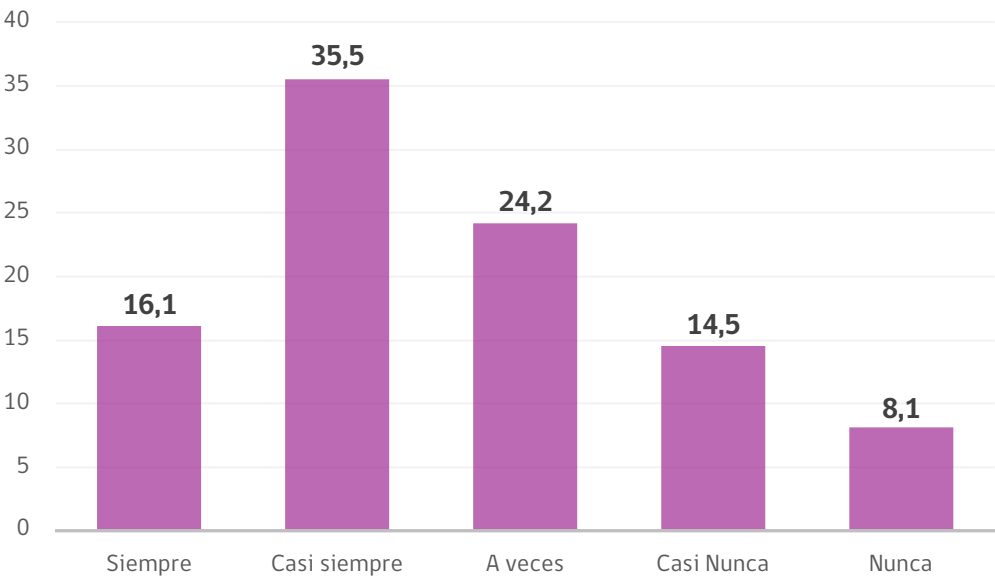
#### 3.2.3.1 Factores de riesgo

Si bien las personas consultadas en entrevistas y focus group conocen y describen las pautas o cuestionarios de riesgo, muchos señalan no utilizarlas para solicitar una medida de protección o una medida cautelar. Por contraposición señalan utilizar otras fuentes de información, muchas veces de carácter institucional, como las que señalan los hablantes del Ministerio Público.

*Sí nos han iniciado medidas de protección solicitadas por la Fiscalía en las cuales hay que juntar los documentos y en eso va el parte y el formulario, más el oficio del fiscal. Pero en realidad nosotros no lo aplicamos, creo que sería una buena estrategia. (Entrevista PMA)*

En este marco, el 51,6% de los entrevistadores/as encuestados/as por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos manifestó que siempre o casi siempre se ha anexado dicho formulario al parte de denuncia, situación que es más frecuente en la Policía de Investigaciones de Chile con el 70,4% de los casos. Solo un 22,6% de los consultados plantea que esta situación ha pasado nunca o casi nunca (para más detalle ver tabla en anexo).

**Gráfico 2. ¿Con qué frecuencia se ha anexado el «Formulario de factores de riesgo» al parte de denuncia? (%)**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Dentro de las valoraciones positivas se reconoce que el formulario de factores de riesgo constituye una herramienta para fundamentar la toma de medidas de protección o cautelares, al tiempo que constituye la fuente de información primigenia para analizar en qué condiciones físicas y emocionales se encuentra

la víctima y el eventual vínculo o vulnerabilidad que tenga en relación con el presunto agresor (por ejemplo, en el caso que el imputado esté viviendo en la misma casa que la víctima).

*Sin duda que ayuda bastante porque finalmente es como la primera visión que uno como persecutora tiene en relación a en qué situación está el niño o niña, sobre todo cuando no vienen los antecedentes ni del Tribunal de Familia, sino que son instituciones externas o la propia familia. Nos permite ver una primera situación en la que está el niño, sin perjuicio que nosotros como fiscales oficiamos, siendo menores de edad, siempre al tribunal de familia para analizar la situación proteccional del menor. (Entrevista Fiscal)*

Si bien la mayoría de las personas consultadas conocen el formulario de factores de riesgo, las opiniones se concentran en que es extenso y contiene muchas preguntas que son inoportunas de aplicar en el contexto de una denuncia de un delito de la Ley 21.057. El formulario no constituye así, en la voz de las personas entrevistadas, un gran aporte en el proceso, ya que la evaluación de vulnerabilidad del NNA se realiza a partir de otras fuentes de información, ya sea porque se acude directamente a los Tribunales de Familia para activar una medida de protección o bien porque se considera que las medidas de protección adoptadas (rondas de carabineros, número de emergencia de familia en línea u otra), especialmente las autónomas, son básicas o bien no se cumplen.

*creo que lo he visto, este formulario que te me indicas. Son muchas preguntas, es bien extenso. Pero sí la he visto. Lo que yo podría realmente decir es que, si yo voy con una denuncia, por ejemplo, yo soy el papá de una niña que abusaron, y me hacen toda esta cantidad de preguntas, la verdad que lo encontraría un poco invasivo, muy protocolar. "Oye, yo vengo a decir algo importante y tú me estás haciendo como una entrevista". No sé qué tanta utilidad tendrá. (Entrevista PMA)*

En este marco, un participante indica que la utilidad del formulario de factores de riesgo ha ido decayendo más allá de la información que pueda entregar respecto a la situación familiar: si algún miembro está involucrado, si el imputado es conocido o no o si tiene otras denuncias similares, información que las personas consultadas del Ministerio Público acceden de otra manera. El formulario de factores de riesgo parece constituirse así en un "ticket a llenar" por parte de los usuarios que hacen la toma de denuncia.

*La verdad es que la utilidad ha ido como decayendo, porque al comienzo, bueno, por supuesto, al ser también un instrumento nuevo, se tomaba mucho en cuenta la información, por ejemplo, relacionada con el grupo familiar. Es toda información que al menos nosotros como fiscalía tenemos igual y que vamos a tener que revisar igual más allá del formulario y que muchas veces puede estar más precisa en nuestras plataformas que en un formulario escrito o digital incluso. Porque claro, si el imputado es conocido, directamente vamos a tener acceso a todo su historial. Entonces, claro, diría que es variable y muchas veces siento yo humildemente que es más bien un ticket a llenar, al fondo, para los usuarios que toman estas denuncias, ya sea policía o los establecimientos anexos a la policía usualmente no acompañan jamás la pauta del formulario, nunca, ni los programas de intervención con la denuncia en línea, ni tampoco los colegios o cosas así, usualmente la pura denuncia es sola. (Entrevista Fiscal)*

Respecto a las mejoras, los participantes señalan la necesidad de completar el formulario en forma adecuada en vez de señalar que no saben. También identificar en forma clara quien contesta el formulario

y la situación penal no sólo del agresor sino de la familia de la víctima, entregando un mayor espacio y flexibilidad para que se anoten en el formulario los detalles que sean relevantes. Esto posibilitaría entregar información contextual mucho más útil y pertinente para las decisiones tomadas por los fiscales.

*si el grupo familiar como que está relacionado con elementos delictuales y eso la verdad es que es muy amplio o a su vez demasiado específico al mismo tiempo, porque puede ser que la verdad es que denuncias penales nosotros no sabemos que ellos tengan, pero son asuntos más bien sociales que de repente puedan seguir, en el fondo es un ámbito muy amplio. Yo veo después, no sé, el adulto responsable, claro, tiene algunas causas por hurto, por ejemplo, en una situación de riesgo de marginalidad del grupo familiar completo, por ejemplo. Entonces, diría que son acápite que no muchas veces se completan correctamente y hay algunos de ellos que la verdad es que debiesen ser o a lo mejor un espacio un poco más libre como para que la persona que esté ahí entregue como detalles propios de la realidad que está conociendo a través de este denuncia de esta persona. (Entrevista Fiscal)*

Asimismo, se señala que el formulario de factores de riesgo debe ser capaz de capturar además las vulnerabilidades de la víctima y su grupo familiar, de modo que permita identificar las necesidades que tengan los NNA más allá de los hechos que puedan ser constitutivos de delitos, facilitando así una protección integral y oportuna para el NNA, que considere también su entorno familiar.

*La denuncia y que fue lo que motivó versus a veces que es lo que necesita el NNA en su calidad de víctima más transversal, de alguna manera pesquisar ciertos factores que a veces generan un daño pero por voluntad, por factores multicausales. Porque así como Estado vamos a poder tener una relación mucho más completa respecto de lo que requiere el niño [...] puede ocurrir y ocurre que, en su familia, en su proceso familiar, a lo mejor hay aspectos económicos, hay aspectos también de familiares, y otros aspectos que no constituyen delitos, no generan daño. Entonces, claro, si vamos a hacer una atención y protección a los niños reales, que sea una protección integral, y la única manera de hacerlo integral, es teniendo la capacidad de levantar oportunamente esta cantidad de información que va a ser útil para todas las instituciones que intervengan en el proceso de reparación, se puede hacer mucho más rápido y eficiente, y abordando todos aquellos aspectos que lo puedan estar causando. No solo lo que es delito. (Entrevista DPP)*

Al respecto, se plantea la necesidad de fortalecer la comunicación con otras instituciones como las URAVIT, los tribunales de familia y los curadores *ad litem* mediante la creación de mesas de trabajo para facilitar esta comunicación y eficientizar las medidas de protección o cautelares que se puedan levantar.

*Lo que pasa es que más como recomendación en definitiva dice relación con conversar con las otras instituciones que están también (...) tener los canales de comunicación para que nosotros como fiscal nos enteremos si hay alguna situación de riesgo que se pueda generar posterior, por ejemplo, a través de los curadores ad litem, tribunales de familia. Entonces yo creo que la gran recomendación es generar mesas de trabajo para facilitar estos canales de comunicación porque efectivamente es importante conversar en relación y convergir en relación a estas medidas de protección con niños, niñas o adolescentes. (...) Y eso es súper importante porque a veces uno ignora, a pesar de estar llevando a cabo la investigación, ignora, por ejemplo, que el niño o la mamá no está cumpliendo y está*

*poniendo al niño con visitas, sigue teniendo visitas, por ejemplo, con el agresor cuando es un papá, cuando es un tío. (Entrevista Fiscal)*

### 3.2.3.2 Medidas de Protección

Más allá que la mayoría de los delitos sexuales de NNA ocurren en el grupo familiar más cercano, usualmente no violento, en el marco de la confianza y la convivencia diaria, los distintos consultados del Ministerio Público señalan que la medida de protección que utilizan con mayor frecuencia es Familia en Línea la cual corresponde a un número de emergencia que se les entrega a las familias de los NNA víctimas de delitos, un sistema de alarmas o reforzamiento domiciliario mediante la instalación de por ejemplo chapas, entre otras iniciativas preventivas. En este marco, se enfatiza que en las medidas de protección intervienen los tribunales de familia.

*Las medidas de protección que sí se utilizan más habitualmente son familia en línea (...) en el fondo que es el convenio que se tiene con esta instancia o como entidad el tema de alarmas domiciliarias. Obviamente el caso a caso puede depender del traslado del grupo familiar, reforzamiento domiciliario físico como chapas o cosas así, pero usualmente dado que la gran mayoría de los delitos sexuales de niños y niñas adolescentes ocurren en el grupo familiar más cercano, usualmente no violento, cuando no es que venga una persona a tirar la puerta y abusar de un niño, sino que es en la confianza y en el fondo la convivencia diaria. (Entrevista Fiscal).*

Los criterios que las personas consultadas refieren para establecer una medida de protección se basan en forma general en el interés superior del niño, niña o adolescente, si existe la distancia protectora necesaria y suficiente entre la víctima y el agresor, de ser necesario facilitar traslados o arriendo lo cual está en el marco de las decisiones institucionales, porque se aduce que muchas veces la madre o el adulto responsable ponen trabas en la investigación o bien porque se requiere establecer un vínculo con algún adulto cercano a la víctima que permita un mejor acompañamiento y seguimiento del caso.

*Muchas veces las medidas de protección van en uno, indagar si efectivamente existe la distancia protectora con el agresor, si es que el grupo familiar está como consciente de que tiene que mantener esa distancia, y si vivimos todos en un mismo terreno, eventualmente se toman medidas como para tratar de ayudar al traslado, arriendo, cosas similares, pero eso ya es más propio de la institución. (Entrevista Fiscal)*

A nivel evaluativo, un hablante señala sobre las medidas de protección: “*me parece que hay una buena contención en ese punto, parece que eso está bien regulado*” (Entrevista DPP). En tanto que se plantea que el proceso para levantar medidas de protección o procesos de derivación ha mejorado con el tiempo.

*Incluso con el tema de poder informar situaciones especiales a los fiscales una vez que uno ya realizó la entrevista para poder levantar medidas de protección o situaciones donde los niños están muy afectados y necesitan derivación pronta etc. Ha habido creo que un mejoramiento en ese proceso. (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública)*

Sin embargo, la mayoría de las voces manifiestan posturas más bien críticas ante estas medidas, donde las evaluaciones negativas se asocian a que estas son muy básicas o simplemente no se cumplen. Al respecto, consultados de URAVIT plantean que un aspecto central asociado a su incumplimiento, o bien a la incorporación de burocracia para su cumplimiento, responde, de acuerdo con algunas opiniones, a la falta de recursos en instituciones como Carabineros de Chile. Un aspecto relevante que incide en esto es la reducción del plazo de la vigencia de las medidas, desde 60 o 90 días a 30. Por otra parte, se indica *“lo que he visto también que falta un poco es respeto de las medidas de protección”* (Entrevista URAVIT), agregando que en algunos casos no se ha establecido el necesario contacto con el Tribunal de familia, lo que puede dejar desprotegidas a las víctimas: *“Con la PDI he visto un poco más que no se comunican, por ejemplo, con el fiscal de turno”* (Entrevista URAVIT).

*Lo que pasa es que mira por ejemplo lo que tiene que ver con esto tiene que ver también con un tema de recursos por un lado. Pero además en lo que respecta a carabineros con las rondas con que nosotros solicitemos que vayan al lugar. A veces eso como que si se solicita si bien se solicita inicialmente las rondas la verdad es que tú llamas después y la mamá te dice nunca vinieron, nunca han venido y el tipo está parado en la esquina. Nosotros le tenemos la posibilidad de dar el número de emergencia que es el de familia en línea y como que cada vez ha ido disminuyendo más por un tema de recursos y de mal uso puede ser también de la cantidad de días que nosotros proporcionamos. Inicialmente cuando tú notabas que era un caso complejo que obviamente la situación iba a estar ahí como latente daba 60 días 90 días, hoy solamente podemos dar 30. Y tenemos además no sé pasa mucho que si bien ya sacaron al tipo de la casa, llaman al número de emergencia, llega el carabinero y si no tienen el documento que diga que él no se puede acercar, no pasa nada. (...) (Entrevista URAVIT Maule)*

En este ámbito, un consultado señala que son escasas las ocasiones en las que se solicita una medida de protección, por lo que considera fundamental capacitar a la red para que denuncien en la Fiscalía y remitan los antecedentes a los Tribunales de Familia y a los programas en los que se encuentran los NNA para que se activen las medidas necesarias para la protección del NNA. Al respecto, se señala que el Ministerio Público no dispone de herramientas adecuadas para proteger a los NNA cuando estos son pequeños, pues las medidas de protección autónoma son más idóneas para adolescentes.

*Por lo tanto, yo creo que es fundamental que quien y eso es lo que tratamos también, capacitar en esta coordinación con la red, con colegios, de que realicen paralelamente, digamos, entre los antecedentes, esto con la denuncia a la fiscalía, que remitan los antecedentes al juzgado de familia. O sea, que juzgado de familia efectivamente pueda conocer la situación y que si está en algún programa, sea informador del programa en que se encuentra, puede adoptar medidas cautelares o decretar todo el proceso que implique poder proteger mejor al niño. (...) Cuando llega a nosotros, generalmente ya han pasado días o más, entonces y bueno, nosotros al menos como Ministerio Público también tenemos pocas herramientas como para proteger a los niños. Las medidas de protección autónomas con las que contamos, la verdad es que para niños pequeños, por ejemplo, no sirven. Generalmente ya cuando son un poco más grandes, adolescentes, ahí pueden servir si tienen celular, o familia en línea, una alarma, etcétera, que a veces por ejemplo los más pequeños no. Entonces ahí lo fundamental en el fondo son los tribunales de familia. (Entrevista URAVIT)*

Otro elemento negativo se refiere a la imposibilidad del Ministerio Público de derivar a las víctimas a algún dispositivo de intervención, lo cual es una atribución del Tribunal de Familia, limitando la posibilidad de activar rápidamente el apoyo psicológico y de apoyar a las víctimas desde una perspectiva proteccional, lo cual genera una sensación de frustración y agobio en los equipos de las URAVIT.

*Nosotros como Ministerio Público no tenemos la posibilidad de derivar a las víctimas, solamente lo hacen desde el Tribunal de Familia y ahí afectó mucho obviamente a las víctimas que nosotros recibimos, porque teníamos la posibilidad de activar rápidamente el apoyo psicológico llegado el caso (...) tenemos un número limitado de sesiones, sabiendo que dado los delitos en el tema sexual debieran ser obviamente procesos más largos (...). Entonces la verdad es que estamos bien atados de mano en eso y es bien frustrante y agobiante creo yo porque cuando tú haces una entrevista o te contactas con una mamá de una víctima esa sensación de ¿qué hago? ¿cómo de alguna manera puedo apoyar? Son limitadas las posibilidades (Entrevista URAVIT)*

En este ámbito, un magistrado de un tribunal oral considera que sería interesante contar con la posibilidad de derivar directamente al niño, niña o adolescente a un tratamiento médico de salud mental o física, por la afectación producida por la misma declaración, saliendo así del ámbito proteccional.

*Sí sería interesante, por ejemplo, que si reportara a la víctima la necesidad de tratamiento médico por una afectación psíquica que le provoque la misma declaración, que es revivir toda la experiencia traumática, nosotros pudiésemos disponer su ingreso a algún programa de salud directamente. De salud mental. Porque nos ha pasado que en algunos casos ha sido tal el impacto emocional que hemos visto niños tirados en el suelo llorando, que es similar a una golpiza que le dieron a una persona. Entonces, si bien Fiscalía tiene el manejo de la URAVIT, también están sobrepasados y siempre que una resolución judicial las cosas dentro de lo que se puede, me refiero a salir del sistema proteccional, sino que directamente ingresarla a un hospital, como una situación de urgencia. (Entrevista TOP)*

Una de las mejoras que los entrevistados plantean en relación con las medidas de protección es el trabajo conjunto con los fiscales de turno y el contacto fluido con el Tribunal de familia, especialmente cuando se vislumbra alguna situación de riesgo.

*Y ahí un poco también depende de qué es lo que he hecho, la sugerencia de mi jefatura de trabajar ese tema con los fiscales de turno. (...) que se contacte de manera inmediata al juzgado de familia o que el carabinero remita el parte al juzgado de familia, por ejemplo, porque se visualiza desde el momento de la denuncia que pudiera haber alguna situación de riesgo. (...) (Entrevista URAVIT)*

### 3.2.3.3 Medidas Cautelares

Respecto a la adopción de medidas cautelares, se comenta que éstas son pedidas por los fiscales a los Tribunales de garantía en función de los antecedentes disponibles y la estimación de una situación de emergencia: *"la decisión que tomo yo, [...] es con los antecedentes que yo recibo y también respecto de las medidas cautelares que se pueden pedir en caso de urgencia al tribunal"* (Entrevista Fiscal). Las medidas cautelares son pedidas recurriendo en la voz de un magistrado a la causal 155 del código procesal penal.

Respecto a los criterios utilizados para solicitar o establecer una medida cautelar, se plantea que son aquellos establecidos en la normativa y se refieren al vínculo y cercanía que se da entre la víctima y el presunto agresor, en términos que haya un vínculo de confianza o de dependencia económica o afectiva, la afectación psicológica de la víctima o su nivel de vulnerabilidad, ya sea porque se encuentra embarazada, hay amenazas, hostigamientos, violencia física, psicológica o el agresor se encuentra en el mismo domicilio, entre otras, las cuales constituyen situaciones de riesgo inminente. Asimismo, las medidas cautelares se adoptan también por aspectos jurídicos propiamente tal, como la pena a aplicar y las pruebas que existen en relación con la acreditación del delito. Todo lo anterior, considera como pilar el bien superior del NNA.

*los elementos que ocupa el fiscal son principalmente la opinión de la víctima, a partir de esa base de lo que es la víctima y las expectativas que tiene también la familia en la causa. El daño emocional psicológico que pueda tener la víctima, si este es grave o no, si este es leve, moderado, etc. Como vuelvo a repetir, lo que considera también los tribunales y el fiscal también, el vínculo que existe entre la víctima y el agresor, también eso es relevante. Y situaciones de riesgo, por ejemplo, víctimas que se encuentran embarazadas, víctimas que hay amenazas, hostigamientos, violencia física, psicológica, el agresor secuestrado en el mismo domicilio. Esas son como situaciones ya de riesgo inminente. Y lo demás ya dice relación con aspectos ya jurídicos, en relación con la pena a aplicar y las pruebas que hay en relación con la acreditación del delito. (Entrevista DPP)*

Sin embargo, se señala que cuando no hay riesgo para la víctima ya sea porque no tienen contacto, el agresor no está hostigando o no hay posibilidad de que existan nuevas situaciones vulneratorias porque no viven juntos o no tienen cercanía, no se solicitan medidas cautelares porque estas podrían dificultar algunas diligencias al anticipar al imputado que está siendo investigado.

*Bueno, es que ahí depende la relación que el niño tenga con el agresor en definitiva. O sea, eso es lo que marca para poder en definitiva pedir una medida cautelar. Porque estratégicamente muchas veces uno, si no tiene contacto o este agresor no está hostigando, no hay posibilidad de que existan nuevas situaciones vulneratorias porque no viven juntos, porque no tienen cercanía, lo cierto es que uno a veces no pide medidas cautelares porque pedir la medida cautelar es anticiparle a ese imputado que está siendo investigado y a veces pudiera frustrar algunas diligencias. Entonces la verdad es que esa evaluación de riesgo del menor es muy importante. No es pedir medidas cautelares por pedir, sino que en aquellos casos en que realmente el riesgo existe y por lo tanto nosotros al juez de garantía a quien pedimos estas medidas cautelares tenemos que justificarlas. (Entrevista Fiscal)*

De acuerdo con la información institucional revisada anteriormente, las medidas cautelares más utilizadas son prisión preventiva, prohibición de acercamiento y arraigo. Respecto al abandono del hogar o la prohibición de acercarse, algunos consultados señalan que no siempre son utilizadas porque esta medida cautelar podría provocar que ante una posible detención la persona sea difícil de ubicar, aunque reconocen las medidas cautelares cumplen con disminuir la ansiedad de la víctima.

*Hay medidas cautelares previas a la formalización que finalmente es la que usualmente uno está pensando (...) medidas cautelares, tales como prohibición de acercarse, abandono del hogar, usualmente eso no se prefiere tanto en las causas de delitos sexuales porque si ya estamos en la etapa de que la persona agresor presunto salga de la casa, ya estamos en*

*una instancia de detenerlo (...) pero sí es importante que exista en el fondo un alejamiento por ejemplo, hemos tenido problemas después con las notificaciones de que a la persona no la ubican y por lo tanto cautelares de decretas pero es difícil después ubicar a la persona denunciada. (Entrevista Fiscal)*

No obstante, respecto a la frecuencia de la adopción de medidas cautelares hay defensores penales públicos que plantean que se intensificaron durante el año 2024 las asociadas a la cautelar de restricción, en la medida que los agresores no tienen derecho a ningún tipo de beneficio penal sustituido y porque se cuenta con la declaración de la víctima o personas cercanas a ellas.

*Bueno, este último tiempo ha habido una intensificación, sobre todo en el año 2024, una intensificación de la adopción de medidas cautelares, principalmente por un tema de que hoy en día los derechos sexuales, las reglas generales que no tienen derecho a ningún tipo de beneficio penal sustituido, entonces eso genera ya crear una puerta más al tribunal para declarar con mayor razón una cautelar de libertad (...). Y con respecto a las cautelares anticipadas, es muy poco lo que hay en el Ministerio Público, cautelar anticipada es muy poco, contado con los dedos. Pero generalmente cuando las pide, las otorgan, porque ya no se alcanza a la víctima, abandono el hogar en común. Y las otras cautelares que son de baja estresidad, regla nacional, prohibición de alcanzar a la víctima, comunicarse, etcétera, son cautelares que se quedan cuando hay antecedentes que de alguna forma puedan controvertir lo que es la víctima, que son muy pocos casos donde efectivamente se puede cuestionar, por lo menos en un proceso, en una etapa tan incipiente donde solamente se cuenta con la declaración de la víctima y declaraciones de personas muy cercanas también al vínculo de esa persona. (Entrevista DPP)*

En esta línea, otro defensor penal público señala que el Ministerio Público realiza demasiadas solicitudes de prisión preventiva, cuando arguye que muchas de ellas no se fundan adecuadamente en un marco de protección de la víctima, en la medida que por ejemplo corresponden a denuncias antiguas o donde no hay contacto entre la víctima y el imputado.

*Ahora, en cuanto a las medidas cautelares que pide el Ministerio Público, me parece que ahí hay una mayor intensidad en torno a los delitos sexuales desde el inicio. Por ejemplo, demasiadas solicitudes de prisión preventiva. Entonces, ahí yo encuentro que hay una discrepancia entre una solicitud de prisión preventiva, sobre todo por causas que inician por una denuncia que lleva ya dos años, por ejemplo, previo a una fianza donde se piden cautelares, donde no ha existido contacto entre el imputado y la persona que está como víctima, y aun así se pide que quede privado la libertad. (Entrevista DPP)*

En cambio, una voz de un tribunal de garantía señala que la adopción de medidas cautelares es muy inusual, las cuales no se piden ni se decretan. Otro participante indica que las medidas cautelares son solicitadas a los tribunales de garantía con baja frecuencia al compararlas con otras entidades internacionales.

*Muy bajo. La verdad que es muy inusual. La que se pide es la genérica del Código Penal 372, después la del 109 bis, de la omisión de los datos y por vía indirecta. Pero, determinadamente, la ley 21.057 es muy escasa. Quizás al inicio, pero ya después no. Ni se pide ni se decreta. (Entrevista Tribunal de Garantía).*

Un ámbito que es considerado negativo es que el Tribunal de familia no decreta medidas cautelares cuando dispone de las facultades para ello en el marco de la Ley 19.968, por estimar que existe baja vulnerabilidad real o física de la víctima, obviando la afectación emocional que esta pueda tener al convivir con su agresor en un contexto, por ejemplo, educacional.

*Y lo otro también es, yo creo que es importante que se considere, por ejemplo, que desde el juzgado de familia también se adopten medidas cautelares y nos llegan muchos, principalmente mujeres, adolescentes, víctimas de algunos delitos sexuales por parte de compañeros, ya, de otros adolescentes del mismo establecimiento (...) y como muchas veces el tribunal no se pronuncia, o no otorga medidas cautelares, el colegio, por lo tanto también se ve como un poco impedido o no saben qué hacer al respecto, entonces al final el niño o la niña víctima siguen siendo de alguna manera, estando vulnerables. (...) Aunque es poco probable que vuelva a ocurrir un hecho, a lo mejor en el mismo establecimiento, pero la afectación emocional se mantiene, el temor. Y esa protección emocional que también requiere la víctima, más allá de la protección física, o sea, junto con la protección física (...) es importante que el tribunal también lo considere. [...] y ahí quedan no queriendo ir al colegio, o pasándolo todo mal, o teniendo que cambiar su establecimiento. Claro, como nadie tomó una medida, queda ahí como una especie de limbo, la víctima. (Entrevista URAVIT)*

En este marco, en general las mejoras apuntan a la necesidad de contar con una mayor articulación y trabajo conjunto con los tribunales de familia, que permitiría conseguir más avances en estos casos y una mejor protección a la víctima.

O ver la situación proteccional del niño, en el fondo todo esto de las cautelares de acercamiento y todo eso, yo diría que si tuviéramos un trabajo en general mucho más cercano con los tribunales de familia se podrían lograr muchas más cosas. (Entrevista URAVIT)

### 3.2.4 Síntesis evaluativa de medidas de protección y cautelares

Los resultados dan cuenta que las medidas de protección se han consolidado progresivamente como una herramienta relevante para resguardar a los niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas o testigos de delitos. Empero, existen disparidades a nivel regional respecto de la adopción de medidas de protección autónoma, lo que da cuenta de que existen claras diferencias regionales tanto respecto de los criterios como en la celeridad vinculados a la toma de medidas de protección y su aplicación.

Respecto a la utilización del formulario de factores de riesgo, los resultados de la encuesta muestran que éstos se utilizan frecuentemente, no obstante, se emplean otros instrumentos para recoger información similar. En general, se observa que las apreciaciones respecto de los formularios de factores de riesgo son dispares. Se reconoce que permite recoger información pertinente para fundamentar la adopción de medidas de protección, sin embargo, también se sostiene que es muy extenso e inoportuno de realizar dado el contexto en el que se aplica. A pesar de lo anterior, se enfatiza también la importancia en completar adecuadamente el formulario de factores de riesgo, señalando incluso podría abordar más temas para poder asegurar una protección más integral. Ante esta disparidad de opiniones, fortalecer la comunicación entre instituciones mediante mesas de trabajo se considera clave para hacer más eficiente la toma de medidas de protección o cautelares.

En un nivel más global, se plantea que el proceso para la toma de medidas de protección ha mejorado con el tiempo, pero particularmente en el Ministerio Público se enfatiza en que las medidas con que cuentan son muy básicas y frecuentemente no se cumplen. Además, las medidas de protección autónomas resultan más adecuadas para adolescentes que para niños y niñas.

En cuanto a las medidas cautelares, las opiniones tienden a señalar que su uso es más bien infrecuente, siendo una de las principales razones que el presunto agresor estaría informado respecto a la investigación, lo que dificultaría el proceso. Sin embargo, se sostiene que en 2024 ha habido un incremento en el uso de las medidas cautelares y se menciona la necesidad de mayor articulación entre el Ministerio Público y los Tribunales de Familia.

En síntesis, es posible observar un avance en la capacidad del sistema para responder ante situaciones de vulneración, persistiendo empero una distribución desigual entre regiones, un uso poco sistemático de los instrumentos y una baja coordinación interinstitucional en su activación. Existen visiones convergentes respecto de la importancia y utilidad del formulario de factores de riesgo, así como de las medidas de protección y cautelares, sin embargo, se aprecia mayor heterogeneidad respecto de la valoración de su idoneidad en términos concretos, su alcance y aplicabilidad. Uno de los aspectos más mencionados para el fortalecimiento del sistema es la mejora de la coordinación interinstitucional, para avanzar a un uso más sustantivo y efectivo de las medidas de protección de niñas, niños y adolescentes.

### 3.3 Proceso de las Entrevistas Investigativas Videogradas

La entrevista investigativa videograda (EIV) constituye una medida de protección procesal central dentro del sistema de justicia penal que permite equilibrar el derecho del niño, niña y adolescente (NNA) a ser oído con el deber del Estado de protegerlo, evitando su exposición reiterada e injustificada a diversas diligencias investigativas, buscando prevenir así la victimización secundaria.

La EIV ha transformado el modo en que el sistema judicial y diversos actores institucionales relacionados interactúan con los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos, incorporando estándares de derechos humanos y de justicia adaptada a la niñez y adolescencia. Además, garantiza que el testimonio del NNA sea válido como medio de prueba, obtenido bajo condiciones controladas, respetuosas y técnicamente fundadas. De esta manera, la EIV fortalece la calidad de la investigación penal, al tiempo que protege la dignidad y el bienestar del NNA, consolidando un modelo de justicia más humano, especializado y garantista (DPP, 2020).

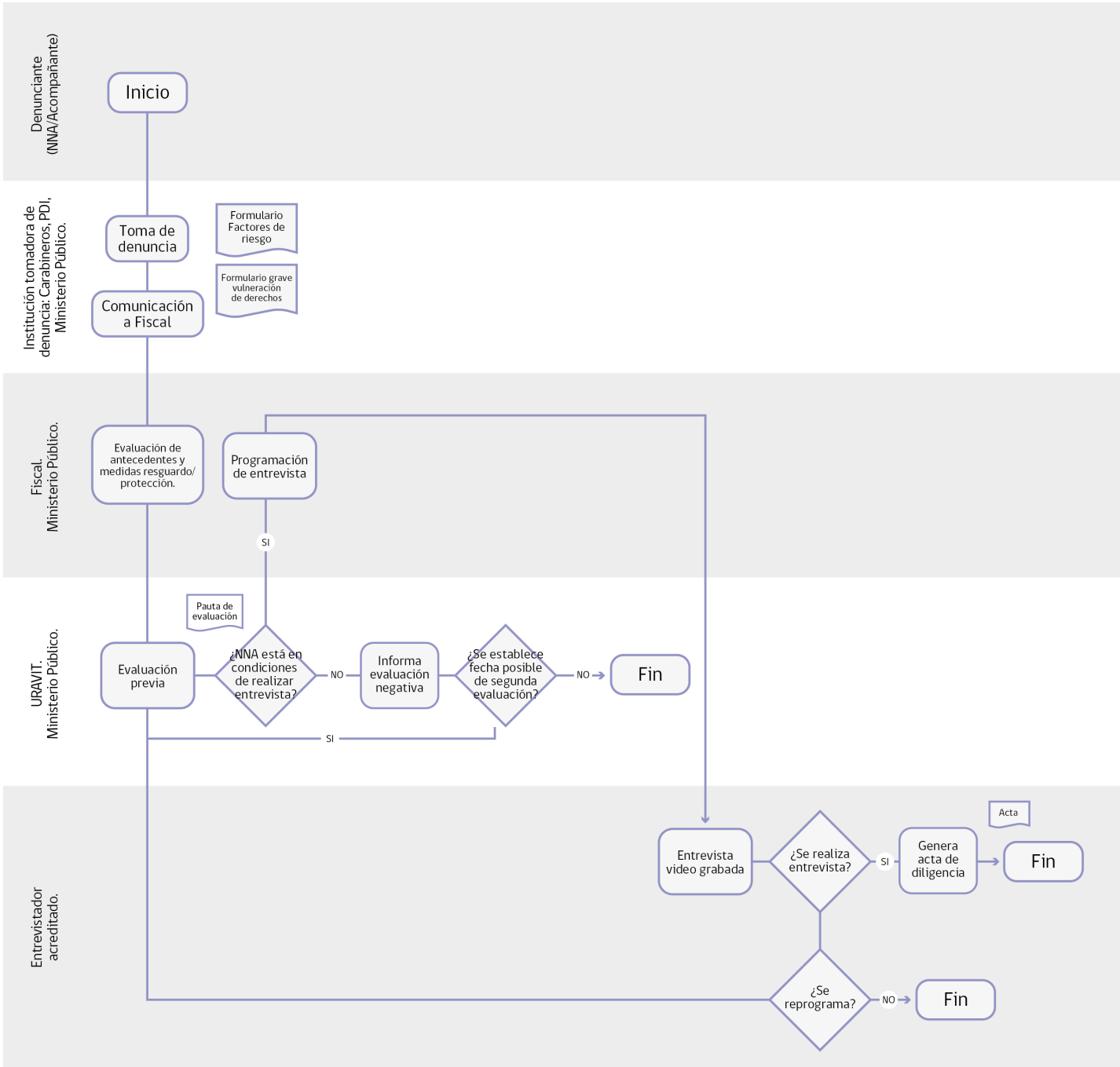
De conformidad con la Ley 21.057, para realizar la EIV, se requiere evaluar la disponibilidad del NNA y sus condiciones físicas y psíquicas. Tal evaluación debe ser realizada por un profesional de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) de la fiscalía respectiva, oportunidad en que se debe corroborar la participación voluntaria del NNA en el proceso investigativo.

Si la o el NNA decide y está en condiciones de participar en la EIV, el o la profesional URAVIT lo comunicará al fiscal respectivo y hará las recomendaciones que estime pertinentes en relación con necesidades específicas de aquél para los efectos del desarrollo de la diligencia. En caso de que el NNA no se encuentre en condiciones de participar en la EIV, lo informará al fiscal correspondiente indicando el plazo probable en que pudiera realizarse una reevaluación de la víctima de acuerdo con las circunstancias, así como también la proximidad en que esta diligencia debe ser realizada.

La entrevista videograbada se realiza en salas especialmente habilitadas y con funcionarios/as especialmente capacitados como entrevistadores/as. La realización de la entrevista genera un acta de diligencia.

El siguiente flujograma gráfica el proceso descrito.

Figura 2. Flujo entrevistas videograbadas



Fuente: Evaluación Anual Ley N°21-057 en su Primer Año de Implementación.

En la evaluación anual del funcionamiento de la Ley 21.057 del año 2023 se observó que el sistema alcanzó un nivel de funcionamiento estable, con cumplimiento de los requerimientos previos en infraestructura,

coordinación y equipamiento, y una adecuada ejecución de las entrevistas investigativas videograbadas. Los/as entrevistadores/as destacaron que la EIV logró reducir significativamente la victimización secundaria y mejorar la experiencia de los niños, niñas y adolescentes (NNA), quienes manifestaron sentirse escuchados y protegidos durante la diligencia. Además, se valoró el cambio cultural en las instituciones, donde progresivamente se ha ido instalando la práctica de no interrogar directamente a las y los NNA sobre los hechos, reconociendo la EIV como la instancia formal y única de relato.

A continuación, se analiza cada subproceso de las Entrevistas Investigativas Videograbadas a partir de la información normativa, institucional y evaluativa disponible, considerando en esta última fuente de información el levantamiento de encuestas a entrevistadores y entrevistadoras, la consulta a niños, niñas y adolescentes y grupos de foco con operadores del sistema.

### 3.3.1 Decretar o descartar una entrevista investigativa videograbada

#### Información de carácter institucional

Para el año 2024, el Ministerio Público reportó que, de las 33.878 denuncias ingresadas al sistema, se tomó la decisión respecto de decretar o descartar la realización de una EIV en el 97,5% de los casos, mientras que en el 76,8% de las denuncias ingresadas se decidió decretar la EIV y en el 23,2% rechazarla, presentando así cifras levemente superiores al año anterior en ambos indicadores (97,3% y 75%, para los dos primeros ámbitos).

El porcentaje de casos en los que se tomó la decisión de decretar la EIV presenta una baja variabilidad entre las regiones, todas sobre el 96% a excepción de la fiscalía Metropolitana Centro Norte que expone un 86,3%, el porcentaje de EIV decretadas según región presenta una mayor variabilidad, que fluctúa entre la Fiscalía Metropolitana Oriente, que solo decreta entrevistas en el 57,8% de los casos hasta regiones como Aysén y Atacama que decretan entrevistas en más del 90% de los casos.

**Tabla 21. Indicador decisión de decretar o descartar<sup>11</sup> según región.**

|             | Decreta EIV | Descarta EIV | Sin Decisión | Total | % Decisión EIV | % EIV decretadas |
|-------------|-------------|--------------|--------------|-------|----------------|------------------|
| Arica       | 692         | 266          | 4            | 962   | 99,6           | 71,9             |
| Tarapacá    | 646         | 192          | 19           | 857   | 97,8           | 75,4             |
| Antofagasta | 888         | 106          | 6            | 1.000 | 99,4           | 88,8             |
| Atacama     | 947         | 91           | 2            | 1.040 | 99,8           | 91,1             |
| Coquimbo    | 1.129       | 362          | 8            | 1.499 | 99,5           | 75,3             |
| Valparaíso  | 2.697       | 670          | 61           | 3.428 | 98,2           | 78,7             |
| O' Higgins  | 1.537       | 336          | 32           | 1.905 | 98,3           | 80,7             |
| Maule       | 2.067       | 181          | 67           | 2.315 | 97,1           | 89,3             |
| Ñuble       | 1.293       | 531          | 14           | 1.838 | 99,2           | 70,3             |

11 Este indicador permite medir el porcentaje de víctimas ingresadas en fiscalía en un período determinado respecto de las que se adopta una decisión sobre la diligencia de EIV respecto a decretarla o descartarla.

|                      | Decreta EIV   | Descarta EIV | Sin Decisión | Total         | % Decisión EIV | % EIV decretadas |
|----------------------|---------------|--------------|--------------|---------------|----------------|------------------|
| Biobío               | 2.353         | 924          | 36           | 3.313         | 98,9           | 71,0             |
| Araucanía            | 1.888         | 397          | 38           | 2.323         | 98,4           | 81,3             |
| Los Ríos             | 691           | 169          | 32           | 892           | 96,4           | 77,5             |
| Los Lagos            | 1.429         | 279          | 33           | 1.741         | 98,1           | 82,1             |
| Aysén                | 328           | 27           | 2            | 357           | 99,4           | 91,9             |
| Magallanes           | 315           | 45           | 1            | 361           | 99,7           | 87,3             |
| RM Centro Norte      | 1.904         | 649          | 405          | 2.958         | 86,3           | 64,4             |
| RM Oriente           | 1.059         | 757          | 17           | 1.833         | 99,1           | 57,8             |
| RM Sur               | 1.787         | 462          | 39           | 2.288         | 98,3           | 78,1             |
| RM Occidente         | 2.381         | 572          | 15           | 2.968         | 99,5           | 80,2             |
| <b>Total general</b> | <b>26.031</b> | <b>7.016</b> | <b>831</b>   | <b>33.878</b> | <b>97,5</b>    | <b>76,8</b>      |

Fuente: Elaboración propia a partir de Documentos Indicadores Ministerio Público 2024.

### Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

A partir de los planteamientos de los actores consultados se aprecia que, en general, entre los criterios utilizados para decretar una EIV por parte de los fiscales se encuentra, en primer lugar, la norma como principal aspecto jurídico. Su aplicación se funda en si hay efectivamente antecedentes sobre los hechos denunciados que impliquen la presencia de un hecho vulneratorio en el ámbito sexual de NNA y que está dentro del catálogo de la Ley.

*La norma. Derechamente en un aspecto jurídico. Desde si tenemos efectivamente elementos con el relato de la denuncia de poder estar en presencia de un hecho que sea vulneratorio en el ámbito sexual de ese niño o niña y que esté dentro del catálogo. Porque pudiera ser que efectivamente, pero que no sea ya con el solo relato que sea constitutivo de algunos de los delitos del catálogo que exigen la entrevista investigativa videograbada, como por ejemplo acoso sexual, que no es lo mismo que abuso sexual. (Entrevista Fiscal)*

En este ámbito, se señala que el primer aspecto que cabe determinar es si la denuncia es constitutiva de delito o no, pues se afirma que algunas denuncias corresponden a hechos contra la moralidad de la familia e incluso circunstancias que son claramente transgresiones o negligencias, pero que no son delitos que formen parte del catálogo de la Ley 21.057.

*Primero que el hecho sea constitutivo de delito porque hay denuncias que no lo son, que entran como hechos contra la moralidad de la familia e incluso circunstancias que son claramente transgresoras, o que corresponden a negligencia (...) pero que no son constitutivas de tipos penales en concreto, que lamentablemente es bastante específico el legislador, por lo tanto tampoco es que todo lo que uno dice "claramente esto está mal", es delito. Usualmente, si es que ya saltamos de esa etapa de ¿podría ser efectivamente delito? Al menos personalmente yo siempre decreto la entrevista videograbada. (Entrevista Fiscal)*

En segundo lugar, otro de los criterios para decretar o no una EIV es el carácter de NN del agresor, en cuyo caso muchos fiscales prefieren no decretar la entrevista en la medida que la diligencia no tendría resultados en términos condenatorios. Sin embargo, un consultado señala que en estos casos prefiere decretarla, aunque reconoce que no es un uso de los recursos óptimo, porque plantea que de esa forma se contacta con la familia y la víctima tiene el derecho de contar lo que le ocurrió y de ser oída.

*Yo sé que hay algunos colegas que, si por ejemplo el imputado es claramente NN, por ejemplo, una persona en la micro que le dio una nalgada a una adolescente y, no sé, estaba de visita en la ciudad y la verdad es que después se devolvió de Valparaíso y vino a denunciar, pero no tenemos ningún antecedente que vaya a poder ayudarnos. Muchas veces ahí también se descarta, sin perjuicio de que hay un delito pero jamás vamos a poder eventualmente descubrir quién es la persona. (...) Personalmente yo prefiero decretarla para que se contacten con el grupo familiar (...) la víctima tiene derecho a ser oída también y de en el fondo venir a declarar y contar lo que le ocurrió y muchas veces puede ser reparador en sí mismo, sin perjuicio de que después la causa a lo mejor la voy a archivar igual. (Entrevista Fiscal)*

En tercer lugar, otro criterio son los antecedentes de salud física, mental o cognitivo que pueda enfrentar la víctima, como por ejemplo un período de internación en una institución de salud por problemas de adicción.

*Cuando hay antecedentes de salud de la víctima que, efectivamente, no es posible por algún tipo de daño neurológico o imposibilidad de comunicarse. Y claro, ahí la evaluación se realiza con el adolescente y se intenta obtener más datos y más información de la red (Entrevista URAVIT).*

En cuarto lugar, otro criterio usado para tomar la decisión de decretar o no una EIV es la edad del NNA víctima, donde la práctica en general señala que no se realizan entrevistas a niños y niñas menores de tres o cuatro años, salvo que se acredite que tiene un lenguaje adecuado y la capacidad de verbalizar situaciones cotidianas.

*Nosotros directamente no hacemos o no disponemos de entrevista investigativa videograbada a menores de tres años. Y la investigación en esos casos se traduce a través del entorno, a través de a lo mejor de algún peritaje bioquímico, depende del relato del adulto, de lo que le pasó a ese niño. Y excepcionalmente y salvo que se acredite que el niño tiene un lenguaje adecuado, que tiene esta capacidad de verbalizar situaciones cotidianas de su día a día, lo cierto es que en general se descarta sin perjuicio que se sigue investigando igual. (Entrevista Fiscal)*

Cabe destacar que, más allá de los criterios hasta ahora mencionados, una de las personas consultadas plantea que no existen criterios formales para decretar o desestimar una entrevista, o bien no se comunica en base a qué criterio no se decretó la EIV: "Así como criterio objetivo no he visto porque solamente sale ahí como que se hizo la gestión, pero no el criterio como la edad, el nivel educacional, si sabe hablar o no". (Entrevista PMA)

La objetivación de los criterios para decretar o no una entrevista es especialmente importante en el caso de la edad. Uno de los consultados plantea que se debería establecer un límite de edad de por

ejemplo cuatro años, con independencia de las apreciaciones de los adultos responsables respecto a las capacidades de habla y de comportamiento del NNA, porque la situación de EIV les genera temor y no saben por qué están en la entrevista, lo que provoca victimización secundaria. Al respecto se enfatiza la relevancia de la capacitación de la red para que sean más cuidadosos en realizar una denuncia que no va a llegar a buen puerto y que en cambio se derive el caso al tribunal de familia.

*Nuestro discurso es evitar la re victimización y finalmente terminamos exponiéndolo a una instancia que es tremendamente estresante para un niño, porque estoy hablando de los chiquititos, porque nosotros realizamos entrevistas desde los tres años en adelante y han habido casos donde además la madre insiste en que el niño o la niña tiene un lenguaje desarrollado, que es capaz de expresarse, que puede quedarse con una persona desconocida y no sé, incluso te piden dos años cuando tú sabes que por rango etario, por desarrollo es bien complejo. Entonces se nos ha generado la dificultad de que nadie pone un límite en esto, porque para nosotros sería muy bueno que alguien dijera, “mira, sabes qué, desde los cuatro años en adelante”, por ejemplo, porque hay algunos que sí, efectivamente tienen un mayor desarrollo del lenguaje y se logran expresar, generalmente son las mamás las que los entienden o las familias. (Entrevista URAVIT)*

En esta línea, los entrevistados de URAVIT problematizan el hecho de que en algunas regiones los fiscales no filtran los casos para las entrevistas y en general decretan EIV para todos los casos denunciados (lo que, no obstante, es discordante con los datos oficiales antes provistos), lo cual implica movilizar una cantidad importante de recursos en los procesos de evaluación previa, coordinación, traslados, entre otras.

*Eso es como previo a la evaluación previa. No, la verdad es que acá el fiscal es como que decretan en todo. Todo pasa. Todo tiene entrevista investigativa. Es como que no hace ningún filtro. Lo que es complejo, porque en realidad sabemos que hay algunas situaciones en las que es importante. (Entrevista URAVIT)*

En este marco, se decretan entrevistas para niños de un año o en casos donde la víctima y el agresor son menores de edad, lo cual demuestra que el sistema no dispone de límites que resguarden la eficacia y eficiencia del proceso, al tiempo de aumentar las posibilidades de victimización secundaria.

*El otro problema que tenemos es que en la población en donde ambos sean menores de edad, pasan todos igual y es como es que ahí el tema de los criterios, ya que en el fondo me gustaría destacarlo es como que nadie se atreve nadie dice, nadie pone la directriz nadie pone como un límite a eso de decir, oye si aparece una denuncia donde la niña dice me miró con cara que me hizo sentir incómoda o sea mientras tenemos una niña que está esperando una evaluación porque hubo una violación (...) entonces eso es lo complejo que no hay directrices respecto de eso de descartar evaluaciones previas (Entrevista URAVIT)*

Por último, se aprecian voces desde la URAVIT que plantean que en caso de que el fiscal no descarte una EIV, ellos recomiendan hacerlo en base a diversos criterios tales como causas antiguas, edad menor a 14 años del denunciado al momento de los hechos o la presencia de denuncias duplicadas que ya han pasado por el proceso de EIV, entre otras. Sin embargo, ello implica uso de recursos y no existe la atribución de las URAVIT a desestimar la realización de entrevistas, sino solo recomendar aquello.

*(...) efectivamente los denunciados tienen menos de 14, entonces también, pues en esos casos generalmente yo mismo lo he sugerido. O a veces llegan las denuncias duplicadas,*

entonces también, ni siquiera hacen la revisión de que, “ah, ya, esa misma denuncia ya la tenemos porque ya tomaron la entrevista, ya está todo hecho, pero ahora llegó por otra vía”. O sea, antes denunció la mamá y después nos llegó de la red o del colegio o del juego de familia. Entonces, en esas causas, claro, se sugiere agrupar y porque ya está todo andando en esta otra causa (Entrevista URAVIT)

### 3.3.2 Oportunidad de las entrevistas investigativas videograbadas

#### Información de carácter institucional

Según el Ministerio Público, el 79.9% de las EIV se decretan dentro del plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la denuncia por parte del Ministerio Público<sup>12</sup>. La Fiscalía Metropolitana Oriente es la que menos decreta dentro del plazo señalado con el 69,6% de los casos, y las fiscalías de Maule, Atacama, Magallanes y Aysén son las que más cumplen con el indicador, todas por sobre el 90%.

**Tabla 22. Indicador de oportunidad de EIV decretadas<sup>13</sup> según región.**

| Fiscalía           | EIV Decretada dentro de plazo | EIV Decretada fuera de plazo | EIV No Decretada y fuera de plazo | No se incluye en la medición | Total | Decreto de EIV dentro del plazo de 10 días (%) |
|--------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|-------|------------------------------------------------|
| Arica y Parinacota | 663                           | 29                           | 80                                | 186                          | 958   | 85,9                                           |
| Tarapacá           | 584                           | 62                           | 89                                | 103                          | 838   | 79,5                                           |
| Antofagasta        | 751                           | 137                          | 85                                | 21                           | 994   | 77,2                                           |
| Atacama            | 894                           | 53                           | 21                                | 70                           | 1.038 | 92,4                                           |
| Coquimbo           | 1.063                         | 66                           | 114                               | 248                          | 1.491 | 85,5                                           |
| Valparaíso         | 2.386                         | 311                          | 415                               | 255                          | 3.367 | 76,7                                           |
| O' Higgins         | 1.228                         | 309                          | 151                               | 185                          | 1.873 | 72,7                                           |
| Maule              | 2.007                         | 60                           | 56                                | 125                          | 2.248 | 94,5                                           |
| Ñuble              | 1.234                         | 59                           | 174                               | 357                          | 1.824 | 84,1                                           |
| Biobío             | 2.043                         | 310                          | 544                               | 380                          | 3.277 | 70,5                                           |
| Araucanía          | 1.711                         | 177                          | 160                               | 237                          | 2.285 | 83,5                                           |
| Los Ríos           | 582                           | 109                          | 78                                | 91                           | 860   | 75,7                                           |
| Los Lagos          | 1.151                         | 278                          | 189                               | 90                           | 1.708 | 71,1                                           |
| Aysén              | 307                           | 21                           | 7                                 | 20                           | 355   | 91,6                                           |
| Magallanes         | 302                           | 13                           | 12                                | 33                           | 360   | 92,4                                           |

12 Cabe destacar que, en el 2023, del total de EIV decretadas el 87,4% se decretó dentro del plazo de 10 días hábiles, mostrando el 2024 una disminución respecto del año anterior de 7,5 puntos porcentuales.

13 Indicador de víctimas con EIV decretadas dentro de plazo, el cual permite medir el porcentaje de EIV decretadas en un plazo de 10 días corridos, contados desde la fecha de recepción de la denuncia en fiscalía hasta la fecha en que se decreta la diligencia.

| Fiscalía             | EIV Decretada dentro de plazo | EIV Decretada fuera de plazo | EIV No Decretada y fuera de plazo | No se incluye en la medición | Total         | Decreto de EIV dentro del plazo de 10 días (%) |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|---------------|------------------------------------------------|
| RM Oriente           | 1.006                         | 53                           | 387                               | 370                          | 1.816         | 69,6                                           |
| RM Sur               | 1.602                         | 185                          | 202                               | 260                          | 2.249         | 80,5                                           |
| RM Occidente         | 2.170                         | 211                          | 256                               | 316                          | 2.953         | 82,3                                           |
| <b>Total general</b> | <b>21.684</b>                 | <b>2.443</b>                 | <b>3.020</b>                      | <b>3.347</b>                 | <b>30.494</b> | <b>79,9</b>                                    |

Fuente: Elaboración propia a partir de Documento Indicadores Ministerio Público 2024.

Nota: el Documento Indicadores Ministerio Público 2024 no incorpora información relativa a la Fiscalía Metropolitana Norte.

Por su parte, el 79,6% de las entrevistas videogradas fueron realizadas dentro del plazo de 45 días corridos siguientes a la recepción de la denuncia en fiscalía, evidenciando en 2024 un aumento del cumplimiento de este indicador respecto del año 2023 de 8,5 puntos porcentuales (cuando alcanzó 71,1%). A nivel regional, la región con un menor nivel de cumplimiento en el indicador es Los Ríos con un 47,2%, seguida de Arica y Parinacota con 54%, mientras que el indicador más elevado se observa en la Fiscalía Metropolitana Sur, con un 92,6% de cumplimiento del indicador del Ministerio Público.

**Tabla 23. Indicador de Oportunidad de EIV realizadas<sup>14</sup> según región.**

|                    | EIV realizada dentro de plazo | EIV realizada fuera de plazo | Total general | % Realización de EIV dentro del plazo de 45 días |
|--------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------|--------------------------------------------------|
| Arica y Parinacota | 143                           | 122                          | 265           | 54,0                                             |
| Tarapacá           | 259                           | 33                           | 292           | 88,7                                             |
| Antofagasta        | 348                           | 76                           | 424           | 82,1                                             |
| Atacama            | 284                           | 58                           | 342           | 83,0                                             |
| Coquimbo           | 566                           | 66                           | 632           | 89,6                                             |
| Valparaíso         | 790                           | 383                          | 1173          | 67,3                                             |
| O' Higgins         | 559                           | 220                          | 779           | 71,8                                             |
| Maule              | 921                           | 197                          | 1118          | 82,4                                             |
| Ñuble              | 507                           | 87                           | 594           | 85,4                                             |
| Biobío             | 895                           | 233                          | 1128          | 79,3                                             |
| Araucanía          | 769                           | 115                          | 884           | 87,0                                             |

<sup>14</sup> El indicador de Oportunidad mide por cada región el porcentaje de entrevistas videogradas realizadas en un plazo máximo de 45 días a víctimas NNA ingresadas respecto al total de víctimas NNA ingresadas en el período, que cuentan con evaluación previa con resultado disponible para EIV.

|                      | EIV realizada dentro de plazo | EIV realizada fuera de plazo | Total general | % Realización de EIV dentro del plazo de 45 días |
|----------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------|--------------------------------------------------|
| Los Ríos             | 171                           | 191                          | 362           | 47,2                                             |
| Los Lagos            | 540                           | 194                          | 734           | 73,6                                             |
| Aysén                | 136                           | 24                           | 160           | 85,0                                             |
| Magallanes           | 101                           | 36                           | 137           | 73,7                                             |
| RM Oriente           | 456                           | 80                           | 536           | 85,1                                             |
| RM Sur               | 779                           | 62                           | 841           | 92,6                                             |
| RM Occidente         | 976                           | 188                          | 1164          | 83,8                                             |
| <b>Total general</b> | <b>9200</b>                   | <b>2365</b>                  | <b>11565</b>  | <b>79,6</b>                                      |

Fuente: Elaboración propia a partir de Documentos Indicadores Ministerio Público 2024.

Nota: En el cálculo del indicador se consideran los Delitos de la Ley 21.057 y se excluyen del cálculo del indicador casos ESNNA, códigos 610 y 632.

Además, el Ministerio Público entrega información de los siguientes indicadores asociados a la verificación del cumplimiento establecido para los distintos procesos:

- » **Indicador 3.6:** Indicador de trazabilidad entre el ingreso de la víctima al sistema y la decisión sobre la EIV. Mide el número de días (corridos) que van desde la recepción de la denuncia en la fiscalía hasta la fecha en que se adopta la decisión sobre la diligencia de EIV, para víctimas ingresadas en fiscalía en el período.
- » **Indicador 3.7:** Indicador de trazabilidad entre la decisión de decretar EIV y la realización de la evaluación previa. Mide el número de días (corridos) que van desde la decisión de decretar EIV hasta la fecha de la primera evaluación previa realizada a la víctima, con independencia de su resultado, para víctimas ingresadas en fiscalía en el período.
- » **Indicador 3.8:** Indicador de trazabilidad entre la realización de la evaluación previa con resultado disponible y la realización de la EIV. Mide el número de días (corridos) que van desde la primera evaluación previa con resultado disponible hasta la fecha de realización de la EIV, para víctimas ingresadas en fiscalía en el período con EIV realizada.
- » **Indicador 3.9:** Indicador de trazabilidad del sistema. Mide el número de días (corridos) que van desde la recepción de la denuncia en fiscalía hasta la fecha de realización de la EIV, para víctimas ingresadas en fiscalía en el período con EIV realizada.

Considerado los datos por región asociados al indicador 3.9, es posible observar que el tiempo promedio de días corridos que transcurren entre la recepción de la denuncia en fiscalía y la realización de una EIV es de 35,6, período notoriamente inferior al plazo de 45 días establecidos como una meta para este proceso. La Fiscalía Metropolitana Sur es la que presenta los menores plazos con solo 22,4 días promedio y, por el lado opuesto, la región de Los Ríos muestra los plazos más extensos con 69,5 días promedio, siendo la única que supera, ampliamente, el plazo señalado (debido al largo tiempo de espera asociado al indicador 3.7, que alcanza 53,4 días). Por otra parte, al considerar los datos referidos al indicador 3.6,

Antofagasta y O’Higgins son las únicas regiones donde pasan 10 días corridos promedio entre la recepción de la denuncia en la fiscalía y la decisión de decretar o descartar la realización de una EIV, exponiendo el resto de las regiones plazos menores, destacando particularmente Maule (1,9 días corridos) y Arica y Parinacota (3,6 días corridos).

**Tabla 24. Días promedio entre la recepción de la denuncia en fiscalía y la realización de una EIV, considerando hitos intermedios tales como la decisión de decretar o descartar una entrevista y la realización de la evaluación previa, según regiones.**

|                    | Indicador 3.6                                         | Indicador 3.7              | Indicador 3.8                            | Indicador 3.9                                          |
|--------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Regiones           | Entre ingreso de víctima al sistema y decisión de EIV | Entre decisión de EIV y EP | Entre EP disponible y realización de EIV | Entre Recepción de TD en fiscalía y realización de EIV |
| Arica y Parinacota | 3,6                                                   | 26,4                       | 16,6                                     | 44,2                                                   |
| Tarapacá           | 7,2                                                   | 15,7                       | 8,8                                      | 28,3                                                   |
| Antofagasta        | 10,0                                                  | 11,3                       | 15,2                                     | 34,6                                                   |
| Atacama            | 5,5                                                   | 7,4                        | 19,8                                     | 31,8                                                   |
| Coquimbo           | 4,4                                                   | 7,7                        | 14,7                                     | 27,6                                                   |
| Valparaíso         | 5,8                                                   | 16,9                       | 20,6                                     | 43,4                                                   |
| O’ Higgins         | 9,9                                                   | 9,0                        | 24,1                                     | 41,1                                                   |
| Maule              | 1,9                                                   | 3,7                        | 24,4                                     | 33,3                                                   |
| Ñuble              | 4,0                                                   | 14,1                       | 9,5                                      | 29,7                                                   |
| Biobío             | 6,3                                                   | 12,8                       | 18,0                                     | 38,8                                                   |
| Araucanía          | 5,2                                                   | 8,8                        | 12,7                                     | 31,0                                                   |
| Los Ríos           | 8,8                                                   | 53,4                       | 11,5                                     | 69,5                                                   |
| Los Lagos          | 7,9                                                   | 7,2                        | 22,9                                     | 40,2                                                   |
| Aysén              | 4,5                                                   | 16,6                       | 14,2                                     | 36,3                                                   |
| Magallanes         | 5,2                                                   | 17,6                       | 14,2                                     | 37,6                                                   |
| RM Oriente         | 4,0                                                   | 5,2                        | 21,6                                     | 31,7                                                   |
| RM Sur             | 6,3                                                   | 7,3                        | 9,4                                      | 22,4                                                   |
| RM Occidente       | 6,3                                                   | 9,4                        | 16,8                                     | 33,2                                                   |
| Total general      | 5,8                                                   | 11,7                       | 17,4                                     | 35,6                                                   |

Fuente: Elaboración propia a partir de Documentos Indicadores Ministerio Público 2024.



### Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

Concordante con lo observado a nivel de la información institucional disponible, coexisten relatos que apuntan a una evaluación positiva del cumplimiento de los plazos asociados al indicador de oportunidad del Ministerio Público y otros que, a partir de su experiencia personal, tienen reparos al respecto, lo cual es coherente con el comportamiento de los indicadores analizados el cual es heterogéneo entre las regiones.

Respecto al tiempo que transcurre entre la recepción de la denuncia y la realización de la EIV, en general las personas consultadas señalan períodos heterogéneos que dependen de la flagrancia del delito, de la existencia de la información y de la disponibilidad que tenga el NNA para enfrentar la diligencia. Así, se plantea que se trata de realizar la entrevista en forma inmediata o en el menor tiempo posible, sin embargo, estos plazos son variables y en algunos casos más largos de lo que se quisiera.

*igual es como variable, porque en oportunidades, acá cuando hay delitos que tenemos más o menos flagrantes, los fiscales tratan de ver la posibilidad de hacerla de forma inmediata, dentro de los plazos, ahora en sobrecupo y cosas similares, pero también he tenido alguna orden de investigar que pasan dos meses, tres meses, y ahí vienen factores externos, factores también. Por ejemplo, de los niños, de los adolescentes, las condiciones psicológicas que puedan tener, no sé, un montón de cosas más, (Grupo Focal Toma de Denuncia Policía de Investigaciones de Chile)*

Por su parte, las personas consultadas del Ministerio Público señalan que poseen indicadores asociados al tiempo que transcurre entre la toma de denuncia y decretar la EIV que es de 9 a 11 días, entre que se decreta la EIV y se realiza la evaluación previa es de 12 días y entre la evaluación previa con resultado disponible y la realización de la EIV entre 4 y 12 días, pero los indicadores pueden elevarse dependiendo de la ubicación geográfica, sobre todo en territorios más aislados y rurales. En este marco, se señala que se busca cumplir cabalmente con plazos y metas internas de 45 días en total entre que se recibe la denuncia y se realiza la EIV. En general, este plazo se cumple e incluso se intenta disminuir, en un trabajo interinstitucional coordinado.

*Nosotros hemos logrado cumplir las metas, y siempre lo hacemos en menos tiempo incluso, salvo que el niño esté imposibilitado, ¿ya? Y ahí, en ese caso, eso es lo que más afecta, y también afecta la no asistencia a la entrevista videograbada, porque se le olvidó, porque tenía la hora al médico, que también pasa. Sí, no todos los niños, ni las madres de estos niños, son, entre comillas, responsables cuando son citados a esta entrevista, nosotros generamos nuestras agendas, ¿no es verdad? Y resulta que no todos llegan. (Entrevista Fiscal)*

En este segmento se aprecia que los plazos entre la toma de denuncia y la realización de la EIV, es rápido y ha ido mejorando con el tiempo, si bien con diferencias entre regiones. Al respecto, una de las personas consultadas plantea que en su región las EIV se decretan en un plazo de 7 días y luego el agendamiento ocurre en un mes, acortando los plazos anteriores, especialmente en la época de pandemia donde hubo un alto atochamiento de causas. Otro consultado sostiene además que los plazos entre la Evaluación Previa y la EIV se han reducido desde que URAVIT está a cargo.

*Mejoramos bastante. De hecho como que, no sé, ingresa la denuncia y por ejemplo acá se está agendando a la semana siguiente o a la segunda semana, o sea no pasa tanto tiempo, porque antes me acuerdo que pasaba casi un mes. Entonces no, ahora es un tema de*

*semanas. Igual llegan hartas denuncias, pero no, se está agendando como mucho más rápido. No pasa tanto tiempo desde que se realiza la denuncia hasta que se le toma la declaración al niño o adolescente. (Entrevista URAVIT)*

En este marco, los defensores penales públicos o los profesionales de los programas de reparación y protección señalan, aunque la Ley 21.057 no estableció plazos y entregó como criterio el hacerlo en el menor tiempo posible, a modo de consenso que los plazos son rápidos, razonables y han disminuido con el tiempo en forma considerable; asimismo, se ha logrado subsanar el retraso en las causas relacionada a la pandemia por Covid-19. En general, la agilización de los plazos se reconoce como un esfuerzo y un logro de las fiscalías en dar prioridad a los casos asociados a la Ley 21.057, a la composición y compromiso de los equipos y al incremento de la experiencia que han tenido con el Sistema de EIV que ha permitido agilizar la toma de decisiones, más allá de las diferencias que se puedan observar entre las fiscalías.

*Pues el tiempo se ha venido acortando bastante porque justamente en los fiscales lo que evaluamos es hasta qué nivel es correcto una intervención o una entrevista de la manera en que se vienen haciendo y claro con el devenir y lo puesto en marcha de una ley de esta naturaleza evidentemente las experticias pragmáticas también se van incrementando y lo que antiguamente era una consulta a todo un equipo de trabajo para ver bueno ¿Qué es lo que hacemos en este caso? que tomada mucho más tiempo, mucho más en la denuncia y la entrevista propiamente tal. No ahora los tiempos se han acotado pero porque hay un fiscal, un asistente fiscal, un evaluador está en condiciones de determinar inmediatamente ya o que tome la entrevista incluso con estas mecánicas que tienen la fiscalía a través del monitor web, los turnos de control de detención que tienen ahora claro que me tienen también una respuesta mucho más cercana incluso se han acortado los tiempos en aquellos casos que no obstante de manera excepcional tienen que decidir tomar una segunda entrevista. Efectivamente era un periodo, no sé, hipotetizando, desde dos meses, un mes, a seis meses, o en siete, y también una segunda, ahora no, ahora son semanas. Y con eso inmediatamente se acelera también la otra etapa, del proceso de reparación. Entonces hay una evolución positiva. (Entrevista DPP)*

No obstante, también hay un conjunto de consultados que califican el plazo entre la toma de denuncia y la realización de la EIV como dilatado, no cumpliendo con las expectativas que se tenían originalmente con relación al sistema. Al respecto, se plantea también los efectos negativos que esta dilatación puede generar en los y las NNA, ya que el volver a relatar lo ocurrido después de pasado mucho tiempo puede generar una victimización secundaria que se desea evitar, lo que se enfatiza cuando debe ir a juicio oral a declarar.

*Sí, también creo y hemos escuchado que es un plazo que es bastante dilatado y que se aleja un poco del objetivo de la ley también, que no ha sido algo tan inmediato como se pensaba y tampoco ha sido tan inmediato desde que se lleva a efecto la entrevista, en el fondo el juicio posterior, donde también vamos a contar con el relato de la víctima. Entonces, ha sido bastante complejo porque se generó una expectativa muy importante en relación a que esto iba a ser rápido y el ser rápido también iba a permitir un proceso de resignificación bastante más rápido y eso creo que no está ocurriendo porque entre la denuncia, entre la entrevista y entre el juicio posterior, a veces está pasando la misma cantidad de tiempo, incluso extendido hasta más allá de años, sobre todo en algunos sexuales. (Entrevista PMA)*

Al respecto, se plantea que en Puente Alto el plazo que pasa entre la denuncia y la entrevista va de 4 a 8 meses, período en el cual algunos de los imputados con detención preventiva son dejados en libertad porque no se ha podido tomar la EIV al NNA.

*Sí, ese es uno de los mayores críticos. Por lo menos en Puente Alto, el plazo que se realiza la entrevista. Estamos hablando de periodos de cuatro a ocho meses, más o menos. Claro, más o menos. Más o menos en la demora en hacer la entrevista. Entonces, muchos, de hecho, hay muchos imputados que han salido precisamente porque ya lleva un tiempo en prisión preventiva y no se han podido tomar la declaración. Entonces, también genera eso. Genera que no se pueda sustentar una denuncia o una acusación. (Entrevista DPP)*

Las demoras se explican por el contexto de cada fiscalía asociada al volumen de causas antiguas que están en revisión, con la cantidad de entrevistadores disponibles y con el circuito de actividades por la que pasa la causa: ingreso, asignación del fiscal y su disponibilidad, primer contacto del NNA, o las causas están “desformalizadas” según lo que señala un defensor penal público, entre otras.

*Yo creo que no, que a veces transcurre mucho tiempo, porque bueno, esto es todo un circuito entonces que eso muchas veces depende de todo lo que pasó previamente, cuánto se demoraron en ingresar a la causa, asignar al fiscal, etc. A veces pasa más de lo que uno quisiera, pero lo ideal sería hacerlo de manera más inmediata. Y claro, que todavía están en revisión causas antiguas. Entonces todavía de repente se incorporan a ser una víctima y estamos haciendo evaluaciones de causas de un par de años atrás y ahí generalmente no están disponibles. (...) Hay muchas cosas que nos dificultan a nosotros mismos, o sea, yo puedo empezar desde el día uno que me llega la asignación a intentar contactarlo, pero a veces el recién ubicar un número válido se me fueron cuatro o cinco días, hay pocos entrevistadores, faltan a veces entrevistadores, falta disponibilidad del fiscal, etc. (Entrevista URAVIT)*

Se sostiene que estas demoras generan críticas entre los adultos responsables, describiéndose casos donde las madres salieron a la calle a protestar para apurar la realización de una EIV o reclamaron que la demora genera que la víctima tenga que volver a entregar el relato de lo sucedido.

*Acá en (nombre de comuna) este año se provocó una situación particular por una denuncia en contra de un profesor de voleibol de un club que había acá, que son varias denunciantes, y finalmente ahí no había entrevista videograbada hasta que las mamás decidieron salir a la calle y protestar acá. Y ahí de un día a otro los citaron a entrevista y se destrabó eso. Pero todos quedaron con la duda qué pasa si en verdad estas mamás no se hubieran tomado las calles y hubiesen hecho el ruido que hicieron, llamaron prensa, protestaron, porque si no hubiesen estado bastante tiempo más esperando. De hecho, creo que ya habían pasado como cuatro meses más o menos desde la denuncia. (Grupo Focal Redes OLN)*

Se plantea que una de las causas de las demoras es el proceso administrativo interno de tramitación de las denuncias hasta que se asigna un fiscal, así como el uso de las plataformas que no son tan expeditas y transparentes como era el sistema antiguo donde llegaban las carpetas. Otro participante considera que en las denuncias se actúa con celeridad y que las demoras se asocian a diligencias posteriores que, si bien son necesarias, pueden dilatar el proceso más de la cuenta.

*Debiese ser lo antes posible. Usualmente debería ser en 24 horas. Depende también de cuánto se me asigne la causa, porque en el fondo que ingrese la denuncia, pasa por un proceso interno, administrativo nuestro, para en el fondo llegar a la asignación de fiscal. Y una vez que llega a la asignación de fiscal, donde lamentablemente ahora es todo en plataformas digitales, no es que me llegue la carpeta que yo abro y vea y me meta, sino que es todo ahora digital. A veces ha ocurrido que sí se demora un poco más. Yo al menos trato de hacer lo que no se demore en la semana, tener todas las nuevas asignadas, ya sea para decretarlas o descartarlas. Pero debería ser más rápido aún, yo lo sé. (Entrevista Fiscal)*

Otros de los factores que explican la relevancia de disminuir las demoras es que hay grupo de NNA altamente vulnerados y vulnerables donde las posibilidades de retractación son muy altas, por lo que resulta central disminuir los plazos entre la denuncia y la EIV.

*Yo creo que se demora porque generalmente, por lo menos el grupo de niños que veo yo, son vulnerados donde las posibilidades de retractación son muchísimas, entonces claro, la idea es que sea en el mismo tiempo que se realice la denuncia, ojalá no más de la semana siguiente. (Entrevista PMA)*

Además, un defensor penal público considera que el plazo entre la denuncia y la entrevista debe ser el más breve posible para evitar que la declaración del NNA se contamine o se exponga a alguna inoculación.

*Y también considero que la entrevista investigativa, ojalá que sea dentro de un plazo breve, o sea, debería a la denuncia, con la finalidad de que esa declaración no tenga alguna inoculación de contenido o alguna contaminación, que obviamente una declaración seis meses después de una denuncia genera cierta contaminación. Entonces, en otras regiones, a uno o dos días ya tienen la entrevista, o el mismo día, de hecho, a veces la hacen, entonces, considero que por lo menos en lo que ocurre a campo en tanto, pasa eso. (Entrevista DPP)*

### 3.3.3 Evaluación previa

Una vez decretada la Entrevista Investigativa Videograbada, primero se debe evaluar la disponibilidad del NNA para participar de la misma. Como establece el artículo 7 de la Ley 21.057, la evaluación será desarrollada por profesionales de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público, y esta “se realizará en el menor tiempo posible y en condiciones que garanticen la menor interacción presencial del niño, niña o adolescente. Los y las profesionales a cargo de esta evaluación en ningún caso podrán hacer al niño, niña o adolescente preguntas que busquen establecer la ocurrencia de los hechos o la determinación de sus partícipes”. En términos procedimentales, el protocolo i) indica que un/a profesional de URAVIT debe contactarse con el o la NNA y/o con el adulto responsable, para verificar si se encuentra en condiciones físicas y psíquicas para participar en ella” (UC, 2025). Asimismo, se señala que “el o la 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 con su edad, madurez y condiciones psíquicas, en qué consiste la diligencia” (UC, 2025). En este sentido, y atendiendo a los principios y objetivos que inspiran la Ley 21.057, la Evaluación Previa es una etapa clave para la concreción de la Entrevista Investigativa Videograbada.

Por su parte, en la evaluación del sistema de entrevistas videograbadas correspondientes al año 2023

se identificaron brechas en la preparación previa y en la comunicación con las y los NNA y sus adultos responsables, pues en algunos casos los NNA no comprendían el motivo de su comparecencia, lo que afectaba la fluidez inicial de la entrevista. Aunque más del 90% de las personas entrevistadoras indicó que se informa adecuadamente al NNA sobre la diligencia, se registraron variaciones regionales -con porcentajes de desinformación mayores en Arica, Antofagasta y regiones de segunda etapa. Se señalaron, además, limitaciones en la formación continua y en la práctica de retroalimentación técnica de las entrevistas, percibida como irregular o sin seguimiento efectivo.

Información de carácter institucional

Según el Ministerio Público a nivel nacional, en el 93,6% de las causas donde se decreta una EIV se realiza una evaluación previa, porcentaje que presenta leves variaciones entre las regiones. Así, este indicador fluctúa entre un 84,4% de realización de evaluación previa en Magallanes hasta regiones que superan el 98% de evaluaciones previas realizadas como son las regiones de Maule y la Fiscalía Metropolitana Sur.

Tabla 25. Indicador de cobertura de evaluación previa<sup>15</sup> según región.

|                    | Evaluación Previa |     |       | Cobertura Evaluación Previa |
|--------------------|-------------------|-----|-------|-----------------------------|
|                    | Sí                | No  | Total |                             |
| Arica y Parinacota | 625               | 67  | 692   | 90,3%                       |
| Tarapacá           | 606               | 40  | 646   | 93,8%                       |
| Antofagasta        | 838               | 50  | 888   | 94,4%                       |
| Atacama            | 897               | 50  | 947   | 94,7%                       |
| Coquimbo           | 1.052             | 77  | 1.129 | 93,2%                       |
| Valparaíso         | 2.422             | 275 | 2.697 | 89,8%                       |
| O' Higgins         | 1.398             | 139 | 1.537 | 91,0%                       |
| Maule              | 2.037             | 30  | 2.067 | 98,5%                       |
| Ñuble              | 1.121             | 172 | 1.293 | 86,7%                       |
| Biobío             | 2.199             | 154 | 2.353 | 93,5%                       |
| Araucanía          | 1.838             | 50  | 1.888 | 97,4%                       |
| Los Ríos           | 625               | 66  | 691   | 90,4%                       |
| Los Lagos          | 1.324             | 105 | 1.429 | 92,7%                       |
| Aysén              | 294               | 34  | 328   | 89,6%                       |
| Magallanes         | 266               | 49  | 315   | 84,4%                       |

15 Este indicador permite medir el porcentaje de víctimas ingresadas en la fiscalía con diligencia de EIV decretada en un período determinado, respecto de las que se ha realizado la evaluación previa, con independencia de su resultado.



|                      | Evaluación Previa |              |               | Cobertura Evaluación Previa |
|----------------------|-------------------|--------------|---------------|-----------------------------|
|                      | Sí                | No           | Total         |                             |
| RM Oriente           | 1.014             | 45           | 1.059         | 95,8%                       |
| RM Sur               | 1.756             | 31           | 1.787         | 98,3%                       |
| RM Occidente         | 2.263             | 118          | 2.381         | 95,0%                       |
| <b>Total general</b> | <b>22.575</b>     | <b>1.552</b> | <b>24.127</b> | <b>93,6%</b>                |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

En el año 2024, el 64,2% de los NNA fueron clasificados como Disponibles, apreciándose un leve descenso respecto del año anterior (67,7%) y una alta heterogeneidad entre las regiones fluctuando entre un 44,3% en Atacama y un 82,7% en la Fiscalía Metropolitana Centro Norte, lo cual puede obedecer a diversas modalidades y estándares aplicados en las regiones (presencial o remota; consulta al NNA o al adulto responsable).

Si en la primera Evaluación Previa el NNA es clasificado como no disponible, la entrevista no puede realizarse y puede ser recontactado para efectuar una nueva evaluación. Al respecto, se observa un leve incremento de 4,1% en la disponibilidad de los NNA cuando estos se enfrentan a una segunda, tercera u otra evaluación, lo que implica que 625 NNA más estuvieron disponibles al repetir la evaluación. Cabe destacar que no se tuvo acceso a información respecto del número total de evaluaciones previas que se realizan antes de concretar la entrevista videograda.

**Tabla 26. Número de niños, niñas o adolescentes recontactados para agendar la entrevista investigativa videograda, por región, durante el año 2024.**

| Fiscalía Regional  | Resultados Primera EP |                   | Resultados Última EP |                   | Total NNA | Porcentaje de NNA disponibles | Diferencia en disponibilidad Post EP Adicional |
|--------------------|-----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|-----------|-------------------------------|------------------------------------------------|
|                    | NNA disponible        | NNA no disponible | NNA disponible       | NNA no disponible |           |                               |                                                |
| Arica y Parinacota | 334                   | 296               | 336                  | 294               | 630       | 53,3                          | 2                                              |
| Tarapacá           | 399                   | 213               | 411                  | 201               | 612       | 67,2                          | 12                                             |
| Antofagasta        | 517                   | 335               | 528                  | 324               | 852       | 62,0                          | 11                                             |
| Atacama            | 404                   | 526               | 412                  | 518               | 930       | 44,3                          | 8                                              |
| Coquimbo           | 739                   | 327               | 764                  | 302               | 1.066     | 71,7                          | 25                                             |
| Valparaíso         | 1.554                 | 973               | 1.606                | 921               | 2.527     | 63,6                          | 52                                             |
| O' Higgins         | 1.038                 | 390               | 1.052                | 376               | 1.428     | 73,7                          | 14                                             |
| Maule              | 1.289                 | 783               | 1.376                | 696               | 2.072     | 66,4                          | 87                                             |
| Ñuble              | 686                   | 454               | 720                  | 420               | 1.140     | 63,2                          | 34                                             |
| Biobío             | 1.360                 | 881               | 1.436                | 805               | 2.241     | 64,1                          | 76                                             |
| Araucanía          | 969                   | 910               | 1.000                | 879               | 1.879     | 53,2                          | 31                                             |
| Los Ríos           | 430                   | 216               | 432                  | 214               | 646       | 66,9                          | 2                                              |
| Los Lagos          | 912                   | 438               | 963                  | 387               | 1.350     | 71,3                          | 51                                             |



| Fiscalía Regional    | Resultados Primera EP |                   | Resultados Última EP |                   | Total NNA     | Porcentaje de NNA disponibles | Diferencia en disponibilidad Post EP Adicional |
|----------------------|-----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|---------------|-------------------------------|------------------------------------------------|
|                      | NNA disponible        | NNA no disponible | NNA disponible       | NNA no disponible |               |                               |                                                |
| Aysén                | 220                   | 78                | 239                  | 59                | 298           | 80,2                          | 19                                             |
| Magallanes           | 167                   | 139               | 184                  | 122               | 306           | 60,1                          | 17                                             |
| RM Occidente         | 1.303                 | 983               | 1.399                | 887               | 2.286         | 61,2                          | 96                                             |
| RM Oriente           | 623                   | 418               | 674                  | 367               | 1.041         | 64,7                          | 51                                             |
| RM Sur               | 968                   | 801               | 1.005                | 764               | 1.769         | 56,8                          | 37                                             |
| RM Centro Norte      | 1.200                 | 251               | 1.200                | 251               | 1.451         | 82,7                          | 0                                              |
| <b>Total general</b> | <b>15.112</b>         | <b>9.412</b>      | <b>15.737</b>        | <b>8.787</b>      | <b>24.524</b> | <b>64,2</b>                   | <b>625</b>                                     |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

El Ministerio Público clasifica a los niños, niñas o adolescentes como *no disponibles* para ser entrevistados, a aquellos que no se encuentren en condiciones psíquicas o físicas para realizar la EIV, cuando las y los NNA o adultos responsables manifiestan su negativa a participar en la entrevista, o cuando no fue posible contactarlos. Los casos *no disponibles* pueden ser de carácter permanente o temporal, no siendo posible distinguir dentro de este universo la razón de la falta de disponibilidad. Para el año 2024, a nivel nacional, el Ministerio Público reportó 8.787 casos que resultaron no disponibles a partir de la evaluación previa o bien se negaron a participar o no fueron posibles de contactar.

Se aprecia que más de la mitad de las y los NNA clasificados como No Disponibles son de carácter permanente (54,2%), porcentaje similar, aunque inferior al año anterior (57,7%) en base a los datos provistos por el Ministerio Público.

**Tabla 27. Número de niños, niñas o adolescentes que no se encontraban en condiciones psíquicas y/o físicas, o manifestaron su negativa a participar en la diligencia, por región, durante el año 2024<sup>16</sup>.**

| Región      | NNA no disponible permanentemente | NNA no disponible temporalmente | NNA/adulto responsable contactado, pero no desea participar en evaluación | No fue posible contactar NNA / adulto responsable | Total |
|-------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------|
| Arica       | 244                               | 29                              | 1                                                                         | 20                                                | 294   |
| Tarapacá    | 99                                | 62                              | 17                                                                        | 23                                                | 201   |
| Antofagasta | 138                               | 124                             | 11                                                                        | 51                                                | 324   |
| Atacama     | 371                               | 50                              | 32                                                                        | 65                                                | 518   |
| Coquimbo    | 202                               | 71                              | 3                                                                         | 26                                                | 302   |

16 En el oficio de respuesta del Ministerio Público se señala que el “sistema no permite extraer el detalle del resultado de las evaluaciones previas realizadas, en cuanto a las razones por las que el NNA esté en condiciones (o no) de ser entrevistado. Sin perjuicio de ello, se informa a continuación el número de casos en que no fue posible establecer contacto con la víctima o su adulto responsable; los casos en que, establecido contacto, la víctima o adulto se negaron a participar en la evaluación previa; y los casos en que se realizó una evaluación previa cuyo resultado fue que el niño, niña o adolescente no está disponible para la entrevista investigativa (por cualquier motivo), sea de manera permanente o temporal.

| Región          | NNA no disponible permanentemente | NNA no disponible temporalmente | NNA/adulto responsable contactado, pero no desea participar en evaluación | No fue posible contactar NNA / adulto responsable | Total |
|-----------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------|
| Valparaíso      | 472                               | 195                             | 83                                                                        | 171                                               | 921   |
| O' Higgins      | 198                               | 88                              | 28                                                                        | 62                                                | 376   |
| Maule           | 450                               | 87                              | 12                                                                        | 147                                               | 696   |
| Ñuble           | 195                               | 105                             | 13                                                                        | 107                                               | 420   |
| Biobío          | 482                               | 137                             | 19                                                                        | 167                                               | 805   |
| Araucanía       | 435                               | 96                              | 19                                                                        | 329                                               | 879   |
| Los Ríos        | 72                                | 79                              | 4                                                                         | 59                                                | 214   |
| Los Lagos       | 197                               | 106                             | 11                                                                        | 73                                                | 387   |
| Aysén           | 31                                | 10                              | 4                                                                         | 14                                                | 59    |
| Magallanes      | 81                                | 29                              | 0                                                                         | 12                                                | 122   |
| RM Occidente    | 153                               | 107                             | 23                                                                        | 84                                                | 367   |
| RM Oriente      | 306                               | 259                             | 104                                                                       | 95                                                | 764   |
| RM Sur          | 466                               | 214                             | 65                                                                        | 142                                               | 887   |
| RM Centro Norte | 172                               | 79                              | 0                                                                         | 0                                                 | 251   |
| Total general   | 4.764                             | 1.927                           | 449                                                                       | 1.647                                             | 8.787 |
| % fila          | 54,2                              | 21,9                            | 5,1                                                                       | 18,7                                              | 100,0 |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

### Consulta a niños, niñas y adolescentes

En la Consulta a NNA se observó que, a diferencia de lo señalado respecto a la etapa de denuncia, un mayor número de NNA accedieron a información necesaria y clara para el desarrollo de esta etapa, tal como se observa en los siguientes relatos a partir de la pregunta sobre *¿Qué información te hubiese gustado recibir cuando recién comenzaste a participar de este proceso?* (UC, 2025)

*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).*

Así, “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” (UC,2025), 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).*

Y, en otros casos, hubo relatos que señalaron la falta de información clara y que eso obstaculiza el derecho a decidir si participar o no en este tipo de instancias. Como es el caso de varias de las participantes que indicaron que a su adulto/a responsable se le avisa que se hará la entrevista videograbada, asumiendo de que ésta ocurrirá, sin considerar necesario consultar primero a la víctima su voluntad de participar en la entrevista videograbada para entregar su testimonio. En este marco, se relevan algunas brechas y nudos críticos asociados al acceso a la información que recibe el/la NNA sobre el proceso y a la posibilidad de decidir si desea o no participar en el proceso - voluntariedad de la participación, tal cómo se expresa en estos relatos:

*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 coloqué muy nerviosa en el momento. No, o sea como en el momento fue como 'ya, tengo que entrar, darla y ya me voy' (...) Mi mamá sí me preguntó, pero igual la idea era no perder la oportunidad de dar a entender lo que pasó. (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).*

*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).*

No obstante, otros NNA participantes del estudio señalaron que fueron informados, y hasta en reiteradas ocasiones, que su participación era voluntaria.

*"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)*

*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).*

En base a lo anterior, se observa que la comprensión de que se trata de un proceso voluntario no está presente en todos los casos, y en algunos se hace mención directamente al rol del adulto o adulta responsable y la persona que realiza la entrevista, imponiendo en algunos casos más bien un carácter obligatorio a la EIV.

## Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

### Relevancia del proceso de evaluación previa

A nivel general, se plantea que la evaluación previa es un proceso fundamental para proceder o no a la EIV, no solo en términos formales sino por cuanto permite que los actores institucionales tengan información clave respecto al NNA. Se sostiene así que “permite determinar quién es el niño, niña o adolescente, en qué condiciones se encuentra, si va a poder o no prestar declaración y cuál es el estado de afectación, entre otras cosas” (Entrevista DPP), constituyendo una validación y apoyo para la realización de la EIV. Uno de los fiscales consultados plantea que es necesaria pues no es posible decretar una entrevista investigativa videograbada solo en base a los antecedentes disponibles.

*Solamente, por lo menos yo entiendo que después de hecha esta evaluación, uno podría determinar si es que amerita o no amerita o la menor está en condiciones de realizar esta diligencia. O sea, antes de eso, por lo menos con la sola lectura de los antecedentes, la verdad que no me atrevería a señalar si es que amerita o no amerita una evaluación previa o decretar una entrevista videograbada. (Entrevista Fiscal)*

Desde una perspectiva práctica, la evaluación previa se realiza sobre la base de la aplicación de un cuestionario, cuya pauta levanta “las condiciones físicas, emocionales y proteccionales en las que se encuentran los menores”. Si bien es evaluada como completa por actores vinculados a la URUVIT y la fiscalía, también se señala que podría incorporar mayores detalles.

*La verdad es que la pauta que nosotros tenemos aborda como lo necesario que debemos tener presente, a considerar y a preguntar. Siempre está ahí la opción, además, de agregar o en el fondo de entregar otros antecedentes en la misma pauta. Creo que los fiscales también la han recepcionado bien. La verdad que respecto a la pauta, no se me ocurre algo como que tuviéramos que modificar. (Entrevista URUVIT)*

En esta línea, un hablante releva la importancia que tiene la evaluación previa en el caso de NNA con, por ejemplo, ideación suicida donde una experiencia como una EIV puede ser muy dañina. Por ello, plantea que la evaluación previa no debe ser tomada como un acto burocrático de completar un checklist, sino que se debe analizar cada pregunta o dimensión con profundidad y luego comunicarse en forma directa con el entrevistador o entrevistadora para entregar los antecedentes que deben tener presente para realizar la EIV.

*Claro, ideación suicida. Pero en el fondo para poder tener una real conciencia al momento de la evaluación de qué tan relevante es esto y es necesario que la gente esté muy capacitada porque una decisión mal tomada puede dañar tremendamente (...) esa evaluación no es como un checklist, no la verdad es que tú tienes que analizar cada una de las preguntas. (...) hay información que la tienes que tener en consideración a antecedentes que de alguna manera se deben informar a la persona que va a hacer la entrevista (...) tenemos el cuidado de acercarnos a la entrevistadora para, ojo, no sé, o sea, esto pasa o ten consideración en esto. (Entrevista URUVIT)*

La relevancia de la evaluación previa radica también, en la voz de un magistrado, en la obtención de información sin vicios que pueda incorporarse al proceso penal, de modo de otorgar el derecho a la NNA

víctima a entregar su testimonio en condiciones físicas, cognitivas y emocionales adecuadas o de otra forma podría argüir que “hubo una restricción de derechos, porque el Estado no me dio la oportunidad de regularme para poder enfrentar esta entrega de información” (Entrevista TOP).

Por otra parte, en general, las personas consultadas señalan que en el proceso de evaluación previa se contacta en primera instancia al adulto responsable, a quien se le informa de la entrevista, se le entrega la información pertinente y se solicita tener contacto con el NNA víctima, especialmente cuando este supera un rango de edad (en torno a 8-10 años), para el cual, como ya se vio, no existen límites establecidos formalmente. En este marco, se plantea la relevancia de que el NNA tenga la posibilidad de participar de forma informada y protegida en la evaluación previa, para lo cual en algunas regiones como una buena práctica se les envía videos informativos sobre lo que se trata una EIV y se va analizando caso a caso. No obstante, la mayoría de las veces dicho contacto con el NNA se realiza en forma telefónica, lo cual es considerado como no óptimo.

*Lo que pasa es que siempre es con los adultos responsables, siempre tiene que ser primero con el adulto responsable. Y el hecho de intentar la evaluación previa con el niño o niña, eso lo establecimos también como unidad. Más o menos a partir de los 10, pero también se va viendo caso a caso. O sea, puede ser que haya niños más pequeños que ellos mismos también quieran. Que la mamá, o sea, que el adulto responsable nos indique, y por lo tanto ningún problema en hacerlo. Y con más grandes también. La idea es que siempre sea con ellos. Pero a veces, por ejemplo, si no quieren hablar uno se da cuenta que en realidad ya está muy victimizado, etc. Para qué seguir insistiendo. Entonces, ahí hacemos la evaluación a través del adulto. (Entrevista URAVIT)*

### **Decisiones, presiones y obstrucciones en torno a la Evaluación Previa<sup>17</sup>**

Si bien la necesidad de tener contacto directo con los NNA víctimas es recurrente en los discursos, se dan casos de obstrucción de la realización de la entrevista por parte de la madre, especialmente cuando el agresor es pareja de ésta. En dicho contexto, algunos/as consultados/as de URAVIT señalan que se realizan diversas gestiones (especialmente visitas domiciliarias) para que sea la víctima quien tome la decisión de participar o no en la EIV en forma directa, aunque no se constató que dicha práctica fuese generalizada.

*Y se nos ha presentado que en algunos casos, sobre todo cuando se trata de que el imputado sea, no sé, pareja de la madre, expareja de la madre. Más que nada en temas de pareja. Así como que sea el padre de la víctima. Y que las madres, en que ellas no están de acuerdo en que se realice o no están de acuerdo con la denuncia y todo eso. A veces interfieren en el contacto que nosotros podamos tener con las niñas o los niños. Y lo que hacemos ahí es ir directamente por visita domiciliaria, acordar una hora en que está y si derechamente la madre obstruye, entonces buscamos las diferentes formas de poder asegurarnos de que en el fondo es el niño o la adolescente quien toma la decisión de participar o no en la entrevista. Eso sí es un tema que lo tenemos acordado. (Entrevista URAVIT)*

Para los casos donde podría haber una eventual ganancia secundaria inducida por el adulto responsable y en los casos donde los NNA están en residencias de protección, un profesional del Ministerio Público

<sup>17</sup> Cabe mencionar que solo 4 encuestados/as mencionó dificultades con la URAVIT.

asegura que se privilegia que las evaluaciones previas sean realizadas en forma presencial o, aunque telefónicas, en forma directa con el NNA. Y cuando se observa que la madre o padre obstruyen el proceso, provocando inseguridad o reticencia en el/la NNA, se informa al fiscal de esta situación y se busca a otro adulto responsable para que apoye el proceso.

*Nosotros hacemos evaluaciones presenciales y telefónicas, dependiendo muchas veces de las edades del niño. Si detectamos de hecho los antecedentes que podría haber una eventual ganancia secundaria inducida por un adulto porque hay una situación como detrás, optamos por la evaluación presencial y también optamos por evaluación presencial en los casos de niños y niñas y adolescentes que se acuestan en residencia porque si bien les muestran el video y todo lo demás y les explican, nos ha pasado muchas veces que la persona que lleva al niño a la entrevista no sabe que es a lo que el niño va, el niño te dice que no tiene idea a qué va, entonces eso se hace un poco complejo. Entonces optamos por la evaluación presencial con ellos y particularmente en ciertos casos de niños de residencia que son un poco más complejos, re-evaluamos previo a la entrevista para asegurarnos de su voluntariedad (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Pero también puede ocurrir lo contrario, es decir los casos donde los NNA no quieren participar en la EIV, pero los adultos responsables sí quieren que ésta se realice. En este contexto, muchas veces la víctima en el momento de la entrevista manifiesta que no quiere realizarla lo cual es consistente con la información entregada por las y los entrevistadores encuestados respecto a los nudos críticos del sistema.

*En el fondo está en condiciones de poder enfrentarse a una situación como esta y si quiere, porque muchas veces ocurre que sí está en condiciones, perfectamente en condiciones, pero no quieren participar. Y ahí tenemos incluso la circunstancia de que por ejemplo el adulto sí quiere, pero la víctima no quiere. Y afortunadamente en la gran mayoría de los casos ha ocurrido que esta conversación de yo sí quiero seguir con esta causa como adulto, pero él no quiere o ella no quiere participar de esto, se produce en la evaluación previa. En algunos casos excepcionales hemos tenido las circunstancias de que llega el niño obligado por el adulto y dice a mí me dijo mi mamá o mi papá que tenía que venir y yo no quiero hablar. Y eso por supuesto interrumpe la entrevista de inmediato, entonces no tiene mucho sentido. (Entrevista Fiscal)*

Otra intervención del adulto responsable es cuando las madres por ejemplo insisten que sea una mujer quien realice la EIV, “pasa también que algunas mamás que insisten en que la entrevista la realice una mujer ya eso no es tan poco común, pero bueno nosotros obviamente accedemos y entendemos que puede ser alguna aprehensión a veces de la misma adulta” (Entrevista URAVIT). Respecto al género de la persona que realiza la entrevista, también se mencionaron casos de NNA trans, lo que ha generado situaciones inciertas (a veces funciona mejor la elección contraria a la esperada) pero cuyo resultado se evalúa positivamente.

*Pero usualmente la evaluación previa, hemos tenido también en el fondo buenas experiencias en eso, hay muchísima información en el fondo de situaciones, por ejemplo, de algunos chicos que son del espectro autista, hay algunos que prefieren, por ejemplo, un entrevistador hombre o un entrevistador mujer. Hemos tenido sí, de repente, algunas discordancias, en el sentido de, por ejemplo, si hay un chico que es trans, un varón trans, que uno, en el fondo, por ejemplo, nos ha pasado que de repente tratamos de decir mejor un*

*entrevistador hombre o mejor un entrevistador mujer, cuando no se dice una preferencia, y ha ocurrido todo lo contrario, que a lo mejor el entrevistador hombre ha sido mucho más acogedor para el chico, otros que al revés, entonces ha sido como una experiencia de caso a caso. (Entrevista Fiscal)*

Por otra parte, un defensor público plantea que muchas veces existe una presión hacia los NNA, tanto por parte de los adultos que los acompañan, como por parte de la fiscalía, que está en búsqueda de pruebas para condenar al imputado.

*Bueno, obviamente que esto también da efectos de poder ver también cosas muy relevantes que hice en relación con ver si hay algunos elementos de origen psicológico, psiquiátrico, inoculación de contenido también parte de las personas que están, la afectación emocional también que pueda agarrarle a la víctima, porque también yo creo que con esto también se evalúa si es que se le toma declaración anticipada o no, porque la víctima no quiere ir a juicio. Entonces, todos esos elementos también le sirven a la fiscalía como insumo para ver si efectivamente existe la necesidad de hacer algún informe de daño, algún informe de evaluación de testimonio. (...) muchas veces ha pasado también que las víctimas derechamente no quieren evitar la declaración, entonces por cualquier cosa después en el juicio aparecen prestando declaración cuando a lo mejor en realidad no tenían la intención de hacerlo y existe una presión por parte también de las personas que la acompañan, o también de la misma fiscalía a veces, para obtener una prueba también que sea fundamental para condenar. (Entrevista DPP)*

### **Clasificación de disponibilidad**

Respecto a la verificación del estado de disponibilidad del NNA víctima, se señala que ésta debe basarse en la voluntariedad del NNA y que debe estar informado y consciente sobre lo que se enfrenta en la diligencia de EIV. Para aquellos NNA que no se encuentran disponibles temporalmente, por ejemplo consumo de drogas, generalmente se espera dos o tres meses para efectuar nuevamente la evaluación previa. En esta línea, se plantea que el NNA tiene el derecho a cambiar de decisión en cualquier momento, incluso tras haberse mostrado de acuerdo y disponible.

*Sí, los criterios que nosotros usamos generalmente son, primero es que él sepa a lo que viene, ¿cierto? Que se hizo esta denuncia y que él pueda tomar la decisión en base a su estado actual, ya si es que no tiene alguna enfermedad o quizás está pasando como por algo emocional. Muchas veces, no sé, generalmente nos pasa con los niños de residencia por el consumo de drogas que están muchas veces internados en los hospitales, o se pasan así dos, tres meses y claro, hay que ponerlos como no disponibles temporalmente. (Entrevista URAVIT)*

De acuerdo a un fiscal, cuando es el NNA quien voluntariamente decide no realizar la EIV, debe indagar si esta decisión es permanente, temporal o depende de algún hito como terminar un tratamiento, conversar con la psicóloga u otro evento. Al mismo tiempo, se le recalca al adulto responsable que el NNA puede cambiar de opinión, y ha ocurrido que en algunos casos definidos como permanentemente no disponibles, luego cambian de opinión y desean realizar la EIV. Tal situación activa una nueva evaluación previa. Por otra parte, cuando la víctima no desea realizar la EIV se espera uno o dos meses y se vuelve a contactar para ver si la situación cambió o bien cuando la víctima cumple 18 años se puede comenzar a ver directamente la causa, sin un adulto intermediando.

*Que no está en condición, o sea, bueno, puede ser temporal o permanente, esta no disponibilidad, ¿ya? Y cuando es temporal, normalmente profesionales de URAVIT indican en esta evaluación a la que uno tiene acceso, es, nos dicen, ¿sabe qué?, sugiero reevaluar en un mes más, porque todavía no hay claridad, porque la niña está pasando por un proceso emocional difícil, sugiero un mes más, o dos meses más, que es la excepción, normalmente dicen un mes más, ¿ya? Y esa causa sigue a la espera de reevaluar en ese mes más. (Entrevista Fiscal)*

Al respecto, un hablante señala que cuando el NNA no quiere participar en una EIV, y no hay una situación de riesgo y no hay otros delitos para acreditar, la causa se archiva provisionalmente, aunque se le informa al NNA y a su adulto responsable que esta decisión se puede revertir cuando la víctima esté en condiciones y disponible. Por su parte, en los casos donde sí se dispone de pruebas, testigos, y otros, la indagatoria sigue a la espera que el NNA cambie de opinión.

*Cuando el niño niña adolescente está no disponible permanentemente, porque el niño dice, ¿sabe qué?, yo definitivamente no quiero ir a contar, y no hay una situación de riesgo a través de este análisis que nosotros hacemos, y no tenemos otros elementos para acreditar eventualmente el delito, sino el testimonio del niño, para a partir de ahí la causa se archiva provisionalmente. Y personal de URAVIT le indica a este niño o niña y a su adulto responsable que esta decisión de término de archivo provisional puede sí generar reapertura en cualquier momento cuando ese niño esté en condiciones y se puede revertir. Difícil, distinto es a aquellos casos, por ejemplo, donde tenemos una niña que por ahora no quiere contar, pero tenemos elementos importantes, por ejemplo, prueba bioquímica, tenemos algún testigo presencial de los hechos, en ese caso la indagatoria va con esto otro que tenemos, y a la espera que en algún minuto la niña pueda cambiar de opinión. Pero nosotros agotamos esta investigación con estos otros elementos, ¿no es verdad?, que nos podrían ayudar también con la investigación. (Entrevista Fiscal)*

Sin embargo, la disponibilidad del NNA para realizar una EIV no depende sólo de su voluntad para realizarla, sino también de que su realización no se justifica en la medida que ya fue hecha o porque la evaluación arroja que la víctima no está disponible en forma temporal porque está hospitalizada, está en tratamiento, posee una alta afectación emocional, presenta ideación suicida, abandonó la residencia, u otra que justifique la postergación de la EIV.

*tenemos otros casos en que también te contactas y al momento de están hospitalizados generalmente por ideación suicida ese tipo de cosas y es bien complejo porque nosotros ponemos el criterio de esperar, porque obviamente no están en condiciones para participar, pero también es una situación compleja porque el solo hecho de participar de una entrevista podría generar que una niña nuevamente intentara o mantuviera esta ideación y es bien complejo y eso como que yo siento que nadie lo visualiza ¿entiendes? porque obviamente participar de la entrevista, hablar de los hechos, tu ves en el fondo como se desbordan o como se contienen demasiado de claro una hospitalización en psiquiatría por ideación suicida o por intento suicida, sin embargo no se pide en la entrevista así como rápido, no sé, qué tan relevante en o que tanta importancia le están dando real a las víctimas. (Entrevista URAVIT)*

## Curadores ad litem

Respecto a la comunicación con los curadores ad litem en el proceso de la evaluación previa, se señala que esta es mínima y que en general se dirige al adulto responsable. No obstante, son los programas quienes solicitan volver a evaluar los casos que no estuvieron disponibles en base a la aplicación de evaluaciones previas.

*La verdad que no tenemos la experiencia, creo que son como los casos mínimos donde se contactan con curaduría, por decirlo así, para poder coordinar esto o tener más información. En el camino, sí hay bastante comunicación. Los abogados también conversan con los fiscales, con los que llevan los casos y todo, pero al momento de realizar la EIV, generalmente lo hacen directamente con los cuidadores, con los adultos responsables. No lo hacen con nosotros. Sí nos ha tocado casos en que no se ha realizado porque, por ejemplo, hay bastante afectación emocional y ya nosotros después cuando asumimos el caso se puede visualizar de que no ha habido la EIVG y ha mejorado tal vez las condiciones de las víctimas. Entonces nosotros comunicamos y lo solicitamos. Cuando ya se visualiza que están más estables o de que ellos también ya manifiestan expresamente que quieren también tenerla o participar de la instancia, lo coordinamos, pero no lo hacen directamente con nosotros, sino con las familias. (Grupo Focal Redes PMA)*

En este marco, se plantea que en los casos de NNA en evasión de las residencias, desde URAVIT se realiza una coordinación con el director o profesionales sin capacidad de accionar otras redes. No obstante, se tiene constancia de que en diversas ocasiones las y los adolescentes se comunican con los curadores ad litem o con otros profesionales, quienes podrían coordinarse para obtener la voluntad de la víctima, destacándose que “hay una descoordinación de repente dentro de todos los que podrían obtener la voluntad de esa víctima”. (Entrevista PMA)

*Ahora, bueno, en el caso nuestro nosotros tenemos muchas situaciones de chicos y chicas en residencias, ¿ya?, y también a veces se encuentran en evasión. Entonces he visto, y eso sí me ha tocado verlo personalmente, de que se hace una coordinación con el director de la residencia, con profesionales, psicólogos, alguno de la dupla. Pero si está en evasión ahí nos quedamos. Nos quedamos con que no se puede, en el fondo, acceder a la víctima como para saber si quiere o no manifestar su voluntad. Y por eso comentaba yo también que es tan importante que pudiese, dentro de la misma URAVIT, poder generar un grupo a lo mejor con más personas que pudieran empezar a despejar que otros intervinientes, que otras personas pudiesen estar asociados a este caso (...) Sin embargo, nosotros sí tenemos conocimiento, muchas veces los adolescentes sí se comunican con el curador, independiente de que uno tenga que solicitar la orden de búsqueda, que se tenga que solicitar que se adquieran los mecanismos para que la lleven a carabineros, o a salud para constatar lesiones, que después tenga que volver a residencia. (Entrevista PMA)*

## Valoraciones de la fase de Evaluación Previa

En este ámbito, se plantea que los análisis que efectúan las URAVIT son serios y técnicos, opinión que se funda en requerimientos de esta Unidad a las fiscalías respecto de obtener antecedentes o certificados

de los psiquiatras tratante para chequear el estado emocional de un NNA que está, por ejemplo, con ideaciones suicidas para enfrentar una EIV, denotando una buena evaluación del proceso: “este análisis que se hace es un análisis absolutamente serio, técnico, y que se analiza muy bien la situación en que está ese menor, así como también su voluntariedad. (Entrevista Fiscal)

En este marco, un hablante plantea que el buen desempeño de la URAVIT en la evaluación previa se asocia al uso de un aplicativo que permite gestionar la información en forma rápida, el cual será reemplazado por uno de carácter nacional.

*Ha funcionado bien porque además tenemos un aplicativo distinto entiendo que después ya no lo vamos a poder seguir usando, porque va a haber obviamente una forma que va a ser para como modelo nacional y es un modelo o sea ese aplicativo te permite como gestionar todo bien rápido. Si a nosotros lo que más nos complica es cuando no tenemos datos de contacto ahí es la demora porque ahí tenemos que pedir que el fiscal solicite un IP o hacer un terreno y eso demora un poco. (Entrevista URAVIT)*

Los aspectos negativos de la evaluación previa, más allá del conocimiento de las personas consultadas respecto al proceso específico, se asocian a que en algunas EIV es claro que los NNA no saben a qué van cuando realizan una entrevista, lo cual implica un importante desgaste para él o la entrevistadora.

*Sí he visto entrevistas donde en el momento de la entrevista se ha necesitado contención al NNA y por lo menos las que yo he visto sí se ha dado de buena forma. Pero muchas de las entrevistas que me ha tocado observar, los NNA no saben a qué van. Así como, ¿qué me viniste a contar hoy día? No sé. Entonces ahí tienen que, eso como que a mi impresión es como un desgaste más para el entrevistador tratar de encauzar para llegar al punto de cuál es el hecho que se va a convertir en un manto. (Grupo Focal Toma de Denuncia Policía de Investigaciones de Chile)*

Adicionalmente, un defensor penal público consultado señala que la dificultad de las evaluaciones previas es la falta de neutralidad de las URAVIT, quienes afirman toman decisiones en función de la instrucción del fiscal orientada más a reunir pruebas y que la causa vaya a juicio, que a custodiar el bien superior del NNA víctima de delitos.

*Obviamente que el problema de Uraivit es la neutralidad. El problema es que muchas veces no toman decisiones neutras, sino que toman decisiones en base a las instrucciones de la Fiscalía y el interés de la Fiscalía es reunir elementos de prueba para llevar esto a juicio. Entonces, eso produce que muchas veces Uraivit tenga que estar bajo este alero de las instrucciones de la Fiscalía para muchas veces tomar declaraciones innecesarias o tomar declaraciones en las cuales realmente no están en condición las víctimas. (Entrevista DPP)*

Las posturas críticas respecto de las evaluaciones previas se centran en la baja información que estas entregan y la baja confiabilidad de la información levantada, en la medida que frecuentemente es obtenida en forma telefónica y no presencial con los adultos responsables. En este marco, se plantea que la EIV debe ser ejecutada con la información disponible que proviene del parte de denuncia y lo que logra recabar la URAVIT.

*Algunas dificultades en lo que respecta a la evaluación que no se hace muchas veces presencial y dificulta porque el momento de encontrarse con el niño, no es como se indicaba en primera instancia que si efectivamente tenía un relato claro, a lo mejor de los hechos o que sabía que iba se presenta y no tiene conocimiento no dice nada o muchas veces ni siquiera tiene a lo mejor la edad suficiente o la madurez como para poder entablar un relato, y eso ha sido una dificultad también en algunas ocasiones (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

En este marco, se señala que la información con que se cuenta dista de la necesaria, especialmente en lo relativo a las características del NNA, grados de madurez, intereses, de modo que se pueda generar un entorno cómodo, accesible, seguro y confiable, mitigando o evitando la tensión y angustia emocional de la víctima.

*Es necesario además que pudiesen incorporar, previo a la entrevista mayor y mejor antecedentes relativos al NNA, niño niña y adolescente cuáles son características, grados de madurez, intereses, pues de esta forma podría generarse un entorno cómodo, accesible, seguro y confiable, y así mitigar o evitar la tensión y angustia emocional. (Entrevista PMA)*

En esta línea, un hablante señala que lo anterior responde a un problema de dotación en la medida que faltan profesionales en la URAVIT que puedan realizar la evaluación previa de forma adecuada, lo cual dilata el proceso entre negativas de los NNA a realizar la EIV y su seguimiento.

*La verdad creo que faltan profesionales en la Uravit. Creo que estamos súper, súper alejados del número de personas que realmente se requieran para que esto funcione. Son pocos. Lo que se traduce en que se dilata mucho el proceso entre la primera negativa o el lo voy a pensar, ¿cierto?, y es la posibilidad de que nuevamente se haga un seguimiento a esto para realmente poder contar con esa voluntad. Creo que si hubiese una mejor estructura sería más fácil. (Entrevista PMA)*

Lo anterior encuentra asidero en planteamientos desde las mismas URAVIT, que advierten una falta estructural de recursos, principalmente profesionales, apreciándose así una sobrecarga de trabajo y una escasez de recursos. Esto también responde a que la evaluación previa implica el uso de muchas horas, especialmente para contactar al adulto responsable ya sea porque no están o porque no hay datos de contacto.

*Las unidades de víctimas somos los mismos profesionales los que tenemos que, además de todo lo otro que ya hacíamos desde antes, que son las derivaciones por los otros modelos, otras causas, etcétera, se nos agrega funcionalidad. Entonces se nos agregó que ahora todos tenemos que realizar estas evaluaciones, los días profesionales. Tenemos que estar evaluando que esa evaluación es bastante más lenta de la otra evaluación que hacíamos antes con los menores en términos generales porque implica mucho más de un contacto. O sea, contactar al adulto para explicarle, para que hable con el niño, para que le explique, para después poder hacer la evaluación. A veces son 5, 6, 7, que no lo encuentran, etcétera. Y, además de que, en otro caso, la mitad del equipo son entrevistadores. Además, es el tiempo que sacan de sus otras funciones para entrevistar, trasladándose a distintas fiscalías,*

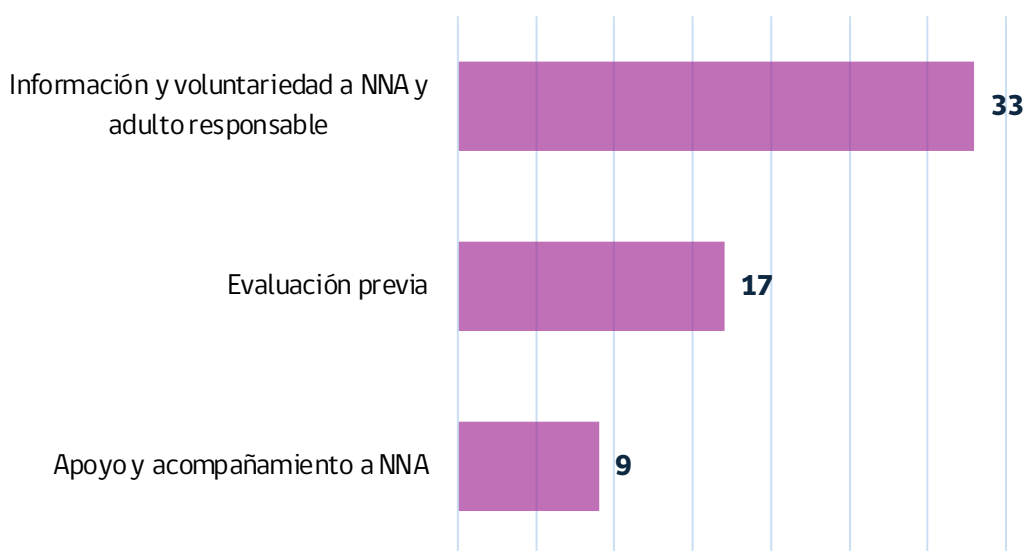
distintas salas. Entonces, yo creo que, y todo lo otro. O sea, sacan funcionarios de la fiscalía local para que acojan a los niños, para que reciban, para que estén a cargo, digamos, de la grabación y una serie de otras tareas. Entonces, yo creo que el que necesita, digamos, lo elegís como más recursos justamente para que pueda funcionar de mejor manera, si no va a seguir, de alguna manera sigue, o sea, se va solucionando algunas cosas, pero otras siguen complicadas. (Entrevista URAVIT)

### Recomendaciones relativas a la Evaluación Previa

Las recomendaciones más frecuentemente mencionadas por las personas entrevistadoras e intermediarios que respondieron la encuesta se asocian a la custodia de los derechos de los NNA, entre las que se encuentran entregar información al NNA y al adulto responsable respecto de cómo se va a desarrollar la entrevista o la intermediación, así como el carácter voluntario de las diligencias, verificando la voluntariedad del NNA en forma directa. Adicionalmente, se plantea como una recomendación apoyar y acompañar al NNA en el proceso y realizar una mejor evaluación previa. Los encuestados/as de la Policía de Investigaciones de Chile son los que más mencionan recomendaciones asociadas a entregar información al NNA y verificar o respetar la voluntariedad del NNA, mientras que los que pertenecen a Carabineros de Chile mencionan más que el resto de las instituciones la necesidad de apoyo y acompañamiento a los NNA.

Cabe destacar que los encuestados/as por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizaron 59 menciones referentes al proceso de preentrevista, el cual corresponde al 34,1% del total de recomendaciones realizadas donde en orden se señalaron entregar información al NNA y al adulto responsable respetando la voluntariedad del NNA, mejorar la evaluación propiamente tal y apoyar y acompañar al NNA.

**Gráfico 3. Desde su experiencia, ¿cómo cree que se puede mejorar el resguardo de los derechos de NNA durante las entrevistas o declaraciones judiciales? (pregunta abierta: menciones).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En la consulta a los NNA, se aprecian algunos de los relatos que permiten afirmar que el derecho a la información es un ámbito por 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.

A nivel cualitativo en la voz de los actores institucionales consultados se refuerzan algunas recomendaciones planteadas en la encuesta y en la consulta a NNA. Así, varias de las recomendaciones se asocian a procurar que las entrevistas e intermediaciones constituyan espacios menos victimizantes para los NNA, lo cual, de acuerdo a algunos hablantes, se logra a partir de incorporar a personas con una mejor vinculación, de modo de entregarle a estos y a los adultos responsables mayor información respecto de las características de cada diligencia para que estas constituyan espacios más cómodos donde el NNA pueda entregar un relato más libre y sentirse más seguro.

*Yo creo que la incorporación de las personas que puedan tener mejor vinculación con la víctima. O sea, para poder obtener un buen relato, que este relato en realidad sea hecho en un lugar también idóneo, es importante que el niño se aperture a esto. Y para eso creo que sería importante hacer esa coordinación para que se pueda explicar más detalladamente, el contacto necesariamente en un principio parte por un llamado de teléfono, pero se incorpora algún profesional que tiene mejor vínculo, eso podría generar que a lo mejor el profesional se traslade a la casa, le puede explicar de qué se trata, el lugar en el que van a estar, que en cualquier momento tiene la libertad para parar su declaración (...) no es función del abogado del programa, ni de la dupla que interviene con él, pero creo que esas coordinaciones son muy importantes, porque podrían generar que todo esto en realidad sea lo que se busca, que se haga una entrevista más relajada, donde en realidad el relato pueda ser más adecuado, donde la persona se sienta más libre de poder hablar y más segura (...) porque pasar por un proceso donde voy a contar algo tan íntimo que me pasó, que me afecta tanto, y que después a lo mejor yo diga, pucha, a lo mejor hubiese resultado otra cosa si yo me hubiese sentido mejor y hubiese podido exponer realmente lo que me ocurrió (...) puede haber en la víctima también una cierta culpabilidad en la falencia que puede haber tenido su propio relato, entonces la idea es evitar también eso. (Entrevista PMA)*

Se plantea que la entrega de mayor información a los NNA es crucial para proteger su relato y que pueda ejercer de mejor forma sus derechos. Al respecto, se recomienda mejorar la vinculación con las víctimas mediante la incorporación de profesionales de los programas reparatorios, interventores o el PMA que ya poseen un vínculo con las mismas para que puedan explicarle al NNA en qué consiste el proceso.

*En algunos casos está dado por falta de coordinación con algunos entes que han podido tomar mejor vinculación con la víctima, para poder lograr el objetivo. Hemos percibido en algunos momentos que, por ejemplo, cuando ya llega la denuncia, para poder contactar al niño, niña o adolescente, no se ha pesquisado la posibilidad de incorporar al profesional de un programa reparatorio para que pueda obtener también esa anuencia, esa voluntad, o incluso al curador para que pueda explicar adecuadamente en qué consiste y poder, a lo mejor, optimizar tiempo, evitar una dilación, porque muchas veces los chicos no entienden bien de qué es lo que se trata, Entonces por ahí yo creo que podría ser el programa Mi Abogado principalmente por la conexión que tiene con su representado, el que pudiese*

*accionar la participación del niño en esta actividad, por un lado, generar la conexión con el programa interventor que pudiese tener mejor vínculo también en aquellas situaciones en que nosotros pesquísamos que hay un buen vínculo con algún profesional y que eso lleve a que este sistema en realidad resulte, porque el niño o niña o adolescente lo pueda entender como que en realidad tiene por objeto proteger su relato y que se puede ejercer de mejor manera. (Entrevista PMA)*

Por su parte, las propuestas de mejoras de carácter operativo se basan en la superación de las dificultades que se levantaron respecto a la evaluación previa, las que se asocian a que éstas se realicen la mayor parte de las veces en forma presencial, lo cual como ya se mencionó colisiona con las dificultades de dotación con las que cuentan las URAVIT. Asimismo, esta recomendación también se basa en que cuando el interlocutor es el adulto, puede ocurrir que se agenden EIV donde el NNA no esté disponible o no conozca a qué se enfrenta con la diligencia. Al respecto, se plantea que en la base de esta problemática está el hecho de que no se valora ni dimensiona el rol de la URAVIT en el sistema de EIV.

*¿qué es lo que pasa? Que no declaran o señalan de que nadie les explicó lo que venían, entonces yo creo que la idea es empezar a citar, a citar lo más posible en este caso a los adolescentes o a los niños y poder explicarle de manera presencial (...) así también nos aseguramos de que el niño reciba una buena información y que no se re victimice, porque al final los papás tienen como demasiado esa aprehensión de que a lo mejor es una obligación, de que el niño tiene que hablar y los obligan y cuando llegan acá no quieren hablar. ¿Y eso implicaría según su criterio mayor trabajo para ustedes? Muchas veces dentro de la institución no se problematiza el hecho de este rol, porque ellos creen que una entrevista es algo que es súper poco, pero no, pues toma tiempo el hecho de prepararse, de leer el caso, de atender, a lo mejor la niña se descompensa, entonces sí, tiene como varios factores que influyen en el tiempo. (Entrevista URAVIT)*

Por su parte, un conjunto de recomendaciones se asocia al instrumento que se usa para realizar la evaluación previa. Al respecto, un consultado de la URAVIT plantea que el sistema de la evaluación previa le entrega información a las y los entrevistadores sobre la condición y la disponibilidad del NNA para realizar una EIV, pero que por la estructura del instrumento no acceden a la información relativa a la presencia de trastornos del desarrollo, condiciones de lenguaje o diagnósticos, o bien a información como la preferencia del NNA a ser entrevistado por un hombre o una mujer, entre otros ámbitos de interés y relevancia para la adecuada realización de la entrevista.

*Nosotros realizamos la pauta y si están disponibles inmediatamente se nos abre como otra pauta que tenemos que llenar donde van algunos antecedentes, si hay algún trastorno del desarrollo, del lenguaje, si hay algún diagnóstico. Eso no lo ve nadie entonces por más que yo ponga ahí, alguna observación relevante respecto, no sé, porque de repente las mamás te dicen mira, ella tenía mutismo selectivo pero ahora de a poco si en el fondo, no sé, la entrevista la realiza una mujer, ella va a hablar y son obviamente antecedentes muy relevantes que le van a permitir desarrollar la entrevista entonces (...) distintos tips que son necesarios de preguntar y eso antecedentes que va en esa pauta que nosotros llenamos una vez que eso nos despliega no le llega a los entrevistadores, nosotros la vemos porque obviamente nosotros somos URAVIT, pero a los entrevistadores. (Entrevista URAVIT)*

Un entrevistado de otra URAVIT señala que en base a la primera parte del formulario asociada a la disponibilidad se agenda la EIV, pero el entrevistador o entrevistadora no tiene acceso a la segunda parte del formulario, la cual es crucial para el buen desempeño en la EIV. Se reflexiona que se podría tratar de un solo formulario donde se bloqueen ciertas opciones si se descarta la disponibilidad, quedando también como un potencial arreglo que en la parte de disponibilidad se agregue un resumen de las características relevantes del NNA que el entrevistador debe conocer.

*Creo que sería, al menos a mí me pasa, por ejemplo, que acá la fiscal, estando ella en la oficina, en la medida que yo digo así como, si está disponible, pincho y se va a hablar, y yo tengo que seguir con la segunda parte. Entonces, mientras hago la segunda parte de la evaluación, ella ya agendó. Este problema de la fiscal, que no lee las observaciones. Entonces, por lo tanto, yo, cuando hay observaciones, lo relevante es mandarle un correo aparte, porque efectivamente no se lee. Quiere entrevistador de mujer, o hay que coordinar interregional, etc. Entonces, el hecho de que sean dos formularios hace que eso se complique un poco. Porque en el fondo hay que estar haciendo el... Entonces, quizás si fuera un solo formulario, por ejemplo, pregunta más o menos, o sea, con la misma pregunta, o ya mejoradas, pero donde uno indica si está disponible sí o qué, de ahí mismo continúa la otra, y que si digo que no, se bloquean las otras simplemente para que uno pueda terminar. Quizás eso favorecería que estuviera todo en uno solo, y no pasaría eso, porque ahí inmediatamente en el fondo puede uno hacer estas observaciones. (...) yo creo que con un solo formulario se podría mejorar eso también, porque una colega recuerdo que decía, hay información súper importante que está en la segunda parte. Que tiene que ver, por ejemplo, con si el niño tiene discapacidad, o si tiene algún tipo de trastorno. Que es importante que vaya en la observación de la primera parte. Entonces, claro, esa información una la obtiene después, y ya como que hay que estar modificando de nuevo, y si la fiscal ya agendó porque lo hizo inmediato, ya no se puede modificar tampoco. Pero ahora, preguntar todo eso, si no sabemos si está disponible o no, tampoco queremos mucho sentido. Yo creo que debería ser un solo formulario, con toda la información que se requiere, y eso. Que uno puede ir comentando, que si lo de abajo haya entonces la observación. Facilitaría mucho más el trabajo. Serlo más ejecutivo, entre comillas. (Entrevista URAVIT)*

Además, se señala que en el instrumento se debiera permitir registrar la preferencia del NNA a ser entrevistado por un hombre o por una mujer, flexibilizar las alternativas para que las y los profesionales tengan la opción de escribir comentarios a través de la opción *otros* cuando, por ejemplo, los NNA no están disponibles o bien agregar la información cuando los NNA ya han tenido EIV.

*Haciendo alusión a lo que nosotros tenemos que rellenar, a lo mejor debería haber como una instancia donde nosotros poder quizás poner algo más allá, porque están como muy definidos, muchas veces quizás el adulto se nos entra en información pero que no coincide con ninguna de las casillas y claro, al final tenemos que ponerlo, no sé, al final o en algún momento donde nos dé la instancia para escribir, pero sí debería haber un espacio donde uno pudiese dejar esa sugerencia para que el entrevistador pudiera como revisar. (Entrevista URAVIT)*

En esta línea se plantea que algunas preguntas de la evaluación previa están expresadas en negativo lo cual dificulta su formulación y comprensión.

La evaluación previa misma. Creo que, a ver, por ejemplo, hay preguntas que están como en negativo, que es como extrañas. Como formular la pregunta en negativo, claro, una ya se la sabe de memoria, en realidad. Pero al final, como que igual la forma de plantearla en el formulario es, no es muy apropiada. (Entrevista URAVIT)

Por último, un defensor penal público releva como sugerencia la incorporación de la opinión de los curadores ad litem en la valoración respecto a la disponibilidad del NNA en el marco de la evaluación previa.

*yo creo que sería muy relevante la opinión de alguna institución que se dedique a la curaduría. O sea, por ejemplo, los curadores ad litem, que también en muchos casos, por ejemplo, en tribunales de familia, se adopta generalmente la decisión que en casi todos los casos hay curadores ad litem interviniendo. Claro, desconozco, pero pienso que a lo mejor la intervención de un curadores ad litem podría ser un poco más activa en estos casos, pero tiene que ser algo más neutral. O sea, más neutral en ese sentido de tomar decisiones en base a lo que efectivamente reproduzca o señale la víctima. (Entrevista DPP)*

### 3.3.4 Preparación y planificación de la entrevista investigativa videograbada

El detalle de la planificación está contenido en el Protocolo del artículo 31 letra i), donde se explica que el entrevistador debe llevar a cabo una planificación previa para organizar la información y estructurar su estrategia de entrevista. En esta etapa el entrevistador revisa antecedentes relevantes como la edad, género, condiciones especiales, relación con el hecho denunciado, etc., define un plan de entrevista adecuado para el caso particular, incluyendo qué temas explorar y cómo enfocar la interacción y se coordinan los apoyos necesarios, como intérpretes o especialistas si fuera requerido. Esta fase es crucial para adaptar la entrevista al contexto y necesidades del niño/adolescente y así minimizar riesgos de victimización secundaria.

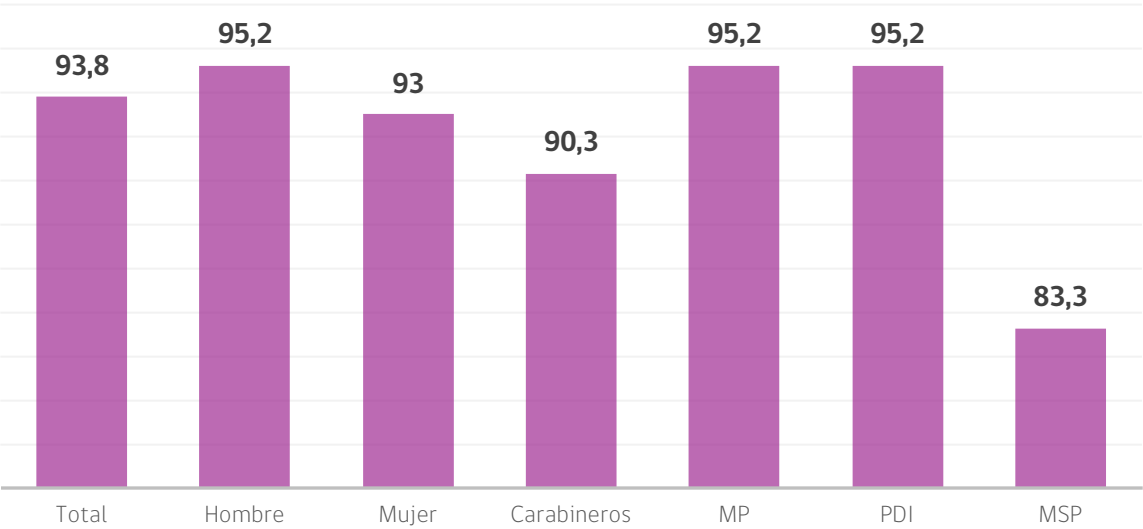
#### **Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores**

La planificación es definida como un aspecto crucial al momento de la realización de una EIV que esté acorde a las características de los NNA y al desarrollo de la investigación del fiscal, especialmente cuando se vincula a algunos de los delitos del catálogo de la Ley 21.057 que son de especial complejidad como las situaciones de explotación, estupro, entre otras. Sin embargo, en la voz de un instructor del Ministerio Público la preparación no sólo debe contemplar el proceso de planificación, sino también la preparación del entrevistador en el caso en el que va a intervenir.

*Como soy la instructora y además trabajo en la unidad de delitos sexuales y además soy abogada entonces muchas veces me ha tocado planificar con los entrevistadores sobre todo cuando tenemos estos delitos que son más especiales. Todos los delitos, por ejemplo que están en el ámbito de NNA son muy complejos. O sea, ahí hay que ir preparado porque si no mejor no hagamos la entrevista. Requiere definitivamente, creo yo, no solamente una preparación entre el fiscal y el entrevistador, sino que el propio entrevistador se debe preparar específicamente para enfrentar una entrevista que probablemente va a ser compleja por el tipo de delito que se trata. Creo que esto de, alguien por ahí dijo, este proyecto de la ley de entrevista videograbada que luego fue, se convirtió en un emblema, diría yo, de todos los niños, niñas y adolescentes en relación a la protección que iban a tener en este proceso penal, tan difícil no, evitando la victimización. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Respecto a la obtención de información relevante y suficiente para la preparación de las entrevistas, en la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a entrevistadores/as, el 93,8% de las y los consultados plantea que siempre o casi siempre ha logrado obtener información relevante y suficiente para la preparación de las entrevistas, mientras que el 2,5% señala que esta situación ocurre nunca o casi nunca, no observando mayores diferencias entre las instituciones. De este modo, se aprecian resultados satisfactorios de manera transversal al respecto, aunque mejores entre los hombres y entre las y los entrevistadores del Ministerio Público y de la Policía de Investigaciones de Chile (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 4. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? En las entrevistas investigativas que he realizado, siento que he logrado obtener información relevante y suficiente para la preparación de las entrevistas. (% siempre y casi siempre)<sup>18</sup>**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Asimismo, las y los entrevistados/as consultados de distintas instituciones reconocen la relevancia de planificar la EIV donde participen el o la entrevistadora y el fiscal, para asegurar buenos resultados de la entrevista desde un punto de vista jurídico. Algunos consultados vislumbran que en este ámbito “*ha habido un gran avance en el sentido de que al principio había como hartas diferencias entre las distintas fiscalías. Nosotros teníamos la ventaja de poder conocer distintas fiscalías de distintas partes del país, entonces en ese sentido nos llamaba la atención de cómo funcionaban unas diferencias de otras en relación a primero el tipo de evaluación que se le hacía al niño previo a realizar la entrevista para ver si estaba disponible o no. Segundo, el envío de antecedentes de la causa propiamente tal, que sea lo más completo posible. Tercero, contar con algún espacio con la contraparte, o sea ya sea el fiscal o su asistente como para poder realizar la planificación correspondiente de acuerdo al caso*” (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública). Por su parte, también se considera al proceso de planificación como ausente o superficial.

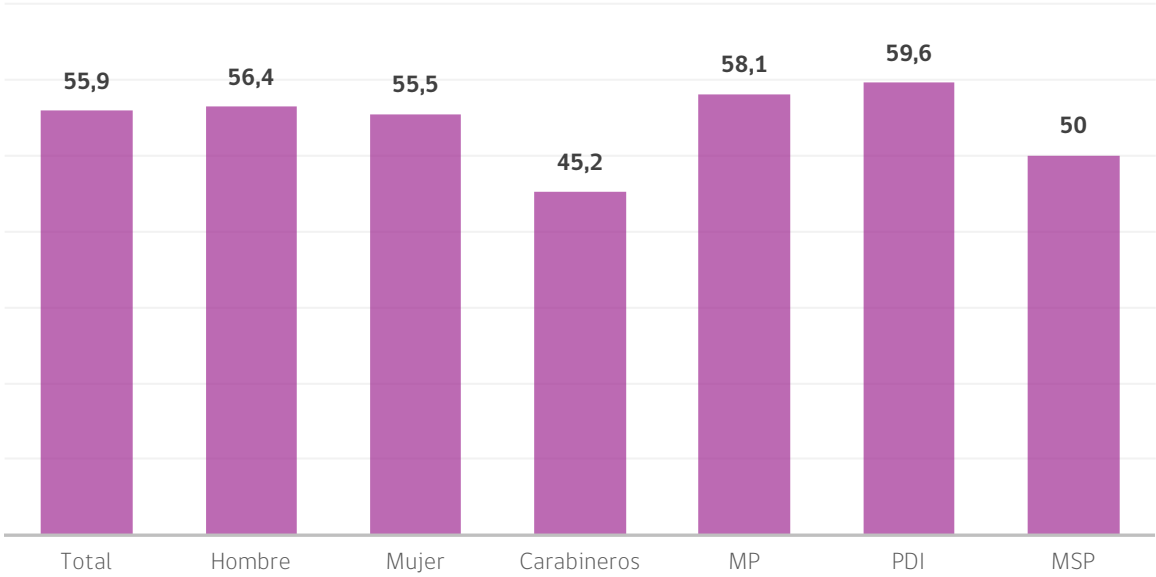
*Yo creo que, bueno, ha habido un gran avance desde que se implementó la ley hasta ahora (...)*

18 El equipo evaluador considera que existen dificultades para valorar de manera adecuada las respuestas vinculadas a la pregunta del logro de información relevante y suficiente en las EIV para la preparación de esta EIV, en la medida que considera que podrían existir dificultades con el fraseo de la pregunta.

*En el caso de la entrevista, lo que nosotros realizamos es coordinarnos con las distintas fiscalías, ya a nivel nacional y desde ahí poder recibir los antecedentes necesarios como para poder realizar una planificación y luego presentamos a la entrevista ya con esa planificación realizada de acuerdo a las características del caso y del niño. Yo creo que ha habido un gran avance en el sentido de que al principio había como hartas diferencias entre las distintas fiscalías. Nosotros teníamos la ventaja de poder conocer distintas fiscalías de distintas partes del país, entonces en ese sentido nos llamaba la atención de cómo funcionaban unas diferencias de otras en relación a primero el tipo de evaluación que se le hacía al niño previo a realizar la entrevista para ver si estaba disponible o no. Segundo, el envío de antecedentes de la causa propiamente tal, que sea lo más completo posible. Tercero, contar con algún espacio con la contraparte, o sea ya sea el fiscal o su asistente como para poder realizar la planificación correspondiente de acuerdo al caso. Yo creo que esas tres variables eran bien desiguales entre algunas fiscalías. Porque en algunos era súper complejo, en algunos era solamente uno, en otras no había posibilidad de contactarse con el fiscal, sino que uno llegaba con los antecedentes que tenían. Pero creo que ahora ha habido como de alguna manera un equilibrio en donde se ha podido desde lo nacional igualar esa información en las distintas fiscalías, tratar de que pudiese ser un poco más equitativo y similar el proceso si bien está estandarizado en los protocolos (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública)*

Según las respuestas a la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el 55,9% de las y los entrevistadores consultados señala que siempre o casi siempre existe una coordinación previa con el fiscal, en que este último le entregue los antecedentes suficientes y de manera oportuna para realizar la entrevista, observando que las y los encuestados del Ministerio Público y de la Policía de Investigaciones de Chile apuntan a una mayor coordinación con el fiscal que las personas encuestadas de Carabineros de Chile y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Por su parte, el 16,8% plantea que esta situación ocurre a veces y el 26% que nunca o casi nunca, observándose sólo 7 casos (4,3%) que plantea que esto ocurre nunca (para más detalles revisar anexo).

**Gráfico 5. ¿Con qué frecuencia existe una coordinación previa con el fiscal, en que éste último le entregue los antecedentes suficientes y de manera oportuna para realizar la entrevista? (% de siempre y casi siempre)**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En este ámbito y coherente con lo analizado, en la voz de las y los consultados se aprecian distintas realidades regionales. Así, mientras un consultado del Ministerio Público señala que en su región se realizan las planificaciones con suficiente anterioridad y existe una dupla, siendo este un estándar regional que se cumple, otros consultados reconocen que la planificación constituye un proceso que no necesariamente se realiza en forma acuciosa, transformándose en general en un trámite que ocurre minutos antes de la EIV o “en un correo en que uno de los encargados de fiscalía te envía la copia de la denuncia para que tú puedas saber a lo que vas. Incluso en ocasiones has llegado a entrevistas sin los antecedentes, solo con los datos del NNA” (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile). Incluso, frecuentemente no se realiza, en la medida que los fiscales no están disponibles. Este tipo de situaciones en la voz de las y los consultados puede generar dificultades no solo para la realización de la EIV, sino también afectar potencialmente al NNA, al no conocer todos los antecedentes.

*Yo creo que todo lo que se diga respecto a la planificación es poco porque es tremendamente relevante, es tremendamente importante para el éxito de la entrevista, pero lamentablemente tiene súper poco espacio en los tiempos de los entrevistadores y además se encuentra con muchas dificultades prácticas. Por ejemplo, la escasez de antecedentes y si bien en la elaboración del protocolo I está en la última versión ya mucho más especificado, descrito con qué antecedentes debiera contar el entrevistador y también incluso se hace la mención respecto a que estos deben ser entregados con suficiente anterioridad para que el entrevistador prepare. ¿Cómo se hace exigible eso? Es súper difícil llevarlo como al operativo, a la práctica porque a los entrevistadores les cuesta muchas veces que el fiscal responda el teléfono o reciben el correo y la información de los antecedentes es muy poca. Yo he visto entrevistas en que por ejemplo el entrevistador entra a la entrevista sin saber que esa víctima ya participó en otras entrevistas previas por*

*otras causas y ahí en la entrevista se encuentra con que el niño le dice así como bueno vengo a hablar de esto o de esto otro. Entonces se generan muchas dificultades prácticas también por esa dificultad que hay en la coordinación previa a la entrevista. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Por contrapartida, algunos fiscales resaltan el trabajo de preparación de las entrevistas, subrayando que participan en este proceso, aportando desde lo jurídico, para abordar adecuadamente lo que ocurrirá posteriormente en Tribunales: *“nosotros aportamos desde lo jurídico lo que necesitamos, y el entrevistador entonces a través de las técnicas y protocolos, pero se orienta más o menos a lo que nosotros como fiscal desde lo jurídico necesitamos para poder ese caso llevarlo a los tribunales después. Y eso es muy importante, nosotros no hay ninguna EIVG que no la preparemos”*. (Entrevista Fiscal). Se destaca entonces la capacidad de dar ciertas directrices y retroalimentación a las personas que efectúan la EIV.

Otros fiscales confirman que son las y los entrevistadores quienes realizan las planificaciones, en las que no siempre pueden participar por motivos de trabajo, pero cuando lo hacen se complementa la labor de planificación previa con la retroalimentación que se realiza con el entrevistador en la pausa durante la entrevista videograbada, instancias que se conceptualizan como partes de un todo ya sea porque están funcional o temporalmente relacionadas.

*Bueno, la planificación siempre la hacen los entrevistadores. Yo, por razones de trabajo y mi otro colega que también tiene las causas de abusos sexuales, a veces no puede estar. Pero cuando lo hacemos, conversamos antes de qué se trata, quién fue, si hay testigos, si no hay testigos, dónde fue, si fue en la casa, fue en la calle, fue en un auto. Todo eso. Entonces, ahí generalmente se hace la pausa para conversar de cómo va, qué es lo que falta, si falta algo. O en el fondo, si las respuestas que dio son completas, si no son completas, si falta ver algún otro caso. Tiene una planificación previa y también al medio siempre hay una, por lo menos en mi caso, una conversación respecto de lo que hay o lo que no hay. (Entrevista Fiscal)*

Por su parte, a nivel descriptivo se señala que la planificación es distinta para el fiscal y para el entrevistador, en concordancia con el rol que cada uno tiene en el proceso y considerando en el caso del fiscal variables tales como *“la minuta de formalización, época, sitio de suceso, eventos, conducta, elementos comisivos del tipo penal, etc.”* (Entrevista Fiscal)

### 3.3.5 Realización de las Entrevistas Investigativas Videograbadas

Una vez decretada la EIV, y tras clasificar al o la NNA como disponible, se procede -dentro de los plazos antes mencionados y habiendo asegurado la participación de la niña, niño o adolescente- a la realización de la entrevista investigativa videograbada. Como señala el artículo 6° de la Ley 21.057, la entrevista investigativa videograbada será realizada por un entrevistador designado por el fiscal, que cuente con acreditación vigente en el registro de entrevistadores elaborado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Así también, en el artículo 8° se indica que la EIV “se desarrollará en una sala que cumpla con lo previsto en los artículos 20 y 21 de esta Ley, y en la que sólo estarán presentes el entrevistador y el niño, niña o adolescente. A su vez plantea que, sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que existan dificultades de comunicación con el entrevistado/a, el fiscal podrá autorizar la presencia de un traductor, intérprete u otro especialista profesional o técnico idóneo”. De tal manera, en la materialización de la entrevista convergen aspectos institucionales, así como recursos profesionales y técnicos, lo que pasamos a ver a continuación.

### Información de carácter institucional

Según la información provista por el Ministerio Público, el 45,1% de las denuncias se traduce en la realización de una entrevista investigativa videograbada, situación que presenta variaciones entre las regiones que van desde un 31,3% de entrevistas realizadas en Arica y Parinacota hasta un 58,3% en Los Lagos.

Por su parte, en el año 2024 se realizaron 15.615 entrevistas investigativas videograbadas a nivel nacional, 1.099 menos que las registradas el 2023, las que corresponden al 86,9% de las causas con evaluaciones previas disponibles, observando 2.354 casos con evaluaciones previas disponibles donde no se ha realizado la entrevista. En este ámbito, las regiones de Aysén y Tarapacá son las que exponen los porcentajes más bajos de realización de EIV (72,9% y 76%, respectivamente), mientras que La Araucanía es la región que tiene el mayor porcentaje con un 93% de entrevistas realizadas.

**Tabla 28. Indicador de Cobertura de EIV<sup>19</sup> según región.**

|                    | Denuncias | EIV realizadas | EIV no realizada con EP disponible | Casos con EP | % EIV realizadas con EP | % EIV realizadas en base a denuncias |
|--------------------|-----------|----------------|------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Arica y Parinacota | 913       | 286            | 62                                 | 348          | 82,2                    | 31,3                                 |
| Tarapacá           | 811       | 311            | 98                                 | 409          | 76,0                    | 38,3                                 |
| Antofagasta        | 968       | 428            | 70                                 | 498          | 85,9                    | 44,2                                 |
| Atacama            | 1.071     | 405            | 49                                 | 454          | 89,2                    | 37,8                                 |
| Coquimbo           | 1.505     | 792            | 91                                 | 883          | 89,7                    | 52,6                                 |
| Valparaíso         | 3.611     | 1.726          | 320                                | 2.046        | 84,4                    | 47,8                                 |
| O' Higgins         | 1.893     | 1.081          | 180                                | 1.261        | 85,7                    | 57,1                                 |
| Maule              | 2.228     | 1.226          | 167                                | 1.393        | 88,0                    | 55,0                                 |
| Ñuble              | 1.941     | 671            | 86                                 | 757          | 88,6                    | 34,6                                 |
| Biobío             | 3.546     | 1.438          | 238                                | 1.676        | 85,8                    | 40,6                                 |
| La Araucanía       | 2.408     | 1.030          | 78                                 | 1.108        | 93,0                    | 42,8                                 |
| Los Ríos           | 961       | 492            | 61                                 | 553          | 89,0                    | 51,2                                 |
| Los Lagos          | 1.793     | 1.045          | 160                                | 1.205        | 86,7                    | 58,3                                 |
| Aysén              | 331       | 175            | 65                                 | 240          | 72,9                    | 52,9                                 |

19 El indicador de cobertura que mide por cada región el porcentaje de EIV realizadas a víctimas NNA ingresadas respecto al total de víctimas NNA ingresadas en el período, que cuentan con evaluación previa con resultado disponible para realizar la EIV.

|                      | Denuncias     | EIV realizadas | EIV no realizada con EP disponible | Casos con EP  | % EIV realizadas con EP | % EIV realizadas en base a denuncias |
|----------------------|---------------|----------------|------------------------------------|---------------|-------------------------|--------------------------------------|
| Magallanes           | 372           | 164            | 21                                 | 185           | 88,6                    | 44,1                                 |
| RM Centro Norte      | 2.925         | 1.097          | 261                                | 1.358         | 80,8                    | 37,5                                 |
| RM Oriente           | 1.914         | 714            | 79                                 | 793           | 90,0                    | 37,3                                 |
| RM Sur               | 2.309         | 1.089          | 115                                | 1.204         | 90,4                    | 47,2                                 |
| RM Occidente         | 3.132         | 1.445          | 153                                | 1.598         | 90,4                    | 46,1                                 |
| <b>Total general</b> | <b>34.632</b> | <b>15.615</b>  | <b>2.354</b>                       | <b>17.969</b> | <b>86,9</b>             | <b>45,1</b>                          |

Fuente: Elaboración propia a partir de Documento Indicadores MP 2024 y Base de Datos Ministerio Público 2024.

**Notas:**

Para los datos de denuncias y EIV realizadas se usa como fuente de información la Base de Datos del Ministerio Público, mientras que los datos de EIV no realizadas con evaluación previa disponible provienen del documento Indicadores MP 2024.

En el cálculo del indicador se consideran los Delitos de la Ley 21.057 y se excluyen del cálculo del indicador casos ESNNA, códigos 610 y 632.

**Consulta a niños, niñas y adolescentes**

En la Consulta a aplicada por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile en el año 2024 (UC, 2025)<sup>20</sup>, se observó respecto al desarrollo de la EIV que 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).*

Los niños/as y adolescentes complementan que a pesar de la dificultad de contar sobre el 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).*

20 CIS UC (enero, 2025) - Informe Final Levantamiento de Opinión de Niños, Niñas y Adolescentes en el contexto de la Evaluación del Sistema de Entrevistas Videogradas 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.

*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).*

En términos generales la experiencia se describe como positiva, pero algunos relatos de los niños, niñas y adolescentes dan cuenta de ciertas situaciones en las que se sintieron incómodos por la conducción de la EIV por parte de las y los entrevistadores. Por ejemplo, el tipo de delito del que fueron víctimas y el género del entrevistador/a, la calidez del entrevistador - de acuerdo con los relatos a continuación:

*Me acuerdo de 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).*

*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).*

Por otra parte, los NNA valoran “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. Esta forma de proceder cumple 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” (UC, 2025).

*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).*

Sin embargo, uno de los aspectos negativos señalado es la poca claridad y rapidez del planteo de las preguntas, generando incomodidad en los participantes.

*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).*

*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 a vuelvan a decir, pero para poder al menos entender un poquito más. (NNA participante en consulta)*

Sobre el desarrollo de la entrevista videograbada, los NNA recomiendan que las y los entrevistadores/as verifiquen regularmente durante la realización de la diligencia de que comprenden lo que se les está preguntando y evitar que se sientan incómodos o inseguros:

*Como que explicaran mejor y como que las preguntas no fueran como tan directas altiro, 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)*

Es posible identificar en los relatos de los NNA que no perciben que se les consulte o informe respecto de sus necesidades o preferencias. Así, algunos NNA participantes indicaron que es preciso mejorar aún más las capacidades y empatía de las y los entrevistadores para levantar información y relatos de niños, niñas y adolescentes, en todas las etapas:

*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)*

Asimismo, los participantes aquellos que han sido “víctimas de diversos delitos y han participado en más de un proceso de EIV” (UC, 2025), recomiendan que el/la entrevistador/a sea el mismo, por considerar que se sentirían más cómodos:

*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 contesté 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 este marco, los NNA consultados recomiendan;

- » Calidez, trato y forma de realizar la entrevista por parte del entrevistador,
- » 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.

Respecto a los espacios y condiciones durante la realización de entrevista, se recomienda que los NNA tengan disponibilidad de alimentos y bebestibles, ya que varios de ellos no habían comido nada al momento de la entrevista. Asimismo, se recomienda explicar a los niños, niñas y adolescentes porque se usan tantas cámaras, que permita disminuir la incomodidad y se sientan seguros y tranquilos.

*Es que me citaron en la mañana, yo tenía hambre, no había desayunado y me pasaron una hoja parecida a esta donde decía también califiqué 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 es que estuvo todo el proceso bien. (NNA participante en consulta)*

### **Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores**

Los diversos actores que conforman el Sistema de EIV, considerando además a los curadores ad litem, defensores penales públicos y profesionales de la red de programas de protección especializada, evalúan positivamente la entrevista investigativa videograbada, planteando que más allá de la falta de recursos, siempre que se ha necesitado realizar una EIV hay profesionales capacitados, salas equipadas disponibles

y procesos de coordinación necesarios para que la entrevista se realice y el Sistema de EIV funcione cuando se ha requerido.

*O sea, bueno, bajo la premisa que siempre falta gente o siempre podría hacerse mejor con más recursos, más sala, más de todo, pero se mantiene funcionando bastante bien. Tenemos turnos de entrevistadores. Bueno, en (menciona una gran ciudad) perdimos algunos, pero siempre se, incluso, han venido varios, especialmente en época de vacaciones, cuando falta gente del Ministerio del Interior que vienen a suplir. Nunca se detiene o, que yo sepa, nunca ha pasado de que no se puede hacer una entrevista porque no hay entrevistador y tenemos el niño esperando (...) cuando hay que hacerla urgente, se hace urgente. (Entrevista Fiscal)*

En este marco, un consultado del Ministerio Público señala que las entrevistas cumplen en un 100% los estándares establecidos en el protocolo, constituyendo la mejor forma para escuchar a los NNA y evitar la victimización secundaria, aunque considera que lo ideal es que la EIV fuese la única declaración que diese el NNA y en este sentido fuese basal y soberana, opinión que es compartida por algunos entrevistadores/as encuestados/as (12 mencionan que si el NNA realizara solo una declaración se mejoraría el resguardo de sus derechos y disminuiría la victimización secundaria). Al respecto, el/la hablante plantea que la EIV es sustancialmente mejor que la declaración, “*en términos del tiempo que ha transcurrido, por el espacio, por un montón de temas y porque además es lo más cercano a los hechos, entonces es un testimonio, diría yo, más prístino*” (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público), por el cual no se requiere la declaración.

*No creo tener una respuesta como para mejorar la entrevista porque yo creo que es increíblemente bueno, entonces la verdad que creo que cumple 100% con lo que se esperaba creo que es la mejor forma de escuchar a los niños y adolescentes creo que es el mejor espacio, evita la revictimización, me encantaría que nunca más el niño tuviese que estar en un tribunal, ni rendir una declaración anticipada, ni en un juicio oral. Me encantaría que el niño no lo tuviésemos que llevar y que la entrevista fuera basal y soberana porque encuentro que es de tan buena calidad, 100 veces mejor que la intermediación. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

En esta línea, una magistrada de un tribunal oral valora el manejo y conducción que ha observado en las EIV que ha revisado en audiencias de juicio oral, las que se rigen bajo principios similares a los de la declaración judicial que prestan las víctimas en el juicio oral.

*Y en ese sentido, expuesta esta entrevista investigativa videograbada en sede de juicio oral, como una prueba, hemos podido constatar, y yo hablo en términos personales, una adecuada forma de manejo en cuanto a la forma de conducir, de llevarla. Se rige de forma muy similar a la entrevista o declaración judicial que luego prestan los jóvenes y que aquí yo tengo ocasión de conocer porque soy un intermediador ya, un entrevistador ya acreditado. Por lo tanto, he podido comparar esa declaración judicial con esta entrevista investigativa que generalmente también la cumple un fiscal que está debidamente capacitado en esta área y me he llevado una muy buena impresión. (Entrevista TOP)*

En este marco, un entrevistado de un PMA señala que su valoración respecto a la EIV se centra en que, al ser una entrevista única, entrega tranquilidad a los NNA respecto de que una vez que declaren van a poder decir lo que piensan y luego nadie les preguntará, lo cual no sería efectivo en el caso que la causa

llegue hasta el proceso de declaración judicial según lo problematizado por otros/as consultados.

*O sea, yo creo que sea una entrevista única, les da harta tranquilidad, y el mensaje que nosotros les entregamos es que, si ellos quieren declarar, es el momento que tienen para poder decir todo lo que quieran, y después ya nadie más les debería preguntar por lo que ocurrió en un eventual juicio, o si es que. Y eso, yo noto en ellos la tranquilidad cuando uno les señala eso. Sí, yo creo que después igual les dan en la fiscalía, les dan como un jueguito o cositas como más amigables. Sí, si les dan antes y a veces después, cuando se van, piden más. (Entrevista PMA)*

Concordante con el resto de las opiniones, los curadores ad litem y defensores penales públicos consultados consideran que las EIV constituyen un avance respecto del sistema antiguo donde accedían a la declaración en forma escrita, mientras que en el caso de una EIV pueden “revisar el tono de la voz, las expresiones, situarlos en espacio y tiempo en relación con el hecho investigado, también ver si hay niveles de afectación o no, que puede estar empezando en este lenguaje corporal que es bastante evidencial, tanto como la palabra” (Entrevista DPP).

*Lo que antes tenía ciertas memorias era un poco más complejo porque claro, uno veía una declaración de un menor, pero un papel y además acompañado de otras declaraciones más que de alguna manera tenían perdónenme la expresión, pero un poco, digamos, la pureza de lo que venía diciendo un niño, un niño adolescente. Lo que no ocurre respecto justamente cuando esta cita es videograbada. (Entrevista DPP)*

Asimismo, defensores penales público consultados, sostienen que las EIV constituyen el “antecedente máximo que dispone el Ministerio Público para acreditar los presupuestos materiales, tanto del delito como de la participación del imputado” (Entrevista DPP), donde “los funcionarios de la PDI han sido respetuosos de no realizar preguntas pendientes a la existencia del hecho” (Entrevista DPP) y están familiarizados con las normas y protocolos establecidos, los cuales se están cumpliendo.

A nivel operativo, un fiscal consultado señala que al observar la EIV y retroalimentar al entrevistador/a en el marco del funcionamiento de la dupla puede tomar rápidamente decisiones jurídicas en relación a la causa.

*Yo creo que ese es algo, lo que aporta este sistema, es que nosotros como los fiscales, al menos acá en Concepción, nosotros nos damos el tiempo, nuestras jefaturas nos permiten ser observadores de la entrevista videograbada que se realiza en nuestras causas. Nosotros estamos en sala contigua observando y nosotros tenemos la reunión en el receso que hace el entrevistador, se entrevista con nosotros para ver si es que nos faltó algo, si es que ya somos nosotros quienes retroalimentamos sobre esto el entrevistador. Y esto nos permite claramente, después de la entrevista, tomar decisiones jurídicas en relación con la causa. (Entrevista Fiscal)*

Asimismo, se reconoce que los fiscales cuando realizan las entrevistas investigativas videograbadas tienen un contacto directo con los NNA, quienes ven así al fiscal en el proceso, lo cual es beneficioso para los mismos.

*Bueno, yo creo que acá por lo menos me ha tocado el fiscal que lleva las causas de ESNA, él intenta de tomar las entrevistas y creo que eso es beneficioso porque los niños lo ven durante*

*el proceso, entonces creo que eso igual es destacable. Que él tenga la disponibilidad para ese tipo de causas, como tomarla. Sí, generalmente hay una buena acogida, sí. (Entrevista PMA)*

Por su parte, las EIV constituyen un insumo para la investigación penal, desde donde se derivan órdenes de investigar u otra instrucción a las policías, según los instructores del Ministerio Público. Mientras que entrevistadores/as de la Policía de Investigaciones de Chile señalan que las entrevistas forman parte de la labor de investigación a la que están acostumbrados. Plantean además que su rol como entrevistador es compatible con sus profesiones de base, y que eso, les permite contar con otras herramientas para realizar las entrevistas.

*Bueno, nosotros somos policías, entonces también estamos entrenados para obtener esta información que es relevante para la investigación. Entonces quizás esto facilita el uso de estas variables investigativas, los medios de comisión y la frecuencia de cada uno de los hechos para después poder exponer y presentar en un juicio. Entonces creo que eso se nos simplifica por la labor a la que ya estamos acostumbrados. Somos muchos, tenemos otras profesiones que también vienen a entregar herramientas que refuerzan este rol. Yo soy asistente social. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

Desde la opinión de los actores involucrados en el proceso penal, los curadores ad litem consideran que las EIV son un buen insumo para querellarse y los defensores penales públicos señalan que las EIV les genera certezas y constituye un insumo para la defensa y para los magistrados de los TOP, ya que se puede observar la entrevista levantada en la etapa inicial del proceso y cotejarla con la declaración judicial, evidenciando contradicciones o retractaciones.

*También genera un insumo importante para la defensa, para poder contrastarlo con las declaraciones que prestan en el juzgado, también tener elementos importantes para formar también una teoría del caso y no es un elemento adicional, sino que es un elemento nuclear entonces, en ese sentido, eso tiene una relevancia también por el hecho de que la fidelidad es mucho mayor y la capacidad de generar menos errores también en esa situación. (Entrevista DPP)*

Por último, una persona defensora penal pública señala que las EIV han permitido adelantar la reparación de los NNA, los procesos penales se han acortado y han dejado de ser un escenario hostil para los NNA y estos saben a qué van y que pueden decidir no seguir hablando si es que cambia su condición de voluntariedad.

*cuando ya ve a estos muchachos, niña y niña adolescente declarando en juicio oral con todo lo que hemos dicho respecto al estándar de prueba, uno ve un niño que no puedo decir sano, pero sí al menos con un proceso de reparación bastante adelantado. Me ha llamado la atención ver muchachos que no tienen esa tensión de estar en un escenario hostil, en un espacio que no les acomoda, y además hablamos de un tema que no quieren hablar. Están presentes justamente en ello, todas las reglas del juego, porque se les transmite correctamente por parte de quien corresponda. Saben que lo que tienen que decir, por qué lo tienen que decir, que hay cosas, darle énfasis, insiste en lo que están diciendo, si no están hablando justamente desde el punto de vista vivencial. Pero además también está súper claro alguno de ellos cuando no quieren seguir tocando el tema y simplemente no siguen hablando del tema. (Entrevista DPP)*

Por su parte, las evaluaciones negativas se centran en el proceso que implica la realización de las EIV, en los inconvenientes asociados a la ejecución de la entrevista propiamente tal y en sus resultados.

Respecto a la situación de entrevista un hablante plantea como crítica la falta de flexibilidad para adaptar la EIV a la edad del NNA en cuanto a la utilización de un lenguaje más amigable y a lo que él puede responder dada su edad.

*Hay otras dificultades que tienen que ver con la información que se puede obtener en relación a la edad de cada niño. Muchas veces como que los entrevistadores tienen como una idea de la pregunta que tienen que hacer y de la información que deben obtener y falta un poco la flexibilidad para adaptar esos parámetros respecto a lo que puede ser esperable según la edad de cada niño (...) falta un poco de flexibilidad para adaptarse también a la información que cada niño puede dar. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Otro aspecto valorado negativamente por un hablante dice relación con las pausas durante la entrevista, donde el entrevistador sale a conversar con el Fiscal y “vuelven con preguntas ya como armadas por parte de la fiscalía”, lo cual, según su relato, distorsiona el sistema al tratar el entrevistador/a de precisar información que la víctima no está entregando y hace preguntas aclaratorias que más bien son subjetivas. En este marco, de acuerdo al defensor se pierde el objetivo de la EIV la cual es que el NNA entregue un relato libre y espontáneo, introduciendo una contaminación para obtener elementos de prueba por parte de la fiscalía. No obstante, se aprecian encuestados que consideran una buena práctica realizar pausas, en la medida que muchas veces éstas ayudan a disminuir la ansiedad en los NNA y en ellos mismos al recibir retroalimentación respecto del curso de la diligencia.

*también el hecho de que muchas veces se cierran sesiones, después se abren otras sesiones, entonces, con la intención de poder aclarar preguntas, he visto a entrevistadores salir a hablar con el fiscal y después vuelven, entonces vuelven con preguntas ya como armadas por parte de la fiscalía, entonces empieza también como a distorsionarse un poco el sistema ahí, en ese tipo de cosas, cuando quieren precisar información que la víctima en ese momento no se la está dando, entonces empiezan con este tipo de preguntas aclaratorias pero que en realidad son preguntas subjetivas, o que en realidad sugieren respuestas que a lo mejor necesitan que la víctima las dé (...) entonces empieza como contrastar información, y considero que esa etapa no es para contrastar información, sino que es para entregar un relato libre, espontáneo (...) entonces se produce ese tipo de contaminación que resulta a veces innecesaria, pero necesaria para la fiscalía para tener elementos de prueba (Entrevista DPP)*

Por su parte, algunos/as consultados/as consideran que las entrevistas investigativas son extensas y cansadoras para los NNA, aunque se entiende que cumplen un protocolo que puede resultar muy dilatado, atendida la edad y la capacidad de concentración de los NNA. Al respecto, un hablante plantea que el tiempo que se le dedica al rapport es excesivo, lo cual cansa a los NNA para enfrentar la parte más sustantiva de la entrevista y que tiene relevancia jurídica, incluso señala: “lo que me pasa es que adelanto la EIV unos 10 minutos”. Cabe destacar la relevancia que tiene para el NNA esta etapa de acuerdo a la consulta recién analizada.

*Pero lo que sí nos han señalado en algún momento, quizás es como que muchas personas se extienden demasiado en el rapport. Y que eso también cansa al niño (...) puede haber disminuido un poco el rapport con el niño y enfocarse netamente en la declaración. Porque eso influye mucho también en que después no va a entregar la declaración (...) hay que hacer más lo sustantivo y no quedarse tanto en esa etapa de rapport. (Entrevista URAVIT)*

Un tema que ha generado controversia entre algunos defensores penales públicos es el uso de ayuda de memorias escritas en el que se han apoyado algunas víctimas, lo cual según argumenta un hablante, si bien facilita la declaración del NNA que lo solicita atendiendo a sus necesidades, también le resta espontaneidad al relato, el cual podría estar inoculado o contaminado por alguna persona.

*Bueno, algunos hitos, podríamos señalar que dentro del año pasado tuvimos juicios donde víctimas tenían, en la entrevista podíamos vislumbrar, que mantenían testimonios escritos de antes de la entrevista y durante el cual se les autorizaba por parte del entrevistador a ocupar esos elementos escritos como para poder recordar lo que estaban declarando. (...) Sí, lo que pasa es que la víctima en este caso nunca dijo las cosas, nunca las dijo verbalmente a su mamá, entonces la mamá le dijo que, si le complicaba mucho decirlo de manera verbal, lo escribiera. Entonces ella escribió dos hojas de lo que le había ocurrido. Entonces cuando se realizó la entrevista investigativa, ocupó estas hojas para relatar lo que le había ocurrido. Entonces ya como que lo que se cuestionaba era precisamente que lo que tenía que declarar era lo que ella espontáneamente señalase y lo que recordase en dicha entrevista, no una ayuda de memoria tan evidente como, porque al final tampoco sabemos si efectivamente fue parte de lo que escribió ella, o si se lo escribió la mamá, ¿me entiendes? (Entrevista DPP)*

También se señala que las EIV no necesariamente generan información relevante, entendiendo que las respuestas son abiertas y a algunos entrevistadores/as les cuesta “darle la vuelta” cuando las respuestas son muy amplias.

*En cuanto a la calidad de la entrevista, siento que a veces no se obtiene toda la información relevante, entendiendo que las preguntas son abiertas, pero a algunos entrevistadores les cuesta darle la vuelta cuando las respuestas son muy amplias. (Entrevista PMA)*

Una mejora planteada por un defensor penal público se asocia a la necesidad de que en las EIV se maneje un vocabulario amigable acorde a la edad de los NNA y a que tengan un enfoque más espontáneo de modo de que el relato no esté dirigido por el o la entrevistadora, sino que responda a los recuerdos y vivencias de los NNA. A nivel de los actores institucionales consultados, se recomienda que en las instancias de EIV estén presentes profesionales del área de la psicología que tengan manejo para acompañar y contener emocionalmente a los NNA en caso de desborde, o que haya especialistas por tipo de delitos.

*Sí, bueno yo considero que para mejorar la entrevista investigativa videograda tiene que tener un enfoque más amplio en el sentido de que el relato sea parte de una de una espontaneidad, sea parte de una cosa que la víctima en ese momento pueda señalar y no parte de una fuente de información, sino que es parte de una de lo que podemos decir en ese momento, el relato no esté de alguna forma dirigido por la entrevistadora, sino que se lo dirige obviamente, pero en el sentido de que el relato sea más abierto, no sea tan tendiente a ser cerrado y hacer de una forma a contrastar esa declaración (...)(Entrevista DPP)*

### 3.3.6 Suspensión de Entrevista Investigativa Videograda

Tras la clasificación de disponibilidad del NNA para realizar la EIV, aún es probable que -por diversos motivos- la entrevista no pueda concretarse, en cuyo caso se suspende y se espera su reagendamiento.

Información de carácter institucional

Según la información entregada por el Ministerio Público, durante el año 2024 se suspendieron un total de 220 entrevistas investigativas, de las cuales solo 59 fueron reagendadas y de estas fueron realizadas 49. Existe un aumento en los casos en relación al año 2023, aunque la tendencia es similar, donde se contabilizaron 172 suspensiones, 50 reagendamientos y 40 EIV realizadas. A nivel absoluto, las regiones con un mayor número de entrevistas suspendidas en orden son Biobío, Fiscalía Metropolitana Occidente y Ñuble, todas con más de 20 EIV suspendidas.

Tabla 29. Número de entrevistas videograbadas suspendidas, reagendadas y efectivamente realizadas según región.

| Región             | EIV Suspendidas | EIV Reagendadas | EIV reagendadas Realizadas |
|--------------------|-----------------|-----------------|----------------------------|
| Arica y Parinacota | 4               | 2               | 2                          |
| Tarapacá           | 7               | 0               | 0                          |
| Antofagasta        | 9               | 1               | 1                          |
| Atacama            | 9               | 6               | 5                          |
| Coquimbo           | 12              | 1               | 0                          |
| Valparaíso         | 19              | 9               | 9                          |
| O’ Higgins         | 11              | 1               | 1                          |
| Maule              | 17              | 4               | 4                          |
| Ñuble              | 21              | 5               | 3                          |
| Biobío             | 28              | 7               | 6                          |
| La Araucanía       | 12              | 4               | 4                          |
| Los Ríos           | 4               | 0               | 0                          |
| Los Lagos          | 9               | 2               | 2                          |
| Aysén              | 6               | 2               | 1                          |
| Magallanes         | 1               | 1               | 1                          |
| RM Occidente       | 23              | 1               | 0                          |

| Región              | EIV Suspendidas | EIV Reagendadas | EIV reagendadas Realizadas |
|---------------------|-----------------|-----------------|----------------------------|
| RM Oriente          | 15              | 6               | 5                          |
| RM Sur              | 13              | 7               | 5                          |
| RM Centro Norte (*) | 0               | 0               | 0                          |
| <b>Total</b>        | <b>220</b>      | <b>59</b>       | <b>49</b>                  |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

(\*) El Oficio informa que el sistema informático de la fiscalía regional Metropolitana Centro Norte no registra esta información.

En otros casos, la EIV no es suspendida con antelación, sino que no es posible efectuarla por razones contingentes. A partir de la información entregada por el Ministerio Público en su oficio de respuesta, en el año 2024 hubo 1.109 entrevistas agendadas y no realizadas, que representan un 9,6% respecto del total de entrevistas realizadas, cifra similar al año anterior (10%). Tanto en números absolutos como porcentuales, éstas tienen una mayor presencia en Valparaíso con 194 casos. Por su parte, el 61,9% de las entrevistas no realizadas se deben a que el NNA no se presentó y el 15,6% porque el NNA a pesar de asistir no aceptó ser entrevistado. Motivos como que el NNA asista y no esté en condiciones o que la entrevista no se realice por problemas técnicos presentan menores porcentajes asociados, con 44 y 11 casos respectivamente. A grandes rasgos, estas tendencias globales se mantienen respecto al año anterior.

**Tabla 30. Número de entrevistas investigativas videograbadas agendadas y no realizadas, con indicación del motivo, por región, durante el año 2024:**

| Región             | NNA asiste, pero no acepta ser entrevistado | NNA asiste, pero no está en condiciones | NNA no asiste | Problemas Técnicos | Otros | Total  |            |
|--------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|--------------------|-------|--------|------------|
|                    |                                             |                                         |               |                    |       | Número | Porcentaje |
| Arica y Parinacota | 1                                           | 0                                       | 10            | 1                  | 6     | 18     | 1,6        |
| Tarapacá           | 6                                           | 0                                       | 6             | 0                  | 2     | 14     | 1,3        |
| Antofagasta        | 8                                           | 2                                       | 11            | 0                  | 6     | 27     | 2,4        |
| Atacama            | 1                                           | 0                                       | 11            | 1                  | 2     | 15     | 1,4        |
| Coquimbo           | 10                                          | 3                                       | 18            | 0-                 | 2     | 33     | 3,0        |
| Valparaíso         | 22                                          | 15                                      | 151           | 1                  | 5     | 194    | 17,5       |
| O'Higgins          | 6                                           | 1                                       | 50            | 0                  | 20    | 77     | 6,9        |
| Maule              | 30                                          | 0                                       | 74            | 2                  | 7     | 113    | 10,2       |
| Ñuble              | 8                                           | 1                                       | 19            | 0                  | 2     | 30     | 2,7        |

| Región              | NNA asiste, pero no acepta ser entrevistado | NNA asiste, pero no está en condiciones | NNA no asiste | Problemas Técnicos | Otros | Total  |            |
|---------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------|--------------------|-------|--------|------------|
|                     |                                             |                                         |               |                    |       | Número | Porcentaje |
| Biobío              | 11                                          | 4                                       | 69            | 0                  | 11    | 95     | 8,6        |
| Araucanía           | 5                                           | 1                                       | 43            | 0                  | 1     | 50     | 4,5        |
| Los Ríos            | 11                                          | 2                                       | 9             | 3                  | 3     | 28     | 2,5        |
| Los Lagos           | 7                                           | 0                                       | 69            | 1                  | 22    | 99     | 8,9        |
| Aysén               | 9                                           | 1                                       | 6             | 0                  | 1     | 17     | 1,5        |
| Magallanes          | 2                                           | 0                                       | 9             | 0                  | -     | 11     | 1,0        |
| RM Occidente        | 7                                           | 5                                       | 45            | 2                  | 5     | 64     | 5,8        |
| RM Oriente          | 15                                          | 3                                       | 32            | 0                  | 1     | 51     | 4,6        |
| RM Sur              | 14                                          | 6                                       | 55            | 0                  | 2     | 77     | 6,9        |
| RM Centro Norte (*) | 0                                           | 0                                       | 0             | 0                  | 96    | 96     | 8,7        |
| Total               | 173                                         | 44                                      | 687           | 11                 | 194   | 1109   | 100,0      |
| % fila              | 15,6                                        | 4,0                                     | 61,9          | 1,0                | 17,5  | 100,0  |            |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta Ministerio Público 2024.

(\*) Se hace presente que el sistema informático de la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte no registra el hito de no realización de la entrevista, y por lo tanto tampoco especifica el motivo. El dato en este caso se obtuvo al computar la diferencia entre las entrevistas totales agendadas en la región, y aquellas que fueron efectivamente realizadas.

Además, el Ministerio Público señala a partir de la información entregada en su oficio de respuesta que, durante el 2024, 217 NNA víctimas realizaron dos o más entrevistas investigativas, situación que ocurrió en un mayor número de casos en las regiones de Biobío, Valparaíso y Maule.

**Tabla 31. Número de niños, niñas o adolescentes víctimas que participaron en dos o más entrevistas investigativas videograbadas, por región, durante el año 2024:**

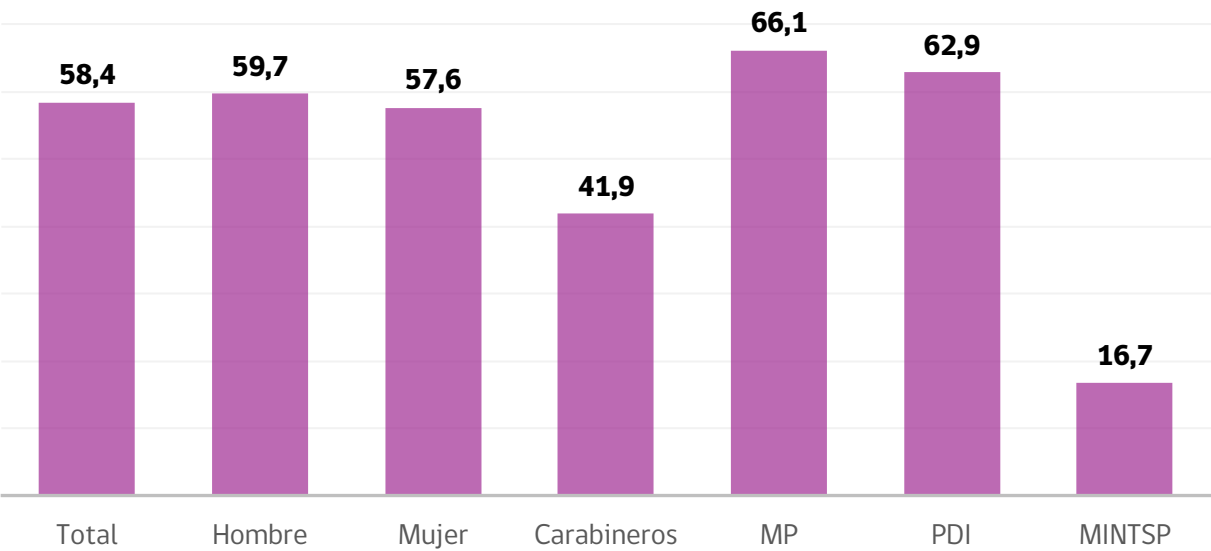
| Región             | Número de Víctimas con más de una EIV |
|--------------------|---------------------------------------|
| Arica y Parinacota | 5                                     |
| Tarapacá           | 5                                     |
| Antofagasta        | 8                                     |
| Atacama            | 13                                    |
| Coquimbo           | 8                                     |
| Valparaíso         | 26                                    |
| O’ Higgins         | 14                                    |
| Maule              | 26                                    |
| Ñuble              | 13                                    |
| Biobío             | 31                                    |
| Araucanía          | 15                                    |
| Los Ríos           | 3                                     |
| Los Lagos          | 16                                    |
| Aysén              | 6                                     |
| Magallanes         | 8                                     |
| RM Centro Norte    | 4                                     |
| RM Oriente         | 4                                     |
| RM Sur             | 4                                     |
| RM Occidente       | 8                                     |
| Total general      | 217                                   |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.

**Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores**

No obstante, a pesar de que a nivel cualitativo se perciba que las suspensiones de las EIV constituyen hechos aislados, la mayoría de las personas consultadas reconoció presenciar o tomar conocimiento de algunas suspensiones. De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia, el 58,4% de los entrevistadores/as consultados declara haber suspendido la entrevista por algún motivo, observándose mayores porcentajes en el Ministerio Público y en la Policía de Investigaciones de Chile con el 66,1% y 62,9% respectivamente. No se aprecian diferencias significativas según el género del entrevistado/a (para más detalles ver anexo).

Gráfico 6. ¿Se ha encontrado con la necesidad de suspender la entrevista por algún motivo? (% sí).



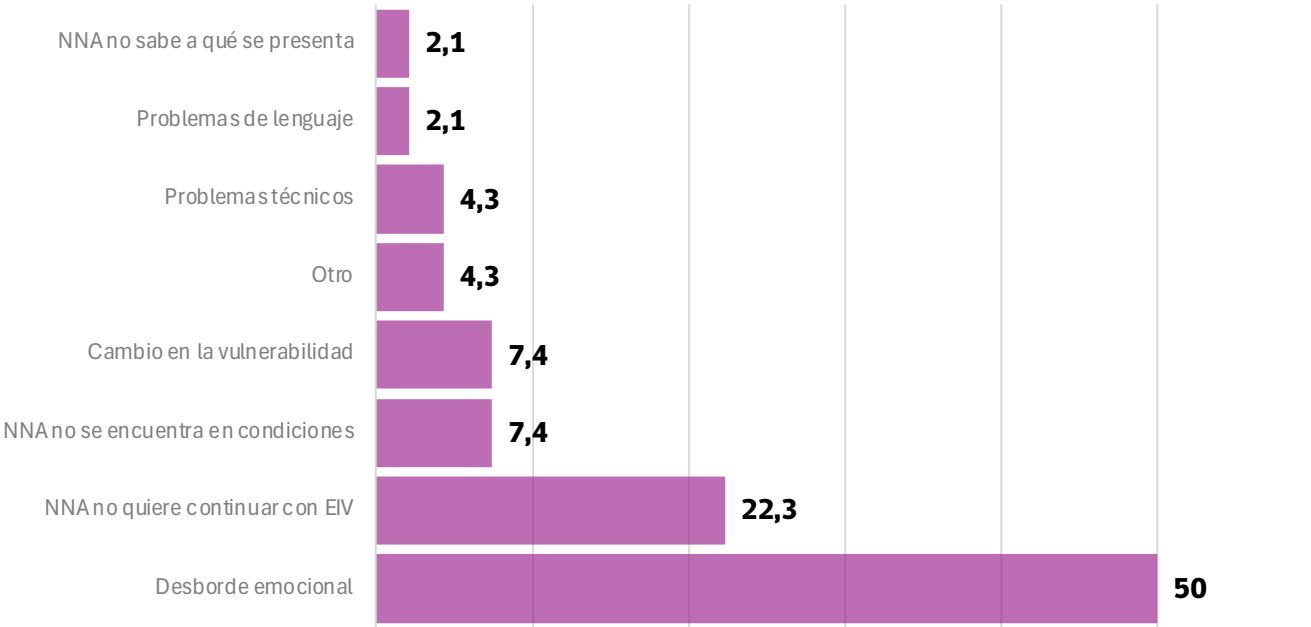
Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Al analizar sus opiniones, se aprecia que son variados los tipos de suspensiones y los motivos que las provocan, lo cual es coherente con lo observado en la información de carácter institucional y en la encuesta a entrevistadores/as. Así, la mayoría de las suspensiones consignadas por las personas consultadas se vinculan a la falta de disponibilidad de la víctima para comenzar o mantener una entrevista, lo cual se asocia a cansancio y a desbordes emocionales que probablemente provoca la misma situación de entrevista. En este ámbito, casos de fatiga o cansancio derivan en el agendamiento de una nueva entrevista, mientras que muchos de los casos donde se dan dificultades emocionales muchos de los NNA deciden no realizar la EIV.

*Fue una niña que no estaba muy estable emocionalmente, así que la entrevistadora al momento que sale de la sala, como para ir a consultar si falta alguna pregunta o algo así, al momento de regresar decide suspenderla para que la niña pueda en otro momento, si quiere, pero no se volvió a citar ni tampoco a realizar. Y en estos casos, claro, tú me dices ahí no se reprogramó, digamos, esta entrevista investigativa. Claro, no se estableció una fecha altiro, (...) la entrevistadora se comunicó conmigo y me dijo que la idea era que ella pudiera declarar a más tardar el lunes y esto era como un jueves, pero la niña no quiso. Bueno, esa es parte también, no es cierto, de los principios de esta ley, la voluntariedad es algo muy importante. (Entrevista PMA)*

De acuerdo con la encuesta aplicada a entrevistadores/as por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los motivos de la suspensión se deben mayoritariamente a la afectación o desborde emocional del NNA (50%), porque el NNA no quiere continuar con la EIV (22,3%) y por cambio de voluntariedad o el NNA no se encuentra en condiciones (7,4% cada una). Cabe destacar que, de un universo de 94 casos, solo 4 entrevistadores/as suspendió por problemas técnicos, 2 por problemas de lenguaje y 2 porque el NNA no sabía a qué iba. La afectación o desborde emocional por parte del NNA es uno de los motivos más frecuente en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, seguida por la Policía de Investigaciones de Chile y el Ministerio Público, mientras que el cambio de voluntariedad, los problemas técnicos y que el NNA no sabe a qué se presenta tiene una mayor concentración en los entrevistadores/as de Carabineros de Chile (para más detalles revisar anexo).

Gráfico 7. Motivos de suspensión de EIV (%).



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

También se plantea que las suspensiones obedecen a que el NNA no quiso entrar a la sala de entrevista, no quiso realizar la diligencia con un entrevistador hombre o no estaba en condiciones de declarar, en cuyo caso un fiscal plantea que en estricto rigor las EIV no se suspendieron, sino que no se iniciaron.

*Sí, dos o tres, pero que fueron porque, o sea, no se suspendía, la verdad, que no se iniciaron. Porque, me acuerdo, una niña que no quiso entrar a la sala. Otra niña que no quiso hablar porque nosotros creemos porque el entrevistador era hombre. Y después supimos que quería que fuera mujer, que no le quería contar lo que le había pasado a un hombre. Y cosas como esas (Entrevista Fiscal)*

Otro caso se asoció a una decisión del entrevistador dada la falta de disponibilidad que observó en una niña de 3 o 4 años que no tenía capacidad de lenguaje, que no sabía a lo que iba y que tenía interés en jugar, lo cual apunta a una dificultad con la evaluación previa.

*Ya, sí, mire, me recuerdo una que se suspendió, creo que ya era como la segunda vez que venía, y era una niña pequeña y en ese caso el entrevistador lo que explica, es que la niña tenía problemas de lenguaje, no sabía expresarse y tenía 3 o 4 años. Entonces no tenía todo el lenguaje, y le pude preguntar y tampoco sabía a lo que venía, y la señora decía “no, porque ya me visitaron dos veces, y no quieren tomar la denuncia de mi hija, no quieren...” ella como que no hablaba de otras cosas, solo de juegos, entonces no tenía nada que ver con lo que venía. (Entrevista URAVIT)*

Otras de las causas por las cuales se han suspendido entrevistas son dificultades técnicas asociadas a cortes de luz o chirridos en los sistemas de audio, lo cual se plantea que debería prevenirse mediante el uso generadores eléctricos o la revisión previa de los sistemas de sonido y video.

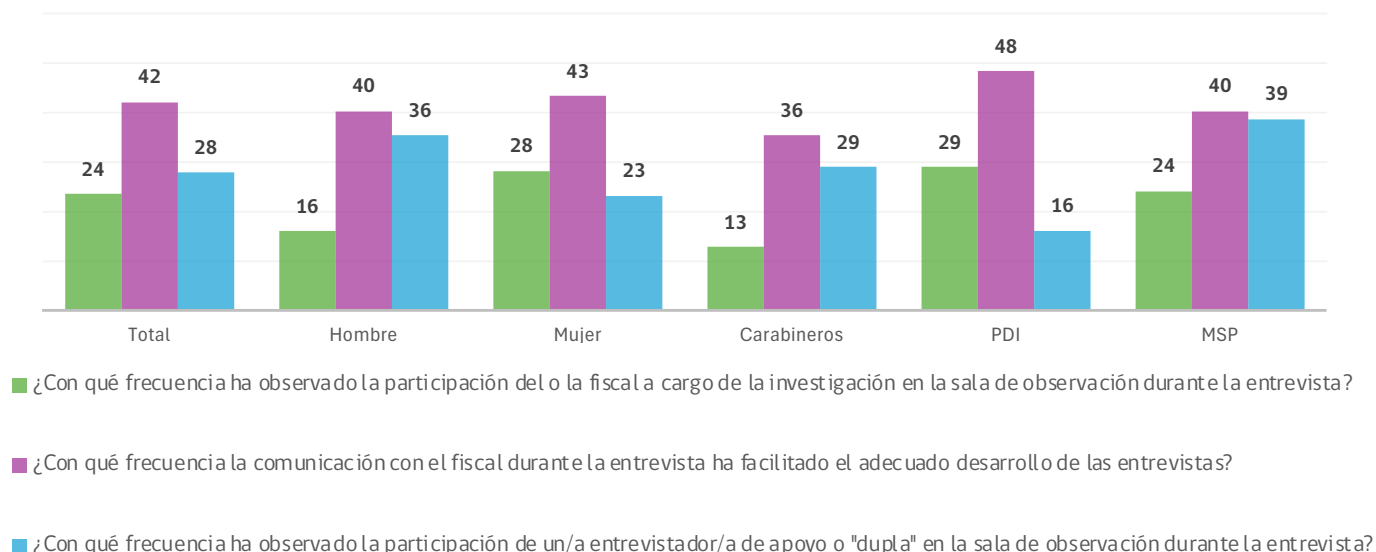
*Si se corta la luz y obviamente se tiene que agendar para otro día. Sí, se queda sin posibilidad de grabación. No tienen disponibles generadores de nada, como para poder suplir el momento y de poder seguir grabando. (Entrevista URAVIT)*

### 3.3.7 Duplas

En el Protocolo del artículo 31 letra i) de la Ley 21.057 se menciona la “dupla técnica” como el “entrevistador acreditado que eventualmente presta apoyo externo” y que acompaña desde la sala de observación. El protocolo indica que pueden presenciar la diligencia el fiscal y el entrevistador acreditado que eventualmente preste apoyo externo (dupla técnica) (y excepcionalmente otros autorizados). También regula que solo el fiscal y esa eventual dupla técnica pueden enviar comentarios al entrevistador (por dispositivo o en pausas), configurándose las figuras de dupla técnica y dupla jurídica.

Respecto a los actores que las y los entrevistadores encuestados señalan han identificado en la sala de observación, se aprecia que el 23,6% de las y los encuestados observan siempre o casi siempre la participación del fiscal a cargo de la investigación en la sala de observación, lo cual es más frecuente en las mujeres que en los hombres y en los/as encuestados/as de la Policía de Investigaciones de Chile en comparación con los/as de Carabineros de Chile. Por su parte, el 42,2% de las y los consultados señala que siempre o casi siempre la comunicación con el fiscal durante la entrevista ha facilitado el adecuado desarrollo de la misma, siendo levemente más frecuente esta situación entre las personas entrevistadoras del Ministerio Público, no habiendo diferencias según género. Por último, el 27,9% de las y los consultados señalan que siempre o casi siempre ha observado la participación de un entrevistador de apoyo o la dupla, situación que es más frecuente en los hombres cuando se los compara con las mujeres y en los entrevistadores/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y de Carabineros de Chile cuando se los compara con los de la Policía de Investigaciones de Chile (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 8. Siempre o casi siempre ha observado en la sala de observación (%).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Desde una perspectiva cualitativa, más allá de lo requerido en el Protocolo I, coincidentemente se plantea que no hay duplas jurídicas para realizar la EIV, lo cual se consideró muy valioso al inicio del proceso de implementación de la Ley 21.057, pero que con el paso del tiempo se ha complejizado, debido a la escasez de recursos profesionales y de tiempo, particularmente por parte del Ministerio Público. Cabe señalar que sólo un encuestado/a mencionó la falta de dupla como una dificultad.

*Sí me hace mucho sentido también esta cuestión de la planificación. Y ahí es una gran falencia por lo menos para nosotros porque últimamente efectivamente no tenemos dupla, que era antes. Éramos felices y no lo sabíamos, digamos, porque era un lujo que al principio casi que pensamos que venía aparejado con el rol y que lo perdimos por esta misma carga de tiempo que decíamos. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

De acuerdo a un instructor, en la actualidad las y los entrevistadores deben enfrentar las entrevistas investigativas solos lo que contrasta con lo originalmente pensado, con lo vivido en un inicio y con lo deseable desde una perspectiva profesional, personal y técnica. En este marco, señala la necesidad de que *“el Ministerio Público tiene que hacer un mea culpa y tenemos que retomar la senda para lo cual son los fiscales los que llevan las investigaciones. Somos nosotros quienes debemos proporcionar los insumos para que los entrevistadores, independientes sean abogados, sean psicólogos o lo que sea, tengan las mejores herramientas para poder desarrollar esa entrevista. Eso creo que se ha perdido.”* (Grupo Focal Instructores Ministerio Público).

*Creo que la planificación, el tiempo, la dupla, todo lo que fue pensado en su oportunidad que a todos nos parecía perfecto, a todos nos gusta tener una dupla o tener el tiempo para poder conversar la causa. Hoy día, estamos solos. Nosotros entramos a esa sala, así como todos nuestros entrevistadores entran a la sala y están solos, y que ahí pase lo que tenga que pasar y el entrevistador usará sus mejores herramientas. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

A pesar de lo anterior, hay enlaces de distintas regiones que señalan que el contar con una dupla, idealmente jurídica, constituye un estándar y un compromiso institucional con la que se prepara y planifica la entrevista, para lo cual se han buscado diversos mecanismos para responder satisfactoriamente. Se destaca que la dupla resulta fundamental en los casos de mayor complejidad, donde es necesario tener claridad respecto de los aspectos claves que no deben ser pasados por alto.

*En este ámbito, se plantea que las mayores dificultades que hemos visto tienen que ver con que nosotros tenemos un estándar regional que es que siempre hay dupla jurídica idealmente y de lo contrario se subsana por ejemplo las interregionales incluso, está el entrevistador ya sea externo o interno de nosotros del Ministerio Público con un entrevistador de la fiscalía, lo tenemos agendado así, fue un compromiso que lo hicimos con todos los entrevistadores y con todos los enlaces de la regional porque en el fondo se levantó como una necesidad para los entrevistadores tener a una dupla idealmente jurídica pero si es que no otro entrevistador. Así que eso lo hemos cumplido y eso hemos visto que da un tremendo apoyo obviamente. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

### 3.3.8 Salas de entrevistas

#### Información de carácter institucional

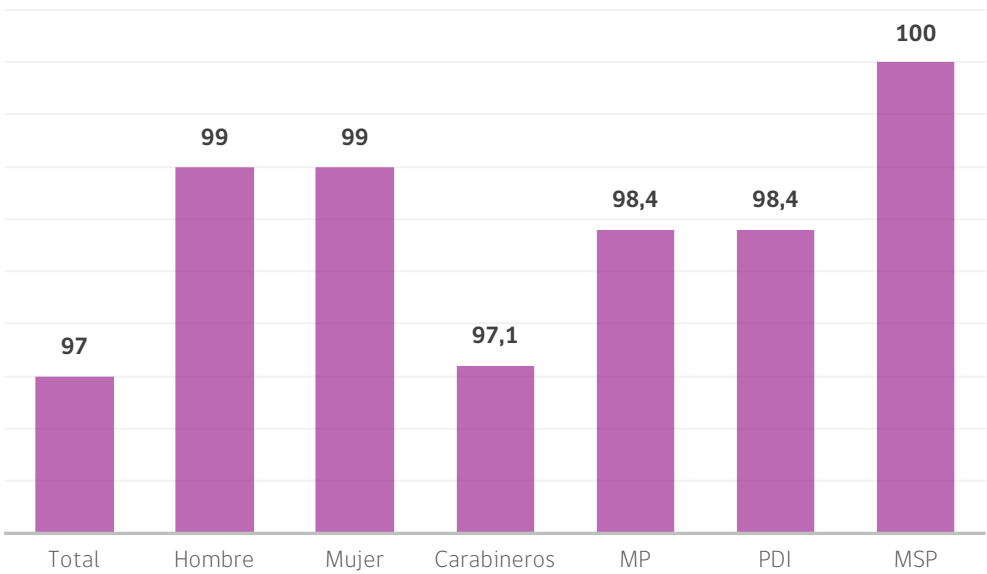
Como se indica en el artículo 20 de la Ley 21.057, tanto la EIV como la declaración judicial deben ser realizadas en dependencias especialmente acondicionadas para ello, con los implementos adecuados en atención a la edad y a la etapa evolutiva del niño, niña o adolescente (NNA), y que cumplan con las siguientes condiciones, establecidas en el artículo 21: a) que protejan la privacidad de la interacción con el NNA; b) que resguarden su seguridad; c) que permitan controlar la presencia de participantes; y d) que sean tecnológicamente adecuadas para videogravar el relato que preste el NNA y, en el caso de la declaración judicial, para su reproducción instantánea y su intercomunicación.

El artículo 20 indica además que las instituciones públicas que dispongan de tales dependencias deberán facilitar su utilización para llevar a cabo dichas diligencias, con lo que los actores institucionales participantes del sistema de la Ley 21.057 (Ministerio Público, Poder Judicial, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile) deben establecer convenios para su uso, tanto a nivel nacional como regional, entre sí y con otras instituciones públicas

#### Información de carácter cuantitativa: encuesta a entrevistadores y entrevistadoras

De acuerdo con la información de la encuesta aplicada a entrevistadores/as, el 97% de los encuestados/as declaró que la sala de entrevista se encontraba disponible y en condiciones adecuadas para la realización de la diligencia siempre o casi siempre, no habiendo diferencias importantes entre los segmentos, lo cual es coherente con sólo el 2.4% de las y los encuestados señala que ha tenido dificultades con las salas (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 9. Porcentaje de siempre o casi siempre a afirmación ¿Con qué frecuencia la sala de entrevista se encontraba disponible y en condiciones adecuadas para la realización de la diligencia? (%).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## Consulta a niños, niñas y adolescentes

Por su parte, de acuerdo con la información obtenida a partir de la consulta a NNA, en general se señala que el lugar donde se realiza la EIV es cómodo y está equipado con distintos materiales que estos pueden usar.

*Es que la verdad que la sala me gusto porque se veía que era para niños, tenía un asunto como éste, se ve que era para niños. (NNA participante en consulta).*

*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)*

No obstante, algunos NNA relataron haberse sentido incómodos por la “disposición y cantidad de cámaras que se utilizan durante su relato”, haciéndolos sentir “atrapados” (UC, 2025).

*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).*

## Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

En la descripción de las salas que realizan las instituciones y operadores consultados, es posible ver que la disponibilidad de éstas varía de acuerdo con acontecimientos como cortes de luz, derrumbes o dificultades en sus sistemas de audio y video. Así, la capacidad del sistema para realizar EIV es dinámica y no sólo depende de que la infraestructura exista, la cual es heterogénea, aunque cumpla con los criterios mínimos, sino que las condiciones para su uso, especialmente el registro de la EIV cumpla con la labor de grabar la EIV de manera adecuada.

*A ver, lo que pasa que nosotros tenemos en (nombra región) una sala que funciona muy bien, una sala que perdimos y sala que no podemos utilizar porque la verdad el audio no es bueno. A ver, la sala que perdimos era la que estaba en cuartel de (nombra comuna), pero que por un tema estructural de esa construcción no han podido continuar. Pero tenemos en ese caso la sala de la Fiscalía Local de (nombra comuna) que cumple íntegramente con los estándares. En el caso del (nombra zona) tenemos la sala de carabineros que estaba en la comisaría, que también cumple los estándares con un operador de carabineros, pero que presentó unas dificultades después de ese súper mega corte de luz que hubo. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Sin embargo, hay consultados/as de la misma institución, pero de otra región, que plantean que disponen de muchas salas que funcionan bien y que logran cubrir en forma adecuada el territorio evitando traslados de los NNA y de los equipos de profesionales.

*Bueno, nosotros acá en la región, fiscalía contamos con ocho salas. Como el esfuerzo inicial fue más del Ministerio Público, igual las otras instituciones también habían comprometido, pero en la práctica tenemos solo una sala de PDI que es muy buena, que está en (nombra comuna), funciona muy bien y del tribunal nosotros nos apoyamos en la provincia de*

*( nombra provincia) con dos tribunales de garantía que es con ( nombra provincia), pero por ejemplo en ( nombra comuna) tenemos sala, en ( nombra comuna) igual se dispuso de una nueva sala hace poco tiempo, hace dos meses, y en general bien (...) tenemos una buena experiencia porque cubrimos bastante el territorio, eso ha hecho que los traslados de las personas, de los niños, sea realmente a su lugar más cerca por la cobertura que hay, que es buena. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Por un lado, las evaluaciones positivas de las salas se basan en que no se ha registrado ningún reclamo, comentario u observación al respecto, y que los representados han señalado conformidad en relación con el lugar donde se realizó la EIV o bien que, aunque no las conozcan tienen la percepción que cumplen con estándares exigidos y funcionan en forma adecuada.

*Bueno, en relación a la retroalimentación, igual que nos han referido, nuestro representado ha sido bastante favorable respecto de las condiciones en las que se desarrolla la entrevista acá en ( nombra región), por lo menos. No del 100%, pero sí del menos de los que no han ido retroalimentando, respecto de las condiciones del espacio y también del abordaje del entrevistador o de la entrevistadora. (Grupo Focal Redes OLN)*

Mientras que algunos consultados de los PMA que han observado o usado salas de EIV, señalan que si bien son adecuadas, plantean que son inhóspitas, sin color, mientras que otros defienden el sustento técnico que fundamenta dichas características.

*Las salas, obviamente, son, bien, por decirlo así, minimalistas, no hay mucho estímulo, algunos niños dicen, más fome, no hay cohetes o no hay cosas, pero también, obviamente, eso tiene un sustento técnico, que es la posible distractibilidad de los niños y todo eso, entonces, se les explica que es por lo mismo, porque es un espacio donde ellos puedan, como más bien, focalizarse en el objetivo de la entrevista. (Grupo Focal Redes PMA)*

En cuanto al mobiliario, algunos consultados de las URAVIT se muestran favorables mientras que otros subrayan que los sillones son muy incómodos, tanto para el entrevistador como para el NNA. Se considera adecuado y no invasiva el posicionamiento de las cámaras, lo que no concuerda necesariamente con las apreciaciones señaladas en la consulta efectuada a NNA.

*Ahora te podría contar distintas cosas en que la sala sí mira tienen buen espacio, el tema del sofá estos que ponen que y audio ahí como complejo, las cámaras creo que funcionan muy bien, no son invasivas por lo menos los niños porque tú le tienes que explicar todo lo que está en la sala entonces creo que nos genera intimidación y eso es súper bueno. (Entrevista URAVIT)*

Un aspecto crítico señalado por un hablante del Ministerio Público lo constituye la disponibilidad del encargado de sala, pues no puede estar abocado todo el tiempo a la realización de la entrevista, y si bien su presencia puede ser suplida mediante una dupla, aun así, se estima pertinente que pueda estar presente durante todo el desarrollo de la EIV.

*Un problema que nosotros vemos como Ministerio Público es respecto del encargado de sala porque el encargado de sala del Ministerio Público o de las fiscalías de las distintas salas, en general no tiene la disponibilidad de estar todo el tiempo en la entrevista, así como cuando están los encargados de sala en el tribunal o en por ejemplo en PDI, en la sala*

*de (nombra comuna). Entonces eso igual es una dificultad respecto de si es que hubiese algún problema técnico, menos mal que nosotros trabajamos con dupla el entrevistador, entonces da aviso, sabe quién es el encargado para llamar en caso de, pero no es lo ideal o no es el objetivo de ese puesto de alguna manera y ahí estamos nosotros al debe porque no se ha logrado que se pueda disponer de ese tiempo del encargado de sala para las entrevistas como debiese ser. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Algunas evaluaciones negativas de las salas se asocian a dos ámbitos. La falta de disponibilidad de salas y las condiciones de estas. En el primer ámbito, se señala que hay muy pocas salas, ya sea porque no hay o bien porque algunas están en reparación dado derrumbes como por ejemplo en la sala de la Policía de Investigaciones de Chile de Alto Hospicio.

*Nosotros como institución en la región teníamos salas en el cuartel de (nombra comuna), no obstante, por problemas de suelo y debido a los temblores que habían existido, el cuartel se tuvo que cerrar, ahora está en un proyecto de conservación que junto con reparar las fallas técnicas de suelo y demás, también se está contemplando poder hacer funcionar nuevamente la sala que manteníamos en su tiempo y que cuyos equipos se dieron a (nombra región), la sala de entrevistas de (nombra región). Entonces estamos esperando de aquí a fin de año que se pueda completar el proyecto y volver a tener una sala de la PDI en la región. (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

Sin embargo, no se observan casos problemáticos en la habilitación de salas o de la infraestructura importantes o graves. Es decir, la falta de salas a nivel institucional es debidamente subsanada mediante el convenio y coordinación con otras instituciones a nivel regional.

*Sí, bueno, comentar respecto a infraestructura, nosotros en la PDI acá en la región de (nombra región) no tenemos ninguna sala hoy día que sea utilizada como para entrevista investigativa videograbada. Sin embargo, en base a la experiencia que se me ha comentado por parte de los entrevistadores en otros lugares, los casos problemáticos en términos de habilitación de sala o la infraestructura no han sido importantes o graves. (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

En general, las dificultades con las salas remiten a aspectos sencillos y de fácil solución, pero no por ello menos disruptivo, como el que no cierre bien la puerta. Otra de las dificultades se asocia a la falta de aislación acústica de una de las salas, donde el guardia y la madre que estaba esperando escucharon la EIV, lo que vulnera el derecho a la intimidad del NNA, con las consecuencias que ello implica en el resguardo de información sensible.

*En enero o en febrero del 2024 que se le hizo esta entrevista videograbada a su hija y que ella la acompaña. Entonces, ella se queda afuera, me dice, y escuchaba, escuchó prácticamente toda la entrevista. Porque además decía que había micrófono, entonces había seguramente mucho silencio en el lugar, yo desconozco si es un evento único o hay, o la Fiscalía ya ha tomado conocimiento, digamos, de esta situación. .... Nos decía la mamá y escuchaba al guardia que estaba ahí, digamos, cumpliendo su función. (...) La comuna de (nombra comuna) es una comuna muy pequeña, donde igual es complejo la circunstancia y es un tema que tenemos que abordar también con la Fiscalía local acá, con la Fiscalía regional,*

*en el sentido de que, por ejemplo, la circunstancia que puede escuchar el guardia en un pueblo chico es complejo, o sea, pueblo chico, infierno grande. (Grupo Focal Redes NAD)*

Un elemento recurrentemente criticado es la disposición y habilitación de los baños para cuando un NNA vaya a realizar una EIV, el cual frecuentemente solicita ir al baño. Al respecto, se plantea que a veces el baño está en la misma sala de EIV o está en otro piso, lo cual genera dificultades con los NNA o con sus acompañantes.

*Pasaba también que por ejemplo no habían baños habilitados en las condiciones óptimas ¿para qué? porque generalmente los niños acuden al baño. (...) había un déficit importante porque siento que las salas debieran tener prioridad y en el fondo tener todas las condiciones adecuadas para que se lleve a cabo la entrevista. Por ejemplo en la sala de (nombra comuna) está la sala y el baño está dentro de la oficina entonces es incómodo porque además yo no puedo salir y que desaparezca también el niño de la grabación entonces yo me quedo como en la oficina, pero siento que es que genera mucha incomodidad. (Entrevista URAVIT)*

A nivel general, un consultado de la URAVIT enfatiza la necesidad de inyectar recursos para que “las salas estén bien implementadas o sea tienes que tener la seguridad de que todo va a funcionar bien” y que esta aprehensión no recaiga en la persona que tiene a cargo los equipos, el encargado de sala. En efecto, ellos ejercen otra función y además escuchan situaciones muy traumáticas sin ningún tipo de capacitación ni apoyo con acciones de cuidado y autocuidado.

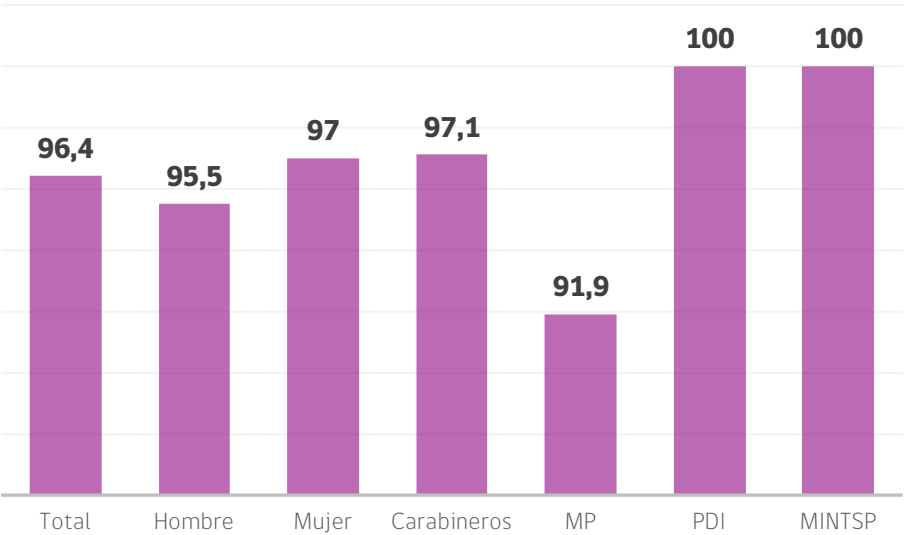
*eso por un lado y lo otro o sea inyectar recursos sí o sí es lo mismo en capacitación, en que las salas estén bien implementadas o sea tienes que tener la seguridad de que todo va a funcionar bien ¿sí? y no que la persona que está a cargo de los equipos y que tiene que estar todas las entrevistas ahí en el fondo esté pensando en toda la pega que tiene afuera y que le van a llamar la atención o que no van a poder lograr terminarla, nosotros tenemos gente que imagínate si para nosotros que somos profesionales en este tema es complejo. Quienes están a cargo de los equipos no tienen ningún conocimiento y escuchan todo este tipo de situaciones tan traumáticas y ellos no tienen ningún tipo de capacitación entonces siento que ahí hay una importante negligencia con cuidar a la gente sin uda. (Entrevista URAVIT)*

### 3.3.9 Sistema de audio y sonido

El artículo 22 de la Ley 21.057 establece que la entrevista investigativa y la declaración judicial serán videograbadas a través de medios tecnológicos idóneos que permitan su reproducción íntegra y fidedigna. Las características específicas de estos equipos son definidas en el Reglamento de la ley (Decreto 471), artículo 13.

De acuerdo con la información de la encuesta aplicada a entrevistadores/as, el 96,4% de las personas consultadas señalan que el sistema de audio y video de las salas de entrevistas ha funcionado óptimamente siempre o casi siempre, no observándose diferencias importantes entre los segmentos a excepción del Ministerio Público donde ha habido mayores dificultades (para más detalles ver anexo).

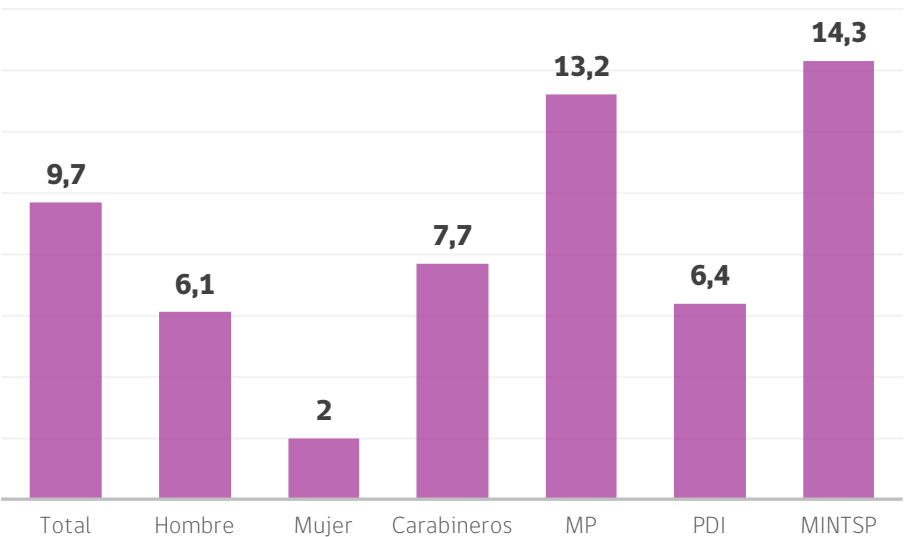
**Gráfico 10. Porcentaje de siempre o casi siempre a pregunta ¿Con qué frecuencia el sistema de audio y video de las salas de EIV ha funcionado óptimamente?**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El 9,7% de los encuestados/as señala que una de las dificultades que debe enfrentar han sido los problemas de audio y video, lo cual es más frecuente en el Ministerio Público y en el Ministerio del Interior y de Seguridad Pública que en las policías. A su vez, los hombres tienden a declarar más este tipo de dificultades que las mujeres con un 6.1% y 2% de las menciones respectivamente (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 11. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado dificultades frecuentes en la ejecución de su rol como entrevistador/a o intermediario/a? (% de menciones asociadas a problemas de video y audio).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Sin embargo, a nivel cualitativo la evaluación de los sistemas de grabación de audio y video es negativa, particularmente la relacionada con el sistema de audio. Sólo un hablante tomador de denuncia manifestó que no había problemas con los sistemas de audio, más allá de cuando el NNA juega con la ropa, habla bajo o el micrófono queda mal puesto.

*Pero son las fiscalías, la jurisdicción de nosotros acá es súper grande, pero por lo que yo sé acá solamente las fiscalías tienen esta dependencia. Problemas con los audios solamente cuando el NNA como que juega con la ropa o habla muy bajito o queda mal puesto, pero en general todo bien. (Grupo Focal Toma de Denuncia Policía de Investigaciones de Chile)*

Desde una perspectiva cualitativa, se levantaron múltiples incidencias con la calidad del audio de la grabación de las EIV los que ocurren según algunos hablantes en forma habitual, generalizada y que se no aprecian vías o iniciativas de solución, subsistiendo las falencias. Según algunos entrevistados y entrevistadas esto constituye un nudo crítico para el adecuado desempeño del sistema, en la medida que este descansa en el registro grabado en audio y en video para que pueda ser usado en las etapas investigativas y en la declaración judicial, mitigando la victimización secundaria que pudiese ocurrir.

*En mi caso, todas las entrevistas videograbadas que me ha tocado ver, en todos los casos de delitos sexuales, yo diría que en todas siempre hay un problema de audio y siempre son en el Ministerio Público. De hecho, siempre el entrevistador es un fiscal adjunto, fiscal asistente o algún otro funcionario del Ministerio Público que tiene el caso. (Entrevista Fiscal)*

Entre las dificultades señaladas por las personas consultadas está el desfase del audio, la dificultad de usar las grabaciones en los juicios dado que la intervención de los NNA no se escucha bien y no se pueden amplificar, los micrófonos están mal puestos, las grabaciones vienen cortadas o simplemente las EIV no se graban, con todo el perjuicio que ello implica para la etapa de investigación y del juicio oral. En algunos casos, incluso han debido repetir la EIV con la victimización que ello implica.

*En la sala de entrevista yo diría que el gran problema técnico que se genera es el audio, que lo mencioné al principio, porque ya reproducirlo ante un tribunal, por ejemplo, es complicado, pero incluso yo escuchando entrevistas videograbadas he tenido muchas veces problemas de escuchar lo que dice el niño, niña y adolescente. Y no solamente porque hable bajo, sino que porque el sistema de audio no puede amplificar la voz, por ejemplo. Porque el niño, niña y adolescente puede tender a hablar bajo, pero no hay un sistema técnico propiamente tal que permita elevar ese sonido para que se escuche bien. (Entrevista DPP)*

También se señala que en algunas grabaciones se escuchan ruidos externos, se cortan pedazos de entrevistas, se acaban las pilas o se corta la luz. Esto puede afectar el registro en sí mismo, como la capacidad de reconstruir un relato a partir de dicho material.

*No debiera pasar o sea creo que debieran tener certeza de que los equipos, los micrófonos, en el fondo todas las instalaciones funcionan al 100% ¿sí? porque no es una entrevista como cualquiera (...) estaba en una entrevista estábamos como ya en la etapa como más avanzada y de repente se cortó la luz, se apagó todo y la duda era si se había grabado o no se había grabado, fue súper complicado, muy complejo [...], sí afortunadamente se grabó en ese caso, pero la persona que estaba a cargo de los equipos estaba obviamente*

*muy agobiada porque revisaba y no aparecía, entonces no sé creo que debían tener ciertas estimaciones para que eso no ocurra. (Entrevista URAVIT)*

Algunos/as consultados/as señalan que los micrófonos son muy aparatosos y molestos, lo que interfiere con la comodidad de la persona que realiza la entrevista y el correcto desarrollo de la misma.

*lo que han señalado muchas veces algunos entrevistadores, el tema del... como de los aparatos, ¿cierto? Que son como un poco molesto, a veces no se escucha, no se escucha bien, se corta el sonido, entonces eso también interfiere, o en el tema de los micrófonos que se salen, muy aparatoso todo lo que se usa, entonces eso también interfiere... (Entrevista URAVIT)*

Por último, las recomendaciones se asocian, por supuesto, a mejorar las condiciones técnicas de los sistemas de grabación, contar con refuerzos para los cortes de luz y buscar micrófonos que no sean invasivos, al igual que mejorar la disposición de las cámaras.

*Yo sin duda mejoraría todo lo que es el aparataje técnico. Ya. Para abordar la entrevista videograbada, porque a veces por ejemplo tenemos problemas con que se escucha muy bajo, queda grabado muy bajita, entonces después en el evento que la necesitamos o para nosotros poder verla después y que lo requerimos, la causa llega a juicio oral, necesitamos analizarla de nuevo, no es que uno la vea una vez y listo. (Entrevista Fiscal)*

### 3.3.10 Acceso a registro de EIV

#### Información de carácter institucional

El artículo 23 de la Ley 21.057 se refiere a la reserva y acceso al contenido de la EIV. Al respecto, indica que dicho contenido será reservado y sólo podrán acceder a él los intervinientes, las policías en el cumplimiento de una diligencia específica, los jueces de familia dentro del ámbito de su competencia y los peritos que deban conocerlo con la finalidad de elaborar sus informes. Además, señala que los intervinientes, las policías y los peritos podrán obtener copia del registro de la entrevista investigativa videograbada, debiendo el fiscal entregarla, siempre que se hubiere distorsionado suficientemente aquellos elementos de la videograbación que permitan identificar al niño, niña o adolescente, sin que ello afecte su comprensión. Asimismo, las personas precedentemente indicadas podrán acceder al contenido íntegro y fidedigno de la entrevista investigativa videograbada, sin las distorsiones mencionadas, sólo mediante su exhibición en dependencias del Ministerio Público, debiendo siempre velar por el respeto de los derechos de los demás intervinientes. El fiscal podrá rechazar la entrega de la copia de la entrevista investigativa videograbada o su exhibición si se hubiere decretado la reserva de la entrevista conforme al inciso tercero del artículo 182 del Código Procesal Penal, sin perjuicio de los derechos de los intervinientes para limitar o poner término a la reserva conforme al inciso cuarto del mismo artículo.

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos requirió información a las distintas instituciones respecto a la solicitud y entrega de los registros de las entrevistas videograbadas. Al respecto, el Ministerio Público no provee esa información en su oficio de respuesta y la Policía de Investigaciones de Chile señala que no posee la información disponible.

Por su parte, Carabineros de Chile señala en su oficio de respuesta que solo se ha solicitado el registro de la EIV para fines de retroalimentación por parte de las y los instructores, específicamente informa 88 solicitudes de registros de las entrevistas por parte de 5 instructores/as. Respecto a otras solicitudes, el oficio de respuesta apunta a que la institución no dispone del antecedente y señala que no han recibido solicitudes de acceso a registro de EIV para la revisión de la metodología en el juicio oral.

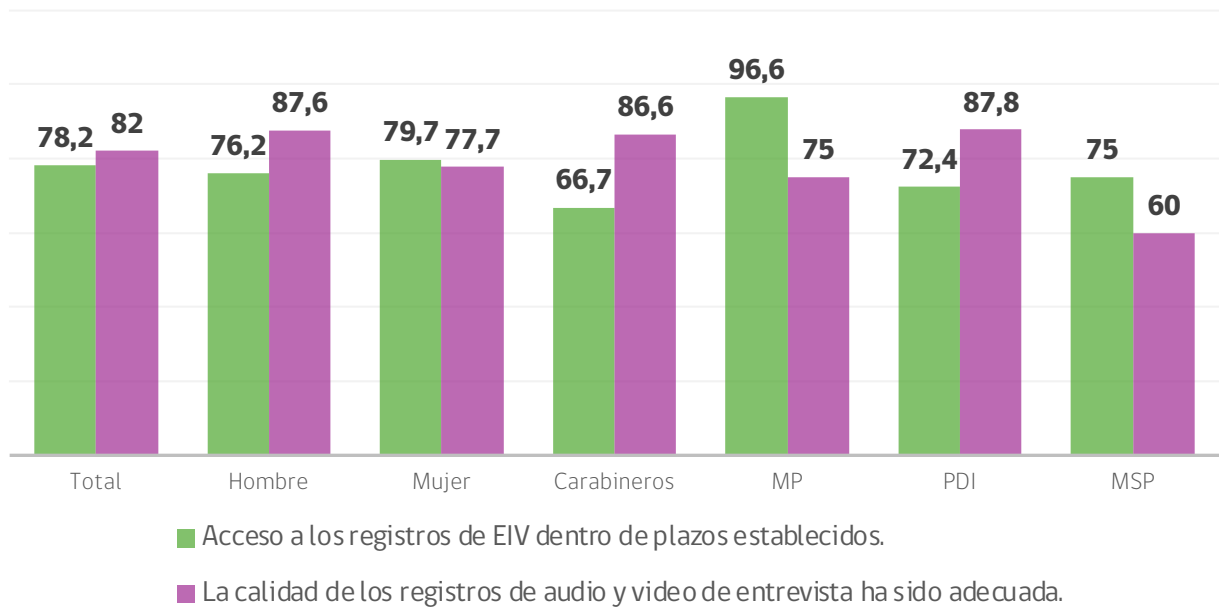
El Ministerio del Interior y Seguridad Pública plantea en su oficio de respuesta que ha realizado 9 solicitudes de acceso a registro de EIV por parte de funcionarios de la propia institución, 4 de la Región Metropolitana, 3 de Los Lagos y 2 de Magallanes, los que coinciden con las solicitudes realizadas para efecto de la retroalimentación experta en el marco del PFC. En las tres regiones se accede al registro de EIV mediante una copia distorsionada y el mecanismo de devolución es un acta de entrega con las copias devueltas o destruidas en un plazo de 90 días. Por su parte, el tiempo promedio de respuesta es de 7 a 10 días hábiles en las tres regiones y el de materialización es de 7 a 10 días hábiles en las regiones de Los Lagos y Magallanes y de 15 días hábiles en la Región Metropolitana.

Asimismo, en el oficio de respuesta se informa que no han realizado solicitudes de acceso a registro de EIV en el contexto de una investigación ni para la revisión de la metodología en el juicio oral. Además, plantea que no se ha accedido a registros de EIV en la Fiscalía y que no han tenido problemas con la calidad del registro en el año 2024.

#### **Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores**

El 78,2% de las y los encuestados por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos señala que está de acuerdo o muy de acuerdo con que se le ha otorgado el acceso a los registros de la EIV o de la INT dentro de los plazos establecidos, situación que es más frecuente entre las mujeres y entre los consultados/as de la Policía de Investigaciones de Chile. Por su parte, el 82% de las personas encuestadas está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “la calidad de los registros de audio y video de entrevista ha sido adecuada”, siendo mejor la evaluación entre los hombres y entre las y los encuestados de las dos policías (para más detalles ver anexo).

Gráfico 12. Porcentaje de muy de acuerdo y de acuerdo con afirmación sobre frecuencia de acceso a registros de EIV y calidad de los mismos (%).



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

A nivel cualitativo, respecto a la entrega del registro de la entrevista videograbada, los curadores ad litem y los defensores penales públicos consultados refieren diversas situaciones que complejizan su labor. En primer lugar, algunos defensores penales públicos advierten un exceso de burocracia en la entrega de las copias del registro de la EIV por parte de las fiscalías, ya que se consigna que en algunos casos el defensor titular debe ir presencial y personalmente a realizar el retiro del registro de la entrevista, lo cual por un lado dificulta obtenerla en tiempo y forma dada la carga de trabajo de los defensores y porque además tampoco hay un canal institucional para la entrega de los mismos, sino que los defensores deben someterse a la atención presencial como público general, lo cual implica la pérdida de entre 2 y 3 horas de trabajo con la sobrecarga de los colegas en la defensoría que los deben cubrir.

En este ámbito y dadas las externalidades negativas del proceso se reflexiona que “considerando que son dos instituciones grandes que velan por el sistema penal y no son personas naturales, podría haber un protocolo que permitiera una entrega más expedita de las entrevistas videograbadas entre el Ministerio Público y los defensores penales públicos”.

*hay otro punto que es más del trabajo del día a día que es la comunicabilidad entre las instituciones, particularmente en este caso entre el Ministerio Público y la Defensoría Penal Pública, porque el obtener la entrevista videograbada puede ser bastante gravoso para la defensa, porque no solamente hay que primero esperar que el Ministerio Público confirme si la tiene o no, luego hay que solicitarla a través del sistema CIAO, luego ellos tienen que dar un plazo que se puede extender bastante, que es de copia de la misma distorsión de la cara del niño, niña o adolescente y de la entrevistadora, y luego eso solo el defensor titular debe ir de manera presencial a la fiscalía que corresponda a hacer el retiro de la misma, lo cual muchas veces dificulta que lo obtengamos en tiempo y forma cuando*

*lo necesitamos, porque nuestro trabajo implica que o estemos en audiencia o estemos recibiendo con público, lo cual dificulta que podamos ir al Ministerio Público a buscarla. Tampoco el Ministerio Público tiene un canal, por ejemplo, donde el defensor público llega a la fiscalía y hay un canal rápido y expedito de entrega de la misma. Uno tiene que someterse a la atención presencial con todo el resto del público y eso implica, en mi caso, que he estado dos o tres horas esperando para entregar una entrevista videograbada, con lo que eso implica la carga de trabajo de los otros colegas que me tienen que cubrir en ese caso (...) considerando que son dos instituciones grandes que velan precisamente por el sistema penal y no son personas naturales propiamente tal, podría haber un protocolo que permitiera una entrega más expedita de las entrevistas videograbadas entre el Ministerio Público y los defensores penales públicos. (Entrevista DPP)*

Desde la fiscalía también se observa que el proceso de custodia, el repositorio y la entrega de las entrevistas genera una sobrecarga de trabajo en las y los funcionarios de custodia.

*Aquí, imagínese, en (nombra gran ciudad) los funcionarios de custodia son los que se hacen cargo, además de sus funciones, del tema de la entrevista videograbada, del repositorio, de tener que estar funcionando bien. (Entrevista Fiscal)*

Por su parte, los curadores ad litem entrevistados señalan que, si bien en la mayoría de los casos tienen acceso a las entrevistas, hay casos que se les niega las entrevistas al no ser querellantes en la causa, lo cual los obliga a interponer una querella para acceder al registro de la entrevista, dilatándose con ello el acceso a la misma.

*Y ahí, si hay entrevista investigativa, nosotros la pedimos de una. ¿Ya? De hecho, dentro de las cosas que tenía que decirles frente a la solicitud de la entrevista, propiamente tal, es que en algunos casos, con fiscales particulares, nos ha pasado que nos niegan la entrevista investigativa videograbada porque no tenemos la calidad de querellantes. Si no, solamente es de curadoras ad litem (...) entonces ahí nosotros tenemos que dar una vuelta larga, presentar una querella, con lo que se tenga, con la TCT que tengamos. Y una vez que presentamos la querella, pedimos la entrevista investigativa videograbada, y ahí nos dicen a lugar. (Entrevista PMA)*

Según el relato de consultados de PMA, hay fiscales específicos que tienden a negar más las EIV que otros, denotando una falta de criterio único o estándar en la materia.

*A mí en particular, dos fiscales de (nombra gran ciudad) me han negado la entrevista investigativa en virtud de eso. Ya, oiga, usted no es querellante, por lo tanto, no me puede pedir, o sea, lo puede pedir, pero no se lo voy a dar. Y entonces yo me doy la vuelta larga, pues me creé yo, una vez que tengo la calidad de querellante de la niña, bueno, la amplío, no, no hay problema. (Entrevista PMA)*

Tampoco hay un criterio para la forma en la cual acceden los defensores y curadores al registro de las entrevistas, lo cual es percibido como azaroso. Así, en algunas fiscalías se debe concurrir presencialmente para verla solo una vez, lo cual es calificado como complejo, mientras otros tienen la posibilidad de tener el registro de las entrevistas de modo de que pueden revisarlas, pausarlas, adelantarlas, retrocederlas, subir o bajar el volumen y luego borrarlas lo que es mucho más eficaz y eficiente para el trabajo.

*La región de (nombra región) es súper complicada porque es muy extensa. Ya, y tenemos 13 tribunales, por lo tanto, son 26 tribunales en total, más dos cortes. Ya, y por si acaso, nosotros estamos asentados en la ciudad de (nombra gran ciudad), el tribunal más lejano está en (nombra comuna), son seis horas, y está (nombra comuna), que en avioneta son una hora y media, o una hora. Ya, en avioneta, en avioneta, por tierra son todo el día. (...) cada fiscal o administrativos de la fiscalía tienen sus propias formas de trabajo (...) la gran mayoría de las fiscalías que hay acá, en la región de (nombra región), no tienen problema con entregar la entrevista investigativa, por lo general no. Solamente nos pasaba que a algunos colegas le han hecho ir a ver la entrevista a la fiscalía. Yo prefiero tener la entrevista, la veo, la analizo completa, hago mi querella y después, por último, la borro. Puedo adelantar, puedo retroceder, puedo subir el volumen, bajar el volumen. En cambio, verla solamente una vez en fiscalía, yo creo que es complicado. A mí no me ha pasado, pero sí a otros colegas le ha pasado eso. Y lo otro bueno, y positivo, y como buena práctica que han hecho los fiscales de diferentes lados, es que nosotros les pedimos la entrevista investigativa y les pedimos, por favor, que la envíen a la Fiscalía Local de (nombra capital regional) y nosotros las busquemos. (Entrevista PMA)*

La entrega del registro de las EIV tampoco implica un criterio de gravedad o de connotación pública de los casos. Así, registros de EIV de delitos muy graves y de alta connotación son entregadas sin dificultad, mientras que entrevistas asociadas, por ejemplo, a abusos no son entregadas, sin que las personas consultadas entiendan el porqué de la negativa. En este marco, se reflexiona que los curadores ad litem como intervinientes y representantes judiciales de los NNA tienen el derecho a acceder al registro de la EIV, lo cual es avalado porque en el 90% de los casos se entrega el registro.

*Yo al menos he pedido entrevistas investigativas videograbadas en casos muy graves. Como casos con más de connotación pública, por redes de explotación, pornografía infantil, bueno, son todos los casos que llevan, en realidad son graves, pero casos bien graves. Y me han dicho que sí, y en otros casos, entre comillas, no sé, un abuso sexual, hecho único, me han dicho que no. Entonces, es bien azaroso, la verdad, y en realidad, acá en (nombra comuna), y muchos colegas nos dicen, es solamente una fiscal ha negado en muchas ocasiones las entrevistas investigativas videograbadas. ¿Por qué no tengo la menor idea? Porque técnicamente, si uno es muy riguroso con la ley, se tiene que uno es el curador del niño, el representante judicial, entonces, por eso, en la gran mayoría, el 90%, no tenemos inconveniente al acceso. (Entrevista PMA)*

Respecto a la calidad del registro, se señala si bien la calidad de la imagen es buena, la difuminación de los rostros no les permite analizar la comunicación no verbal del NNA y la calidad del audio no es el mejor o el volumen es muy bajo.

*Me han dicho los chiquillos que la visualización se ve bien, excepto, igual ya hay algo de la ley, que le tapan la cara obviamente al niño y niña y de repente es igual, hay información que nos puede servir como de comunicación no verbal. El resto en cuanto a calidad de los entrevistadores y de las preguntas y del formato propiamente tal pero en cuanto a eso como a calidad de la sala bien, en general bien y eso realmente el audio muchas veces no es el mejor o el volumen, no sé si ahora me han puesto el micrófono o qué sé yo (Entrevista PMA)*

En esta línea, se señala que las grabaciones se entregan cortadas, lo cual se comunica y se soluciona en forma expedita por parte de la fiscalía.

*No, a mí no me ha pasado. Sí me ha pasado que a veces de la fiscalía me las entregan cortadas, como que ahí parece que a veces tienen problemas como con el sistema que ocupan, pero se avisa y ellos lo arreglan. (Entrevista PMA)*

### 3.3.11 Citación a Juicio Oral para dar cuenta de metodología de Entrevistas Investigativas Videograbadas

Cabe destacar que no hay información disponible de carácter institucional ni cualitativa respecto a si las y los entrevistadores han sido citados a juicio oral para dar cuenta de la metodología de EIV aplicada. A partir de la encuesta realizada a entrevistadores/as por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, solo el 3,7% de los/as consultados/as han sido citados a juicio oral para dar cuenta de la metodología de entrevista investigativa aplicada y el 17% señala haber realizado una exposición de la metodología de entrevista ante el tribunal, lo cual es más frecuente en los hombres (22,7%) y en los que pertenecen a Carabineros de Chile (32,3%) y menos frecuente en el Ministerio Público (6,4%).

Por su parte, la mayoría de las personas entrevistadoras que han debido exponer la metodología de entrevista ante el tribunal se ha sentido satisfecho con su desempeño, el 78,6% está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “me he sentido satisfecho con mi exposición de la metodología de entrevista ante el tribunal”, el 17,9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 3,6% está muy en desacuerdo con la afirmación (1 encuestado/a).

### 3.3.12 Casos complejos

#### Información de carácter institucional

La información institucional respecto a casos complejos solo es proporcionada por el Ministerio Público mediante su oficio de respuesta. En este se aprecia que en orden se requieren necesidades especiales para atender a NNA con diagnósticos de trastorno espectro autista (41,1%), discapacidad cognitiva / intelectual (21,7%) y por trastorno de déficit atencional (17,8%), observando menores porcentajes asociados a diagnósticos tales como impulsividad / trastorno oposicionista desafiante, trastorno de ansiedad o depresión, ataque de pánico y/o antecedentes de autolisis, discapacidad física, trastorno comunicativo o hipoacusia. Solo se observa 1 caso de discapacidad visual. Cabe destacar que en las regiones de Ñuble y Los Lagos, hay necesidades especiales en las que no se dispone información respecto del número de casos.

**Tabla 32. Casos con necesidades especiales según diagnóstico.**

| Diagnóstico                                       | Casos con necesidades especiales | Porcentaje   |
|---------------------------------------------------|----------------------------------|--------------|
| Trastorno espectro autista                        | 74                               | 41,1         |
| Trastorno déficit atencional                      | 32                               | 17,8         |
| Discapacidad cognitiva / intelectual              | 39                               | 21,7         |
| Impulsividad / trastorno oposicionista desafiante | 6                                | 3,3          |
| Trastorno ansiedad/depresión                      | 7                                | 3,9          |
| Ataque de pánico y/o antecedentes de autolisis    | 8                                | 4,4          |
| Discapacidad visual                               | 1                                | 0,6          |
| Trastorno comunicativo / Hipoacusia               | 9                                | 5,0          |
| Discapacidad física                               | 4                                | 2,2          |
| <b>Total</b>                                      | <b>180</b>                       | <b>100,0</b> |

*Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Ministerio Público 2024.*

En dicho oficio se plantean por región las medidas que la institución adoptó el año 2024 para resolver y/o abordar las necesidades especiales presentadas por las y los NNA víctimas o testigos, entre las que se observan la utilización de intérprete (de idiomas y señas), la participación de entrevistadores/as con experiencia en diversos ámbitos (TEA y preescolares) o psicólogos/as según decisión institucional y de mujeres o profesionales que no sean de una institución en particular según solicitud del NNA, acompañamiento por parte de psicopedagogo o profesional tratante, permiso para el ingreso de mascotas, objetos transicionales o elementos de apego y regulación emocional a la sala de entrevista, uso de hojas de papel para dibujar o escribir, cajas sensoriales, pictogramas y post.it, a nivel de proceso se describe la diligencia (por ejemplo, volumen alto dada una hipoacusia) y la forma especial en que se llevará la EIV (uso de pausas y contención), así como el agendamiento para no obstruir el tratamiento o el traslado de los NNA en brazos. Además, se hace referencia a la evaluación previa en general o aspectos más específicos como que sea realizada en forma presencial y que considere una visita previa del NNA a la sala de entrevistas.

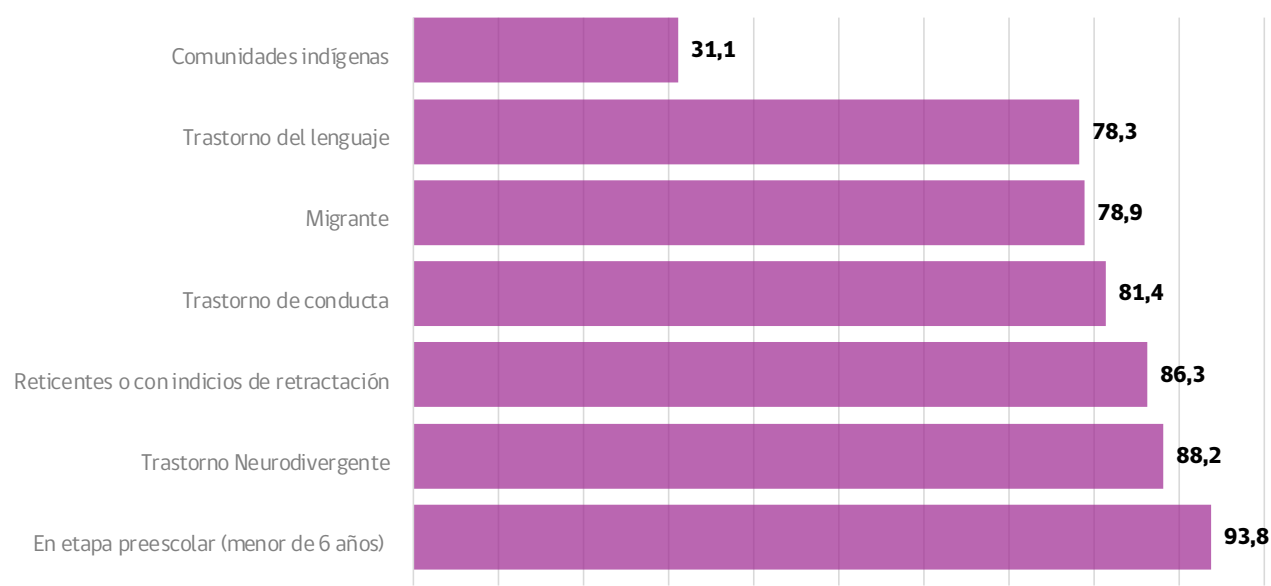
Asimismo, los instructores entregaron recomendaciones generales en la materia a ser aplicadas a nivel nacional: i) uso de elementos de autorregulación emocional y estimulación sensorial que sirvan de apoyo, contención y disminución de la angustia y/o ansiedad que permiten contención emocional, conocidos para los NNA; ii) dar a conocer a los NNA el lugar en que se realizará la EIV y sus características con anterioridad al día en que se realice la diligencia, para disminuir la ansiedad asociada al espacio; iii) extender la fase pre-sustantiva en el protocolo de entrevista lo cual podría requerir la realización de la EIV en más de una sesión; iv) considerar más pausas y ajustar expectativas de acuerdo con el tipo y grado de autismo, discapacidad u diagnóstico. Estas recomendaciones se aprecian consistentes con las actividades e iniciativas reportadas por algunas regiones.

**Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores**

Si bien las personas consultadas señalan que, dado el tipo de delitos y las edades de las víctimas, todas las entrevistas e intermediaciones constituyen casos difíciles o complejos, donde lo que opera es una adaptación permanente a las condiciones o situaciones en la que se enfrenta cada NNA, donde “el reconocimiento de las cualidades y necesidades especiales de cada niño está bien instalado dentro del proceso de trabajo” (Grupo Focal Instructores Ministerio Público).

Lo anterior es coherente con lo recién analizado a nivel institucional y con los resultados de la encuesta a entrevistadores/as. Así, a partir de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se aprecia que un porcentaje relevante de entrevistadores y entrevistadoras consultadas señalaron haber realizado entrevistas a NNA con las distintas condiciones y diagnósticos expuestos en la encuesta, donde los tipos de casos más abordados son niños y niñas preescolares (93,8%), trastornos neurodivergentes (88,2%), NNA reticentes o con indicios de retratación (86,3%), trastornos de conducta (81,4%), migrantes (78,9%), trastornos de lenguaje (78,3%) y comunidades indígenas (31,1%), denotando una alta experiencia en los denominados casos complejos (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 13. Ha realizado alguna entrevista en los casos de NNA con las siguientes características o condiciones (% de sí).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Coherentemente, a nivel cualitativo se puede confeccionar un listado no exhaustivo del tipo de casos difíciles que las y los entrevistadores consultados enfrentan, los que se asocian a niños y niñas de muy baja edad, a NNA con hipoacusia, sordera o alguna discapacidad física, a NNA que poseen diagnósticos de neurodivergencia, trastorno en el espectro autista, dificultades cognitivas, síndrome de Down u otras, a NNA migrantes que manejan un idioma distinto al castellano, con dificultades en la comunicación y el lenguaje, víctimas de explotación sexual, con ideación suicida, depresión o ansiedad, entre otros.

*me tocó un niño con una discapacidad porque le habían amputado una pierna, tenía 16 años. venía en silla de rueda, además ya no era Isidora, sino que ahora era Isaac. Entonces, también nos*

*hemos preocupado y siempre preguntamos cómo les gusta que lo llamen. (Entrevista URAVIT)*

Respecto a los NNA con hipoacusia o sordera se coordina para contar con una persona que pueda comunicarse mediante el lenguaje de señas y en los casos de NNA migrantes se busca algún intérprete.

*Un chico sordomudo y hubo que coordinar con un intérprete. (Entrevista URAVIT)*

Sin embargo, también el tipo de delito puede generar que un caso sea complejo como los que ocurren a través de Internet los que, se advierte, generan dificultad respecto de qué información es relevante.

*Y por otra parte también las dificultades que puede haber con delitos que son más complejos. Por ejemplo, los delitos que ocurren a través de internet generan también mucha dificultad para ir detrás de esa información investigativa que es relevante porque como que descolocan un poco al entrevistador, el que todo sea a través de medios virtuales y entonces qué información es relevante ahí respecto a identidades, dispositivos, dinámicas y cómo se manifiestan esas dinámicas en ese contexto, etc. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

En este marco, un consultado del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, señala que las y los entrevistadores no se pueden ajustar solo a lo señalado en los protocolos, sino que se deben incorporar flexibilizaciones particularmente en los casos difíciles según su estandarización y marcos legales.

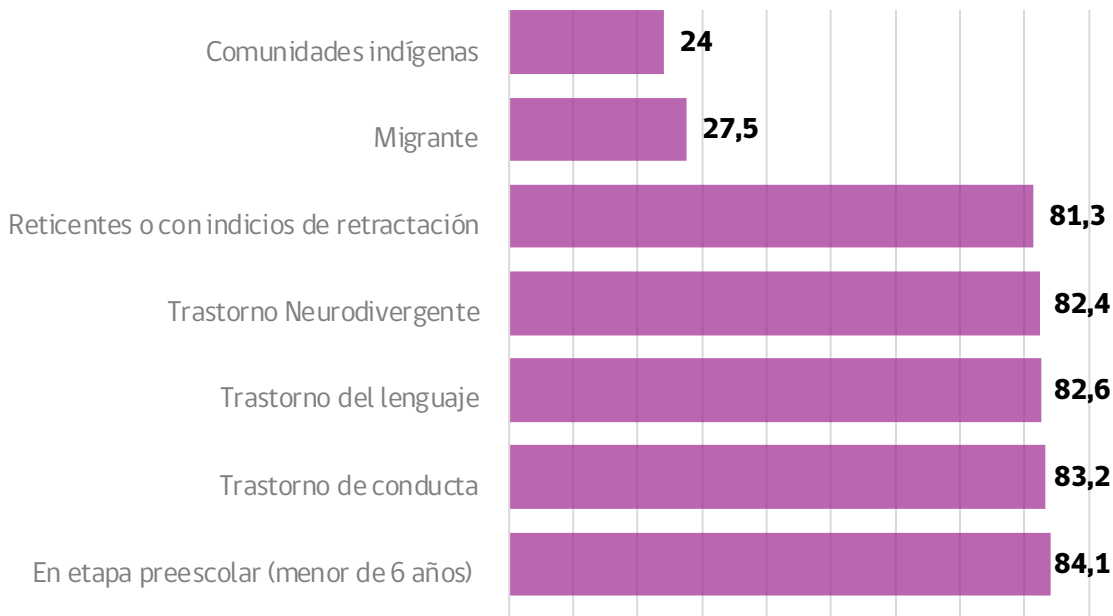
*Pero hay que seguir trabajando porque sabemos que no nos podemos de alguna manera arraigar netamente al protocolo, tenemos que realizar algunas flexibilizaciones, pero sí cumpliéndolo según su estandarización y según los marcos legales, etcétera, para que esto no sea viciado y sea considerado, no es cierto, en una prueba eventualmente si es que llegase a un juicio oral. (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública)*

Respecto a los casos de explotación sexual infantil, un consultado señala que cuesta que las niñas o adolescentes se sientan víctimas, por lo que muestran una alta reticencia a entregar información y adoptan una actitud hostil, donde la labor de la persona que efectúa la entrevista es generar confianza para que entreguen la información, lo cual ha resultado en forma positiva.

*Yo creo que de dificultad, más que dificultad, desde el ejemplo que me entretiene, son y dice relación con los casos de explotación sexual infantil, ya los ESNNA. En esos casos, bueno, cuesta mucho que una niña que ha sido objeto, sobre todo cuando están institucionalizadas, que la mayoría lo es, digamos, de residencia, normalmente no se sienten víctimas. Entonces no tenemos ese testimonio y cuando lo tenemos, la verdad es que hay cierta reticencia a entregar la información, porque no se sienten víctimas. Entonces adoptan una situación hostil, una actitud más bien hostil, que no quieren entregar la información, ya contestan de mala manera, pero ahí me parece que por lo menos lo que hemos hecho nosotros es generar confianza con el entrevistador y en ese sentido ha hecho un gran trabajo la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos. (Entrevista Fiscal)*

Más allá del nivel de complejidad declarado por las personas consultadas en las entrevistas y grupos focales, a nivel del resultado de la encuesta a entrevistadores/as se observa que, a excepción de los migrantes y los NNA de comunidades indígenas, quienes revisten bajos niveles de complejidad, el resto de las condiciones y diagnósticos implican un nivel de complejidad similar para los entrevistadores/as, los que supera el 80% de percepción de bastante y medianamente complejo (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 14. Nivel de complejidad percibido respecto a los distintos tipos de NNA (% Bastante y medianamente complejo).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Más allá del tipo de casos complejos recabados en la indagación y el nivel de complejidad observado por las y los entrevistadores encuestados, lo central es que las personas consultadas en las entrevistas y grupos focales perciben que han sido capaces de abordar estos casos sin grandes complicaciones, lo cual responde a las capacitaciones en las que han participado y al trabajo en equipo que realizan para prepararlos, como consultarse entre entrevistadores/as y compartir consejos y tips. Al respecto, señalan que logran enfrentar con éxito este tipo de casos, y coinciden en que ninguno no logró ser superado tomando su afrontamiento como un aprendizaje. Asimismo, un instructor califica como un desafiante preparar a los entrevistadores/as con un mayor nivel de especialización para entrevistas complejas.

*La verdad es que, como le comentaba al principio, sí en base a lo que se indica o comentan ellos, si bien es un desafío, lo han sabido abordar apropiadamente, se van consultando entre ellos, se van dando tips y la verdad es que ninguno me ha dicho que alguna de estas situaciones especiales lo ha superado, al contrario, sino que lo toman como un aprendizaje y se comentan entre los demás. De hecho, tenemos un grupo en el que cuando hay casos un poco más complejos se comentan cómo lo abordan para efectos de que otros, cuando les toque un caso similar, también sepan cómo abordarlo o al menos tengan esa experiencia que les puede ayudar también. (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

Por su parte, un consultado de un PMA de la Región Metropolitana plantea que para los casos de explotación sexual hay protocolos especiales desde las fiscalías con las que se da una estrecha coordinación, donde se ha tenido que sensibilizar y acompañar a los NNA. No obstante, no se mencionan otros protocolos en las indagaciones cualitativas.

*Acá en Santiago, muy cortito, contarles que respecto del caso ESNNA hay, digamos, protocolos especiales, específicos desde las fiscalías, donde por ejemplo en niños que están*

*en residencia, la Fiscalía de Oriente y la Occidente han hecho una distribución más o menos equitativa para tener equipos específicos para abordar las causas de ESNNA de jóvenes que están en residencia, y desde ahí se ha facilitado por supuesto la coordinación y nosotros estamos mucho más al tanto y coordinados con la Fiscalía como para saber cuándo es. En muchos casos nos ha tocado el poder sensibilizar también a los jóvenes y a los adultos de que es importante esa asistencia, que el joven así lo quiere, y muchas veces también nos dicen, ya, pero usted me acompaña y yo voy, porque mi mamá no creo que quiera acompañarme en caso de situaciones de abuso intrafamiliar. (Grupo Focal Redes PMA)*

Al respecto, otro consultado de un PMA reflexiona en torno a la normalización de los diagnósticos y plantea que quizás lo mejor es integrar, en los casos que se pueda, y no discriminar en términos de por ejemplo trato.

*Ahora, es un tema súper importante porque también hoy día escuchamos una, o hemos visto una normalización también tan grande de diagnóstico, en los que tampoco estábamos tan acostumbrados, y a veces uno no sabe si es tan positivo hacer algunas diferencias o no, en cuanto a trato. Entonces ahí hay que tener un límite súper claro de tratar de integrar, pero no discriminar en el fondo. Entonces, hay un límite que es bien complejo y que hay que tratar de atender, y creo que para nosotros también ha sido importante irnos capacitando y tratar de ir reconociendo y conociendo las distintas formas también. (Entrevista PMA)*

Sin embargo, varias voces plantean que la empatía, el cuidado por atender las necesidades que requieren los NNA en base a su condición y la recepción de la víctima desde un primer momento, son fundamentales para un adecuado abordaje de este tipo de casos.

*Y en el caso de las capacidades diferentes, la discapacidad, es algo con el que convivimos todos los días y que requieren necesariamente una buena mirada en realidad, una mirada que sea empática, una mirada que en realidad considere la necesidad especial y que esté asociada desde la primera apertura hasta el final, no solamente en la entrevista misma, sino que, en todos los procesos, en la forma de incluso de recepcionar, ¿cierto?, a la víctima, en la forma de alimentar a esa víctima. Hay niños, niñas y adolescentes que pudiesen incluso requerir una alimentación especial asociada a sus condiciones, entonces creo que es un tema muy importante considerar, no tiene que ver solamente con el espacio físico, sino que, con la recepción desde el primer momento, atendiendo estas consideraciones especiales. (Entrevista PMA)*

Por último, en las indagaciones cualitativas se relatan algunas estrategias que se han utilizado para abordar este tipo de casos, las que coinciden con lo recabado a partir del oficio de respuesta del Ministerio Público. Por ejemplo, un entrevistador relata que, en el caso de un niño con dificultades del lenguaje, utilizó dibujos en papel para poder obtener una declaración, demostrando con ello su orientación a obtener la información necesaria y la utilización de diversos mecanismos para obtenerla. Destaca la dificultad que implica dar una recomendación específica para abordar este tipo de casos, sino que se requiere una disposición a buscar creativamente soluciones.

*Entonces, claro, ahí la colega señalaba que tuvo que buscar las alternativas con las que tenía a mano, porque no tenía mayor información para poder sacar una declaración, para poder generar una declaración de parte del niño que lo pudiera entender. Entonces, ella*

*dibujó unos papeles, eso nos lo explicaba en una reunión que tuvimos. Entonces, claro, yo creo que eso sería como una de las experiencias de entrevistas difíciles. Pero aquí es súper complicado, claro, poder cómo evaluar o cómo generar alguna sugerencia para el entrevistador, porque tampoco los entrevistadores al momento tampoco tienen como las herramientas. (Entrevista URAVIT)*

### 3.3.13 Síntesis evaluativa entrevistas investigativas videograbadas

En las evaluaciones anteriores del Sistema de EIV (2023, 2022) se observaba ya que el sistema ha alcanzado un nivel de funcionamiento estable, con cumplimiento de los requerimientos previos en infraestructura, coordinación y equipamiento, y una adecuada ejecución de las entrevistas investigativas videograbadas. Las personas entrevistadoras destacaron que la EIV logró reducir significativamente la victimización secundaria y mejorar la experiencia de los NNA, quienes manifestaron sentirse escuchados y protegidos durante la diligencia. Además, se valoró el cambio cultural en las instituciones, donde progresivamente se ha ido instalando la práctica de no interrogar directamente a las y los NNA sobre los hechos, reconociendo la EIV como la instancia formal y única de relato, aunque no sea la única instancia donde estos deben participar, lo cual constituye una dificultad del sistema para un segmento relevante de operadores del sistema.

Se aprecia que existe una alta heterogeneidad regional respecto a los casos en los cuáles se decreta una EIV. Esto puede dar cuenta de una disparidad de criterios por parte de los fiscales, en la disponibilidad de recursos, o de los casos en sí mismos. Al respecto, se plantea que en muchas ocasiones se desiste porque efectivamente no se puede determinar la comisión de un delito, o cuando el agresor es un NN; algunos fiscales deciden impulsar la investigación igualmente, para poder contactar con la familia y recabar más antecedentes, aunque es un caso que seguramente no acarreará una condena.

Uno de los aspectos que suscita más debate es respecto a la estandarización de una edad mínima para realizar la EIV, que permita agilizar los procesos y la toma de decisiones, pero también que reduzca la presión sobre los Fiscales y otros intervinientes, por ejemplo, por parte de los adultos responsables de NNA -en especial, la madre. La edad del niño, niña o adolescente es importante no solo en relación con su dominio del lenguaje, sino también respecto a su comprensión del proceso. Por otra parte, se menciona que se podría avanzar en filtrar y desestimar algunas causas que están replicadas o son inviables (por ser el imputado menor de 14 años al momento de los hechos), para evitar el uso innecesario de recursos.

Respecto de la oportunidad de las entrevistas investigativas videograbadas se aprecian indicadores elevados (en torno a 80% de cumplimiento con los plazos), empero se observa una fuerte heterogeneidad regional, tanto en términos de la toma de decisión respecto de la EIV y los plazos de su aplicación. Lo anterior puede vincularse a la dotación y condiciones con que cuentan las instituciones implicadas, así como los criterios de los Fiscales, pero también se vinculan a la flagrancia del delito, distancia geográfica, la disponibilidad de la información y las condiciones del propio NNA para enfrentar la EIV. En general se subraya que se han ido agilizando estos procesos, particularmente reconociendo la labor de URAVIT en el mismo. Sin embargo, en los casos que se producen retrasos, asociados al proceso administrativo interno del Ministerio Público, éstos pueden ser prolongados y afectar al o la NNA, así como también el desarrollo del caso mismo (por retractación o contaminación del relato).

En cuanto a la Evaluación Previa, esta se realiza en la amplia mayoría de los casos donde se ha decretado la realización de una EIV (93,6%), pero existen algunas variaciones regionales. Respecto a la clasificación del NNA como disponible o no disponible (temporal o permanentemente), se aprecia que los esfuerzos institucionales permiten incrementar levemente la clasificación como disponibles para EIV (en torno al 4%). Para casos delicados donde los y las NNA se encuentran en residencias y posiblemente tienen problemas de drogas, los actores institucionales dan cuenta de haber internalizado los principios que inspiran la ley, respetando sus tiempos y decisiones.

La evaluación previa es considerada un proceso clave, pues permite tener un contacto directo con él o la NNA, así como también comprender sus circunstancias y disponibilidad. Sin embargo, se subraya que URAVIT cuenta con una dotación aún limitada para cumplir adecuadamente su función, y subsisten comentarios críticos respecto a que el contacto sea establecido mayoritariamente vía telefónica y a través de un adulto. Respecto a la pauta utilizada, se valora positivamente pero también se señala que podría contener información más detallada, que permita alimentar de mejor forma a las personas que efectuarán la entrevista (por ejemplo, la preferencia de género por parte del NNA) y también respecto de la presencia de trastornos psicológicos u otras situaciones importantes de conocer ex ante.

Respecto a la visión de los NNA, si bien algunos mencionaron haber sido debidamente informados respecto de la diligencia, en muchos casos se indica confusión respecto al procedimiento e incluso se señaló que se sintieron obligados a continuar con el mismo. En cuanto al rol de los curadores ad litem, aunque existe una evaluación relativamente positiva, se advierte en múltiples espacios de mejora en términos de comunicación y coordinación con los actores institucionales.

Respecto a la planificación de las Entrevistas Investigativas Videograbadas y la información disponible para dicho proceso, se advierte una discrepancia entre el levantamiento cuantitativo y el cualitativo, pues mientras el primero muestra indicadores muy positivos, el segundo da cuenta de diversas críticas. Así, en algunos casos se señala que la planificación de las entrevistas -que se considera muy valiosa- puede acabar siendo un proceso superficial, por escasez de tiempo, especialmente de parte de los fiscales. En otros casos, empero, se subrayó que toda EIV es debidamente preparada. Específicamente respecto a las duplas, aunque éstas son ampliamente valoradas en términos de preparación y aplicación de la EIV, en general se sostiene que son dificultadas por una escasez de profesionales.

Los casos de suspensión y reagendamiento de EIV son infrecuentes, pero diversos entrevistadores y entrevistadoras señalan haber afrontado tal situación, asociada principalmente a desborde emocional del NNA, a veces desencadenado por el propio desarrollo de la entrevista. En otros casos aislados, la suspensión se produjo por problemas técnicos.

En cuanto a las salas habilitadas para llevar a cabo la Entrevista Investigativa Videograbada, se destaca muy positivamente la disponibilidad, sin embargo se señala que ocasionalmente ésta puede verse limitada por factores contingentes, o es mucho más restringido en ciertas regiones y sectores aislados.

En el caso de los aspectos técnicos -planteados en la Ley 21.057 y su reglamento- también se advierte una evaluación positiva, pero no generalizada. Aunque algunos elementos son criticados por su falta de atractivo visual o comodidad, esto es defendido por algunas personas pues justamente se orienta a no generar distracciones al NNA. Precisamente en el caso de la consulta a NNA, aunque señalaron su conformidad con la infraestructura disponible, algunos plantearon cierta incomodidad respecto del espacio, en particular respecto de la disposición de las cámaras. Se hace alusión también a factores

de diseño arquitectónico, como que los baños quedaron muy alejados de la sala, o que ésta no está debidamente insonorizada. En relación con los equipos de audio y sonido las críticas son más claras, aludiendo a una serie de inconvenientes que afectan tanto el desarrollo de la EIV misma, como también su registro y posterior reproducción, afectando así el desarrollo del caso y potencialmente al NNA.

En cuanto a la accesibilidad a los registros, si bien la información cuantitativa da cuenta de valoraciones positivas, la información derivada del levantamiento cualitativo plantea dificultades, especialmente para los curadores ad litem y defensores penales públicos, que deben atravesar procesos engorrosos para su obtención, así como algunas dificultades respecto a la calidad del registro especialmente en relación al audio y el problema que implica analizar las expresiones verbales de los NNA en el contexto de la difuminación de sus rostros.

La gran mayoría de entrevistadores y entrevistadoras considera que cuenta con las competencias necesarias para desarrollar su función, mientras que se señala que no en todos los casos la postulación para ser entrevistador/a fue voluntaria, respondiendo por tanto a requerimientos institucionales y/o territoriales. Y en este sentido, se subraya que es fundamental que los involucrados tengan plena conciencia y motivación respecto de lo que conlleva el rol, y que cuenten además con habilidades blandas para desempeñarlo adecuadamente. Además, se enfatiza en que las personas que efectúan entrevistas estén mejor preparadas respecto a los elementos claves a recopilar como antecedentes para la causa, al tiempo que se respetan los principios que inspiran la Ley 21.057.

Particularmente en el Ministerio Público -la entidad que precisamente cuenta con cerca de la mitad de las personas entrevistadoras del país (46,1%) - se señala que existe una alta sobrecarga y déficit estructural de dotación para atender todas las tareas. Adicionalmente, las rotaciones frecuentes en el personal de las instituciones implicadas, particularmente las policías, es un factor que sigue tensionando temporalmente el sistema en algunas regiones.

Por otra parte, un elevado número de entrevistadores y entrevistadoras señala haber enfrentado casos complejos con niños, niñas o adolescentes con distintas características o condiciones, siendo los de mayor dificultad aquellos en edad preescolar, o quienes presentan distintos tipos de trastorno. Por el contrario, la interacción con NNA migrantes o con ascendencia indígena presentó una menor complejidad. En el levantamiento cualitativo se destacan la creatividad y las distintas adaptaciones efectuadas por los entrevistadores/as para poder llevar a cabo de forma eficiente y efectiva la EIV, para lo cual también suelen apoyarse y aconsejarse colectivamente.

A modo de síntesis global, puede apreciarse que las valoraciones del conjunto de los actores involucrados en la realización de las Entrevistas Investigativas Videograbadas (NNA incluidos/as) es muy positiva, particularmente en cuanto su puesta en práctica como forma de reducir y evitar la victimización secundaria. Así, en términos protocolares y de aplicación de la entrevista, se destaca su enfoque no directivo y la construcción de un rapport con el NNA, aunque algunas voces críticas señalan que esta fase es muy larga y cansa el niño, niña o adolescente. Y aunque globalmente se destaca su capacidad para generar antecedentes de utilidad a la causa, en algunos casos se menciona que se pierden detalles específicos y necesarios. No obstante, se subraya que muchos de estos elementos han sido subsanados con el paso del tiempo. Como nudos críticos a ser debidamente abordados se encuentra la calidad de los equipos empleados para efectuar y registrar la EIV, así como también problemas en la dotación de entrevistadores y entrevistadoras, de modo de evitar sobrecarga y otras circunstancias que pudieran afectar el funcionamiento global del sistema implementado por la Ley 21.057.



## 3.4 Proceso de Intermediación de la Declaración Judicial

### 3.4.1 Evaluación general del proceso

#### Información de carácter institucional

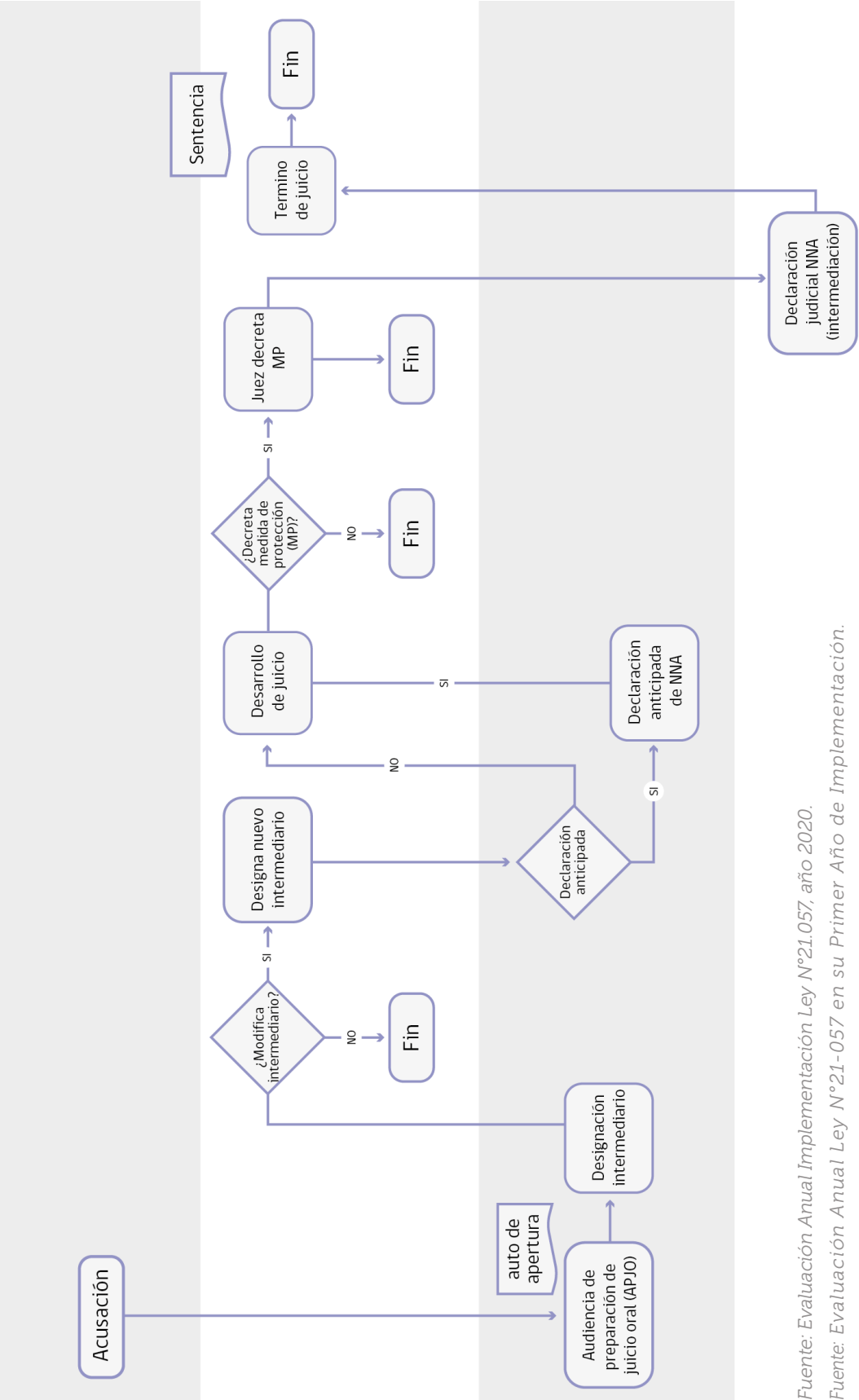
La Ley 21.057 busca a través de la intermediación de la declaración judicial del NNA prevenir la victimización secundaria que puedan enfrentar en su tránsito por el sistema de justicia penal, ya sea en su calidad de víctimas o testigo de algún delito contenido en el catálogo de la Ley. De acuerdo con lo señalado en la Evaluación Anual 2023, el desafío central de este mecanismo es su compatibilidad con la finalidad del proceso penal de asegurar un justo y racional procedimiento a través de la contradictoriedad y la publicidad.

El proceso se inicia con la acusación que realiza el Ministerio Público, luego de la cual se desarrolla la audiencia de preparación del juicio oral en el tribunal de garantía respectivo. En esta ocasión se designan a las personas intermediarias, las que pueden o no ser modificadas por el juez o jueza del Tribunal Oral en lo Penal. Cabe señalar que durante la etapa de investigación y previo a la acusación del Ministerio Público, puede ser posible haber realizado una declaración anticipada del NNA. Si no, esta intermediación se desarrollará durante el juicio a través de una declaración en sala especial contigua a la sala de la audiencia, siendo el NNA acompañado por un juez o funcionario especialmente capacitado para cumplir el rol de intermediario. La o el intermediario traspasa las preguntas que dirigen los intervinientes a través del juez o jueza presidente o del juez o jueza de garantía, durante el juicio oral o prueba anticipada, según corresponda. Dentro de las funciones del intermediario o intermediaria se encuentran:

- » Transmitir y/o adecuar las preguntas que reciba por intermedio del juez o jueza presidente o de garantía al NNA, de acuerdo a los lineamientos técnicos en la materia.
- » Verificar la disponibilidad física y emocional del NNA para prestar declaración judicial.

Durante todo el desarrollo de esta etapa del juicio oral, tanto el tribunal como la o el intermediario y los intervinientes, en cada una de sus actuaciones, estarán sometidos a los principios que establece el artículo 3 de la Ley 21.057, especialmente en resguardar el interés superior del NNA, de su dignidad y la prevención de la victimización secundaria. El proceso posterior a la intermediación continúa con el desarrollo del juicio, y hasta el término del juicio oral con la respectiva sentencia del caso. A continuación, se entrega un flujograma del proceso de la intermediación de la declaración judicial del NNA.

Figura 3. Flujoograma proceso de intermediación de la declaración judicial



Fuente: Evaluación Anual Implementación Ley N°21.057, año 2020.

Fuente: Evaluación Anual Ley N°21-057 en su Primer Año de Implementación.

Las siguientes dos tablas informan sobre el número de causas en cuyo auto de apertura de juicio oral, se citó a prestar declaración judicial a un niño, niña o adolescente víctima o testigo de alguno de los delitos del catálogo de la Ley 21.057. Respecto a los datos, el oficio del Poder Judicial señala que “los autos de apertura son actas que resumen lo realizado en audiencias de preparación de juicio oral, y dada su naturaleza, tienen estructuras complejas y casuísticas, que además no quedan especialmente registradas en el sistema SIAG de una manera que permita obtener su reportería en el marco de la Ley”.

El Poder Judicial en su oficio de respuesta señala que en el año 2024 se realizaron un total de 1.173 citaciones a declarar de NNA en el contexto de la ley, de los cuales 58,6% correspondieron a testigos y 41,4% a víctimas.

**Tabla 33. Número de citaciones a declarar de NNA en contexto de la Ley 21.057 según su calidad de víctima o testigo.**

|          | Número de citaciones | Porcentaje |
|----------|----------------------|------------|
| Víctimas | 486                  | 41,4       |
| Testigos | 687                  | 58,6       |
| Total    | 1173                 | 100,0      |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Poder Judicial 2024.

La Metropolitana es la región que concentra el mayor número de citaciones, seguida por Valparaíso, La Araucanía, O’Higgins y Maule.

**Tabla 34. Número de citaciones a declarar de NNA en contexto de la ley 21.057 según su calidad de víctima o testigo y región, número y porcentaje.**

| Región             | Víctimas | Testigos | Total | %    |
|--------------------|----------|----------|-------|------|
| Arica y Parinacota | 2        | 55       | 57    | 4,9  |
| Tarapacá           | 1        | 13       | 14    | 1,2  |
| Antofagasta        | 11       | 42       | 53    | 4,5  |
| Atacama            | 24       | 20       | 44    | 3,8  |
| Coquimbo           | 3        | 48       | 51    | 4,3  |
| Valparaíso         | 74       | 41       | 115   | 9,8  |
| Metropolitana      | 102      | 213      | 315   | 26,9 |
| O’Higgins          | 58       | 43       | 101   | 8,6  |

| Región       | Víctimas   | Testigos   | Total       | %            |
|--------------|------------|------------|-------------|--------------|
| Maule        | 40         | 43         | 83          | 7,1          |
| Ñuble        | 3          | 41         | 44          | 3,8          |
| Biobío       | 6          | 28         | 34          | 2,9          |
| La Araucanía | 84         | 23         | 107         | 9,1          |
| Los Ríos     | 49         | 13         | 62          | 5,3          |
| Los Lagos    | 12         | 35         | 47          | 4,0          |
| Aysén        | 7          | 8          | 15          | 1,3          |
| Magallanes   | 10         | 21         | 31          | 2,6          |
| <b>Total</b> | <b>486</b> | <b>687</b> | <b>1173</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Poder Judicial 2024.

Por su parte, a partir de la base de datos del Poder Judicial se establece que en el 2024 se realizaron 775 intermediaciones de declaraciones judiciales de NNA víctimas de delitos contemplados en el catálogo de la Ley 21.057, de las cuales un 59,2% correspondió a testigos y un 40,8% a víctimas.

**Tabla 35. Número de declaraciones de NNA en contexto de la ley 21.057 según su calidad de víctima o testigo, número y porcentaje.**

| Tipo         | Número de declaraciones | Porcentaje   |
|--------------|-------------------------|--------------|
| Victimas     | 316                     | 40,8         |
| Testigos     | 459                     | 59,2         |
| <b>Total</b> | <b>775</b>              | <b>100,0</b> |

Fuente: Base de Datos de Intermediaciones del Poder Judicial 2024.

Las regiones donde se concentra el mayor número de declaraciones judiciales de NNA en el contexto de la Ley 21.057 son la Región Metropolitana (25,8%), Valparaíso (9,8%), O'Higgins (9%) y La Araucanía (8,8%).

**Tabla 36. Declaraciones de NNA en contexto de la ley 21.057 según su calidad de víctima o testigo y región, número y porcentaje.**

| Región             | Victimas   | Testigos   | Total      | Porcentaje columna |
|--------------------|------------|------------|------------|--------------------|
| Arica y Parinacota | 2          | 36         | 38         | 4,9                |
| Tarapacá           | 1          | 11         | 12         | 1,5                |
| Antofagasta        | 9          | 35         | 44         | 5,7                |
| Atacama            | 5          | 16         | 21         | 2,7                |
| Coquimbo           | 1          | 35         | 36         | 4,6                |
| Valparaíso         | 47         | 29         | 76         | 9,8                |
| Metropolitana      | 70         | 130        | 200        | 25,8               |
| O'Higgins          | 42         | 28         | 70         | 9,0                |
| Maule              | 15         | 24         | 39         | 5,0                |
| Ñuble              | 3          | 28         | 31         | 4,0                |
| Biobío             | 4          | 20         | 24         | 3,1                |
| La Araucanía       | 56         | 12         | 68         | 8,8                |
| Los Ríos           | 36         | 11         | 47         | 6,1                |
| Los Lagos          | 12         | 19         | 31         | 4,0                |
| Aysén              | 6          | 8          | 14         | 1,8                |
| Magallanes         | 7          | 17         | 24         | 3,1                |
| <b>Total</b>       | <b>316</b> | <b>459</b> | <b>775</b> | <b>100,0</b>       |

Fuente: Base de Datos de Intermediaciones del Poder Judicial 2024.

Según el Poder Judicial, 65 adolescentes declararon sin la intervención de un entrevistador, acogiéndose al artículo 14 de la Ley 21.057<sup>21</sup>. De ellos, 21 casos (32,3%) correspondieron a víctimas y 44 (67,7%) a testigos.

21 Declaración voluntaria en juicio de los adolescentes. No obstante lo indicado en el artículo anterior, los adolescentes, cuando así lo manifestaren libre y voluntariamente, podrán declarar en el juicio sin la intervención de entrevistador. El tribunal, previo a autorizar dicha solicitud, deberá velar por que el adolescente se encuentre disponible y en condiciones físicas y psíquicas para participar en ella. En tal caso, el adolescente prestará declaración en una sala distinta de aquella en que se encuentren los demás intervinientes, especialmente acondicionada para ello y que cuente con un sistema interconectado de comunicación que permita que el juez lo interroge presencialmente en dicha sala, debiendo los demás intervinientes dirigir las preguntas por su intermedio.

Por su parte, el tiempo promedio de la intermediación de la declaración judicial es a nivel nacional de 45 minutos, el cual presenta variaciones importantes entre regiones que van desde los 30 minutos promedio en la región de La Araucanía hasta 75 minutos promedio en la región de Aysén.

**Tabla 37. Tiempo promedio de duración de la intermediación de la declaración judicial de NNA, por región, durante el año 2024.**

| Región            | Tiempo promedio en minutos |
|-------------------|----------------------------|
| Arica             | 53                         |
| Antofagasta       | 41                         |
| Atacama           | 50                         |
| Coquimbo          | 54                         |
| Valparaíso        | 43                         |
| Metropolitana     | 41                         |
| O'Higgins         | 35                         |
| Maule             | 45                         |
| Ñuble             | 42                         |
| Biobío            | 42                         |
| La Araucanía      | 30                         |
| Los Ríos          | 34                         |
| Los Lagos         | 46                         |
| Aysén             | 75                         |
| Magallanes        | 39                         |
| Promedio Nacional | 45                         |

Fuente: oficio de respuesta del Poder Judicial 2024.

Asimismo, el Poder Judicial en su oficio de respuesta reporta un total de 363 solicitudes de acceso a declaraciones judiciales videograbadas, donde 319 corresponden a las instructoras de la Academia Judicial para efectos de la retroalimentación experta enmarcada en el Programa de Formación Continua de los jueces acreditados, 23 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y 21 de Carabineros de Chile.



**Hitos vinculados a las etapas del proceso penal.**

Respecto al número de formalizaciones, decisiones de no perseverar, sentencias de sobreseimiento y salidas alternativas, en los registros del Poder Judicial figuran formalizaciones en 13.383 causas, señalando que en las bases del Poder Judicial la información no está desagregado respecto de quien presentó la acusación: Ministerio Público, querellante particular, o si hubo adhesión. Además, el Poder Judicial en su oficio de respuesta señala que en el 2024 hubo 3.171 causas en que se comunicó la decisión de no perseverar en la investigación, en 2.667 causas se dictó una sentencia de sobreseimiento y en 1.332 se aplicó alguna salida alternativa, a nivel nacional.

**Tabla 38. Número de formalizaciones, decisiones de no perseverar, sentencias de sobreseimiento y salidas alternativas según región.**

| Regiones           | Formalizaciones | No perseverar | sobreseimiento | Salida alternativa |
|--------------------|-----------------|---------------|----------------|--------------------|
| Arica y Parinacota | 350             | 78            | 47             | 17                 |
| Tarapacá           | 376             | 98            | 22             | 12                 |
| Antofagasta        | 563             | 98            | 63             | 26                 |
| Atacama            | 337             | 107           | 35             | 42                 |
| Coquimbo           | 538             | 97            | 60             | 19                 |
| Valparaíso         | 1441            | 307           | 375            | 106                |
| Metropolitana      | 4.482           | 1.234         | 805            | 465                |
| O’ Higgins         | 180             | 28            | 21             | 11                 |
| Maule              | 877             | 189           | 198            | 75                 |
| Ñuble              | 399             | 168           | 145            | 74                 |
| Biobío             | 834             | 161           | 179            | 73                 |
| La Araucanía       | 1.105           | 204           | 177            | 100                |
| Los Ríos           | 535             | 141           | 90             | 65                 |
| Los Lagos          | 1.012           | 186           | 364            | 226                |
| Aysén              | 195             | 52            | 66             | 9                  |
| Magallanes         | 159             | 23            | 20             | 12                 |
| Total              | 13.383          | 3.171         | 2.667          | 1.332              |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Poder Judicial 2024.

Asimismo, en el 2024 según lo informado por el Poder Judicial en su oficio de respuesta hubo 599 sentencias condenatorias, 1.425 condenatorias y 990 recursos de nulidad en contra de sentencias en causas por delitos del art. 1º de la ley.

**Tabla 39. Número de condenas absolutorias, condenatorias y recursos de nulidad según región.**

| Jurisdicción | Absolutoria | Condenatoria | Recursos de nulidad |
|--------------|-------------|--------------|---------------------|
| Arica        | 27          | 63           | 52                  |
| Iquique      | 9           | 53           | 37                  |
| Antofagasta  | 32          | 86           | 37                  |
| Copiapó      | 9           | 38           | 34                  |
| La Serena    | 15          | 65           | 43                  |
| Valparaíso   | 50          | 109          | 73                  |
| Santiago     | 153         | 233          | 206                 |
| San Miguel   | 55          | 97           | 73                  |
| Rancagua     | 67          | 136          | 98                  |
| Talca        | 34          | 117          | 77                  |
| Chillán      | 46          | 53           | 54                  |
| Concepción   | 6           | 39           | 20                  |
| Temuco       | 28          | 140          | 77                  |
| Valdivia     | 29          | 63           | 41                  |
| Puerto Montt | 28          | 64           | 38                  |
| Coyhaique    | 4           | 37           | 20                  |
| Punta Arenas | 7           | 32           | 10                  |
| Total        | 599         | 1.425        | 990                 |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Poder Judicial 2024.

Asimismo, el Ministerio Público en su oficio de respuesta asociado a la implementación de la Ley 21.057 en el año 2024, entrega información respecto de las decisiones de término adoptadas respecto de investigaciones asociadas, las que se concentran fuertemente en archivos provisionales con un 55,8% de las investigaciones iniciadas por catálogo de delitos, 24,6% de agrupación a otra causa, 6,5% de incompetencia de tribunal y 6,1% de facultad de no inicio de la investigación. El resto de las decisiones de término adoptadas presenta menores porcentajes asociados.

Tabla 40. Decisiones de término adoptadas respecto de investigaciones iniciadas por delitos del catálogo de la ley, por regiones, durante el año 2024.

| Decisión de Término                      | Número | Porcentaje |
|------------------------------------------|--------|------------|
| Archivo provisional                      | 8.672  | 55,8       |
| Agrupación a otra causa                  | 3.828  | 24,6       |
| Incompetencia tribunal                   | 1.004  | 6,5        |
| Facultad de no inicio investigación      | 953    | 6,1        |
| Anulación administrativa                 | 339    | 2,2        |
| Sobreseimiento Definitivo art. 250 CPP   | 246    | 1,6        |
| Decisión de no perseverar                | 184    | 1,2        |
| Sentencia definitiva Condenatoria        | 86     | 0,6        |
| Suspensión condicional del procedimiento | 46     | 0,3        |
| Suspensión procedimiento art. 458 CPP    | 24     | 0,2        |
| Incompetencia temporal (sistema antiguo) | 36     | 0,2        |
| Sobreseimiento Temporal                  | 12     | 0,1        |
| Principio de oportunidad                 | 8      | 0,1        |
| Sentencia definitiva absolutoria         | 4      | 0          |
| Sentencia en procedimiento Monitorio     | 1      | 0          |
| Sobreseimiento Definitivo art. 240 CPP   | 1      | 0          |
| Otras causales de término                | 2      | 0          |
| No se indica causal (*)                  | 98     | 0,6        |
| Total                                    | 15.544 | 100        |

Fuente: oficio de respuesta Ministerio Público 2024.

(\*) Corresponde a aquellos casos en los que se terminó una causa en sistema sin indicar el motivo.

## Consulta a niños, niñas y adolescentes

Considerando que la mayoría de las y los NNA que participaron en la consulta no llegaron a la etapa de intermediación en la declaración judicial, “se cuenta con 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” (UC, 2025), y se valora la sala para la realización de la intermediación.

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

Uno de los puntos señalados en el protocolo i) es el resguardo de los niños, niñas y adolescentes que participan en las distintas etapas del juicio, “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” (UC, 2025), siendo este uno de los aspectos más valorados por los NNA entrevistados, es el hecho de que están en una sala diferente al victimario, sintiéndose protegidos y tomados en cuenta.

*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).*

En general los NNA señalaron que el proceso de la declaración judicial vía intermediación no hubo dificultades, aunque momentos que se sintieron incómodos por tener que relatar la situación que fueron víctimas, y no relacionado con otros aspectos:

*[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)*

## Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores

La evaluación que las personas consultadas hacen respecto al proceso de intermediación de la declaración judicial de NNA víctimas de delitos es consensuada y transversalmente positiva. Se señala que su diseño y ejecución cumplen e incluso sobrepasan los estándares que la norma establece. En dicho contexto, se observa como favorable el hecho de que la declaración no sea directa con el defensor, de que el intermediario sirva de puente entre las preguntas que se realizan en el tribunal y las que se les hace al NNA y que la diligencia se realice en una sala especial con un intermediario. Al respecto, la encuesta a entrevistadores e intermediarios confirma el cumplimiento de este principio en la medida que pocas personas observan el ingreso de personas no autorizadas a la sala especial. El 97,3% señala que esta situación ha ocurrido nunca o casi nunca.

*Me parece que se implementó de buena manera la sala separada, que se ha entrevistado por un profesional que maneje los tópicos necesarios. Mi experiencia de eso ha sido bastante positiva y también me parece que eso permite obtener, desde un punto de vista técnico, un relato más, digamos, objetivo y tranquilo del niño y niña y adolescente,*

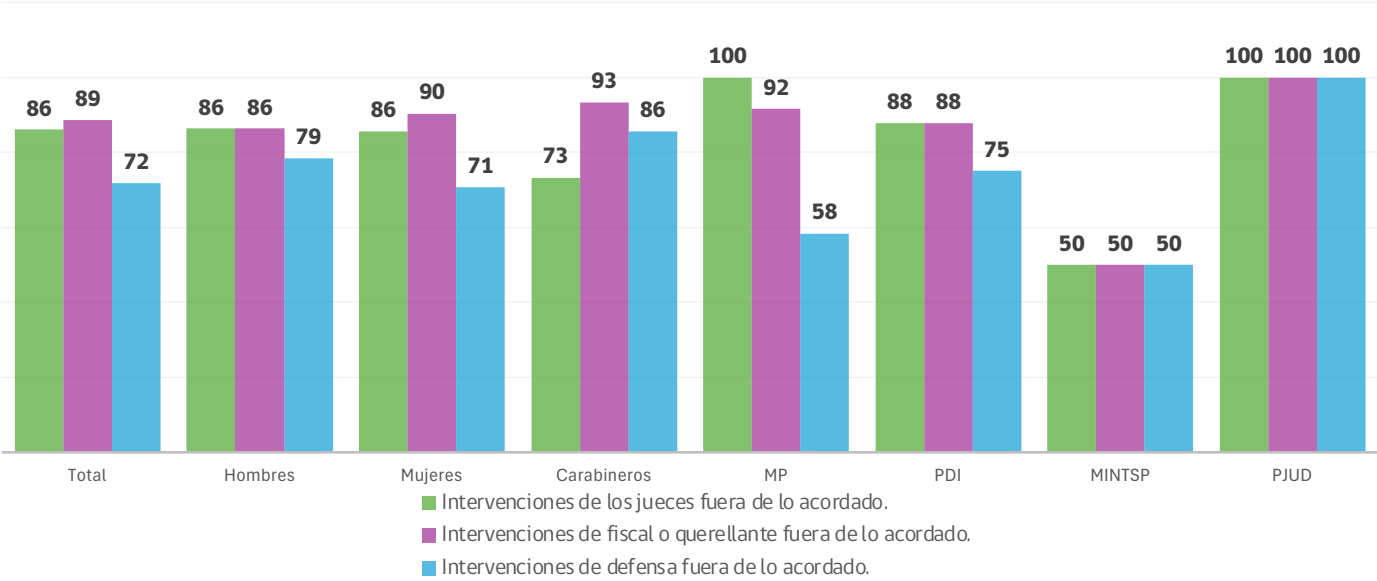
*porque no se encuentra precisamente expuesto a siete, ocho adultos, sino que se encuentra en una sala distinta, acomodada a sus necesidades, en un ambiente más cómodo (...) me parece que también las preguntas pasan al juez que está en la audiencia, versus el juez que está realizando la declaración judicial. Es muy provechoso porque una pregunta que puede sonar muy técnica, la persona puede transformar en una pregunta mucho más aterrizada y entendible para NNA. Y eso también evita que las declaraciones duren más de lo necesario, desde el punto de vista de no sobreexponer al NNA. (Entrevista DPP)*

En este marco, se plantea que el desempeño demostrado por las y los intermediarios, jueces, intervinientes y profesionales de apoyo se da en el marco del respeto y resguardo de los derechos de los NNA.

*Bueno, en ese ámbito, también, y en lo que me toca conocer directamente, se han cumplido con su contenido, en el caso que puedo apreciar en juicios orales, el hecho de la anonimato de su identidad, el tema también con el acceso de personas ajenas a los operadores o intervinientes en juicio, se declara sin presencia de público ya sus testimonios, también el tema de sus reproducciones a través de medios de comunicación, redes sociales, en general, resguardando siempre la privacidad del niño o del adolescente o de la niña en torno a sus declaraciones en sede judicial. Eso, por lo menos, en el ámbito del tribunal oral en lo penal. Bueno, y se me olvidaba el tema de la presencia del acusado. Bueno, la declaración mediante esta sala especial ya de entrevista judicial evita este contacto y no hay posibilidad de que la presunta víctima o testigo tome contacto ni siquiera a través de pantalla con el acusado. (Entrevista TOP)*

Coherentemente, a partir de los datos de la encuesta a entrevistadores/as se observa que es muy poco frecuente la intervención fuera de lo acordado previamente, por parte de los diferentes actores analizados. Así, a nivel global el 86% de los jueces, el 88,7% de los fiscales o querellantes y el 71,8% de las defensas nunca o casi nunca realizan intervenciones fuera de lo acordado, según las respuestas de las personas intermediarias a la encuesta, apegándose a los protocolos establecidos. Respecto a la intervención de los jueces fuera de lo acordado, esta es menor en el Ministerio Público y en la Policía de Investigaciones de Chile y mayor en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en Carabineros de Chile, no observando diferencias según género. Respecto a intervenciones fuera de lo acordado por parte de fiscales o querellantes, ésta es mayor en las personas encuestadas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que en las otras instituciones consultadas. Respecto a la intervención de las defensas fuera de lo acordado, esta situación es más reportada por parte de las mujeres y por las y los encuestados del Ministerio Público y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 15. Porcentaje de nunca o casi nunca respecto de intervenciones fuera de lo acordado respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA de jueces, fiscales o querellantes, y defensas según género intermediario e institución (% nunca o casi nunca).**



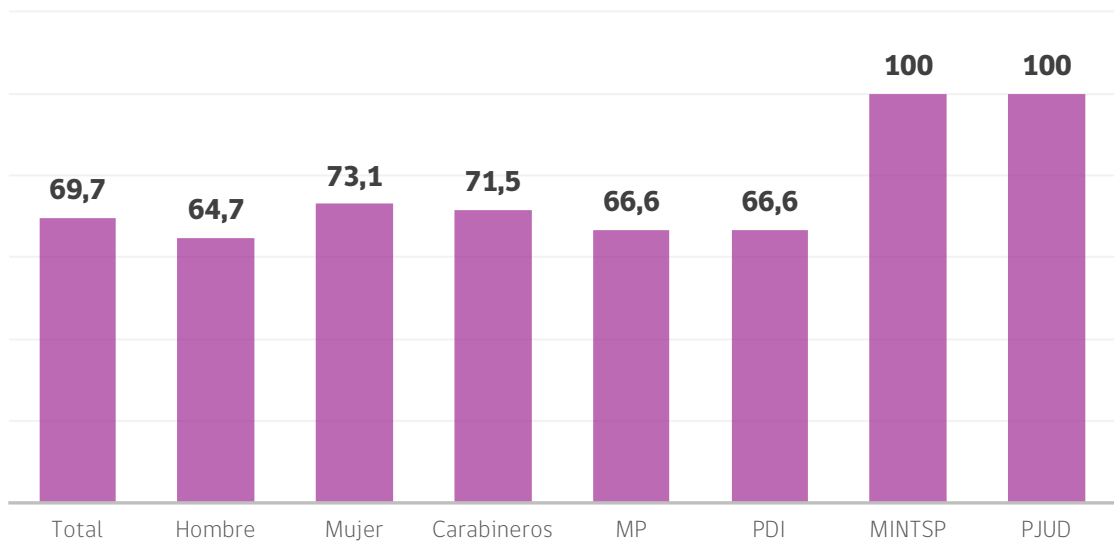
Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Las personas consultadas señalan como fortaleza del proceso de intermediación el nivel de coordinación que se alcanza para que el NNA realice la declaración judicial con la menor afectación posible, lo que implica traslados, alimentación, proceso de acogida del NNA en el tribunal, la información que se le da al NNA respecto de su voluntariedad, el proceso que enfrenta y los actores que participan, entre otras.

*En la declaración judicial, es una fortaleza es que siempre está muy bien coordinada, en el sentido de cuando ingresa el NNA, que no se tope con el imputado o acusado, que hay un familiar esperando, si se requiere traslado o no, eso yo creo que existe una buena coordinación. (Entrevista PMA)*

Respecto a un ámbito de la coordinación que es a la oportunidad de la notificación para asistir a la audiencia del juicio oral, el 69,7% de los intermediarios/as encuestados/as afirma que se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio, mientras que el 22,5% señala que esto ha pasado nunca o casi nunca, siendo mejor la evaluación de la oportunidad de la notificación entre las mujeres y las personas consultadas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 16. En su rol como entrevistador y/o intermediario, ¿Con qué frecuencia se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio?**



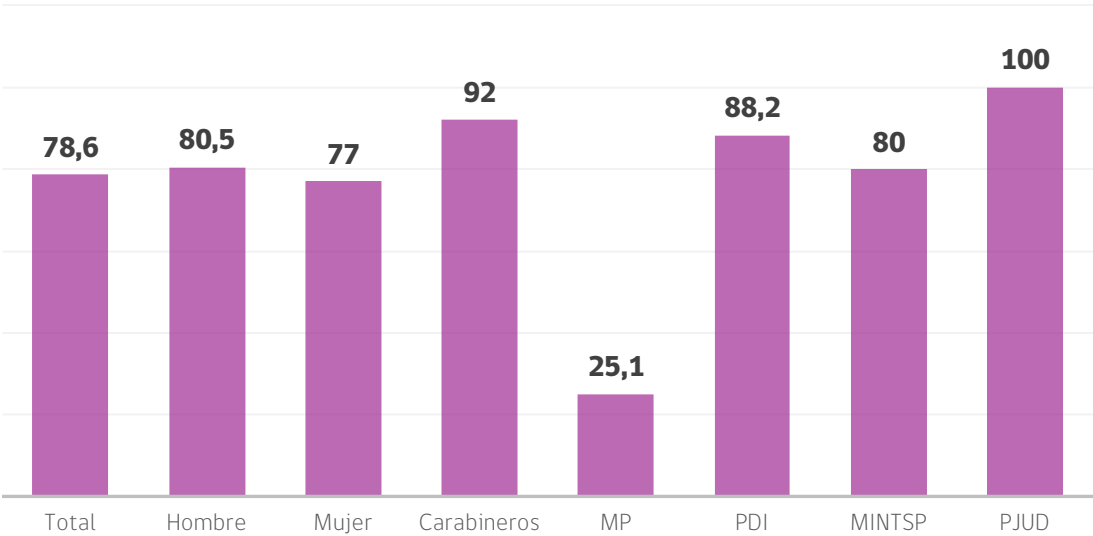
Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

A nivel de desempeño de los intermediarios, las valoraciones son muy positivas entre las personas consultadas quienes señalan que el intermediario, en este caso una jueza, realiza preguntas relevantes y aplica bien la pauta.

*Son un número importante las causas que se elevan a juicio y al menos el conocimiento que tengo es que quien intermedia en el caso que es jueza, muy buenos comentarios. La calidad yo creo que también ha asociado a su experiencia, pero sí. (Entrevista Tribunal de Garantía)*

Entre las personas consultadas que han realizado alguna intermediación, el 78,6% está de acuerdo con la afirmación “los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la declaración judicial”, evaluación que disminuye fuertemente en el Ministerio Público con el 25,1% de las personas consultadas y aumenta en la Policía de Investigaciones con el 88,2% de los casos. No se observan diferencias significativas según género (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 17. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

A nivel del desempeño de los intervinientes, se señala que son adecuados respecto de la forma de enfrentar la declaración, en la medida que evitan caer en acciones coactivas o que generen sufrimiento o afectación en los NNA, siendo las preguntas complejas o engañosas las que persisten aunque son poco habituales.

*En la etapa previa les señalo que voy a levantar eventualmente causales (...) les señalo a qué se refiere cada una de ellas. A estas alturas ya la conocen todos. (...) Que se hayan hecho muy pocas veces demuestra de que los operadores se han tomado en serio esta forma de enfrentar la entrevista. Son muy adecuados, se evita caer en actividades coactivas o que generen sufrimiento grave o afectación. A lo más podría haber una pregunta por ahí compleja, quizás engañosa, pero eso es parte habitual del debate. La de la causal 3 que por el estado físico emocional está impedido de seguir prestando declaración. (Entrevista TOP)*

Respecto a los defensores se plantean visiones contrapuestas. Mientras que un consultado de un TOP plantea que están capacitados y preparados para enfrentar los juicios asociados a la Ley 21.057 y que se han adecuado a la nueva forma de tomar una declaración judicial, calificándolo un magistrado como cautos. Otro magistrado, por el contrario, señala que los defensores penales públicos tienen un total desconocimiento de la normativa, Más allá de estas diversas valoraciones, ambos magistrados coinciden que es peor aún con los defensores privados.

*No hemos tenido mayores interacciones, pero yo sigo advirtiendo que aún en el debate en general, particularmente en la audiencia de preparación de juicio oral de estos delitos, se sigue evidenciando total desconocimiento y aún a nivel de defensoría penal. ¿Y defensoría privada? eso es peor, muchos optan por guardar silencio, lo que me parece que es más prudente que hacer alegaciones, pero en general, sí yo creo que aún hay mucho desconocimiento, al menos a nivel de garantía, a nivel de oral desconozco, pero uno presume que la situación es igual. (Entrevista Tribunal de Garantía)*

Bajo esta tesitura, uno de los defensores consultado señaló que fue tan abrupto el cambio que implica el Sistema de EIV que en un principio como defensor penal público sentía temor respecto de las preguntas que se podían o no realizar, con las causales de objeción, lo cual generó incomodidad o la inhibición de hacer preguntas. No obstante, destaca que eso fue superado con la práctica y ahora se sienten capaces de hacer preguntas directas y abordar adecuadamente la situación.

*Bueno, lo que pasa es que acá como digo estaba todo incipiente en un principio por lo tanto sentía en un principio un temor mucho del tipo de preguntas que se pueden hacer, obviamente que el enfoque de la defensa es distinto a un enfoque de un intermediario o también un enfoque que pueda realizar en una entrevista investigativa. Entonces este traspaso de preguntas con las causales también de objeción, de preguntas que no se pueden hacer en un principio generaba cierta incomodidad y también generaba un poco esto de no preguntar nada o preguntar cosas, pero eso ya con el paso del tiempo ya se empezó a practicar un poco más esto y ya se empezó como a abrir un poco más la puerta para hacer preguntas que se entendieran, pero si obviamente preguntas que son directas. (Entrevista DPP)*

No obstante, hay algunos consultados que apuntan a algunas situaciones particulares que afectan los resultados del proceso, los cuales constituyen ámbitos de mejora. Así, se señala que los casos de abuso sexual al ser tan difícil de acreditar, se alargan la duración de los juicios y por tanto del proceso de resignificación de las víctimas.

*En la mayoría de los casos que vemos nosotros asociados a abusos sexuales, los abusos sexuales son muy difíciles de acreditar, la recopilación de pruebas es compleja, en el fondo requiere quizás una mejor preparación tampoco para llevar también a juicio el caso y eso dilata. Entonces la verdad creo que nos seguimos encontrando con ese tipo de topes. (...) Creo que si tenemos un buen apoyo, un buen acompañamiento, buenas redes para esa víctima y eso fundamenta, es un buen sustento para llevar adelante todas las etapas y poder contar con el juicio lo antes posible, claro que vamos a poder lograr que ella también pase por su proceso de resignificación antes. (Entrevista PMA)*

Asimismo, se plantea que hay una alta incidencia de abusos sexuales en las zonas rurales, lo que implica que los NNA tengan que trasladarse desde sus localidades, teniendo que madrugar o alojar en un lugar cercano el día anterior, lo que genera una alta carga emocional adicional para los NNA y sus familias.

*Hay mucho abuso que se produce también en zonas rurales. Entonces pensemos que el juicio parte a las 9, muchas veces vienen desde regiones que demandan levantarse a las 6 de la mañana, o desde el día anterior que se vienen a alojar acá. Entonces eso por supuesto que genera una mayor carga emocional para luego volver. Y como usted bien dice, es también la familia la que se ve afectada. (Entrevista TOP)*

Respecto a la **preparación de la intermediación de la declaración judicial**, se señala que ésta se rige por el protocolo y considera las condiciones y necesidades de las y los NNA, y de acuerdo con su edad si el adolescente decide realizar una declaración, si prefiere hacerlo por medio del mismo tribunal o a través de una intermediación. Cabe recordar que, según el oficio de respuesta del Poder Judicial, en el año 2024, 65 adolescentes declararon sin la intervención de un entrevistador, acogiéndose al artículo 14 de la Ley 21.057.

*Bueno, como digo la parte previa de la intermediación en el juicio oral se componen de lo mismo que señala el protocolo o sea, el tema de las condiciones, si se señaló en la mañana o no elementos visuales, elementos auditivos, perdón, elementos ya sea si necesitan algún tipo de objeto, si se exigieron algún tipo de imagen de video, algún problema psicológico o algún tema ahí como que sea relevancia. Y después ya dependiendo de la edad, si es que decide tomar declaración, ya sea por medio del mismo tribunal o por medio intermediario y después la fase ya como de juicio perdón, la declaración donde viene también con una fase previa y después cuál es el interrogatorio y la fase cierre también y eso podría decir con respecto a aquello. (Entrevista DPP)*

En este proceso de preparación, según una voz de una URAVIT le entrega al intermediario la mayor cantidad de información para que éste prepare la declaración judicial al saber con qué se va a enfrentar, cuáles son las características del NNA e incluso se le complementa la información durante el mismo día de la intermediación, en términos de si va atrasado, si tomó desayuno, entre otros. Al respecto, se plantea como positiva esta coordinación y comunicación que se da en el marco de la declaración judicial.<sup>22</sup>

*Entonces tratamos justamente, bueno, a mí me ha tocado solo en un par de casos, porque hay otra compañera encargada de tomar ficha de la ley, pero claro, ahí uno también intenta entregar la mayor cantidad de información para que el intermediador pueda justamente saber con qué se va a enfrentar, cómo es, qué características tiene el niño adolescente. O sea, incluso complementamos como el mismo día en la mañana. Toma desayuno, va atrasado, no sé, pasamos la noche, etc. Así como lo más completo posible que le permita también al intermediador, digamos, saber a qué se va a enfrentar, cómo está este niño para esa declaración judicial. Así que en ese sentido, me parece bien, o sea, al menos los comentarios que hemos tenido o que he tenido en ese par de informes han sido positivos. Hay una buena coordinación e información. (Entrevista URAVIT)*

Un consultado de una URAVIT plantea que le envía al fiscal un informe con todos los antecedentes del NNA y en la propia audiencia se le entrega el informe al juez quien habitualmente le consulta al fiscal respecto de aspectos o situaciones que se deba enterar para realizar la intermediación.

*Entonces ese informe se lo enviamos al fiscal y el fiscal muchas veces, ahí tiene esa información como información clave y el intermediador, se supone que durante la audiencia debería solicitar esa información. Pero en sí, digo, muchas veces casos difíciles cuando ha sido el fiscal, todo de la fiscalía, muchas veces el intermediador sí le pregunta al fiscal respecto de que si hay alguna situación clave. Pero cuando generalmente es el intermediador, en este caso el juez, no solamente es con el informe que URAVIT le envía al fiscal, tenemos nosotros como un informe puntual que al fiscal se lo enviamos antes. Cuando ya se hace esta citación o esta preparación con la víctima, ahí recabamos toda la información y le enviamos al fiscal el informe, entonces ya cuenta con esa información y en la propia audiencia se la entrega al intermediador. (Entrevista URAVIT)*

Al respecto, se señala que la información proveniente de la fiscalía y del curador ad litem es muy provechosa para realizar una adecuada intermediación de la declaración judicial, considerando que todo

<sup>22</sup> Cabe destacar que la práctica señalada no se ajusta al Protocolo I relativo a la fase previa y constituye una opinión aislada reflejando una práctica puntual.

el proceso es realizado en forma cuidadosa, detallista y muy humana, habiendo una alta coordinación y comunicación en el proceso.

*Me parece relevante la información que la parte en que la fiscalía y el querellante en general del programa que viene como curador ad litem, o querellante, entrega respecto a la situación del NNA porque eso nos permite a nosotros como tribunal ponderar el tiempo que vamos a requerir conforme a la directriz de la ley de la entrevista videograbada para desarrollar la diligencia de la declaración de ese NNA. De esta forma, nosotros podemos decir, es un adolescente, un niño que puede quedar 45 minutos, pero tal vez lo vamos a tener que hacer en tres tramos, ¿cierto? Para que pueda ir al baño, si se desborda emocionalmente, también resguardar su dignidad, ¿no? Porque si la situación le afectó mucho y está con enuresis, o tiene problemas para regular, evacuar, defecar, qué sé yo, todo eso hay que tenerlo en cuenta, a ver si hay ropa, si la declaración del acusado, porque empieza el juicio siempre con la declaración del acusado, se extiende más, también antes la fiscalía, ellos traen colación, pero nosotros igual acá estamos preparados, la unidad de testigos de este tribunal es muy humana, muy acogedora. (...) la información acerca del estado emocional, si toma la medicación, el nivel de escolaridad también es importante para regular el lenguaje, la información que va a entregar, eso es muy importante, que nos digan si tiene buenas notas, malas notas, ahí hay que explorar, y lo que le gusta también, es súper importante, para que casi haya un desborde, un mecanismo para regularlo. (Entrevista TOP)*

Sin embargo, hay disensos respecto a la coordinación que se da entre la fiscalía y los tribunales en la medida que se han observado casos donde el fiscal no conoce plenamente las características cognitivas, emocionales, de salud u otra del NNA, las que averigua en el momento. Esto está asociado, en la voz de un magistrado, a la alta carga laboral que tienen las fiscalías.

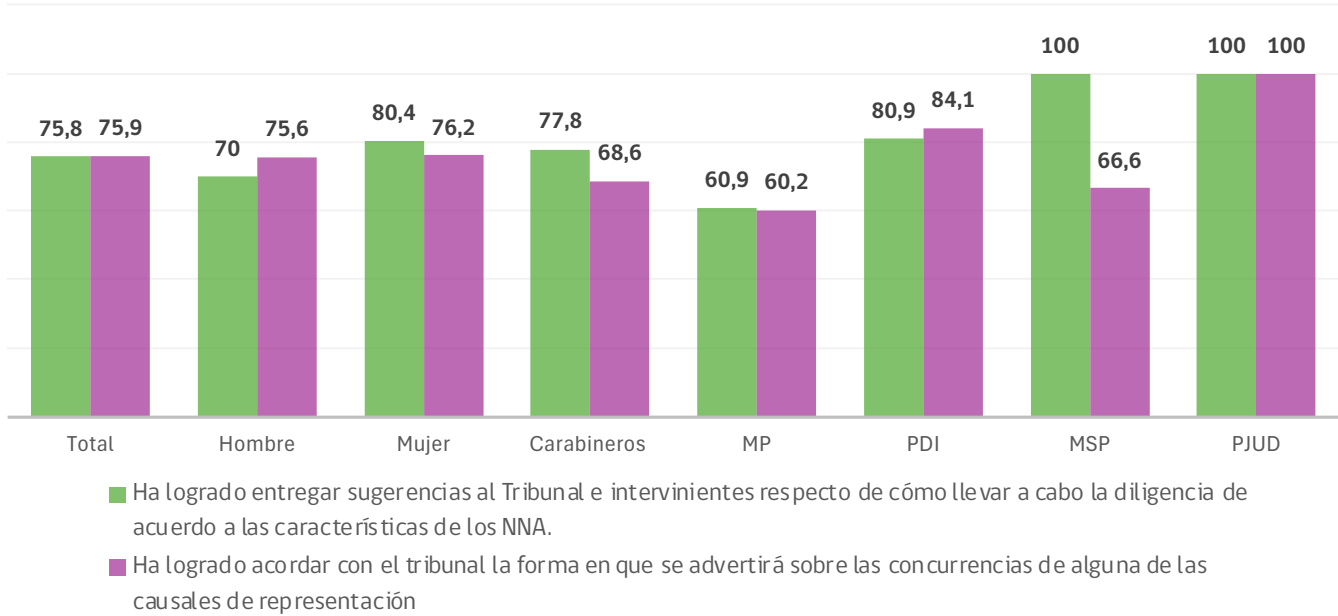
*A veces me he percatado que los insumos que debe proporcionar el Ministerio Público, en este caso el fiscal, respecto del niño o niña o adolescente, en cuanto a eventuales características tanto del ámbito cognitivo o emocional, no son completamente conocidos por el fiscal o la fiscal. Por lo tanto, ahí yo creo que a nivel interno yo no sé quién falla o quién. Entiendo que hay mucho trabajo, que están terminando una para meterse en la próxima causa, entonces les pilla la máquina y muchas veces esta información detallada de si tiene algún trastorno del aprendizaje, si ha tenido repitencia, qué sé yo, si tiene algún problema emocional, cognitivo, si está en tratamiento, medicamento, si tomó desayuno, esas cosas a veces los fiscales dicen no tengo la información o están averiguándolo en el mismo momento. (Entrevista TOP)*

Respecto a los jueces que realizan la intermediación, se destaca positivamente que existe un manejo para realizar las preguntas a los NNA, simplificando preguntas complejas y en coordinación con los intervinientes, la realización de preguntas compuestas.

*Claro, y en términos de comodidad de las preguntas que se le hacen al NNA también se observa buen manejo de parte del tribunal, al menos desde mi perspectiva. Es decir, por ejemplo, preguntas complejas se traducen en preguntas más simples y una previa coordinación con los intervinientes de, por favor, evitar las preguntas compuestas, preguntas más simples, más directas, y el juez tiene un buen vocabulario para hacer la pregunta entendible al NNA y en general se logra obtener la respuesta, por lo menos en mi caso, que yo quería escuchar o que no quería escuchar, pero que va a dar el NNA. (Entrevista DPP)*

La mayoría de las personas consultadas no tienen reparos al proceso de intermediación, lo cual es coherente con los resultados de la encuesta donde un 75,8% señala que logra entregar siempre o casi siempre sugerencias al Tribunal e intervinientes respecto de cómo llevar a cabo la diligencia de acuerdo a las características de los NNA, lo cual es más frecuente entre las mujeres y entre las y los consultados del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, de la Policía de Investigaciones de Chile y de Carabineros de Chile cuando se los compara con los del Ministerio Público. Por su parte, un 75,9% de las y los encuestados señala que logran acordar con el tribunal la forma en que se advertirá sobre la concurrencia de alguna de las causales de representación, lo cual es menos frecuente en el Ministerio Público que en las otras instituciones, no observando diferencias según género (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 18. Porcentaje de siempre y casi siempre respecto a entrega de sugerencias al Tribunal e intervinientes y acordar con tribunal formas en que se advertirán causales según género intermediario e institución (%).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Una dificultad que surge en el proceso de intermediación es cuando el NNA debe reconocer en un proceso de paneo al acusado, especialmente cuando no es un familiar o alguien conocido y la sala donde realiza la declaración está completamente aislada del exterior, lo cual se ha resuelto de diversas maneras, como mostrar fotos o la cámara del Zoom, no habiendo un protocolo específico al respecto.

*Cuando llegamos al reconocimiento, es difícil hacerlo porque solamente está el entrevistador y el niño. Y a veces lo hemos logrado solucionar con una fotografía que se saca antes de que empiece la intermediación. Respecto a todas las personas que están en la sala (...) y caso de ser necesario, yo he pedido que se le pueda entregar, o sea, que golpee la puerta, le pase la fotografía, ya sea materialmente o en una tablet o una cosa así, se la muestre al niño para que pueda reconocer a la persona que haya cometido estos actos. (Entrevista Fiscal)*

### 3.4.2 Declaración judicial anticipada

#### Información de carácter institucional

El fiscal, la víctima, el querellante o el curador ad litem podrán solicitar al juez de garantía que se reciba anticipadamente la declaración judicial del NNA, cuando existan circunstancias que hagan recomendable su realización antes del juicio oral. El juez de garantía deberá resolver la solicitud considerando el interés superior del NNA y el objetivo de evitar su victimización secundaria. La declaración judicial anticipada se realiza mediante intermediación y en una sala especialmente acondicionada, quedando videograbada para su posterior reproducción en el juicio oral.

La declaración anticipada sigue las mismas etapas y reglas que la intermediación de la declaración judicial, las que aluden a que debe ser realizada por un intermediario y debe considerar las etapas de evaluación previa de las condiciones y voluntariedad del NNA y de preparación.

El Poder Judicial informó en su oficio de respuesta que en el 2024 se realizaron 31 declaraciones anticipadas, las que se concentran fuertemente en Atacama (20) y en menor medida en La Araucanía (7). Las otras 4 declaraciones se distribuyen entre las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Maule.

En el mismo oficio de respuesta se señala que durante el año 2024 no se realizaron nuevas declaraciones en forma posterior a una declaración judicial anticipada.

#### Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

Coherente con los datos institucionales, no son frecuentes ni habituales las declaraciones judiciales anticipadas y en general las personas consultadas conocen algunas donde no necesariamente han participado. En este marco, algunos señalan que en reemplazo de la declaración anticipada estaría la EIV que podría ser aplicada a través del artículo 331 del Código Procesal Penal.

*Nunca se me ha presentado la posibilidad ni siquiera de discutir aquello (...) además estaría la entrevista grabada que podría ser incluido a través del artículo 331 del Código Procesal Penal y también de la ley que autoriza expresamente la presentación de la entrevista, de la grabación, como declaración en caso de... (Entrevista Fiscal)*

Se plantea que en los casos cuando el acusado no se presenta y el NNA sí, se ha pedido la declaración anticipada, la cual ha sido rechazada debido a que ésta debe ser solicitada en el juzgado de garantía en forma previa al juicio oral, aunque un fiscal dice conocer casos donde se ha accedido de igual forma a tomar la declaración anticipada.

*Al menos en la zona de (nombra capital regional) los colegas que yo sé que tampoco lo han hecho, pero se ha pedido (...) yo sé que es jurídicamente debatible por eso no me lo dieron, no sé entramos a la audiencia judicial tenemos hoy día judicial y el imputado por ejemplo no se presenta y tenemos al niño que ya está listo para declarar, entonces yo he pedido que le tomen declaración igual, están los jueces, está el defensor, está el querellante, etcétera y han dicho que no porque finalmente no se cumple con el requisito de que tiene que hacerse en el juzgado de garantía, no en el TOP y dos porque no cumple con los requisitos para hacerlo y se ha cambiado la fecha del juicio ese mismo día (...) yo sé que en otras zonas sí ha resultado y acá en (nombra capital regional) son un poco más exigentes. (Entrevista Fiscal)*

Los casos donde se ha realizado una declaración anticipada se asocian a reprogramaciones de juicios orales donde es vital importancia fijar la prueba anticipada o a casos de flagrancia donde los NNA deben volver a sus países de residencia o de origen, donde prima el bien superior del NNA. Se plantea también que podría solicitarse en casos de discapacidad evidente o neurodivergencia.

*La niña no tenía idea de nada, era una niñita y lo único que quería era volver a su casa. Es ese caso, pero se actuó de la mejor manera y la niña, de hecho, fue a una entrevista, esa vez le hicimos una entrevista anticipada, justamente porque el juicio fue mucho después y la niña la querían regresar prontamente a Bolivia. Y respecto de situaciones de discapacidad evidentes y de neurodivergencia, seguramente ha habido situaciones como el aspecto cognitivo que tiene un pequeño retraso, se informa o que ha tenido mucha repitencia. (Entrevista TOP)*

Hay casos que se relatan en base a la experiencia de otros profesionales que solicitan la declaración anticipada para que los adolescentes puedan cerrar un ciclo y comenzar su proceso de resignificación o bien se sabe que hay fiscales que solicitan declaraciones anticipadas con frecuencia en la región.

*En mi caso no, pero un colega, no sé si lo llegó a pedir al final, estaba tratando de hacerlo por la etapa en la que se encontraba un adolescente. Me parece mucho que iba a ingresar a la universidad y ya la idea era poder terminar con todo esto lo antes posible para que pudiese partir como de cero con su proceso de resignificación. (Entrevista PMA)*

Si bien muchos de las personas consultadas no han solicitado o tomado conocimiento de una declaración judicial anticipada, argumentan que ello se debe a que no han estado frente a casos donde se den las causales que habitualmente se usan para solicitarla. Éstas a juicio de un consultado de un PMA son, por ejemplo, que se proyecte que el NNA no va a poder declarar o va a tener dificultades para hacerlo, en casos de retractos, de explotación sexual comercial o NNA que estén en una relación seudo afectiva con un adulto, donde el fiscal hace una solicitud, llaman a audiencia para debatir la situación y la defensa tiende a negarse.

*Yo entiendo que eventuales retractos por ejemplo, no sé, en caso de, por decir un ejemplo en el caso de explotación sexual, comercial de niños y adolescentes y sabemos que por ejemplo las chicas, las adolescentes están inmiscuidas en este mundo ya que es un mundo súper turbio entonces si hay una chica que sabe que en este minuto quiero declarar porque el día de mañana puede que esté en otra, entonces yo creo que en ese tipo de casos o en casos de estupro por ejemplo un adolescente que está con una relación seudo afectiva con un adulto y si sabes que en realidad yo ahora terminé esta relación, voy a declarar, pero nadie sabe si el día de mañana van a volver, entonces eso puede hacer que exista una declaración anticipada, estoy elucubrando (...) por lo general igual es una solicitud del fiscal y me imagino que llaman a audiencia para debatir esto, la defensa obviamente se va a negar que supiera y nosotros vamos ayudando obviamente al fiscal a dar los propios argumentos y si es una solicitud también eventualmente no está representada porque nosotros representamos a la víctima, por lo tanto se podría dar que ella misma solicite una declaración anticipada (Entrevista PMA)*

Asimismo, hay un caso opuesto en que el acusado no comparece en los juicios presentando licencias médicas, y eso abrió un debate que, si bien la prueba anticipada está determinada para ser recibida por

el juez de garantía, también se deben ponderar los derechos del NNA y los principios rectores de la Ley. Ante esto, aún no hay respuesta.

*caso de un acusado que no comparece al juicio, presenta licencias médicas consecutivamente, el defensor ha presentado licencias médicas, llevamos en ese juicio más de un año. Entonces, a raíz de la capacitación que recibí y nosotros igual dispusimos tomar la declaración anticipada. Abrimos en la audiencia de juicio oral que se frustró, se abrió debate respecto a esto, considerando que si bien la prueba anticipada está determinada para ser recibida por el juez de garantía en esta etapa antes de la preparación de juicio oral, si consideramos que también había que ponderar los derechos del NNA, los principios rectoriales de la ley 21.057, y que en principio para resguardar los derechos de las partes se abrió debate, se discutió y después se ordenó, pero estamos ahí a la espera de que se realice. (Entrevista TOP)*

En esta misma línea, precisamente las personas consultadas que sí han realizado declaraciones anticipadas plantean que éstas han sido solicitadas a los tribunales de garantía porque el imputado encontrándose en libertad no concurre, estableciéndola como una práctica frecuente que evita la victimización secundaria del NNA, en la cual el tribunal oral ofrece el marco operativo y lo único que se solicita es la presencia del juez de garantía. El consultado asegura que muchos de los jueces de los tribunales orales y de garantía están con esa visión, ya que constituye una medida para casos particulares donde lo central es que evita parte de la victimización secundaria.

*Aquí en el tribunal está la declaración judicial anticipada, nosotros la hemos usado de algún modo en clave de evitar revictimización. ¿Cuándo? Y en eso hemos tenido muy buena acogida de garantía. Cuando el acusado encontrándose en libertad no concurre a declarar el día del juicio. De eso hemos tenido muchos casos y ya hemos convertido esto prácticamente en una habitualidad, donde solicitamos que el niño o niña declare, generándose esta declaración anticipada conforme a la normativa. Por lo tanto, ahí tenemos que pedir la intervención de un juez de garantías, pero nosotros ofrecemos todo el marco operativo. La sala, los funcionarios, lo único que pedimos es que esté presente un juez de garantías, porque no nos permite la ley hacer nosotros de tal (...) jueces tanto del oral como también de garantía, diría que la mayoría de mis colegas están en esta visión que sin duda es una tremenda oportunidad para recibir el testimonio, evitar que el niño venga nuevamente, se guarda su testimonio y se espera que pueda pasar uno, dos, tres años, porque a veces se tienen que despachar hasta órdenes de detención, las personas están prófugas, no a día y se guarda. La mayoría lo acepta y en garantía se trabaja con los jueces que están de acuerdo. (Entrevista TOP)*

Al respecto, un defensor público, si bien plantea que son muy acuciosos para exigir los requisitos de procedencia, reconoce que los fiscales están formulando solicitudes justificadas “por las características personales, familiares, incluso algunas hasta culturales respecto de ciertos niños que están afectados y que realmente motivan una anticipación de su declaración”.

*Sí, pero son bastante cuidadosos con aquello. Porque la gente te reconoce, la institución en la cual yo estoy ahora, en la defensoría también somos muy acuciosos al momento de exigir los requisitos de procedencia para que se realice. Hay solicitudes y yo creo que ahora las que*

*se están formulando son bastante justificadas por parte de los fiscales. Particularmente por las características personales, familiares, incluso algunas hasta culturales respecto de ciertos niños que están afectados y que realmente motivan una anticipación de su declaración. Porque realmente no hay puras incertezas respecto de que se va a poder contar con ella cuando llegue a nuestro juicio, pero no con las frecuencias que incluso en el en el antes de la Ley 21.057 se hacían. Y eso creo que es bueno, porque también genera una detección mucho más precisa de aquellos casos que ameritan una prueba anticipada. (Entrevista DPP)*

Al respecto, un magistrado apunta como un factor positivo el que muchos de los trámites se realizan en forma remota con un juez de garantía que está sensibilizado por haber realizado el curso de habilitación.

*No sé si es un factor positivo o para lograrlo el hecho de la cercanía física. Porque todo esto se hace de manera remota. El contacto con el administrador o con el juez de garantía lo hacemos vía telefónica o a través del administrador. Hablamos generalmente con un juez de garantía que también tiene el curso de habilitación o de acreditación. Lo cual también genera una sensibilidad sobre el tema. Por lo tanto, se busca un espacio durante esa mañana, ojalá lo más pronto. Y se coordina todo vía remota. Los operadores, fiscal y defensor, no ingresan, no se trasladan. Permanecen en la misma sala de audiencia del tribunal oral. El juez se conecta vía remota a la audiencia y se genera entonces la declaración con un intermediario. (Entrevista TOP)*

Respecto a valoraciones negativas en cuanto a este proceso, no se aprecian relatos con la excepción de un juez de garantía que considera que la coordinación con un Tribunal de Garantía por razones de agendamiento podría ser una limitante.

*Bueno, desde la experiencia que usted relata, ¿logra identificar si ha habido algunos elementos que facilitan o que dificulten eventualmente la solicitud de la declaración judicial anticipada? Bueno, yo desconozco en concreto, sería especular, pero creo que la coordinación en concreto con el Tribunal de Garantía puede ser una limitante. (...) Por razones de agendamiento. (Entrevista Tribunal de Garantía)*

La mejora que algunos consultados manifiestan es realizar una modificación legal a la norma para que la víctima si no quiere asistir en un momento determinado tenga la opción de realizar una declaración anticipada. Al respecto, reflexionan que muchas veces por no realizar una declaración anticipada han perdido el rastro de las víctimas, especialmente cuando son migrantes e incluso cuando podrían ser víctimas de tráfico de personas.

*Yo creo que como mejora de ley, sin duda yo creo que habría que introducir modificación en el artículo 16, en términos de si la víctima no desea asistir al juicio porque no quiere, porque tiene angustia, porque no lo está pasando bien, que así sea efectivamente. O nos pasa con víctimas extranjeras que no tuvimos prueba anticipada, porque nunca supimos que llegan y se van, o están inubicables y por lo tanto nunca pudimos hacer, que es muy clásico en el tráfico inmigrante, nunca pudimos hacer la prueba anticipada y no, no más. Y no sabemos dónde están, no sabemos si siguen en Chile o no, porque como su ingreso fue ilegal, su salida, sé que fue, también fue ilegal. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

### 3.4.3 Suspensión y reprogramación de la intermediación de la declaración judicial

#### Información de carácter institucional

La Ley 21.057 en su artículo 17 relativo al desarrollo de la declaración judicial (pausas, suspensión y reanudación) ordena que la declaración judicial se haga “de manera continua en un único día”, pero permite “pausas necesarias para el descanso”, considerando el interés superior del NNA tanto para decretar la suspensión como para ordenar la reanudación.

Asimismo, según el protocolo del artículo 31 letra i) relativo al “Procedimiento estandarizado para toma de declaración judicial” regula los recesos, interrupciones y reanudación dentro de la dinámica de la audiencia. Este plantea que cuando el NNA no está en condición de continuar, se establece un “receso” por causal (y decisión del tribunal), contemplando como causal que “el NNA se encuentre en un estado emocional o físico en el que no le sería posible continuar”.

Según las bases de datos y oficio de respuesta del Poder Judicial en ningún caso se suspendió la intermediación de la declaración judicial. Por su parte, en el oficio se señala que el 2024 hubo 295 reprogramaciones de la fecha de la declaración judicial, las que se prolongaron por 75 días en promedio. Estas reprogramaciones corresponden al 27,9% de las causas en cuyo auto de apertura de juicio oral, se citó a prestar declaración judicial a un NNA.

**Tabla 41. Número de reprogramaciones, tasa de reprogramación respecto a las citaciones de NNA en auto de apertura y días promedio de las reprogramaciones.**

| Región        | Número de reprogramaciones | N° INT decretadas | % respecto de citaciones de NNA en auto de apertura | Días promedio entre fecha original y nueva fecha. |
|---------------|----------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Antofagasta   | 6                          | 53                | 11,3                                                | 46                                                |
| Atacama       | 10                         | 44                | 22,7                                                | 47                                                |
| Coquimbo      | 14                         | 51                | 27,5                                                | 47                                                |
| Valparaíso    | 22                         | 115               | 19,1                                                | 59                                                |
| Metropolitana | 158                        | 315               | 50,2                                                | 82                                                |
| O'Higgins     | 17                         | 101               | 16,8                                                | 77                                                |
| Maule         | 26                         | 83                | 31,3                                                | 128                                               |
| Biobío        | 9                          | 34                | 26,5                                                | 73                                                |
| La Araucanía  | 9                          | 107               | 8,4                                                 | 56                                                |
| Los Ríos      | 3                          | 62                | 4,8                                                 | 35                                                |
| Los Lagos     | 9                          | 47                | 19,1                                                | 24                                                |



| Región       | Número de reprogramaciones | N° INT decretadas | % respecto de citaciones de NNA en auto de apertura | Días promedio entre fecha original y nueva fecha. |
|--------------|----------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Aysén        | 4                          | 15                | 26,7                                                | 64                                                |
| Magallanes   | 8                          | 31                | 25,8                                                | 45                                                |
| <b>Total</b> | <b>295</b>                 | <b>1058</b>       | <b>27,9</b>                                         | <b>75</b>                                         |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta del Poder Judicial 2024.

### Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

La mayoría de las personas consultadas declaran no haber presenciado la suspensión de una declaración judicial.

*No, la verdad yo no, como le comentaba en un principio, no tengo esa experiencia, pero quizás puede haber sido algún caso, bueno, si es asociado a la víctima, también por el tema de los traslados, como le comentaba, me imagino que eso ha podido reagendar alguna entrevista, pero lo desconozco (Entrevista PMA)*

Al respecto, siguiendo los aspectos normativos un fiscal puntualiza que no se realizan suspensiones, sino recesos, pausas o reprogramaciones, las cuales obedecen a diversos motivos como desborde emocional del NNA, problemas técnicos en la reproducción de la EIV, cuando el imputado no se presenta o entrega una licencia, cuando un juez tiene un problema y no puede ser reemplazado o cuando los juicios se extienden por 3 o 4 días.

*¿se suspende una intermediación? creo que no probablemente tal pero sí se han hecho pausas se han hecho recesos pero a mí personalmente no me ha tocado nunca pero yo estoy tratando de recordar en algunos casos de colegas que me parece que sí han tenido que pero no suspender no es como ya que aquí hasta aquí quedó sino de vamos a hacer una pausa va a salir va a ir al baño va a respirar un poco y después seguimos no sé si ha pasado pero de suspender propiamente tal que ¿se interrumpa la intermediación? no porque además que usualmente uno de los jueces es el que es intermediador acá uno de los jueces del propio tribunal que está conociendo el juicio (Entrevista Fiscal)*

Al considerar la reprogramación de una intermediación se subraya que uno de los principales aspectos a considerar es el interés superior y la protección del NNA, por lo que se aborda sopesando estratégicamente cada decisión, a partir de lo cual se señala que cuando se suspenden los juicios por afectación emocional de los NNA esto realiza con anterioridad o bien se deja su declaración para el último día del juicio, ya que si se suspende el juicio oral no afectará directamente al NNA.

*Cuando está citado un NNA para realizar su declaración en juicios han durado 3 o 4 días, se ha suspendido la declaración para dejarlo para dos días después, pero no la audiencia. Siguen con las otras pruebas y generalmente cuando suspenden los juicios, generalmente los suspenden antes, ya sea porque hay afectación emocional, crisis emocional que ha sufrido la víctima o algún tipo de incapacidad se pide una fecha generalmente son cosas*

*que pasan con anticipación. Ahora lo que ha ocurrido también en Puente Alto lo que ocurre principalmente es que como los juicios duran más de un día, generalmente 2-3 días, entonces se toma la decisión de citar a la víctima el segundo día como por si se suspende el juicio el día lunes, no tienes que traerla y para no declarar (Entrevista DPP)*

Sin embargo, estas reprogramaciones han generado dificultades de coordinación y agenda cuando se han reprogramado dos declaraciones en un mismo día y hora con las dificultades que implica en términos de disponibilidad de salas. En esta línea, una de las personas consultadas señaló que dadas dificultades de agenda, retraso o reprogramación de juicios algunas declaraciones judiciales se duplican o se topan, debiendo reprogramarlas para otro día, el que puede ser en una semana, en un mes o incluso más. Esta situación es fuente de frustración y ansiedad para el NNA.

*Sí, lo que nos ha pasado es, por ejemplo, que el mismo tribunal reprograma y reprograma juicios para la misma fecha y cuando son dos niños en la misma sala, ahí hay un problema. Porque es como ¿a qué hora traigo al niño, al primer niño? ¿A qué hora llevo al otro? Entonces, me acuerdo que una vez se tuvo que suspender un juicio por lo mismo porque no había sala. No teníamos otra sala. Es un problema de coordinación del mismo tribunal porque ellos con conocimiento previo de fechas de juicio, y que anteriormente había pasado, vuelven a reprogramar. (...) el tribunal debería anteriormente prever esa situación y no agendar para el mismo día, y eso ha pasado en más de una oportunidad. (Entrevista URAVIT)*

En los casos de suspensión de una declaración judicial, se aprecian diversos modos de abordar la situación. Así, mientras en un caso se consignó que se usó la EIV para completar la declaración del NNA, en otros casos de desborde emocional se reprogramaron para otro día, lo cual enfatiza la necesidad de que los NNA víctimas acudan a realizar su declaración con profesionales idóneos y preparados de la URAVIT, lo cual no siempre ocurre dada la alta sobrecarga de trabajo de la Unidad.

*En una oportunidad no se continuó con la declaración y se continuó la parte que correspondía con la entrevista videograbada. Accedieron a que en lo que faltaba pudiese incorporarse la entrevista videograbada y en otra oportunidad la niña no quería declarar, se sentía muy afectada, pero era por un tema más bien emocional. No es que no quisiera, sino que ella estaba muy afectada. Por lo tanto, aquí lo que se pidió, si se podía efectuar en otro momento su declaración. Ese juicio estaba agendado para varios días, por lo tanto ella vino el segundo día y ahí se pudo recibir su declaración. Pero la niña estaba muy nerviosa, con ataque de pánico, muy mal y ahí es importante el acompañamiento de Uravit. Siempre me ha pasado, que también pienso lo mismo, hay mucha recarga, mucho trabajo. Ha pasado en más de una ocasión que los profesionales de Uravit no están. Y tienen que estar, tienen que estar, porque nosotros no tenemos psicólogos para atender un desborde emocional. Uno trata de intervenir de la mejor manera, pero en un momento la situación a nosotros se nos escapa. Han sido las menos. (...) no mandan al profesional más idóneo, mandan a un funcionario que acompaña, que puede ser un técnico, pero tiene que estar ahí el profesional titular. (Entrevista TOP)*

### 3.4.4 Salas para la intermediación de la declaración judicial

#### Información de carácter institucional

La Ley 21.057 y su reglamento señalan que la declaración judicial del NNA debe realizarse en dependencias especialmente acondicionadas, mediante sistemas de audio y video que permitan el registro íntegro y fiel de la declaración, de modo de evitar la victimización secundaria, protegiendo la integridad psíquica del NNA al tiempo de asegurar la calidad probatoria de la diligencia.

El reglamento dispone que las salas deben ser distintas de las salas tradicionales de audiencia, estar diseñadas para generar un ambiente seguro y protector, minimizar estímulos distractores, evitar la presencia física del imputados u otros intervinientes y permitir la comunicación indirecta entre juez/ intervinientes y el NNA a través del intermediario, donde la inadecuación de la sala (ruidos, interrupciones, falta de privacidad) contraviene las especificaciones técnicas y estándares mínimos exigidos.

No hay información respecto a las salas en los oficios de respuesta presentados por las instituciones del sistema en este año.

#### Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de NNA, organismos y operadores

Existe una alta valoración de todos los actores consultados respecto de las salas especiales donde se realiza la intermediación. Así, los pocos relatos de los NNA respecto a la declaración judicial refieren en su mayoría a una positiva evaluación de las salas en las que han realizado la declaración, lo cual en algunos casos se vincula al hecho de que están en una sala diferente al victimario, sintiéndose protegidos y tomados en cuenta.

*La salita en la que estaba me gustó sí. (NNA participante en consulta)*

*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).*

Lo mismo ocurre con las personas consultadas de instituciones y organismos que conforman el sistema, quienes cuentan con una alta valoración de las salas especiales, en la medida que son espacios iluminados, ventilados, limpios y bien presentados e implementados, aunque señalan que dado el protocolo no pueden incorporar nuevos objetos como cojines u otros. Al respecto, se plantea que los administradores mantienen muy bien las salas, aunque a un consultado le parece que los sillones son incómodos.

*La administración la mantiene siempre con luminosidad, con la ventilación, tenemos mucho cuidado en la infraestructura, que esté siempre limpia, bien presentada. La administración ahí hace un trabajo excelente con la mantención del tribunal y en especial con los implementos que están ahí. Tampoco hemos introducido otros elementos que están fuera del reglamento. Aunque a veces a uno le dan ganas como de traer unos cojines, y eso comenzábamos en el curso, que a veces a lo mejor el niño estaría mejor sentado en el suelo si es un adolescente, si está más cómodo. Porque a mí me ha pasado, por ejemplo, que me incomoda el sillón, porque son muy grandes, entonces quedo como adelante.*

*Igual yo pensaba, bueno, si soy intermediadora tengo que venir con pantalones porque es un vestido imposible y con la altura y todo. Entonces yo creo que eso podría ser un poco más flexible, ¿no? (Entrevista TOP)*

Además, las personas consultadas no reportan mayores problemas como cortes de luz o caída de sistema de forma generalizada, lo cual es altamente valorado.

*Ninguno, salvo situaciones puntuales como corte de luz, como una situación que se caiga del sistema en forma generalizada. Pero no, ha actuado muy bien. Como esto está interconectado, no, super, no, ningún problema. (Entrevista TOP)*

Se valora la capacidad de respuesta de los tribunales para enfrentar dificultades con las salas, en la medida de que cuando se reporta que una sala no va a estar en condiciones de albergar una declaración judicial, se realizan todas las gestiones para disponer de otra sala y otras instalaciones en el mismo tribunal.

*Siendo honestamente me ocurrió una sola vez. En las unidades policiales no nunca. En la fiscalía tampoco, pero pasó una vez en el tribunal. Pero pasó inmediatamente por un tema de conexión porque, no sé si se recuerda una vez que hicieron y claro teníamos un internet que era intermitente, pero fue por una situación absolutamente esporádica y motivada por el interventista tercero. Pero todo lo otro no ha funcionado bastante bien. Y aparte los tribunales tienen a esta altura una capacidad de respuesta que es súper funcional. Cuando una sala inmediatamente reporta que no va a estar en las condiciones y idóneas para que el niño niña adolescente inmediata ella nos busca en otras salas, otras instalaciones dentro del mismo tribunal. (Entrevista DPP)*

A nivel de disenso, un profesional de un PMA señala que el sistema en su conjunto no dispone de infraestructura habilitada en todos los lugares, lo cual implica el desplazamiento de los NNA con personas con las que no necesariamente tiene un vínculo, lo que es considerado como gravoso para las víctimas, ni tampoco se generan las coordinaciones para que el profesional con el cual él mejor se relacione lo acoja y acompañe.

*Claro, por ejemplo, hay algunos tribunales que todavía no tienen la infraestructura, algunas policías que podría considerarse que no tienen la infraestructura y en algunos casos eso significa el desplazamiento de los chicos, ¿ya?, del lugar donde en realidad podrían haber sido acogidos. Y eso también puede ser un poco gravoso para él, porque también genera su traslado, con gente que a lo mejor no tiene un buen vínculo. A lo mejor en esas mismas situaciones sería súper importante haber generado la coordinación adecuada con el profesional con el cual él mejor se relacione, que pueda hacer algún programa interventor y a veces eso no se hace. (Entrevista PMA)*

### 3.4.5 Sistema de audio y video en la intermediación de la declaración judicial

#### Información de carácter institucional

El reglamento y protocolo del artículo 31 letra i) exige que el sistema de audio y video permita el registro continuo, claro y completo de la diligencia, la identificación de fecha, hora y lugar y el resguardo de la cadena de custodia para lo cual el sistema debe ser verificado previamente para la correcta grabación, debe garantizar la confidencialidad y evitar pérdidas, cortes o distorsiones, en la medida que fallas técnicas relevantes (audio deficiente, pérdida de imagen, interrupciones prolongadas) impiden la continuidad válida de la declaración por lo que se puede disponer el receso, ordenar la suspensión y evaluar la reprogramación.

Respecto al registro y custodia de la declaración, el protocolo establece que la grabación de la declaración judicial constituye un medio probatorio protegido para lo cual deben adoptarse medidas de almacenamiento seguro, acceso restringido y prohibición de copias no autorizadas.

#### Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de NNA, organismos y operadores

En general, los sistemas de grabación y reproducción de audio y video de la declaración judicial presentan mejores evaluaciones que los sistemas que se disponen para las EIV, aunque se consigna un caso en una región donde en una declaración anticipada falló el sistema de audio, ya que no se escuchaba bien.

*Y en (nombra región) sí nos funcionan bien las salas de (nombra capital regional), obviamente, la de intermediación del tribunal, lograrlo, verdad, funciona muy bien, pero en cambio tuvimos una dificultad que yo creo que es fácil de solucionar para el Poder Judicial. Hicimos una intermediación por una prueba anticipada en el juzgado de garantía de (nombra capital regional) de un NNA, y fue horrible. No se escuchaba bien, la intermediadora escuchaba al niño, escuchaba lo que estaba pasando en la sala, escuchaba lo que pasaba en el TOP, es decir, fue de verdad muy larga la intermediación, muy agotadora, el juez no escuchaba bien, el niño ya estaba aburridísimo, entonces esos son temas que es por lo menos lo que nos ha tocado. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Las opiniones recogidas respecto a la calidad de los sistemas de audios que se ocupan en los procesos de intermediación son muy buenas, donde si hay algún problema técnico se soluciona en forma inmediata de manera ágil. Así, se plantea que “se escucha bien las preguntas que realiza el juez en la sala especial, así como la respuesta del niño, niña, adolescente”.

*Generalmente en el tribunal las condiciones son mucho mejores que en la entrevista investigativa. Hay un sistema interconectado que por lo que yo he visto ha funcionado bien, generalmente hay problemas de audio porque no se entiendan muchas veces las preguntas a veces cosas de audio, pero en general sí se cumplen, o sea, no hay los mayores problemas que se ha habido. (Entrevista DPP)*

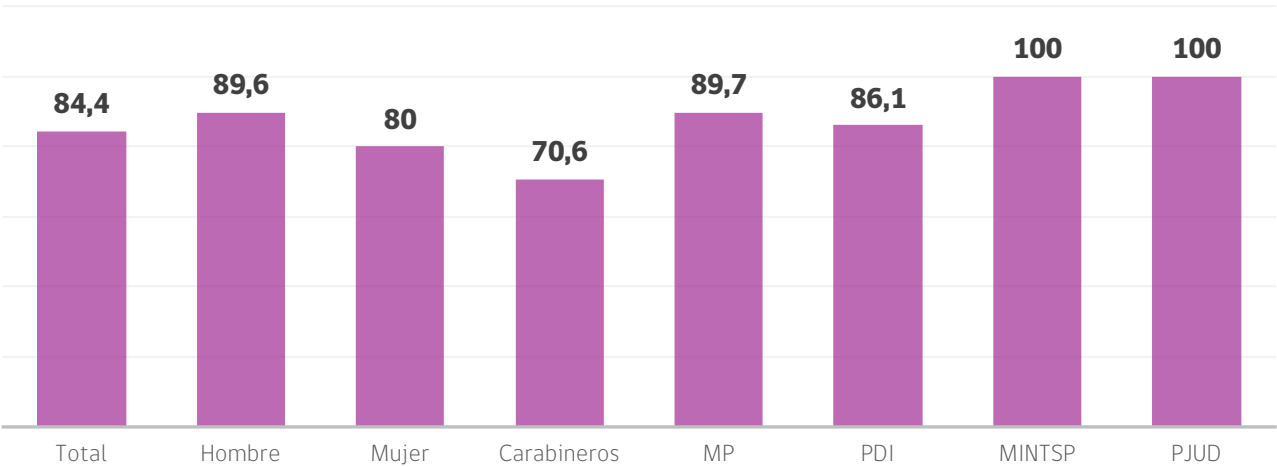
Al respecto, un consultado señala que en las declaraciones judiciales utilizan un micrófono ambiental que se pone en la mesa, lo cual elimina los sonidos de roce que generan los micrófonos de solapa,

especialmente cuando el NNA está nervioso y realiza movimientos. Asimismo, se señala que además disponen de equipos de audio alternativos ante cualquier contingencia, lo cual es altamente valorado.

*Nosotros, perdón, no sé si en otras salas o de otros tribunales lo han implementado, pero nosotros tenemos un micrófono ambiental que se pone en la mesa, es como lo de los locutores de radio, y ese se queda ahí fijo. Ya no tenemos el micrófono de solapa que tenía tanto la niña o niño y el entrevistado. ¿Por qué razón? Porque generalmente se generaban roces, eran muy sensibles al movimiento, entonces ahí se generaba un tema (...) hay casos en que están muy nerviosos, se mueven, hablan hacia atrás, en fin, pasan muchas cosas. (Entrevista TOP)*

Las apreciaciones positivas son congruentes con los resultados de la encuesta a entrevistadores e intermediarios, donde se observa que el 84,4% señala que los equipos de comunicación con jueces e intervinientes han funcionado correctamente siempre y casi siempre, mientras que el 9,6% de los mismos considera que esto ocurre nunca o casi nunca, siendo más favorable la opinión de los hombres que de las mujeres y de los consultados/as del Ministerio Público, de la Policía de Investigaciones de Chile y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública cuando se lo compara con los de Carabineros de Chile quienes señalan que esta situación ocurre siempre o casi siempre en el 70,6% de los casos (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 19. ¿Con qué frecuencia los equipos de comunicación con jueces e intervinientes han funcionado correctamente? (% siempre o casi siempre)**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

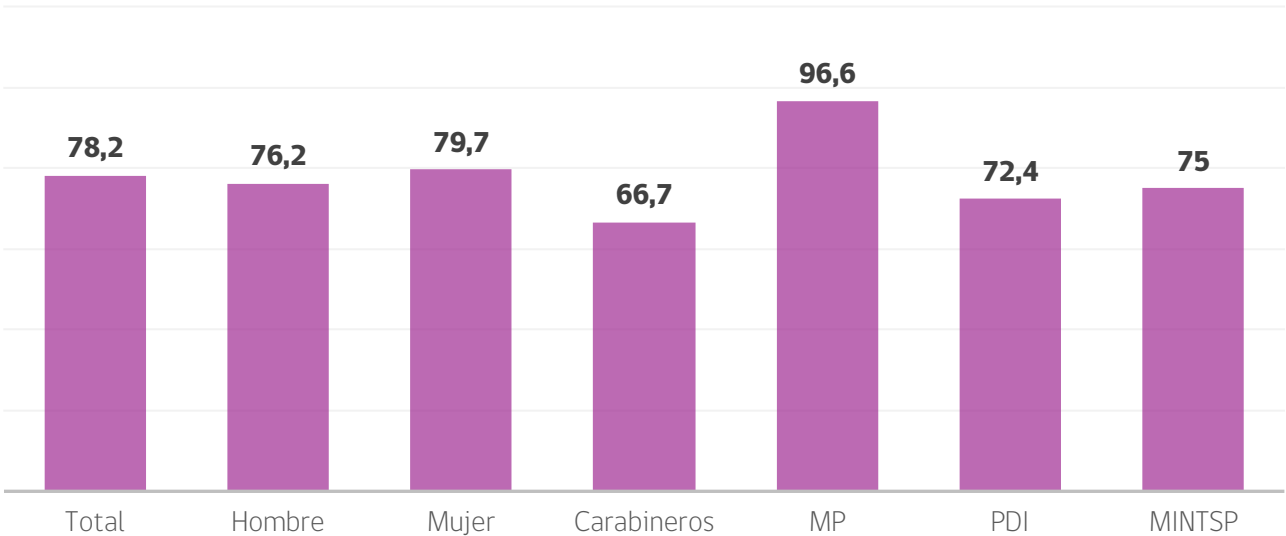
### 3.4.6 Registro de la intermediación de la declaración judicial

El oficio del Ministerio del Interior y Seguridad Pública señala que hubo 7 solicitudes de acceso al registro de las intermediaciones para efectos del proceso de retroalimentación del PFC, de las cuales 4 se solicitaron en Tarapacá, 2 en Región Metropolitana y 1 en Los Lagos. La demora entre la solicitud y la entrega es de 15 días hábiles en Tarapacá y Los Lagos y de 7 días hábiles en la Región Metropolitana, las que se entregaron

con grabación distorsionada a través de un Link OJV o un pendrive. Se reporta la destrucción del total de los registros en un plazo de 90 días y no se registraron problemas con la calidad de los registros.

Por su parte, el 78,2% de las y los encuestados señala que está de acuerdo o muy de acuerdo con que se le ha otorgado el acceso a los registros de la EIV o de la intermediación dentro de los plazos establecidos, lo cual es más frecuente entre los hombres y los consultados/as del Ministerio Público (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 20. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Se me ha otorgado acceso a los registros de entrevista o de intermediación dentro de los plazos establecidos. (20 días corridos desde el inicio) (% de muy de acuerdo y de acuerdo)**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

No hay información cualitativa respecto a los registros de la intermediación judicial.

### 3.4.7 Casos complejos en la intermediación de la declaración judicial

#### Información de carácter institucional

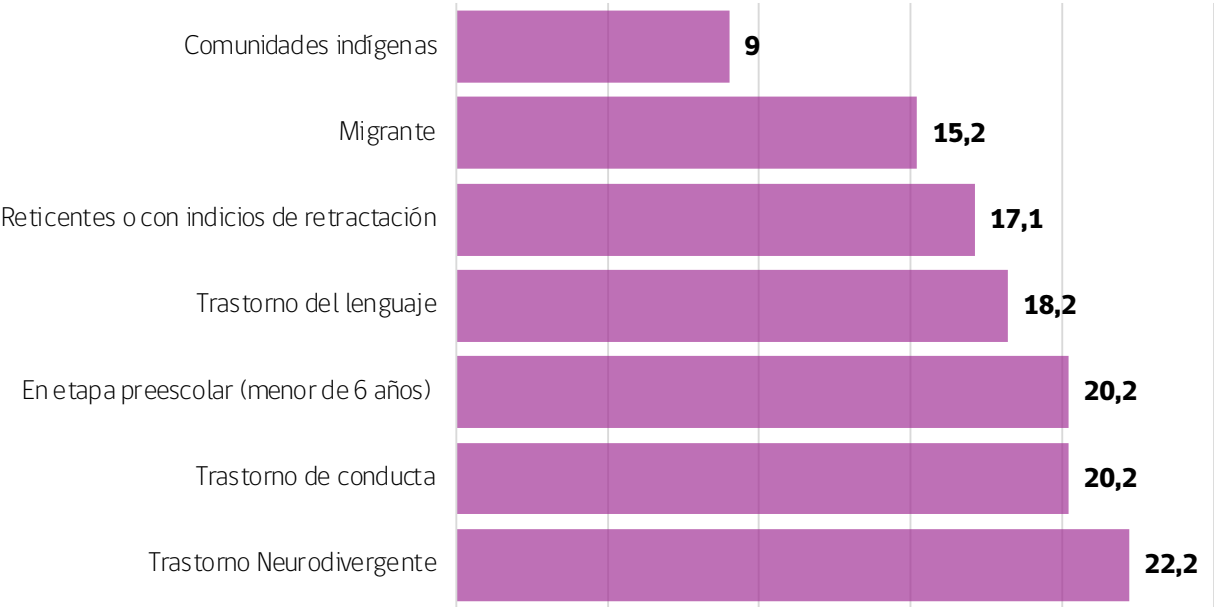
Según la base de datos de intermediaciones del Poder Judicial no se generaron situaciones relativas a necesidades especiales de los NNA y tampoco se adoptaron medidas para resolver y/o abordar las necesidades especiales presentadas. Por su parte, el oficio de respuesta del Poder Judicial respecto de intermediaciones de declaración judicial realizadas con apoyo de traductores, intérpretes u otro especialista, señala que solo se han observado 5 casos, todos en la Región Metropolitana”.

#### Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores

A nivel cuantitativo, a partir de los datos de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos se aprecia que, en el caso de la declaración judicial, las personas entrevistadoras se encuentran con menos frecuencia con casos complejos que en las entrevistas investigativas videograbadas, probablemente porque los NNA con estas características tienen menos probabilidades de llegar a juicio

dada su condición o situación, y quiénes lo hacen pasaron satisfactoriamente por el proceso de EIV. Así, sólo el 22,2% reportó haber intermediado con un NNA con trastorno neurodivergente, un 20,2% señaló con trastorno de conducta o un NNA preescolar, un 18,2% con trastorno de lenguaje, un 17,1% con indicios de retractación, un 15,2% con migrantes y un 9% con comunidades indígenas (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 21. Ha realizado alguna intermediación en los casos de NNA con las siguientes características o condiciones: (% sí)**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Al igual que en el análisis de casos complejos en el capítulo de EIV, las personas consultadas también plantean, que, dado el tipo de delitos y las edades de las víctimas, todas las entrevistas e intermediaciones constituyen casos difíciles, donde lo que opera es una adaptación permanente a las condiciones o situaciones en la que se enfrenta cada NNA, aunque presentan particularidades no observada en el relato de las personas consultadas de las otras instituciones del Sistema.

*Sí hemos recibido niños, niñas, adolescentes más bien con dificultades cognitivas. El intermediario me parece que fue el profesional de la fiscalía y las preguntas fueron muy concretas. Porque esa es la ventaja de que sea el intermediario de la fiscalía, que es psicólogo, porque explica ya, conforme a este diagnóstico que me presentan, esta persona tiene 14 años, pero del parámetro cognitivo tiene 8 años, maneja un lenguaje en escuela especial, entonces yo estimo que el lenguaje debería ser el de un niño de 5 o 6 años. Por lo tanto las preguntas tienen que ser formuladas en esos términos. (Entrevista TOP)*

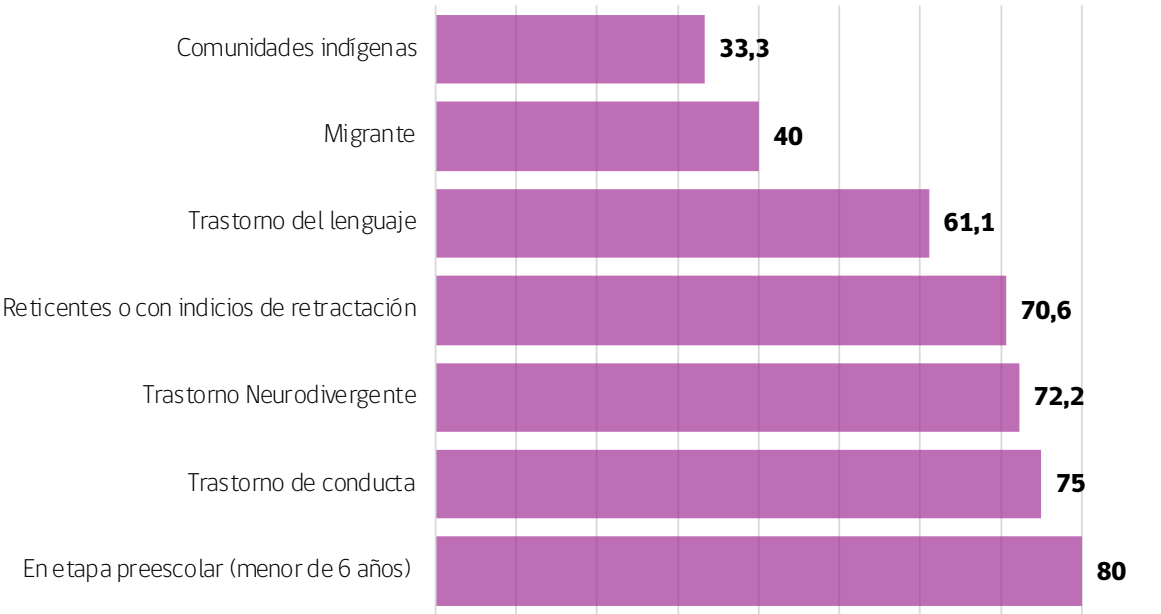
Así, diversos consultados relatan situaciones de niños, niñas y adolescentes que han sido difíciles de enfrentar en el marco de una declaración judicial, por situaciones de desbordes emocionales y físicos, que en algunos casos fue difícil de prever. Aquello refuerza la necesidad de contar con un profesional idóneo que pueda contener al NNA y controlar la situación, el cual podría ser de la URAVIT, las unidades de víctimas de los tribunales o profesionales de los programas de reparación que tengan vínculo con el

NNA. En estos casos la reflexión se da en torno a no forzar las declaraciones especialmente cuando la víctima plantea que no quiere declarar en base al principio de voluntariedad. Se sugiere también que pudiese existir una forma de evaluación previa similar a la que se aplica para la realización de la EIV.

*Sí, recuerdo que hubo un caso, la niña tenía ciertos problemas de salud, todo estaba informado en el fondo. Se había coordinado acompañamiento de la persona que correspondía, etc. Pero claro, toda esta ansiedad y todo lo que le provocó, en el fondo, la declaración viva, al salir de la sala ya de audiencia, quedó aquí así como que vomitó y quedó la escoba. En cierta medida nos responsabilizaron como a nosotros, porque no había un profesional de Uravit, por ejemplo. Pero en realidad nosotros planteamos que no había nada más que se pudiera haber hecho, o sea, la niña hubiera reaccionado de la misma forma, con quien hubiera sido. De hecho, en este caso que era yo la profesional, creo que no nos habíamos visto nunca. No había ningún vínculo, y por eso justamente se coordinó en este caso un familiar. Pero el familiar tampoco tenía mucho más que hacer, si era la forma que tuvo el cuerpo de la niña para reaccionar en esa situación de estrés. (Entrevista URAVIT)*

Respecto a la complejidad que les reporta intermediar este tipo de casos, el siguiente gráfico ilustra el nivel de complejidad observado ante las distintas condiciones o diagnósticos, donde se observa que el intermediar a niños y niñas en edad preescolar es lo más complejo (80% de bastante y medianamente complejo) y lo menos complejo es hacerlo con comunidades indígenas (33% de bastante y medianamente complejo). Cabe destacar que, a excepción de algunas variaciones, el nivel de complejidad percibido ante los distintos diagnósticos y condiciones es similar para el caso de EIV.

**Gráfico 22. Complejidad de intermediar la declaración judicial con NNA con diversas condiciones y diagnósticos (% de bastante y medianamente complejo).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Lo anterior se corrobora en el análisis cualitativo donde se expone el caso de un niño autista que no quiso declarar e incluso no tenía las capacidades para expresarse verbalmente, no obstante, señala que lo llevan a juicio sabiendo que no iba a poder declarar.

*Sí, eso lo hemos visto, sobre todo con los niños que tienen el trastorno espectro autista, generalmente ellos toman decisiones mucho más ambivalentes, pueden cambiar de opinión en cualquier momento, porque generalmente los niños con Asperger toman decisiones desde el principio y es muy difícil que cambien de opinión. Entonces, ha pasado también casos donde se han consignado declaraciones que no han prestado, o sea, porque ellos en el juicio no han querido declarar y por la forma, algunos niños de hecho ni siquiera se pueden expresar verbalmente (...), entonces hay una declaración tomada en la fiscalía por escrito, no digo que por entrevista investigativa, donde consta un montón de detalles que después en el juicio es imposible sacarlo porque el niño efectivamente no tenía ese nivel de lenguaje para poder dar esa información. Entonces, lo llevan al juicio sabiendo que el niño no va a declarar (...) esta víctima que en definitiva nunca prestó una declaración. (Entrevista DPP)*

Por el otro extremo, un consultado de un Tribunal Oral en lo Penal señala que enfrentó el caso de “una niña boliviana de una comunidad indígena” y más allá de algunas diferencias culturales, no hubo dificultad alguna en su participación en la intermediación, no constituyendo un caso difícil o complejo.

*Sí, extranjeros en una situación de víctima. Aquí era una víctima, era un testigo, era una niña por un delito de tráfico de drogas. La niña era una niña boliviana de una comunidad indígena, pero manejaba el español, lo entendía, no hubo necesidad de algún intérprete. Me imagino que ella también sabría algún dialecto de su comunidad, no sé si quechua, Aimara, no lo sé. Tenía un acento distinto, pero ella fue muy receptiva y tímida. Yo fui el intermediario ahí, el entrevistador, tuvimos mucho cuidado, la tratamos con mucha empatía. Ella no tenía nadie en Chile y un tercero la trajo, seguramente ahí también con la autorización o voluntad de los padres, una chica de 14 años, para que ella fuera la que transportara la droga. (Entrevista TOP)*

Por último, en una intermediación con un NNA diagnosticado con TDH, se señala que se le entregaron pelotas de estimulación, lo que ayudó a que pudiera concentrarse, y “además, la jueza solicitó a los intervinientes que fueran breves en las preguntas y los tiempos que se utilizaran con él”.

*Hubo un caso que el niño tenía TDH y era chiquitín, pero se utilizaron como medidas para que pudiera concentrarse, le entregaron como unas pelotitas de estimulación y eso ayudó, se permitió como mayor movimiento y eso ayudó a que... Además, la jueza hizo la prevención de esta situación, entonces que los abogados fueran breves en las preguntas y en los tiempos que se utilizaron con él. (Entrevista PMA)*

### 3.4.8 Síntesis evaluativa intermediación de la declaración judicial

La intermediación en la declaración judicial como mecanismo operativo de la Ley 21.057 tiene una positiva valoración. En general, el sistema mostró una coordinación adecuada en la designación de los intermediarios, las notificaciones, siendo bastante eficiente, aunque con cierta heterogeneidad regional.

En conjunto, los resultados dan cuenta de un funcionamiento coordinado entre las instituciones del sistema, destacando la relevancia del rol de las personas intermediarias como garantes de la protección procesal de los NNA. Los NNA consultados se mostraron conformes con el proceso de intermediación en términos generales, sin embargo, algunos señalaron sentirse ocasionalmente incómodos, por tener que hablar nuevamente de estos temas. Las salas y los sistemas de audio tienen una evaluación positiva por parte del conjunto de actores involucrados, sin embargo, la disponibilidad de salas puede ser un problema, por ejemplo, en caso de reprogramaciones o para NNA que viven en contextos aislados. Así también, se mencionó que es necesario mejorar las tecnologías de reconocimiento de los imputados por parte de los NNA.

Por otro lado, los actores muestran un comportamiento adecuado a lo acordado entre las partes, excepto por las defensas de los imputados. Y aunque se considera que exista una buena coordinación a nivel de sistema y una relativamente adecuada preparación de los actores intervinientes en intermediación de la declaración judicial.

Aunque las reprogramaciones de las declaraciones no son tan frecuentes, éstas siempre se realizan como una forma de defender el interés superior del NNA, especialmente en situaciones de desborde emocional. Es importante constatar que en ocasiones se ha recurrido a la EIV para completar una declaración, en el caso que el NNA no haya podido continuar, lo de que agrega más valor aún a que la entrevista investigativa videograbada sea de calidad.

Se advierte un uso limitado de la declaración judicial anticipada, pero este uso es también estratégico, buscando siempre priorizar el interés superior del niño, niña o adolescente, y no exponerlo innecesariamente o reiteradamente al proceso penal. En este sentido, como se planteaba en la evaluación anterior, los actores intervinientes coinciden en su potencial para reducir la victimización secundaria, pero la práctica muestra resistencias y criterios dispares entre los Tribunales. Así, la aplicación es más bien casuística y poco sistemática, reflejando falta de consenso judicial sobre su utilidad procesal y su compatibilidad con las garantías del imputado.

Los casos complejos son menos en cantidad que respecto de la EIV, y aunque se dio cuenta de situaciones difíciles (con excepción del trabajo con NNA indígenas o migrantes), en general se sostiene que fue posible desarrollar la intermediación sin problemas, pudiendo adecuarse a las necesidades del caso.

En definitiva, respecto de la intermediación durante la declaración del NNA la valoración general es positiva. Entre los desafíos estructurales del sistema, se han observado avances, pero persisten espacios de mejora respecto al fortalecimiento de la formación especializada de los intermediarios, en la coordinación interinstitucional para su designación y en reducir los tiempos de espera de los NNA antes de declarar, asegurando el cumplimiento del principio de celeridad. Al considerar la evaluación del año anterior, los datos permiten observar un funcionamiento estable, con patrones similares en términos de las condiciones bajo las cuales opera el sistema, y que ha ido generando mejores adaptaciones que se incorporan a su funcionamiento habitual. Actores como defensores penales públicos señalaron que con el tiempo han podido adecuarse de mejor manera a los principios y condiciones de funcionamiento del sistema.

Un punto crítico para observar es cuando se decide reprogramar una intermediación, particularmente si ésta ya estaba en curso. En dicho caso emergen tensiones entre los principios de protección y debido proceso, configurando un nudo crítico no resuelto.

## IV. RESULTADOS PROCESOS DIRECTIVOS

De acuerdo con las bases técnicas, los procesos directivos corresponden a la coordinación de la operación de la ley a nivel institucional e interinstitucional respecto de instituciones que se encuentran directamente vinculadas al sistema de justicia penal y respecto de servicios, programas, profesionales y/o funcionarios que intervienen e interactúan de forma directa e indirecta con los NNA (tales como salud, educación, servicios y programas con intervención en infancia y NNA).

### 4.1 Coordinación

La Ley 21.057 configura un sistema interinstitucional para asegurar que la entrevista investigativa videograbada y la intermediación de la declaración judicial de NNA se realicen con estándares de protección, calidad y no victimización secundaria. Establece mecanismos formales de coordinación mediante la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, como instancia de conducción y articulación del sistema a nivel nacional, los protocolos obligatorios, que permiten estandarizar procedimientos y asegurar consistencia en el país y la distribución de funciones entre las instituciones. La coordinación se entiende entonces como un modelo de gestión compartida, con funciones diferenciadas pero interdependientes entre las instituciones.

#### 4.1.1 Coordinación para la entrevista investigativa videograbada

##### **Información de carácter institucional**

En el modelo de la Ley 21.057, la coordinación de la entrevista investigativa videograbada implica organizar y asegurar, entre varias instituciones y equipos, que la entrevista ocurra en el momento oportuno, con condiciones técnicas adecuadas (audio/video), con resguardos efectivos del NNA (privacidad, seguridad, no victimización secundaria), sin interferencias ni inducciones y con registro íntegro y usable para el proceso penal.

Esto implica la gestión de la agenda y los tiempos, la coordinación de la citación y el traslado del NNA y su adulto responsable, el aseguramiento de las condiciones de un entorno protector lo cual implica contar con una sala adecuada (sin ruidos, interrupciones, ni terceros), la separación de eventuales imputados u otros adultos de riesgo y la definición de una ruta de ingreso y espera para evitar su exposición. Asimismo, considera la definición de roles y la comunicación institucional (asignación del entrevistador/a acreditado/a, la coordinación con fiscalía y con apoyo psicosocial si corresponde y la verificación técnica mediante la revisión de equipos de audio/video y prueba de grabación y almacenamiento).

Con lo anterior, se espera una EIV agendada, con sala operativa, entrevistador/a asignado, resguardos definidos y condiciones técnicas verificadas.

Como destaca el informe de evaluación del año anterior (2023), ante el diagnóstico de “riesgo de colapso del sistema” se elaboró un Plan de Acción Interinstitucional, implementado a partir de octubre de 2023.

Comprendiendo tres áreas de acción, una de ellas corresponde a Coordinación y gobernanza intersectorial, que apuntó a su fortalecimiento mediante: la definición de criterios homogéneos de coordinación y control mensual transversales; la creación de un sistema de reportabilidad mensual y; el enlace con otros procesos sectoriales. Los resultados dan cuenta de que su puesta en marcha permitió atender a los principales riesgos del sistema -deserción, sobrecarga y falta de incentivos- mediante medidas concretas de coordinación, fortalecimiento institucional y cuidado del personal, evidenciando mayor coherencia interinstitucional y una gestión más consciente del bienestar y sostenibilidad de los equipos que ejecutan la ley 21.057.

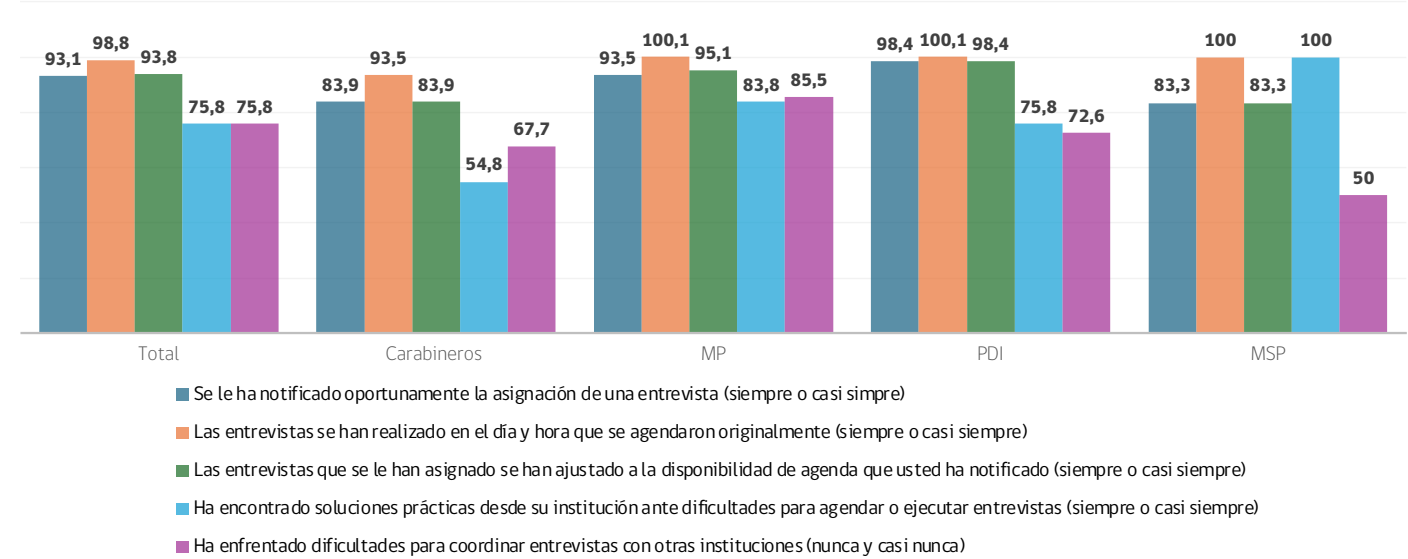
### **Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores**

La evaluación que las personas consultadas pertenecientes a las instituciones del sistema hacen respecto a la coordinación que se da en el proceso de evaluación previa, agendamiento y acompañamiento del NNA en la entrevista, es transversalmente positiva entre las distintas instituciones y territorios. Así, se observan cambios respecto del año anterior, donde primaba una heterogeneidad territorial con visiones más negativas que positivas, apuntando a debilidades en la coordinación práctica y oportuna, tanto a nivel interinstitucional como intrainstitucional.

La encuesta aplicada a entrevistadores y entrevistadoras por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos incorpora preguntas orientadas a analizar el proceso de agendamiento de las entrevistas. Respecto a la coordinación que las y los consultados observan en este proceso y en la coordinación con otras instituciones, se aprecian valoraciones positivas respecto a la oportunidad, puntualidad y ajuste a la disponibilidad de la agenda notificada por las y los consultados. Así, el 93,1% de los consultados/as señala que siempre o casi siempre se le ha notificado oportunamente la asignación de una entrevista, el 98,8% que las entrevistas se han realizado en el día y la hora en que se agendó originalmente y el 93,8% que se las han asignado ajustándose a la disponibilidad de agenda que han notificado. Por otra parte, el 75,8% señala que siempre o casi siempre ha encontrado soluciones prácticas por parte de su institución ante dificultades de agenda y ejecución de entrevistas y el 75,8% de los entrevistados/as plantea que nunca o casi nunca ha enfrentado dificultades para coordinar las entrevistas con otras instituciones.

Respecto a la notificación oportuna de la asignación de una EIV, se aprecia que las y los consultados de Carabineros de Chile y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública presentan una peor evaluación que el resto de las instituciones. Respecto de si las EIV agendadas se han adecuado a la disponibilidad horaria se observan mejores evaluaciones en las y los consultados del Ministerio Público y de la Policía de Investigaciones de Chile en comparación con el resto de las instituciones. Respecto a encontrar soluciones prácticas desde su institución ante problemas de agendamiento, se aprecia una mejor evaluación en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y en el Ministerio Público que en el resto de las instituciones. Respecto a la presencia de dificultades para coordinar entrevistas con otras instituciones, las mejores evaluaciones se observan en los/as consultados/as del Ministerio Público. Por último, respecto de si las entrevistas se han realizado el día y hora agendada no se observan diferencias significativas entre las instituciones (para más detalles ver anexo).

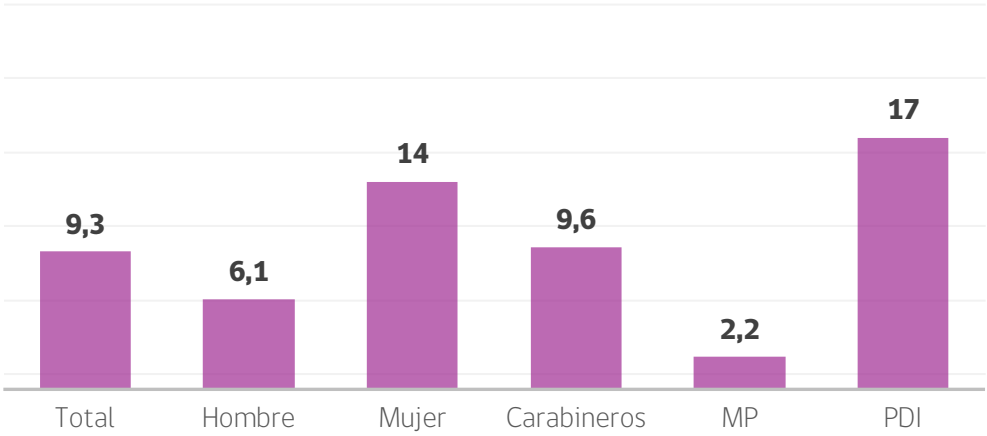
**Gráfico 23. Notificación oportuna, puntualidad, asignación acorde a disponibilidad de entrevistador/a, soluciones prácticas ante dificultades y ausencia de dificultades para coordinarse con otras instituciones (%)**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En este marco, el 9,3% de los consultados mencionan dificultades en torno a la coordinación interinstitucional, situación que es más frecuente en las mujeres y en las policías.

**Gráfico 24. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado dificultades frecuentes en la ejecución de su rol como entrevistador/a o intermediario/a? (% de menciones asociadas a dificultades de coordinación)<sup>23</sup>.**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Respecto al acompañamiento del NNA víctima y del adulto responsable al momento de la entrevista, un hablante de URAVIT señala que cuentan con protocolos o criterios comunes que definen cómo deben llegar los NNA y sus familias a realizar una EIV, en qué tipo de lugar deben esperar la diligencia, cómo

23 Se elimina del gráfico al PJUD y MINTSP ya que ningún encuestado mencionó dificultades asociadas a la coordinación.

se presentan y quién los recibe. Al respecto, relatan que para disminuir la ansiedad de los NNA y sus familiares muestran las salas donde se desarrollará la entrevista, así como señalan que corroboran la disponibilidad de la víctima para participar en la diligencia.

*Sí, hemos conversado ciertos criterios, tenemos como una forma común de la etapa preentrevista, digamos, en cómo llegan, dónde esperan, cómo nos presentamos, quién recibe. En general, le mostramos para bajar un poco la ansiedad al adulto responsable y al niño, la niña y la adolescente antes de pasar a la sala, que vayan, vean cómo es la sala, cómo para bajarlo y eso nos ha servido mucho. Y además de hacer la evaluación previa, porque hay casos en que te dicen sí, si quiero participar y es su derecho. Entonces, acá obviamente volvemos a corroborar de que la niña esté en condiciones y que voluntariamente quiera participar de la entrevista. Y tratamos como de hacer seguimiento y pesquisar también, si, no sé, cómo está con los medicamentos, cómo ha funcionado. (Entrevista URAVIT)*

En este ámbito, un hablante de la URAVIT reconoce que han flexibilizado el protocolo de EIV en base al interés de disminuir la ansiedad del NNA y favorecer su contención emocional, a través de por ejemplo permitir que ingresen con sus perros de compañía a la EIV.

*Flexibilizamos un poco el protocolo, por ejemplo, porque hemos permitido muchas veces que ingresen con perritos de compañía, porque le permite al niño bajar mucho la ansiedad. Entonces, la verdad que es una cosa que, si bien no debiera haber nadie más en la sala, lo siento, pero es un tema que permite que el niño pueda estar en condiciones adecuadas para. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Más allá de la dispersión geográfica de los territorios o de la falta de dotación que pueda existir, la adecuada coordinación y el buen funcionamiento de los procesos de entrevistas, se basa en la motivación que demuestran las y los entrevistadores, en el compromiso y desempeño del equipo de URAVIT y en la comunicación que existe entre los involucrados.

*Afortunadamente tenemos una comprometida contraparte, URAVIT la verdad que ha sido súper buena la coordinación ha sido muy necesaria en muchos casos también considerando las dificultades que tenemos en términos geográficos, por la distancia tenemos acá muchas islas y el desplazamiento se hace un poco complejo, por lo mismo es que se ha tenido que coordinar muchas veces reemplazos y no ha habido ningún inconveniente hasta ahora. (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

Sin embargo, un hablante del Ministerio Público señala que en el marco de las entrevistas interregionales se observan dificultades en el envío de los antecedentes previos, donde incluso ha debido suspender una EIV.

*Por agenda nosotros tenemos dos días que tenemos que tener espacio para entrevistas interregionales y hay grandes dificultades respecto a los envíos de los antecedentes porque se recepcionan a veces tarde, a veces incluso no llegan y citan a los niños, llegan los niños entonces hemos tenido que no realizar la entrevista, han pasado muchas dificultades con algunas regiones relacionadas a las entrevistas interregionales y respecto de los antecedentes previos para los entrevistadores externos. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Más allá de la evaluación positiva que gran parte de las personas consultadas manifiestan en torno a la labor de la URUVIT para coordinar a las instituciones del sistema para realizar la evaluación previa y el acompañamiento del NNA a la entrevista, un ámbito estructural de las instituciones del sistema, particularmente de las policías, es la rotación de sus funcionarios y de las jefaturas, lo cual complejiza la coordinación en la medida que los actores que vienen llegando no necesariamente están sensibilizados con el sistema, no lo conocen, ni tampoco la dinámica de las coordinaciones que se realizan para el funcionamiento de las entrevistas videograbadas.

*Nosotros funcionamos bien, hay una persona que está a cargo de eso, la jefatura también de la unidad coordina. Lo que pasa es que, por ejemplo, en Carabineros hay mucha rotación entonces como que las jefaturas van rotando rápidamente, entonces todo lo que se logra en un momento se pierde porque después llega otro que no tiene el mismo pensamiento sobre la entrevista, que para él no es algo relevante y eso como que complica y con la PDI como digo se llegaron a acuerdos después de unas reuniones en que ellos toman cierto número de días están a cargo de ciertas entrevistas y ahí bien. (Entrevista URUVIT)*

Por su parte, en cuanto al nivel de coordinación y comunicación que se observa desde los programas en relación con el sistema, se aprecia una buena evaluación respecto de la calidad y oportunidad de la respuesta ante algún requerimiento de declarar por parte de los NNA que están en algún programa como los PMA, demostrando con ello una alta capacidad de respuesta de las URUVIT ante estos requerimientos.

*Nos ha tocado que cuando, por ejemplo, hay jóvenes que nos dicen, tía, yo quiero ir a declarar. Nos coordinamos con la asistente del fiscal. En el caso de la Fiscalía de Alta Complejidad, que es una que está especializada en delitos de NNA en (nombra ciudad), la abogada asistente nos ha dado hora de un día para otro para poder tomarle la entrevista. Y ahí se despliegan distintos recursos para que estén disponibles todo lo necesario. Así es que se lo agradecemos, porque además tiene que ver con el conocimiento que ella misma tiene de que si a ese joven no se le tomaba esa declaración en ese minuto, probablemente en la semana posterior ya no iba a querer señalarle. Y además nosotros, desde su interés manifiesto, por supuesto, hicimos todas las gestiones para que eso pudiera darse. (Grupo Focal Redes PMA)*

En este marco de buena coordinación y comunicación entre los actores del sistema, se evalúa también en forma positiva la situación de post entrevista cuando los NNA que han tenido una afectación emocional a raíz de la entrevista, son derivados o tratados en los programas de la red de protección interviniente, de modo de que accedan de manera prioritaria a una atención psicoterapéutica.

*La afectación y ahí sí nosotros, en algunos casos nos ha tocado, por ejemplo, movilizarnos respecto de contactar al programa de la Red de Protección Interviniente, por ejemplo, para justamente retroalimentar de esto, que se pueda abordar de manera prioritaria la atención psicoterapéutica de tal niño o adolescente. En ese sentido sí, nosotros por lo menos acá movilizamos mucho el recurso con los programas que están en intervención posterior al desarrollo de la entrevista videograbada, cuando claramente remueve situación de sintomatología de daño en realidad por lo general. (Grupo Focal Redes OLN)*

Sin embargo, un hablante de un OLN señala que no disponen de información relativa a las causas proteccionales o penales que los NNA puedan tener en paralelo, desconocimiento que podría provocar una victimización secundaria.

*A nosotros nos ha pasado que de la OLN no tienen cómo saber qué causas tienen los niños en paralelo a la protección administrativa que se está generando aquí en la OLN. Entonces desconocemos si hay otra causa proteccional en el tribunal o, por ejemplo, si hay una causa penal. Y en una ocasión nos pasó que la gestora, por ejemplo, citó a un niño que venía por un tema que no tenía nada que ver con delitos, llega el niño a la entrevista, lo vemos que estaba como un poco descompuesto emocionalmente, la gestora le pregunta a la mamá y venían recién saliendo una entrevista videograbada, porque el niño había sido abusado. Entonces, finalmente, esta no coordinación que hay entre las instituciones, finalmente, ¿qué es lo que provoca? Que podríamos haber re-victimizados a ese niño si ese día acá la gestora, por otro caso, nada que ver, le hace la entrevista, por ejemplo, pero el niño ya venía mal emocionalmente. (Grupo Focal Redes OLN)*

Al respecto, se plantea que la falta de comunicación y coordinación entre el Sistema de EIV y las instituciones que conforman la red, genera que falte información completa e integral de la situación de los NNA, lo cual aumenta el riesgo de que estos enfrenten situaciones perjudiciales para su emocionalidad y de victimización secundaria.

*Entonces, finalmente, lo que yo quiero apuntar es que si la aplicamos bien, si finalmente todas las instituciones también tenemos el conocimiento de qué es lo que pasa de forma integral en un niño, claro, podría funcionar y va a disminuir la re-victimización, pero si no se provoca en estas situaciones, con falta de comunicación entre las instituciones, que finalmente no va a aplicar bien la ley o incluso va a hacer otras acciones que van a ser perjudiciales para la emocionalidad del niño. (Grupo Focal Redes OLN)*

Por último, una voz aislada apunta a experiencias negativas con testigos profesionales que trabajan en entidades públicas de salud, específicamente médicos y psiquiatras, quienes aducen no recordar la situación de un NNA víctima, especialmente cuando ha pasado 6 meses o un año. El entrevistado manifiesta que esta actitud se explica por cierto temor a perjudicar al NNA o la causa en cuestión y afirma que “estamos en una coordinación del sistema penal que desde el punto de vista público surja la importancia de los servicios públicos, de que sus profesionales sepan que eventualmente van a ser llamados a participar de procesos”. (Entrevista Fiscal).

*los médicos de los servicios de salud esos más que incluso que los profesionales de programas son muy resistentes a participar de los procesos investigativos estoy hablando de médicos, psicólogos, psiquiatras de los hospitales psiquiátricos, de los servicios de salud públicos. Porque claro un médico privado puede tener su tema, pero profesionales de salud de los servicios públicos, hospitales públicos, hospitales psiquiátricos, CESFAM como sea, son muy resistentes a participar de los procesos y como con una actitud de “yo no me acuerdo, ha pasado 6 meses, un año, yo qué voy a aportar en esto” con bastante desinterés diría yo y es un comentario que se ha extendido es como el peor testigo, es un testigo médico, es el testigo psiquiatra que no se acuerda nada, no quiere ir, siempre tiene problemas a pesar de la importancia que tiene su participación en procesos de NNA en los que ha estado en el fondo tratando (...) estamos en una coordinación del sistema penal que desde el punto de vista público surja la importancia de los servicios públicos, de que sus profesionales sepan que eventualmente van a ser llamados a participar del proceso. (Entrevista Fiscal)*

En síntesis, la coordinación interinstitucional para los procesos de agendamiento de entrevista y post entrevista investigativa videograbada está positivamente evaluada por los actores institucionales consultados, lo cual es transversal a nivel de las instituciones y territorios analizados. En este marco, se aprecian valoraciones positivas respecto a la oportunidad, puntualidad y ajuste del proceso de agendamiento a la disponibilidad notificada por las y los entrevistadores; a la adecuada coordinación y el buen funcionamiento de los procesos de entrevistas, los que se basan en la motivación que demuestran las y los entrevistadores, en el compromiso y desempeño del equipo de URAVIT y en la comunicación que existe entre los involucrados. En la post entrevista, los procesos de derivación de los NNA que se han visto afectados emocionalmente a la red de protección interviniente para que accedan de manera prioritaria a una atención psicoterapéutica, aunque se identifica una falta de comunicación y coordinación entre el Sistema y las instituciones que conforman la red impactando en la falta de información completa e integral de los NNA. Un obstáculo de los procesos de coordinación es la rotación de las jefaturas y funcionarios de las instituciones participantes, particularmente de las policías, en la medida que los actores que vienen llegando no necesariamente están sensibilizados con el sistema, no lo conocen, ni tampoco la dinámica de las coordinaciones que se realizan para el funcionamiento de las EIV.

#### 4.1.2 Coordinación para la intermediación de la declaración judicial

##### **Información de carácter institucional**

La ley establece que la declaración judicial se realice en dependencias especialmente acondicionadas, y requiere condiciones de seguridad, privacidad y control de participantes, además de sistemas tecnológicos idóneos. En este marco, las instituciones deben coordinarse para garantizar la disponibilidad de salas, las condiciones físicas adecuadas, el equipamiento de registro e intercomunicación y el control de acceso y participantes. Para esto, se debe coordinar la agenda y las citaciones, la disponibilidad de sala especial y del intermediario/a, la verificación de los sistemas de audio/video y registro y el resguardo de trayectos y espera del NNA.

##### **Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores**

Las coordinaciones que se observan en el marco de las declaraciones judiciales se dan entre los Tribunales Orales en lo Penal y la URAVIT, o entre los primeros y los Tribunales de Garantía, siendo el responsable de esta coordinación el Tribunal Oral, con el cual consultados de URAVIT plantean que no han tenido dificultades.

*La verdad es que la intermediación, las coordinaciones, las hace el tribunal. Entonces acá en ( nombra ciudad) la verdad es que nunca hemos tenido problemas sobre eso. Además, los tribunales son muy celosos, podría decirlo, de que no se meten en las cosas que tienen que hacer ellos. (Entrevista Fiscal)*

En este marco, se plantea que las coordinaciones del Tribunal Oral en los Penal funcionan en forma adecuada, en la medida que “desde la mañana ya está coordinada la sala especial, siempre dentro del pool de tres jueces, está el juez presidente, normalmente es quien tiene el curso y realiza la intermediación” (Entrevista DPP).

Si bien se observan algunos errores en el traspaso de la información, estos se asocian a situaciones fortuitas de último momento como por ejemplo que la URUVIT señala que el NNA irá acompañado por la mamá y en cambio aparece con la tía, lo cual implica que hubo un cambio de cuidador a último momento.

*Sí, de repente hay como algunos errores, pero no a propósito, sino que, no sé, el fiscal dice que está acompañado de la mamá y en verdad está acompañado de la tía, pero igual no es porque (...) en la etapa no se haya realizado bien, sino más bien es porque en la mañana hubo un cambio de cuidador, pero se entrega la información correcta. (Entrevista PMA)*

En este marco, la evaluación de la coordinación que han tenido los distintos tribunales, salvo algunos detalles como el relatado anteriormente, ha sido muy buena donde incluso un tribunal pone a disposición su sala y sus equipos de grabación para que se hagan las EIV.

*A ver, nosotros con la Fiscalía no hemos coordinado muy bien, existe la coordinación porque de hecho sucedió algo como muy particular, y yo creo que somos la única sala a nivel nacional que, la sala especial acá está en el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal, y hay unos equipos de grabación que están en nuestro tribunal. Entonces eso requiere mucha coordinación cuando se usa esa sala para entrevistas investigativas. (Entrevista Tribunal de Garantía)*

Al respecto, se releva positivamente la vinculación que se da con las URUVIT, aunque a veces por problemas de fuerza mayor como la enfermedad de su personal, el cual es reducido, no han podido acompañar a los NNA a realizar la declaración judicial, por lo que la unidad de testigos del tribunal los acompaña, especialmente cuando se da un desborde emocional.

*La URUVIT de (nombró ciudad) nos apoya bastante, pero ha habido ocasiones en que, por fuerza mayor, se enferma su personal, que es reducido, entonces ha pasado que hay siempre niños solos, cada vez menos, y adolescentes también. Bueno, cuando vienen en esas condiciones, igual, si están desbordados, la unidad de testigos se preocupa de que la persona esté regulada antes que salga, aunque venga con acompañante. (Entrevista TOP)*

En síntesis, las coordinaciones que se dan en el marco de las declaraciones judiciales también se encuentran bien evaluadas en la medida de que las personas consultadas de URUVIT plantean que no han tenido dificultades y que los tribunales orales en lo penal funcionan en forma adecuada respecto a la disponibilidad de la sala especial y de intermediadores, más allá de dificultades menores asociadas al cambio del adulto responsable que acompañará al NNA a la declaración judicial o cuando por problemas de sobrecarga el personal de URUVIT no puede acompañar al NNA a realizar la diligencia, lo cual es subsanado por la unidad de testigos del tribunal.

## 4.2 Apoyo institucional

### 4.2.1 Cuidado institucional

#### Información de carácter institucional

Respecto al cuidado institucional, los oficios de respuesta que entrega información al respecto son los del Ministerio Público, la Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile.

El Ministerio Público durante el año 2024 ejecutó las siguientes líneas de acción globales:

- » Evaluación de desgaste en el rol de entrevistador/a mediante la contratación a nivel regional de una sesión de evaluación diagnóstica de cada entrevistador/a enfocada en el impacto a nivel físico, emocional, social y/o familiar, que el ejercicio del rol ha tenido, la cual es de carácter voluntaria y sus resultados privados.
- » Plan de acompañamiento individual (atenciones psicológicas) de carácter individual que contempló 3 sesiones de asesoría psicológica especializada, orientada a prevenir y mitigar el desgaste y promover estrategias de cuidado individual proyectables a sus equipos.
- » Talleres de cuidado: se organizaron actividades por macrozona para realizar una mejor gestión de los recursos, mayor intercambio de experiencia y buenas prácticas regionales orientados a comprender las particularidades del desgaste y el cuidado en el contexto del rol de entrevistador/a. Se realizaron cuatro talleres (zonas norte, centro, centro sur y sur austral), a los cuales asistieron 152 entrevistadores.

En total durante el año 2024 el Ministerio Público realizó 36 actividades con 303 participantes, en tanto la Policía de Investigaciones de Chile en su oficio de respuesta informa la realización de 15 actividades con 311 participantes. La mayoría de las actividades están orientadas a las y los entrevistadores. No obstante, en el caso de esta institución las actividades también se orientan a los operadores de sala, las unidades completas, los psicólogos, los directivos y técnicos.

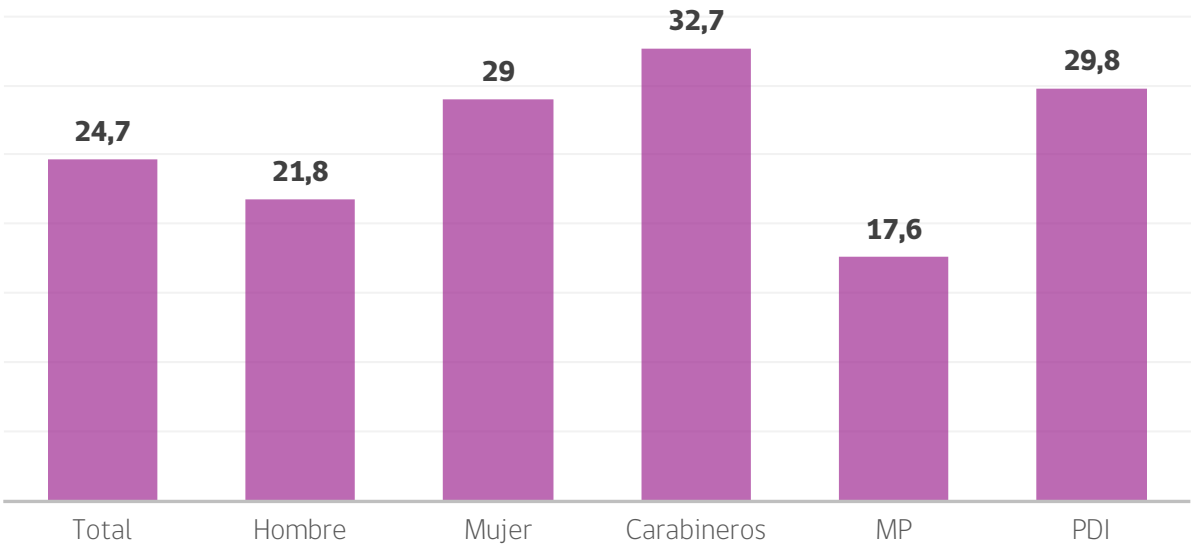
Por su parte Carabineros de Chile informa en su oficio de respuesta la realización de la Segunda Jornada de Autocuidado realizada en Tongoy con 100 participantes

Además, en el oficio de respuesta de la Policía de Investigaciones de Chile se observa que, de las 39 instrucciones generales, circulares, resoluciones, memos, protocolos internos, etc., instruidos e impartidos dentro de la institución durante el año 2024, 21 se relacionaron con la preferencia de las y los entrevistadores, 4 a la necesidad de disminuir o analizar su carga laboral y 2 asociadas a las anotaciones de mérito y en las hojas de vida.

#### Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores

La falta de apoyo institucional constituye una dificultad mencionada por 61 encuestados/as correspondiendo al 24,7% del total de menciones, la cual es más frecuente entre las mujeres y en las policías, siendo en Carabineros de Chile la principal dificultad que enfrentan los entrevistadores y entrevistadoras.

**Gráfico 25. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado dificultades frecuentes en la ejecución de su rol como entrevistador/a o intermediario/a? (menciones asociadas a bajo apoyo institucional) <sup>24</sup>.**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

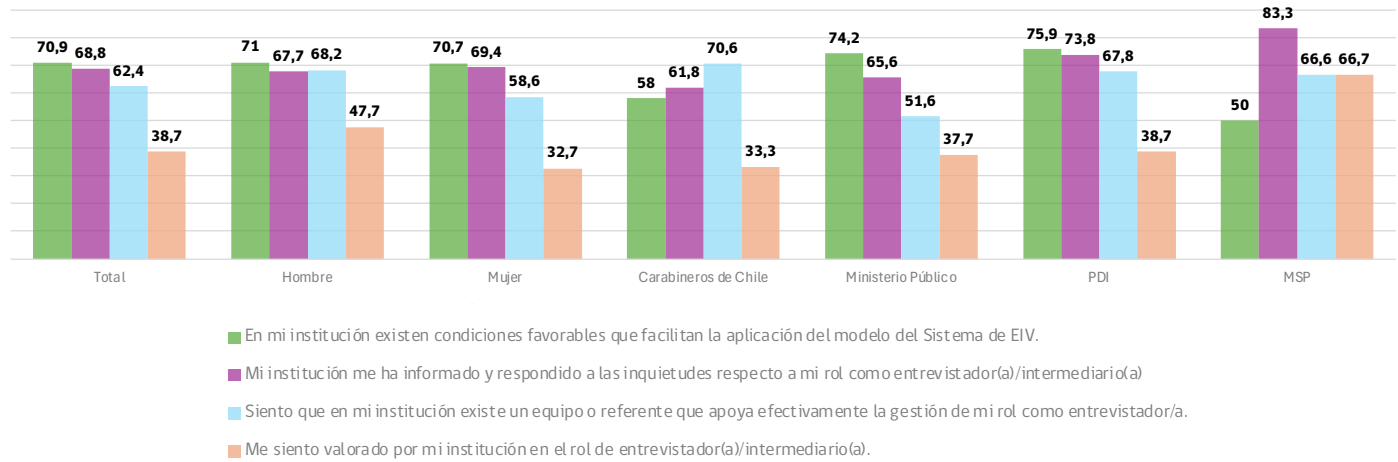
De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a entrevistadores/as, en el siguiente gráfico se aprecia una valoración positiva respecto del apoyo institucional recibido en relación a la presencia de condiciones favorables para realizar una EIV, así como la información y la existencia de un equipo o referente que apoya la gestión del sistema. Así, el 70,9% de los consultados/as está muy de acuerdo o de acuerdo con que en su institución existen condiciones favorables que facilitan la aplicación efectiva del modelo de entrevistas videograbadas y declaraciones judiciales, el 62,4% con que existe un equipo o referente que apoya efectivamente la gestión del rol de entrevistador/a y el 68,8% con que se ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que ha tenido respecto al rol de entrevistador(a) o intermediario(a). No obstante, solo el 39% de las y los consultados se siente valorado en su rol como entrevistador o intermediario.

Al analizar las respuestas según las variables de cruce, se aprecia que no existen diferencias significativas por género en relación a la existencia de condiciones favorables que facilitan la aplicación del modelo de EIV, aunque a nivel institucional se observa que las y los consultados del Ministerio Público y de la Policía de Investigaciones de Chile consideran en un mayor porcentaje que esta situación se da en comparación con los consultados/as de Carabineros de Chile y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Respecto al nivel de información entregado, se observan las mejores evaluaciones en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y en la Policía de Investigaciones cuando se las compara con Carabineros de Chile y el Ministerio Público. Respecto a la presencia de un equipo o referente que apoye la gestión del rol como entrevistador, se aprecia una mejor evaluación entre los hombres y una peor evaluación entre los/as consultados/as del

24 Se elimina del gráfico al MINTSP y PJUD ya que ningún encuestado/a mencionó dificultades asociadas al bajo apoyo institucional. El gráfico corresponde a una codificación de pregunta múltiple ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado dificultades frecuentes en la ejecución de su rol como entrevistador/a o intermediario/a? (puede marcar más de una).

Ministerio Público cuando se los compara con las otras instituciones. Por último, los hombres se sienten más valorados que las mujeres por su institución, situación que es más frecuente entre los/as consultados/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que por los del resto de instituciones.

**Gráfico 26. Nivel de acuerdo y muy de acuerdo con afirmaciones vinculadas al apoyo institucional a entrevistadores/as.**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Respecto a la existencia de condiciones favorables que facilitan la aplicación del modelo del Sistema de EIV, de acuerdo con la opinión de consultados/as Carabineros de Chile ha realizado un trabajo permanente para que las y las personas entrevistadoras tengan las facilidades para preparar una entrevista y el tiempo posterior suficiente como para reactivarse para su función normal, mediante la existencia de días protegidos que están respaldados por una circular institucional que cada vez es más respetada por la institución, aunque la dificultad radica en la rotación de los mandos, muchos de los cuales no están sensibilizados al respecto.

*Solamente se desarrolló una circular para que los que somos entrevistadores nos respeten el día, no vayan a trabajar en ese día, inclusive el día después, pero no todos los mandos como que respetan esos días, yo creo que cada vez si bien antes eran más las complicaciones para respetar nuestro día es ir a hacer la entrevista y después imos, no volver a trabajar ha sido cada vez más respetado ese día que tiempo atrás, pero todavía hay un trabajo insisto, porque los mandos se van renovando muchos de los entrevistadores los van moviendo a fin de año, son trasladados se van a otras unidades es súper complejo (...) (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Hablantes del Ministerio Público valoran la iniciativa de Carabineros de Chile respecto a que las entrevistas cuenten con días protegidos para su preparación y respiro, cuando además no se hacen guardias, situación que afirman no existe en el Ministerio Público, donde deben asumir la carga de trabajo habitual y aquella que proviene del sistema de entrevistas, la cual puede implicar 3 o 4 entrevistas en un día, debido a que otro entrevistador no se presentó.

*Lejos estamos de un sistema de incentivos para los entrevistadores. Yo me admiro en el caso de carabineros, me saco el sombrero, esta cuestión de que si hacen entrevista ese*

*día no hagan otra labor. Te prometo que es un lujo, porque para nosotros es cámbiate la chaqueta y hace otra entrevista el mismo día. Tienes que hacer cuatro entrevistas porque el otro entrevistador falló, te pegas cuatro entrevistas de corrido y de largo, porque no hay otro que la haga. Entonces, como una política intencional de cuidado menos una política de incentivos, eso no existe en el ambiente público. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Por su parte, en la Policía de Investigaciones se destaca a nivel institucional que se le ha ido entregando beneficios en términos de carga laboral y también de incentivos monetarios.

*Están muy motivados porque por un lado es una carga adicional que tienen de trabajo respecto a la labor cotidiana que tienen en la institución, pero a nivel institucional también con el paso del tiempo se le han ido entregando ciertos beneficios, por llamarlo de alguna forma, en términos de carga laboral que les permite en este caso desempeñarse de buena forma o de manera óptima en la labor de entrevistador. (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

Respecto a las actividades e iniciativas de cuidado institucional que los consultados/as refieren, en Carabineros de Chile se señala que en los últimos años se han implementado diversas iniciativas tales como atenciones psicológicas en el Centro de Salud de cada región y encuentros en diversas localidades costeras de 3 a 4 días de duración, donde las y los entrevistadores participan en jornadas de descanso e intercambio de experiencias, donde pueden contar su visión, reflexionar y conversar, actividad que es recurrente y altamente valorada por los consultados/as. Sin embargo, desconocen si estas actividades son de carácter nacional o solo se dan en la región de cada hablante y plantean que son iniciativas que también están disponibles para los operadores de sala.

*Y lo otro también que le hemos dado, este, por lo menos, este último tiempo, dos años, son el cuidado a los entrevistadores a través de atenciones psicológicas, con el Centro de Salud de (nombra región), por lo menos, y sé que en otras regiones es lo mismo, así como también han tenido sus viajes para que Tongoy fue el último donde pueden contar su visión, su punto de vista, pueden reflexionar, pueden conversar, ahí también hay profesionales. Entonces, la idea es un recurso humano muy importante que hemos estado cuidando. (Grupo Focal Enlaces Carabineros de Chile)*

En este ámbito, un instructor del Ministerio Público afirma que en su institución se está implementando recién una política de autocuidado orientada no sólo a los entrevistadores/as, sino también a los operadores de sala quienes también están expuestos al trauma. Esta política está basada en el autocuidado y en prácticas locales de cuidado de equipos, lo cual implica realizar capacitaciones en calidad de vida, charlas de salud mental, de depresión, de automedicación, las que constituyen herramientas útiles y prácticas, pero que están instaladas de manera muy reciente connotando una aplicación tardía de las mismas.

*Para nosotros se ha transformado en un tema el incorporar en este proceso a los encargados de sala, que son las personas que están a cargo de la grabación, que tienen cero formación en una entrevista videograbada, pero que están sentados toda una mañana escuchando relatos de niños víctimas y que solo por el hecho de estar escuchando empiezan a sentirse pésimos, empiezan a no querer hacer este rol, se ponen audífono para no escuchar. O sea, ellos también están expuestos a un contenido de trauma. Entonces, yo creo que,*

*claro, como institución, tú vas desarrollando como estrategias de autocuidado. Algunos equipos empiezan a desarrollar prácticas muy locales de cuidado de equipo, pero a nivel institucional nosotros no tenemos, recién ahora este año estamos como institución sacando una política de cuidado de equipo, una política de calidad de vida. Yo creo que como institución estamos bien al debe en relación a un programa formal y real. De hecho, este año recién vamos a tener, ahora va a empezar la capacitación en calidad de vida, por ejemplo. O sea, hemos empezado a tener charlas como de salud mental este año o el año pasado tuvimos algunas charlas, la depresión, la automedicación. Que son herramientas súper útiles, súper prácticas, pero es que están recién de manera bien incipiente. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Lo incipiente de las iniciativas de cuidado es corroborado por un hablante del Ministerio Público quien plantea desconocer si la institución realiza actividades o incitativas orientadas al cuidado o autocuidado, mientras que otro señala que frente al desgaste natural que produce entrevistar a los NNA, todas las instituciones han realizado esfuerzos para entregar herramientas de modo de enfrentar el rol de una mejor manera, lo cual constituye una buena práctica.

*Y otro ámbito que igual ha sido importante, que es el cuidado de los entrevistadores en relación a cómo tener mayores herramientas para poder enfrentar este ámbito que puede llegar a ser un poquito adverso después de que uno está mucho tiempo en este constante entrevistar a niños y adolescentes que van produciendo un desgaste natural. Y el Ministerio Público también pudo levantar ese desgaste que se ha ido produciendo naturalmente por el paso del tiempo y entrar en un aspecto de las vidas de los niños y niñas que es doloroso. Entonces, ahí hay una buena práctica, que me parece que todas las instituciones han unido como fuerzas para preocuparse de la persona del entrevistador, más allá de la institución, considerando que, por una parte, están perdiendo entrevistadores por diversas razones, que aquí ya las expusimos, pero además se va generando también la pérdida por un elemento que se puede evitar, que es en definitiva tener la posibilidad como entrevistador de tener las herramientas, creo yo, para poder enfrentar este rol de mejor manera. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

En este marco, un consultado del Ministerio Público señala que las prácticas de autocuidado han sido desplegadas por cada entrevistador/a en forma autónoma, aunque reconoce que se han comenzado a realizar encuentros de autocuidado a nivel de URAVIT, los que están orientados para todas las personas funcionarias y no solo para los entrevistadores/as del sistema.

*Y las prácticas de autocuidado que cada uno de nosotros ha desplegado de manera súper autónoma, que hay un montón de buenas prácticas y cada uno trata de lidiar con esto de la mejor forma que puede. A nivel de equipo igual, por ejemplo, en mi equipo hemos tratado de hacer, durante el año pasado hicimos varios encuentros de autocuidado a nivel de la URAVIT, de unidad de víctimas, que era para todos y no solo para entrevistadores. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Cabe destacar que las actividades de cuidado institucional declaradas en el oficio de respuesta del Ministerio Público relativas al levantamiento de un diagnóstico del desgaste que provocan las entrevistas y el plan de acompañamiento individual no fueron mencionadas por las personas consultadas de la institución.

Por su parte, un consultado de la Policía de Investigaciones de Chile reconoce que la institución también dispone de medidas institucionales orientadas al cuidado de sus funcionarios como es disponer de un psicólogo, pero problematiza que dada la carga laboral deben acudir luego de la jornada laboral, lo cual resulta incompatible con la vida personal y familiar, no constituyendo en la práctica una medida efectiva o práctica.

*Entonces, al principio, claro, vamos a potenciar a los entrevistadores, y se va a cuidar, a trabajar en el cuidado de ellos, pero, por ejemplo, nosotros tenemos psicólogos con los que podríamos hablar, pero tendría que ser, por ejemplo, después de nuestra jornada laboral. Entonces, ya entre el trabajo, las entrevistas, el quedarse además para hablar con la psicóloga, igual es difícil, el tener que llegar a tu casa después, además, a tener tu vida. Entonces, dificultades que tenemos para poder cumplir esta habilidad es el tiempo, porque las ganas siempre han estado, o sea, es el sueño poder dedicarnos a trabajar en esto. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

Por último, un instructor del Poder Judicial señala que, si bien hubo un plan piloto con una consultora en el tema de autocuidado, este no resultó porque no fue bien ejecutado y porque estaba orientado al trabajo en equipo en forma genérica y no específica a las características y dificultades del rol de intermediador.

*Por acá, en el Poder Judicial el año pasado hubo como un plan piloto para jueces de familia y jueces penales intermediarios, que era para el tema del autocuidado, pero no resultó mucho la idea porque era para la empresa que lo licitó para este plan piloto que al final este año no se replicó. Lo hizo desde un punto de vista como de trabajo en equipo, pero sin considerar el trabajo de intermediario propiamente tal. (..) La idea era buena pero mal ejecutada porque se refería como a trabajos de grupo donde el grupo participa y después el grupo se reúne a conversar acerca de los procesos del equipo. (Grupo Focal Instructores Poder Judicial)*

En síntesis, se aprecia una valoración positiva respecto del apoyo institucional en relación a las condiciones facilitadoras, la información y la existencia de un equipo o referente que apoya la gestión del sistema. No obstante, el bajo porcentaje (39%) de entrevistadores/as que se sienten valorado por su institución en su rol de entrevistador o intermediario. Sin embargo, se aprecia una alta heterogeneidad entre las instituciones respecto a la existencia de días protegidos, las actividades de cuidado que se implementan y los incentivos que se entregan. No obstante, también se señala que la mayoría de las prácticas de autocuidado han sido desplegadas por cada entrevistador/a en forma autónoma.

#### 4.2.2 Incentivos monetarios

Se aprecian diversos escenarios respecto a la existencia de incentivos monetarios en las instituciones participantes. Así, en la Policía de Investigaciones de Chile se destaca “*el pago de una bonificación de nocivos y tenemos un porcentaje de dinero que se nos da por ser entrevistador, que lo percibe también la brigada de homicidios y delitos sexuales*” (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile), lo cual se plantea debiese ser replicado en el resto de las instituciones.

*Y ahora, de las buenas prácticas, que es muy bueno para nosotros y que ojalá se pudiera replicar en sus instituciones, nosotros tenemos el pago de una bonificación de nocivos y tenemos un porcentaje de dinero que se nos da por este tema de ser entrevistador, bueno,*

*que lo percibe también la Brigada de homicidios y delitos sexuales, por el tipo de trabajo que se hace y lo tenemos nosotros como entrevistadores. Entonces viene también a ser un cariñito dentro de todas las múltiples necesidades que tenemos, creo que es una muy buena práctica, de mantener las buenas relaciones, pero también una pequeña bonificación. Que si bien todos partimos cuando no había bonificaciones en estos términos, esto es algo que ha salido después, pero que también viene a trabajar un poco la permanencia, creo, porque, claro, creemos mucho en todo el tema de la ley. Siempre he tenido una mirada muy romántica de todo lo que tiene que ver con la ley y eso no ha cambiado en todos estos años. Pero sí creo que tiene que ver este tema de los nocivos y los cuidados que puede haber con cada uno para la permanencia que exista. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

Por su parte, se destaca que en Carabineros de Chile no existe en la actualidad un incentivo monetario asociado a la labor de entrevistador, aunque se releva que desde el 2021 se están realizando numerosas gestiones para que se instaure uno en base a los riesgos en la salud que implica desarrollar dicha labor, en forma similar al entregado a las y los funcionarios de la institución que trabajan en la calle, dado el riesgo de vida que ello puede implicar, o el incentivo que entrega la Policía de Investigaciones. Al respecto, las personas consultadas señalan que la iniciativa no ha avanzado y enfatizan el tiempo que ha pasado en comparación con el año que se demoró instaurar el incentivo en la Policía de Investigaciones de Chile.

*El porcentaje de riesgo que se quiere solicitar para los entrevistadores ha sido un trabajo del departamento desde que el departamento se creó el año 2021. Y desde ese entonces hasta ahora hemos estado generando mucha documentación para solicitar este beneficio. Ha estado sujeto a varias evaluaciones por parte de la comisión médica. Y hasta ahora estamos en veremos. O sea, es un trabajo que sigue hasta ahora. Y hago el contraste, hago notar esto, porque la PDI, el trámite duró un año entre que se presentaron los antecedentes y se aceptó esta bonificación que ellos ya reciben. Mientras que en nuestra institución venimos trabajando por lo mismo desde el año 2021. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Por último, de acuerdo con la opinión de una profesional de URAVIT, la falta de incentivos connota una falta de valoración institucional hacia la función que desempeñan los entrevistadores/as, lo cual genera una baja motivación en estos y en las y los funcionarios que podrían formarse como entrevistador/a, lo cual se profundiza cuando se observa que el desempeño del rol incrementa la carga laboral y las responsabilidades que se asumen.

*Y como no es no es suficiente el número en el fondo, se sobrecarga a los demás y finalmente yo creo que por lo menos los entrevistadores que yo conozco, todos tratan de hacer bien su pega, de cumplir en ese sentido la verdad es que no puedo decir nada, la disposición siempre está pero deberá valorarse más el rol no tienen ningún incentivo por eso no hay motivación también a que otros quieran formarse cuando se hacen llamadas al PFC porque significa en el fondo que tengan más pega, es una responsabilidad hacer una entrevista entonces no está la consideración que se requiere o sea que debería creo para los insisto como para la diligencia y además para los profesionales que la hacen como que trabaja eso. (Entrevista URAVIT)*

En síntesis, respecto a los incentivos monetarios también se observan heterogeneidades entre las instituciones.

### 4.3 Acompañamiento de programas

#### Información de carácter institucional

Los PMA, OLN y NAD se articulan con la Ley 21.057 asegurando condiciones de protección, coordinación y garantía de derechos. En términos operativos, las OLN contribuyen a reducir barreras territoriales, riesgos de victimización secundaria institucional y discontinuidad de apoyos; mientras que los PMA y los NAD fortalecen la tutela jurídica del NNA y el acceso a medidas de protección, especialmente cuando existen procedimientos judiciales paralelos o necesidades de resguardo reforzado. La siguiente tabla esquematiza las principales características de los PMA, OLN y NAD y su vinculación a la Ley 21.057.

**Tabla 42: características y vinculación con la Ley 21.057 de los dispositivos PMA, OLN y NAD.**

| Dispositivo               | Objetivo principal                                                                                                                                    | Institución responsable                                                                 | Puerta de entrada                                                                                                                                                                                                                                       | Tipo de intervención                                                                                                                                    | Vínculo con Ley 21.057                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programa Mi Abogado (PMA) | Asegurar representación jurídica especializada del NNA para resguardar sus derechos e interés superior en procedimientos judiciales o administrativos | Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) (en coordinación con el sistema de protección) | Solicitud de curaduría ad litem del PMA ante el Juzgado de Familia en virtud de listados de NNA entregados por la Subsecretaría de Justicia; designación espontánea del Juzgado de Familia; y, solicitud directa de la residencia/FAE, o el propio NNA. | Intervención jurídica directa: patrocinio o representación, solicitudes al tribunal, seguimiento del caso, medidas de protección, participación del NNA | Asegura que el NNA cuente con defensa o representación legal cuando su participación en el proceso penal y/o de protección requiere tutela reforzada. Apoya medidas para evitar victimización secundaria y resguardar condiciones de comparecencia.<br><br>Realiza:<br>Representación del NNA en Tribunal<br>Solicitud de medidas de protección y resguardos.<br>Coordinación con red para que el NNA llegue protegido a la diligencia.<br>Seguimiento judicial del caso y su impacto en el NNA |

| Dispositivo                                        | Objetivo principal                                                                                                                                                                                                                               | Institución responsable                                                  | Puerta de entrada                                                                                    | Tipo de intervención                                                                                                                                                                | Vínculo con Ley 21.057                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficina Local de la Niñez (OLN)                    | Coordinar y fortalecer la protección integral y preventiva en el territorio, detectando riesgos, articulando redes y activando apoyos antes de que escale la vulneración                                                                         | Municipalidad (bajo el Sistema de Garantías / Subsecretaría de la Niñez) | Ingreso comunitario/ territorial: escuela, salud, familia, denuncias, redes comunales o derivaciones | Intervención local preventiva y de gestión de casos: orientación, derivación, coordinación intersectorial, seguimiento territorial (no representa judicialmente)                    | <p>Apoya a que el NNA transite por el proceso 21.057 con resguardo: organiza red local, apoya condiciones de espera, acompaña y evita exposición innecesaria. Reduce riesgos de victimización secundaria por descoordinación.</p> <p>Realiza:</p> <p>Detección/recepción de alertas en el territorio.</p> <p>Derivación oportuna a redes pertinentes.</p> <p>Coordinación de acompañamiento del NNA y adulto responsable.</p> <p>Gestión de traslados, tiempos de espera y condiciones de seguridad (según capacidades locales). Seguimiento territorial posterior.</p> |
| Programa la Niñez y Adolescencia se Defiende (NAD) | Garantizar el derecho de acceso a la justicia y defensa jurídica especializada de NNA que participan en procedimientos judiciales — principalmente en tribunales de familia— cuando existen vulneraciones graves o persistentes de sus derechos. | Corporación de Asistencia Judicial (en coordinación con Mejor Niñez)     | Derivación desde tribunales o programas de protección                                                | intervención jurídica especializada de carácter judicial y autónoma, centrada en la representación técnica de niños, niñas y adolescentes (NNA) cuyos derechos han sido vulnerados. | <p>El NAD puede representar judicialmente al NNA en sede de familia (por ejemplo, solicitando medidas de protección).</p> <p>Puede coordinarse con el Ministerio Público y otros actores cuando el NNA es víctima en un proceso penal.</p> <p>Su intervención es complementaria al sistema de entrevista investigativa videograbada y declaración judicial</p>                                                                                                                                                                                                          |

Fuente: elaboración propia a partir de Ley 21.430, CAJ y Mejor Niñez.

## Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

El Programa Mi Abogado acompaña el proceso judicial del NNA en las causas proteccionales y penales, realizando un seguimiento al cumplimiento de todos los hitos del proceso, como lo es la realización de una EIV y de una declaración judicial. En este marco, se coordinan con el fiscal, informan sobre el estado psicoafectivo, la afectación emocional, la sintomatología del daño del NNA y solicitan al programa interventor que se haga cargo del monitoreo o de la contención del NNA posterior a la diligencia. Además, en caso de que los representados soliciten que los acompañen a estas, acude la dupla psico-jurídica del Programa para realizar el acompañamiento y si hay programa de base se traspasa la información para hacerle seguimiento al caso, lo cual posteriormente es retroalimentado. Por su parte, cuando los NNA no han sido citados y hay una necesidad de realizar la entrevista por parte de ellos, se coordina con la instancia para que se pueda concretar la diligencia o también cuando la entrevista ha sido suspendida y se requiere de una segunda instancia.

*Sí, bueno, hemos tenido diferentes situaciones. Por ejemplo, si el caso llega bastante inicial, cierto día de la denuncia es derivado a nuestro programa y en las primeras entrevistas nosotros visualizamos que hay bastante afectación emocional y que ya está incorporada en un programa. Por ejemplo, nosotros informamos cómo el estado psicoafectivo, la afectación emocional, la sintomatología del daño y solicitamos directamente al programa interventor, tal vez que se haga no el acompañamiento, pero sí el monitoreo o la contención posterior a la EIVG. Ya nos han tocado casos en que los mismos representados nos solicitan a nosotros acompañarlos al procedimiento. Entonces ahí va la dupla psicojurídica para que esté el abogado para aclarar todas las dudas y también nosotros a veces, si no hay programa de base, nosotros dar la contención en el momento. Pero si hay un programa de base, se traspasa esta información para que le puedan hacer el seguimiento a la sintomatología o el impacto que pueda producir también, porque es una revictimización. Ya entonces se comunica el programa para que lo pueda abordar o ellos también nos pueden retroalimentar de lo que ha sucedido. (Grupo Focal Redes PMA)*

Las y los consultados entregan una buena evaluación respecto de la labor que realizan las y los profesionales del Programa Mi Abogado en el marco del funcionamiento del sistema, en términos de que se consideran querellantes e intervinientes que aportan. Asimismo, plantean que cuando hay continuidad de los y las profesionales, se observa compromiso en los equipos lo que deriva de que muchas de las diligencias tienen buenos resultados a nivel procesal.

*Entonces cuando está la opción cuando están los profesionales o hay continuidad de ellos usualmente ya cuando hay un como un encanto porque también algunos que me dicen la verdad es que yo creía que esto no iba a quedar en nada y se alegran cuando efectivamente hay resultados. (Grupo Focal Redes PMA)*

Los consultados/as de las OLN conciben su rol como de acompañamiento, aunque muchas veces reconocen que realizan coordinaciones directas con la URAVIT, lo cual coincide con lo señalado por los PMA. Respecto a la función de acompañamiento de las OLN, un consultado plantea que en la práctica son pocos los NNA que están sin programa cuando se desarrolla una EIV y cuando no es así, afirman que se gestiona con las URAVIT la atención de un psicólogo o psiquiatra particular para el NNA.

*En algunos casos como desde la experiencia que nos ha resultado en el fondo en algunas situaciones, es que en realidad en la práctica son muy pocos los niños y adolescentes que están sin programa cuando se desarrolla la entrevista videograbada, por lo menos acá, son muy pocos, ya porque también está la posibilidad del ingreso cautelar, que a nosotros por lo menos con este tribunal no funciona. (...) Y lo otro es que en la eventualidad de que estuviese sin programa de la red de protección lo que hacemos es gestionar con la URAVIT la atención de psicólogo o de psiquiatra particular, que en el fondo ellos son los que lo gestionan, ya, y lo costean en el fondo. Como igual es una alternativa, digamos, en la eventualidad que no haya un programa de protección activo. (Grupo Focal Redes OLN)*

Por su parte, un hablante de un NAD releva la importancia del acompañamiento de un programa o de profesionales idóneos que acompañen al NNA en el proceso pre y post EIV, frente a lo cual solicitan el ingreso a la red de protección, lo que no es muy de inmediato como se quisiera. Señala que la URAVIT antes tomaba conocimiento de una situación y derivaba directamente a un programa de reparación o maltrato, lo cual en la actualidad no está disponible como posibilidad.

*Es importante, digamos, el acompañamiento desde el rol, digamos, de la curaduría. El acompañamiento y la orientación en el proceso, en el marco, digamos, de la ley de entrevista videograbada. Muchas veces nosotros realizamos coordinaciones directamente con Uraivit para efectos de, como ya señalaron algunas personas anteriormente, para la realización de la entrevista de videograbado. Hay personas que muchas veces se confunden, que van al tribunal, no entienden qué es la fiscalía, etcétera. (Grupo Focal Redes NAD)*

A nivel general, se evalúa positivamente a los profesionales de los programas, lo cual se relaciona con que estos envían los informes, declaran muy bien en los juicios, son un aporte al ser proactivos ante algunos casos solicitando coordinaciones e información, así como entregando aquella que se les solicita o que tienen disponible. Sin embargo, se califica esta situación como casuística que depende de cada profesional, ya que también se plantea que el área programática de reparación y protección está débil.

*Hay resultados, se les llama a juicio etcétera y ahí como que vuelven a conectarse un poco con esto y ahí sí hay algunos profesionales con los que hemos tenido y algunos programas en particular con los que hemos tenido buenas relaciones, mandan los informes, declaran muy bien en los juicios y son un aporte digamos y también después entonces por ejemplo solicitan coordinaciones tales como aquí tenemos una denuncia que nosotros hicimos, cuál será el número de la causa dónde podemos aportar los informes que nosotros tenemos o la información de la familia y ahí ha habido como buenas instancias pero es muy casuista es muy de caso a caso profesional a profesional, fiscal a fiscal, etcétera y aquí todo el área programática de reparación y proteccional está bien débil pero por temas de recursos diría yo. (Entrevista Fiscal)*

Por su parte, se observa en los programas una alta rotación de las y los profesionales lo que provoca que los NNA tengan que relacionarse con varias personas (psicólogos, por ejemplo), debiendo volver a relatar la situación traumática que han enfrentado. Incluso se señala que también rotan los cuerpos directivos e incluso algunos programas cierran, incorporando inestabilidad y riesgo al sistema.

*La rotación de profesionales es muy alta que literalmente un mes tenía un director coordinado y al mes siguiente cerraron el programa. O sea, entonces como que ahí hay*

*poco trabajo que se puede hacer porque todos los que están puede que ya no estén incluso donde trabajan puede que ya no existan entonces no hay como una continuidad y de hecho son las cosas que también dicen las propias víctimas después en los juicios o incluso ante nosotros de si estuvo en un programa un PRM, pero tuvo como 4 psicólogos (...) era como mucho volver a contar lo mismo a un nuevo profesional que entraba etcétera. (Entrevista Fiscal)*

Un ámbito relevado por diversos consultados es la necesidad de conocer con profundidad la Ley y de que esta sea difundida entre los actores del Sistema. Además, se plantea que es relevante que las y los profesionales del PMA conozcan la Ley 21.057 y las implicancias que esta tiene en los procesos de los NNA que representan, ya que los hablantes consideran que es necesario difundirla y transmitirla a los NNA, a los adultos responsables y a las residencias para que los NNA se sientan más cómodos y sepan que están en un contexto más favorecedor que puede culminar con una reparación legal. En este marco, se sensibiliza especialmente a las residencias porque en general se muestran reticentes a la participación del NNA en el proceso penal, en la medida que consideran genera victimización secundaria, no dándoles muchas veces las facilidades a los NNA para que asistan.

*Bueno, lo primero, por supuesto, sumarme a lo que señalaban los demás compañeros en términos de que hay una responsabilidad, cierto, y un deber de conocer la ley, conocer las implicancias de esa ley en los procesos de los niños y de los adolescentes que representamos. Difundirla, como decía otra compañera, cierto, transmitirle tanto a los adultos responsables del cuidado de los niños y adolescentes, como los propios niños y niñas adolescentes, que este es un nuevo contexto que es más favorecedor, digamos, para que ellos se sientan más cómodos, más participantes de los procesos penales que, en general, han sido históricamente como tan, digamos, hostiles, se podría decir, para todos, hasta para los adultos, y más aún para los niños y adolescentes. Entonces, transmitirles a ellos que este es un nuevo contexto donde el enfoque de sus derechos está ahí también relevado, y transmitírselo a los profesionales de las residencias, que son también una gran parte de los adultos que ejecutan, digamos, diariamente en el hecho el cuidado y la protección de los niños y de los jóvenes. (...) (Grupo Focal Redes PMA)*

Al respecto, las personas consultadas de las OLN señalan que su principal rol es conocer en profundidad la ley, lo cual se facilita en las oficinas que tienen apoyo jurídico para realizar una bajada integral de los contenidos al equipo, no obstante, reconocen que hay OLN e instituciones como colegios, que no tienen apoyo jurídico, donde hay un desconocimiento por parte de las y los profesionales de la Ley 21.057 y de cómo aplicarla, por lo que incurren en prácticas contrarias a sus preceptos.

*Sí, mira, bueno, la OLN sí no participa dentro del proceso penal, pero sí con los casos que nosotros tenemos, muchas veces nos toca tener usuarios, niños que son víctimas de delito y son citados a estas entrevistas videograbadas. En ese contexto yo creo que el rol que nos compete a nosotros como OLN parte primero por algo súper obvio, pero que no se da en todos lados, que es conocer la ley. El equipo de la OLN ( nombra comuna) tiene apoyo jurídico y gracias a eso se ha hecho una bajada integral al equipo, también un equipo que venía con experiencia porque fue traspasado de la OPD, pero nos ha tocado conocer la realidad de OLN de otras comunas que no tienen apoyo jurídico y que hay un desconocimiento completo por parte de los profesionales respecto de la ley y de cómo aplicarla, cuáles son*

*las limitaciones también que nos establecen a nosotros mismos de nuestras funciones. (...) nos pasa mucho que colegios tienen niños que develan situaciones dentro de este contexto escolar y ellos comienzan a hacer como un proceso de investigación dentro del colegio, interrogan a los niños, entonces también nos ha tocado ese rol como de evangelizar un poco, explicando a las duplas psicosociales de los establecimientos educacionales dónde están los límites, cuál es el rol que les corresponde a ellos como colegio y cuál es el rol que les toca a la fiscalía a través de la entrevista videograbada y también explicarle a los usuarios. (Grupo Focal Redes OLN)*

En este marco, se plantea la necesidad de sensibilizar a todos los actores en los protocolos del Sistema, especialmente a los curadores ad litem porque los NNA tienen un gran temor de ser victimizados en el proceso por lo que necesitan que se le entregue información relativa al proceso. Asimismo, las OLN monitorean el resguardo de la protección de los NNA, en términos a que efectivamente estén en un contexto protegido y resguardado antes, durante y después a una EIV, considerando la retroalimentación especialmente de los adolescentes, lo cual es muy positivo.

*Muchos de los niños y adolescentes que representamos tienen mucho temor ya porque lo desconocen, porque incluso los adultos también desconocen. Hay mucho miedo justamente a la revictimización de todo lo que significa relatar y revelar nuevamente todos los episodios de vulneración. Entonces yo en la práctica, bueno yo soy trabajadora social, pero en la práctica y en las conversaciones y en los análisis que tenemos directamente con los curadores justamente surge esa necesidad ya de sensibilizar a nuestro representado respecto del funcionamiento, el protocolo, el dar cuenta de lo que se debe hacer o cómo se debe desarrollar la entrevista videograbada y también lo hemos encontrado a veces y funciona, es un buen elemento que los curadores sostienen esta comunicación directa con la fiscalía ya y se ha podido en el fondo solicitar la premura de la programación de estas entrevistas que de repente por X razones pasa de que se demoran un montón y lo hemos ido haciendo, lo han ido haciendo los curadores de poder solicitar que se programen con mayor celeridad. (...) (Grupo Focal Redes OLN)*

Por último, un nudo crítico actual del funcionamiento del servicio de protección especializada, en la medida que en la actualidad ningún niño en riesgo podría ingresar a un programa de intervención sin antes no pasar por el programa de diagnóstico clínico especializado, el cual, si no hay lista de espera, tiene un plazo de 30 días para emitir un informe y sugerir el ingreso del NNA a un programa de reparación o de maltrato grave.

En síntesis, se observa una buena evaluación de la labor que realizan las y los profesionales del Programa Mi Abogado en la medida que se les percibe como querellantes e intervinientes que aportan y que presentan buenos resultados a nivel procesal, especialmente cuando hay continuidad y compromiso por parte de los equipos. Por su parte, se evalúa positivamente a las y los profesionales de los programas, en la medida que envían los informes, declaran bien en los juicios, son un aporte al ser proactivos ante algunos casos solicitando coordinaciones e información, así como entregando aquella que se les solicita o que tienen disponible, aunque se califica esta situación como casuística la que depende de cada profesional.

# V. RESULTADOS PROCESOS DE APOYO

Dadas las circunstancias bajo las que opera el sistema de Entrevistas Investigativas Videograbadas implementado por la ley 21.057, que implica la participación intensiva de múltiples recursos humanos e inevitablemente un fuerte desgaste de los equipos implicados, los procesos transversales de apoyo resultan fundamentales para la sostenibilidad del sistema. Respecto a tales procesos de apoyo, el presente capítulo incorpora los aspectos de dotación y de formación, sensibilización y difusión que imparten las instituciones integrantes de la Subcomisión del Funcionamiento de la Ley 21.057. No considera, los ámbitos asociados a las salas, los sistemas de audio y video y los sistemas de registro y reportabilidad, en tanto estas temáticas fueron abordadas en los capítulos precedentes referentes a las diligencias de entrevistas investigativas e intermediación de la declaración judicial, en la medida que cuentan con información específica y no transversal.

A continuación, se entrega la descripción de los procesos de apoyo entregada en las bases de licitación del estudio.

**Tabla 43: descripción de los procesos de apoyo en análisis.**

| Proceso                                                                                                                                         | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proceso de apoyo: Dotación y disponibilidad de Operadores (cobertura).                                                                          | Personas que efectúan las EIV y declaraciones judiciales: seguimiento y evaluación.<br>Proceso de acreditación de los entrevistadores: forma, condiciones y requisitos para su desarrollo. Vigencia de los procesos de acreditación.<br>Revalidación de acreditación: forma, plazos y requisitos. |
| Proceso de apoyo: Formación, sensibilización y difusión de las instituciones integrantes de la Subcomisión del Funcionamiento de la Ley 21.057. | Cursos de formación especializada en metodología y técnica de entrevista y declaración judicial de NNA: condiciones y requisitos que deben cumplir.<br>PFC: forma, requisitos y condiciones de la implementación de los programas.                                                                |

*Fuente: bases de licitación Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.*

## 5.1 Dotación y disponibilidad de operadores

### Información de carácter institucional

La Ley 21.057 no establece una dotación mínima de operadores por territorio, pero el diseño del sistema exige disponibilidad suficiente de entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados/as para garantizar la oportunidad, continuidad y calidad de la Entrevista Investigativa Videograbada y de la intermediación de la declaración judicial. En términos evaluativos -y como ratifican los informes de años interiores y la misma implementación del Plan de Acción-, la dotación y disponibilidad efectiva de operadores constituye un factor estructural crítico, dado su impacto en tiempos de espera, reprogramaciones, carga de trabajo y riesgos de victimización secundaria.

El Ministerio Publico en su oficio de respuesta informa una dotación de 11 funcionarios a nivel central, compuesta por 4 instructores/as con dedicación preferente, una abogada y una psicóloga asesoras con dedicación no preferente, dos encargados de finanzas, dos encargados de informática y uno de infraestructuras, todos con dedicación no preferente.

Por su parte, a nivel de las fiscalías regionales el Ministerio Publico cuenta con 800 funcionarios, de los cuales 115 son fiscales, 110 jefes y profesionales de URAVIT, 105 gestores, 151 encargados de sala, 102 de almacenamiento, 70 de distorsión y 20 de coordinador de agenda. Asimismo, el oficio señala que tiene una dotación de 127 entrevistadores, lo cual contrasta con las personas entrevistadoras acreditados y habilitados según el registro del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, diferencia que puede originarse en que las fiscalías de las regiones de Coquimbo, Libertador Bernardo O’Higgins, Ñuble, Biobío, Metropolitana Oriente y Metropolitana Norte no reportaron información al respecto. A su vez, de los 800 funcionarios del Ministerio Público un 44,9% tiene una dedicación preferente y 55,1% una dedicación no preferente.

**Tabla 44. Número de funcionarios del Ministerio Público a nivel regional que cumplen labores relacionadas con la Ley 21.057, distinguiendo de acuerdo con la función que cada uno/a cumple y el carácter preferente o no preferente de su función.**

| Cargo                      | Preferente |        | No preferente |        | Total  |           |
|----------------------------|------------|--------|---------------|--------|--------|-----------|
|                            | Número     | % Fila | Número        | % Fila | Número | % Columna |
| Fiscal                     | 69         | 60,0   | 46            | 40,0   | 115    | 14,4      |
| Jefe URAVIT                | 7          | 53,8   | 6             | 46,2   | 13     | 1,6       |
| Profesional URAVIT         | 38         | 39,2   | 59            | 60,8   | 97     | 12,1      |
| Gestor                     | 43         | 41,0   | 62            | 59,0   | 105    | 13,1      |
| Entrevistador/a            | 47         | 37,0   | 80            | 63,0   | 127    | 15,9      |
| Encargado/a de sala        | 71         | 47,0   | 80            | 53,0   | 151    | 18,9      |
| Encargado almacenamiento   | 59         | 57,8   | 43            | 42,2   | 102    | 12,8      |
| Encargado/a distorsión     | 18         | 25,7   | 52            | 74,3   | 70     | 8,8       |
| Coordinador general agenda | 7          | 35,0   | 13            | 65,0   | 20     | 2,5       |
| Total                      | 359        | 44,9   | 441           | 55,1   | 800    | 100,0     |

Fuente: elaboración propia Oficio de respuesta Ministerio Público, 2024.

Por su parte, las y los funcionarios del Ministerio Público presentan una mayor concentración en las fiscalías regionales de Valparaíso (13%), Metropolitana Occidente (12,9%), Los Lagos (12,6%) y Atacama (11,4%).

**Tabla 45. Distribución de funcionarios del Ministerio Público a nivel regional que cumplen labores relacionadas con la Ley 21.057.**

| Región       | Dotación | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Arica        | 40       | 5,0        |
| Tarapacá     | 33       | 4,1        |
| Antofagasta  | 51       | 6,4        |
| Atacama      | 91       | 11,4       |
| Valparaíso   | 104      | 13,0       |
| Maule        | 35       | 4,4        |
| La Araucanía | 62       | 7,8        |
| Los Ríos     | 56       | 7,0        |
| Los Lagos    | 101      | 12,6       |
| Aysén        | 31       | 3,9        |
| Magallanes   | 42       | 5,3        |
| FRMS         | 51       | 6,4        |
| FROC         | 103      | 12,9       |
| Total        | 800      | 100,0      |

Fuente: elaboración propia Oficio de respuesta Ministerio Público, 2024.

Nota: las regiones de Coquimbo, O’Higgins, Ñuble, Biobío, Fiscalía Regional Metropolitana Oriente y Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte no registraron información.

Según lo que se señala en el oficio de respuesta del Ministerio Público, en el año 2024 no hubo un incremento de dotación asociada al Plan de Fortalecimiento del Ministerio Público. Por su parte, la Policía de Investigaciones de Chile cuenta con una dotación de 183 funcionarios, de los cuales el 70,5% es entrevistador o entrevistadora.

**Tabla 46. Número de funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile que cumplen labores relacionadas con la Ley 21.057 distinguiendo de acuerdo con la función que cada uno/a cumple.**

| Función                        | Funcionarios | Porcentaje |
|--------------------------------|--------------|------------|
| Coordinador Regional           | 16           | 8,7        |
| Entrevistador                  | 93           | 50,8       |
| Entrevistador e Interprete NNA | 24           | 13,1       |
| Entrevistador e Instructor     | 12           | 6,6        |
| Operador de sala (Técnico)     | 20           | 10,9       |
| Psicólogo Regional             | 18           | 9,8        |
| Total                          | 183          | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de Respuesta Policía de Investigaciones de Chile, 2024.

TD: total de Oficiales Policiales y Asistente Policiales que realizan servicio de guardia lo que dependen de cada región.

La siguiente tabla muestra la distribución regional de la dotación de la Policía de Investigaciones de Chile. Cabe destacar que la institución no entrega o no distingue en su oficio de respuesta información respecto de la dotación a nivel central, ni del carácter preferente o no de la dedicación de sus funcionarios.

**Tabla 47. Número de funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile que cumplen labores relacionadas con la Ley 21.057 según región.**

| Región      | Dotación | Porcentaje |
|-------------|----------|------------|
| Arica       | 9        | 4,9        |
| Tarapacá    | 8        | 4,4        |
| Antofagasta | 9        | 4,9        |
| Atacama     | 7        | 3,8        |
| Coquimbo    | 6        | 3,3        |

| Región       | Dotación   | Porcentaje   |
|--------------|------------|--------------|
| Valparaíso   | 18         | 9,8          |
| RM           | 31         | 16,9         |
| O'Higgins    | 10         | 5,5          |
| Maule        | 19         | 10,4         |
| Ñuble        | 8          | 4,4          |
| Biobío       | 13         | 7,1          |
| La Araucanía | 11         | 6,0          |
| Los Ríos     | 8          | 4,4          |
| Los Lagos    | 12         | 6,6          |
| Aysén        | 7          | 3,8          |
| Magallanes   | 7          | 3,8          |
| <b>Total</b> | <b>183</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de Oficio de Respuesta Policía de Investigaciones de Chile, 2024.

Por su parte, según el oficio de respuesta de Carabineros de Chile solo se mantiene la dotación del Departamento de Coordinación y Control Interinstitucional dedicada de manera exclusiva en la Región Metropolitana a la Ley N°21.057 con un total de 13 funcionarios: 5 de nombramiento supremo, 3 de nombramiento institucional y 5 psicólogos e instructores.

En el oficio de respuesta del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se señala que a nivel central hay 3 funcionarios que desempeñan labores como instructores, entrevistadores e intermediarios con una dedicación preferente, mientras que se reporta 1 funcionario en la Región de Tarapacá, 8 en la Región Metropolitana, 1 en la Región de La Araucanía, 2 en la Región de Los Lagos, 1 en la Región de Aysén y 1 en la Región de Magallanes, todos desempeñan el rol de entrevistador e instructor con dedicación preferente.

Por último, en el oficio de respuesta del Poder Judicial se señala que el equipo de implementación está compuesto por el Coordinador Nacional de la implementación de la Ley: Magistrado juez titular del 2° Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago y el Jefe de Proyecto: profesional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

## 5.2 Registro de entrevistadores/as e intermediarios/as

### Información de carácter institucional

Respecto a la distribución de las y los entrevistadores acreditados en el 2024, la base de datos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos arroja un total 620 entrevistadores e intermediarios acreditados, de los cuales 570 se encuentra habilitado y 50 deshabilitados.

Tabla 48. Dotación de entrevistadores/as e intermediarios según rol e institución.

| Institución                                 | Solo entrevistador | Solo intermediario | Ambos roles | Total | % Columna |
|---------------------------------------------|--------------------|--------------------|-------------|-------|-----------|
| Carabineros de Chile                        | 0                  | 0                  | 120         | 120   | 19,4      |
| Ministerio del Interior y Seguridad Pública | 0                  | 0                  | 14          | 14    | 2,3       |
| Ministerio Público                          | 134                | 0                  | 82          | 216   | 34,8      |
| Poder Judicial                              | 0                  | 151                | 0           | 151   | 24,4      |
| Policía de Investigaciones de Chile         | 0                  | 0                  | 119         | 119   | 19,2      |
| Total                                       | 134                | 151                | 335         | 620   | 100,0     |
| % Fila                                      | 21,6               | 24,4               | 54,0        | 100,0 |           |

Fuente: elaboración propia base de datos de entrevistadores acreditados, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2024.

Como es natural un alto porcentaje de entrevistadores/as acreditados se concentran en la Región Metropolitana (24,5%).

Tabla 49. Dotación de entrevistadores/as e intermediarios según región.

| Región             | Número | Porcentaje |
|--------------------|--------|------------|
| Arica y Parinacota | 21     | 3,4        |
| Tarapacá           | 22     | 3,5        |
| Antofagasta        | 25     | 4,0        |

| Región        | Número     | Porcentaje   |
|---------------|------------|--------------|
| Atacama       | 21         | 3,4          |
| Coquimbo      | 24         | 3,9          |
| Valparaíso    | 55         | 8,9          |
| Metropolitana | 152        | 24,5         |
| O'Higgins     | 38         | 6,1          |
| Maule         | 42         | 6,8          |
| Ñuble         | 23         | 3,7          |
| Biobío        | 57         | 9,2          |
| La Araucanía  | 46         | 7,4          |
| Los Ríos      | 18         | 2,9          |
| Los Lagos     | 37         | 6,0          |
| Aysén         | 19         | 3,1          |
| Magallanes    | 20         | 3,2          |
| <b>Total</b>  | <b>620</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: elaboración propia base de datos de entrevistadores acreditados, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2024.

### Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

Transversalmente se aprecia el sostenimiento del sistema en base a la motivación, compromiso y disposición a escuchar que demuestran las y los entrevistadores que participan en el sistema, donde los entrevistadores e intermediarios son percibidos como facilitadores del funcionamiento del sistema.

*Yo creo que facilitadores son los propios entrevistadores. Tienen un alto compromiso, harta motivación, que siempre están dispuestos a escuchar. Yo creo que es un grupo que facilita el trabajo de instructor. Son los propios entrevistadores. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

En este marco, se plantea que el compromiso demostrado por los jueces y juezas con la ley, más allá de su carga de trabajo, constituye un importante facilitador para el adecuado cumplimiento de los procesos

judiciales asociados a la Ley 21.057. En esta línea, se plantea que el compromiso demostrado por los instructores y por algunas jefaturas también constituyen un facilitador.

*Para mí fue demasiado facilitador el compromiso con el que cada uno de los jueces y juezas hacía este trabajo, dentro de la gran carga de trabajo que ellos también tienen en sus respectivos tribunales y se generaron, por esto planteaba que hay un acompañamiento técnico pero también hay un acompañamiento desde la relación humana, yo soy jueza con la que estuve trabajando desde el año 2020, entonces ahora también estamos como en un proceso de duelo donde ellos también van a tener que integrar otras perspectivas y otras visiones en términos de la labor instruccional. (Grupo Focal Enlaces Academia Judicial)*

Sin embargo, lo anterior implica que las y los entrevistadores deben ejercer una multiplicidad de roles, lo que se complejiza aún más cuando no existe el apoyo de las jefaturas para que por ejemplo se respeten los días protegidos para la realización de una EIV establecidos institucionalmente en Carabineros de Chile. Al respecto, se plantea que la sensibilización que tienen las jefaturas es deficiente en la medida que muchas rotan o no valoran el rol que las y los entrevistadores deben cumplir, no facilitando la labor de los mismos e invisibilizando su rol.

*Entonces yo creo que ha sido el principal obstáculo, primero, compatibilizar el rol de carabineros, porque ellos trabajan mucho, tienen turnos, trabajan a veces, o están al llamado. Y si bien acá en la institución nosotros hacemos respetar nuestro día de entrevista, a no todos les suele pasar eso, y eso va a depender mucho de los mandos de cada región, de cada lugar. Pero yo creo que eso ha sido como el, para mí, de mi experiencia y de mi perspectiva, el mayor obstáculo, quizás, no para mí, porque como instructora, como les he dicho, los carabineros que tengo a cargo han logrado compatibilizar su rol y todo, pero en conversaciones que hemos tenido a nivel nacional, y yo sé que eso pasa en otras regiones, y hay muchas carencias y obstáculos para algunos instructores que hacen su rol. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

La situación de Carabineros de Chile en esta materia pone en relieve la importancia de las jefaturas para el adecuado funcionamiento del sistema. Al respecto, se señala que es difícil compatibilizar el rol habitual en la institución con el de entrevistador/a, porque los mandos no entienden el rol que estos deben cumplir como entrevistadores/as, aun cuando se reconoce que Carabineros de Chile ha implementado numerosas iniciativas de concientización.

*En Carabineros se ve mucho, sobre todo para los entrevistadores y carabineros ha sido súper difícil compatibilizar ese rol. Porque muchas veces los mandos no entienden el rol de los entrevistadores, aun cuando se ha hecho mucha concientización de parte de Santiago a nivel nacional, pero aún quedan personas o mandos que les cuesta entender la labor y también eso genera desmotivación. Hemos tenido muchas pérdidas de carabineros en estos últimos dos años. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Por otra parte, la dinámica institucional de rotar a sus funcionarios y mandos constituye otro obstaculizador para el sistema de EIV, en la medida que la inestabilidad y la falta de continuidad de los equipos es un aspecto que afecta negativamente dada la necesidad de volver a sensibilizarlos y formarlos, lo cual genera un fuerte desgaste y dificultades en la implementación.

*Creo que el nivel de inestabilidad y de falta de continuidad en todos los roles en verdad nos afecta muchísimo. En el sentido de que, no sé, los propios entrevistadores están sujetos a traslados, están sujetos a que en algún momento de su carrera quieran especializarse para ascender tienen que pasar por la escuela de suboficiales o por la academia de ciencias policiales en el caso de los oficiales. Entonces se genera muchísima movilidad en el caso de los entrevistadores. Cuesta retomar el proceso de un entrevistador que, por ejemplo, por un proceso educativo ha estado suspendido meses o un año. Entonces eso ya genera mucho impacto sobre la continuidad de los entrevistadores. Y por otra parte también está la falta de continuidad de las jefaturas, que es a todo nivel. O sea, nos afecta aquí a nosotros como equipo de instructores dentro de nuestro departamento, como también afecta a cada uno de los entrevistadores, que si llega a tener una relación fluida con un jefe que entiende su función, que le facilita el desarrollo de la entrevista, al año siguiente ya no va a tener ese jefe. Y todos los años es un proceso continuo de estar sensibilizando, de estar capacitando a las jefaturas directas de los entrevistadores, a los oficiales de enlace, para que comprendan el rol que tienen los entrevistadores. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Si bien algunos valoran que exista claridad del rol y de las actividades que se derivan de éste entre los diversos actores que se involucran en el sistema, otros plantean que aún se desconoce e invisibiliza el rol de entrevistador a nivel institucional, en la medida que no se comprende su importancia, lo cual implica que se debe seguir sensibilizando y en lo ideal establecer de lineamientos técnicos de carácter institucional.

*Porque todavía pasa de que se desconoce el rol, ya como alguien mencionó por ahí también como que se invisibiliza, porque no se comprende la importancia que tiene. Y se ve mucho más el impacto que genera en la operación diaria de una unidad que requiere de mucho personal para su funcionamiento. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Por último, un defensor plantea que los entrevistadores/as debieran ser psicólogos o profesionales de la salud mental con expertise técnica para poder entrevistar a los NNA, de modo que se resguarde el legítimo interés que tiene el Estado respecto a la protección de los NNA y la objetividad de la investigación penal, de modo de obtener el relato más objetivo para incorporarlo al proceso penal con todo lo que eso implica.

*Ahora, y eso va unido a mi crítica a la ley, que sí es que eso debería ser regulado, que debería ser realizado por profesionales de la salud mental, de psicólogos, psiquiatras, que además de contar con la expertise para poder entrevistar desde un punto de vista técnico un niño niña adolescente, además tengan la expertise del respeto de los derechos de ese niño niña adolescente. Me parece que ahí se genera la equivalencia perfecta entre, por un lado, el legítimo interés que tiene el Estado y que hay que tener respecto a la protección de los niños, niñas y adolescentes, y por otro lado también la objetividad de la investigación penal y también lograr obtener el relato más, digamos, objetivo posible o la evaluación más objetiva posible para determinar si efectivamente en pos de ese relato o no se va a seguir un proceso penal con todo lo que se implica. (Entrevista DPP)*

En síntesis, en el año 2024 había 620 entrevistadores e intermediarios acreditados, de los cuales 570 se encuentran habilitados y 50 deshabilitados. El sostenimiento del sistema se basa principalmente en la motivación, compromiso y disposición a escuchar que demuestran las y los entrevistadores e intermediarios, los que son percibidos como los principales facilitadores del funcionamiento del sistema. También se valora a

las y los instructores. Sin embargo, se reconoce que las y los entrevistadores están sobrecargados en la medida de que muchos deben cumplir más de un rol al interior de la institución lo cual se complejiza cuando no existe el apoyo de las jefaturas. Al respecto, se plantea que la sensibilización y el nivel de conocimiento que tienen las jefaturas es deficiente en la medida que muchas rotan o no valoran el rol que las y los entrevistadores deben cumplir, no facilitando la labor de los mismos y desconociendo e invisibilizando el rol.

### 5.3 Carga de trabajo

#### Información de carácter institucional

El Ministerio Público es la única institución que entrega información respecto a la carga de trabajo de las y los funcionarios que ejercen labores en el Sistema de EIV en su oficio de respuesta. Las horas reportadas en orden son profesionales de URAVIT (1.708 horas), fiscales (742 horas), encargados de sala (530 horas) y entrevistadores (460 horas) son los que en promedio más horas dedican a actividades vinculadas con la ley. A su vez, Valparaíso es la región que reporta un mayor número de horas promedio de trabajo dedicadas al sistema (2.813 horas), seguida de muy lejos por la región de Tarapacá (830 horas).

**Tabla 50. Promedio mensual de horas dedicadas a labores relacionadas con la entrevista investigativa videograbada por parte de diversos actores que desempeñan labores relacionadas con la ley según función.**

| Función                  | Horas | Porcentaje |
|--------------------------|-------|------------|
| Entrevistador            | 460   | 9,6        |
| Fiscal                   | 742   | 15,5       |
| Jefe URAVIT              | 172   | 3,6        |
| Profesional URAVIT       | 1708  | 35,8       |
| Gestor                   | 372   | 7,8        |
| Encargado/a de sala      | 530   | 11,1       |
| Encargado almacenamiento | 331   | 6,9        |
| Encargado/a distorsión   | 275   | 5,8        |
| Coord. general agenda    | 182   | 3,8        |
| Total                    | 4772  | 100,0      |

Fuente: elaboración propia a partir de oficio de respuesta Ministerio Público, 2024.

Nota: Las regiones de Coquimbo, O’Higgins, Ñuble, Biobío, Los Lagos, Los Ríos, Magallanes y las fiscalías regionales occidente, oriente y centro norte no registra la información.

Por su parte, el oficio de respuesta del Ministerio Público señala que la estimación de carga de trabajo derivada de la realización de los PFC, durante el año 2024, es de 35 horas por cada año del ciclo, estimación que considera un componente fijo y uno variable. El fijo contempla el desarrollo de actividades tales como reuniones para la comunicación, retroalimentación y seguimiento, así como el desarrollo de instancias prácticas, traslados y participación en actividades. El componente variable responde al número de horas teóricas y complementarias que se desarrolla el ciclo.

Respecto a la estimación de carga de los instructores para el CIFE durante el año 2024, el oficio de respuesta señala que ésta correspondió a 256 horas por instructor/a. Por su parte, la estimación de carga de trabajo para la ejecución del PFC de un/a entrevistador/a es de al menos 38 horas cronológicas, la cual se detalla por actividad.

Por su parte, el oficio de respuesta señala una carga de trabajo de 56 horas para las actividades de coordinación, formación continua y jornadas, las que consideran las actividades de seguimiento y coordinación general del PFC con el equipo de instructores/as de la Fiscalía Nacional, actividades de capacitación y formación continua en el rol de instructor/a y participación en jornadas de trabajo de instructores/as.

Por último, el oficio de respuesta del Ministerio del Interior y Seguridad Pública señala que la carga de trabajo a nivel central es de 150 horas promedio mensuales, mientras que en las regiones la carga de trabajo asociada a la Ley 21.057 es menor. Así, en la Región de Tarapacá la carga promedio mensual es de 18 horas, en las regiones Metropolitana, Los Lagos y Magallanes es de 22 horas, en la Región de La Araucanía es de 10 horas y en la de Aysén es de 11 horas.

Por otra parte, al analizar el número promedio de entrevistas que los y las entrevistadoras deben realizar en forma mensual o anual se aprecia una gran variabilidad entre regiones. Así, a nivel nacional se realizan en promedio 33,3 EIV por entrevistador/a al año, lo cual fluctúa entre 9,1 entrevistas por entrevistador en Magallanes a 49,5 en Coquimbo. Por su parte, a nivel nacional se realizan 2,8 entrevistas promedio mensual por entrevistador, lo que fluctúa entre 0,8 en Magallanes y 4,1 en Coquimbo.

Tabla 51. Número de EIV mensual y anual por entrevistadores/as según región.

| Región             | Número de entrevistadores/as | Número de EIV | Promedio anual de EIV por entrevistador/a | Promedio mensual de EIV por entrevistador/a |
|--------------------|------------------------------|---------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Arica y Parinacota | 15                           | 286           | 19,1                                      | 1,6                                         |
| Tarapacá           | 17                           | 311           | 18,3                                      | 1,5                                         |
| Antofagasta        | 19                           | 428           | 22,5                                      | 1,9                                         |
| Atacama            | 16                           | 405           | 25,3                                      | 2,1                                         |
| Coquimbo           | 16                           | 792           | 49,5                                      | 4,1                                         |

| Región        | Número de entrevistadores/as | Número de EIV | Promedio anual de EIV por entrevistador/a | Promedio mensual de EIV por entrevistador/a |
|---------------|------------------------------|---------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Valparaíso    | 39                           | 1.726         | 44,3                                      | 3,7                                         |
| Metropolitana | 118                          | 4.345         | 36,8                                      | 3,1                                         |
| O'Higgins     | 26                           | 1.081         | 41,6                                      | 3,5                                         |
| Maule         | 35                           | 1.226         | 35,0                                      | 2,9                                         |
| Ñuble         | 19                           | 671           | 35,3                                      | 2,9                                         |
| Biobío        | 39                           | 1.438         | 36,9                                      | 3,1                                         |
| La Araucanía  | 34                           | 1.030         | 30,3                                      | 2,5                                         |
| Los Ríos      | 13                           | 492           | 37,8                                      | 3,2                                         |
| Los Lagos     | 28                           | 1045          | 37,3                                      | 3,1                                         |
| Aysén         | 17                           | 175           | 10,3                                      | 0,9                                         |
| Magallanes    | 18                           | 164           | 9,1                                       | 0,8                                         |
| <b>Total</b>  | <b>469</b>                   | <b>15.615</b> | <b>33,3</b>                               | <b>2,8</b>                                  |

Fuente: elaboración propia base de datos de entrevistadores y entrevistadoras acreditadas, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2024 y de Base de Datos del Ministerio Público 2024.

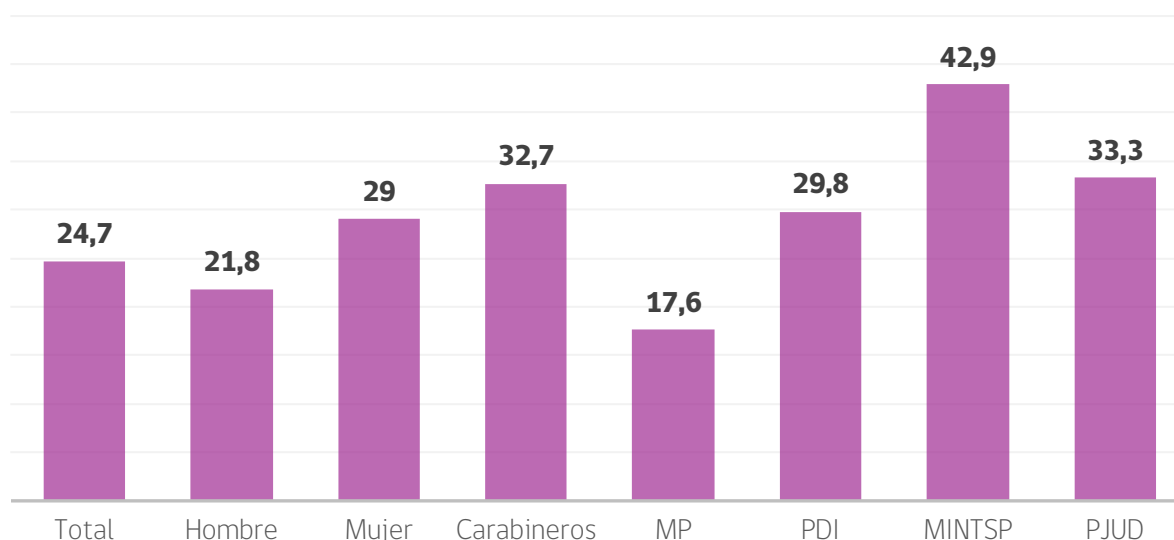
### Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores

Son múltiples los factores que explican por qué el rol de entrevistador es tan demandante y desgastante, los que se asocian al contenido de las entrevistas, al impacto emocional que implica escuchar los relatos, el desgaste por empatía, el trauma vicario y poner atención, a una labor muy especializada que presenta dificultades tales como realizar traslados, falta de apoyo por parte de las jefaturas, falta de tiempo para cumplir varios roles donde la EIV se inserta en un contexto institucional más amplio, entre otros. En este marco, un instructor de Carabineros de Chile señala que más allá de contar con herramientas personales o profesionales, la institución ha trabajado en desarrollar actividades e iniciativas de cuidado institucional. Al respecto, un consultado señala que el fenómeno que enfrentan las personas entrevistadoras está descrito en la literatura especializada y se asocia al burnout o estrés laboral que implica desarrollar múltiples tareas de alta complejidad al mismo tiempo, combinado con la contaminación temática o traumatización secundaria que se asocia a un daño o deterioro emocional permanente y crónico que se da por estar expuestos permanentemente a contenidos traumáticos, en un ambiente de alto estrés y sobrecarga laboral.

Creo que hay dos fuentes principales, por lo menos de lo que nosotros, o tres más bien dicho, que hemos logrado identificar. Uno, el contenido de las entrevistas, o sea, tiene que ver con el impacto emocional de escuchar los relatos de los niños. Eso en primer lugar. En segundo lugar, dentro de Carabinero ha sido como una fuente importante de desgaste las dificultades que tienen para hacer entrevistas. En el sentido de que muchas veces sus jefaturas no comprenden el rol, o sea, lo que ya comentamos antes de las dificultades que se van generando dentro de las unidades. Y lo otro, yo creo que también es importante, la falta de tiempo que se percibe porque esto se tiene que integrar dentro de un montón de otras tareas. Y para una tarea que es tremendamente demandante, o sea, el hacer las entrevistas requiere un nivel de atención que en verdad es tremendamente desgastante a nivel cognitivo. Además, requiere un nivel de conocimiento súper especializado. Además, el entrevistador comprende que esta entrevista tiene un impacto en un proceso de investigación. Entonces, eso también lo somete a una presión tremenda. Entonces, es poco tiempo para ejercer un rol que además exige mucha preparación y mucha capacidad para poder desempeñarlo bien. Entonces, creo que se conjuga todo eso. (Grupo Focal Instructores Carabineros)

A partir de los resultados de la encuesta aplicada a entrevistadores y entrevistadoras por el Ministerio de Justicia y Derechos Humano, la dificultad más mencionada en todos los segmentos es la alta carga de trabajo (93 menciones correspondiente al 33,7% del total de menciones asociadas a dificultades), la cual es mencionada más frecuentemente por entrevistadores/as del Ministerio Público (48,4%) y por Ministerio del Interior y Seguridad Pública (42,9%) y significativamente menos mencionada en las y los consultados proveniente de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones de Chile. Respecto al género de las y los consultados, se aprecia que los hombres mencionan levemente más que las mujeres dificultades asociadas a la carga de trabajo (para más detalles ver anexo).

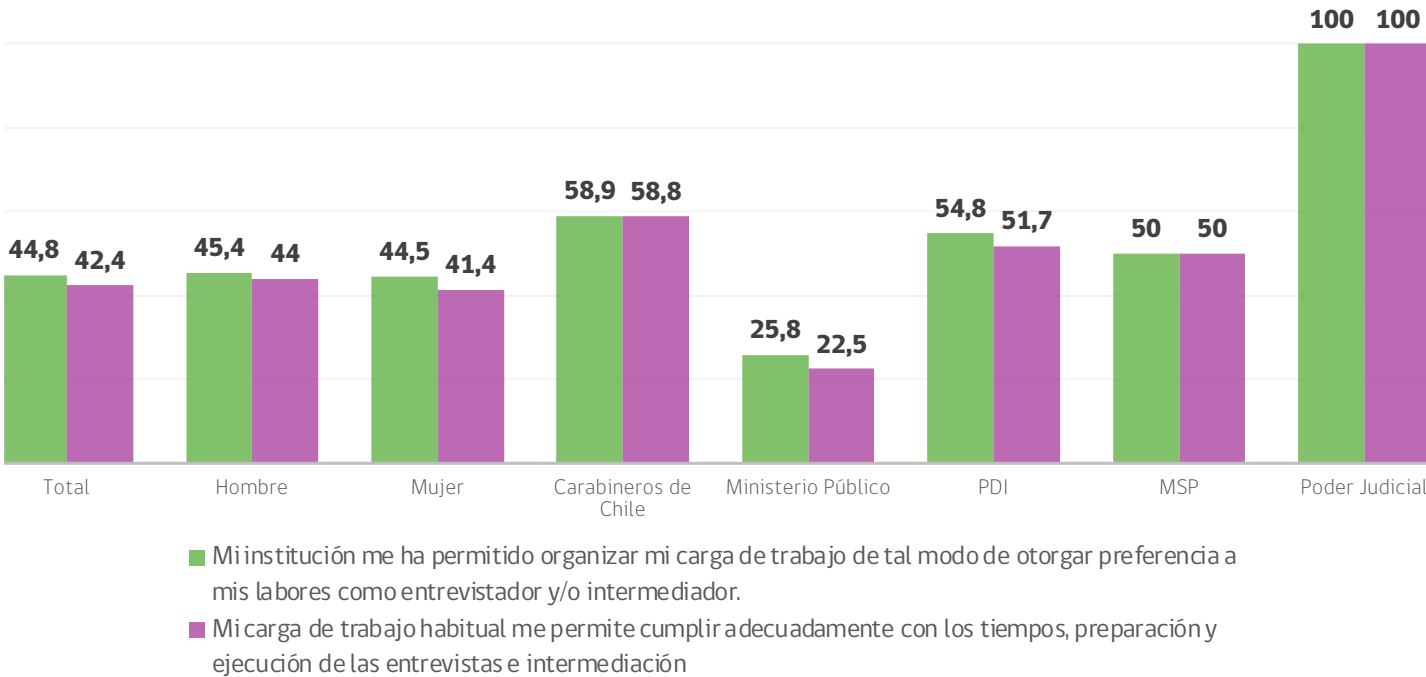
**Gráfico 27. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado dificultades frecuentes en la ejecución de su rol como entrevistador/a o intermediario/a? (% de menciones asociadas a carga de trabajo).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

No obstante, sobre el 40% de las y los entrevistadores consultados responden que están de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones respecto de que la institución le ha permitido organizar su carga laboral de modo de darle preferencia a las labores como entrevistador e intermediario y que la carga de trabajo habitual le permite cumplir con la preparación y ejecución de la diligencia, mostrando en ambos casos un leve incremento respecto al año anterior (en torno a 36%). Estas afirmaciones positivas son más frecuentes en las personas consultadas de las policías y mucho menos frecuente entre los y las consultadas del Ministerio Público. Por su parte, el 32,7% está en desacuerdo o muy en desacuerdo respecto a la afirmación de que la institución le ha permitido organizar su carga laboral de modo de darle preferencia a las labores como entrevistador e intermediario, mientras que el 32.1% está en desacuerdo o muy en desacuerdo frente a la afirmación “mi carga de trabajo habitual me permite cumplir adecuadamente con los tiempos, preparación y ejecución de las entrevistas e intermediaciones”, observando en ambos casos posturas más desfavorables entre las mujeres y los encuestados/as del Ministerio Público. Es importante observar que mientras respecto de la primera cifra se aprecia un leve descenso (el año anterior alcanzaba a 36,1%), para la segunda éste es más pronunciado, pues alcanzaba a 40,5%. Sobre esto podría hipotetizarse que las medidas implementadas en el Plan de Acción Intersectorial y el funcionamiento propio del sistema va mostrando avances perceptibles para el conjunto de actores implicados.

**Gráfico 28. Nivel de acuerdo con afirmaciones asociadas a la carga de trabajo según género e institución (% muy de acuerdo y de acuerdo).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

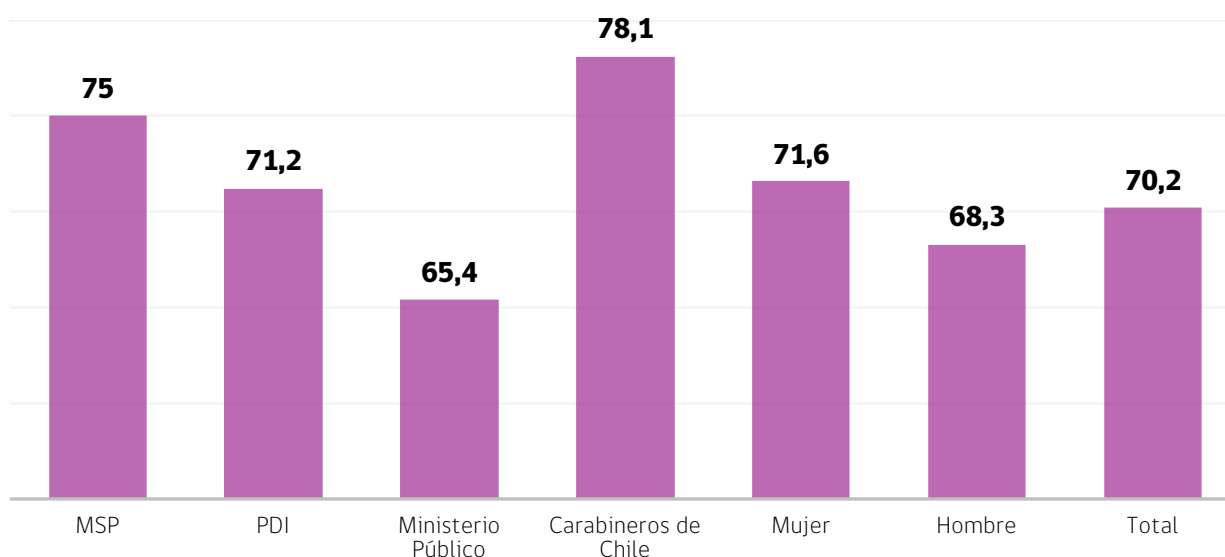
La sobrecarga asociada al ejercicio de un doble rol que deben ejercer se agudiza con la ausencia de tiempos protegidos para poder procesar la experiencia de una EIV, que por su naturaleza es traumática.

*Eso también en relación a la carga laboral, el rol preferente del entrevistador en la práctica no es real, al menos en nuestra región, o sea, como se decía, es una labor adicional que la mayoría de los entrevistadores les gusta hacer eso, pero en verdad su carga laboral no*

*disminuye, hay un tema súper importante y se entiende que no se puede ya, pero es súper complejo porque después tú te pones en un rol, después tú sales y tienes que ir a hacer otra cosa igual de importante, entonces no hay tiempos protegidos, ha sido difícil, si bien ha habido mejoras respecto al cuidado de horas psicológicas, etcétera, pero realmente no hay una problematización respecto de eso, en cuidar realmente a los entrevistadores por la multiplicidad de funciones que tienen, al menos internamente en la institución (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

No obstante, el 70,2% de las y los consultados a la encuesta señalan que nunca o casi nunca han debido postergar, suspender o delegar una entrevista o intermediación para realizar otras funciones asignadas dentro de la institución asociadas a otros roles, lo cual es más frecuente en Carabineros de Chile, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y la Policía de Investigaciones de Chile, observándose menores porcentajes en el Ministerio Público. Solo el 2% de los encuestados/as señalan que han debido postergar, suspender o delegar entrevistas o intermediaciones por tener otras funciones asignadas dentro de su institución casi siempre, cifra que se ha reducido a la mitad en comparación al año anterior (4%).

**Gráfico 29. ¿Con qué frecuencia ha debido postergar, suspender o delegar entrevistas/intermediaciones por tener otras funciones asignadas dentro de su institución?, % de nunca y casi nunca.**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

En este marco, un hablante de Carabineros de Chile destaca la relevancia de contar con una dotación básica de entrevistadores exclusivos, la cual requiere una dotación mínima que corresponde a una fracción marginal de la dotación institucional, los cuales podrían dedicarse al cuidado institucional y atención especializada en las materias asociadas a la Ley 21.057 porque las y los funcionarios no quieren acreditarse y su designación no tendría una incidencia en la labor policial que se presta a la comunidad, lo cual es complejo también para las y los funcionarios de la Policía de Investigaciones de Chile donde el doble rol se vincula a la BRISEX en contextos regionales de alta demanda.

*Nosotros además de entrevistadores somos policías y la verdad es que la brigada de delitos sexuales tiene bastante movimiento en la ( nombra región), la región es amplia y como*

*somos una brigada especializada tenemos poder por en toda la región y días designados a entrevistas. Entonces, se dificulta con el tiempo que tenemos para poder cumplir como ambas funciones e ir matizando. Entonces, la propuesta y que todo está en evaluación, por supuesto, es poder cumplir este rol de instrucción en cada una de las regiones y poder ir haciendo este acompañamiento y a la vez, más allá de ir solo como dupla, poder hacer mejoras en la práctica misma de ejecuciones cotidianas y no solamente evaluaciones de cuando vamos a hacer, como les decía, una reacreditación de instructor perfecto. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

Mientras que un consultado de URAVIT plantea que este equipo puede ser interinstitucional y reforzar los equipos de entrevistadores/as como el del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el cual tiene un carácter exclusivo y subsidiario.

*Y lo otro que quizás en algún momento debiera pensarse en poder formar otro tipo de profesionales que quizás si pudieran tener dedicación exclusiva porque en algún momento nosotros nos apoyó el Ministerio del Interior, que venían así como por unos meses pero una vez a la semana y claro para nosotros era tremendo alivio y eso no significaba que nosotros no tuviéramos entrevistas sino que en el fondo era poder tener más entrevistas y que estas se hagan en un tiempo más acotado. (Entrevista URAVIT)*

A juicio de un consultado del Ministerio Público, la invisibilización del rol genera que nadie quiera ser entrevistador, y surge porque la carga que implica el rol es difícil de cuantificar y considera una infinidad de actividades. Al respecto, un consultado señala “no solamente es tomar las entrevistas, hacer los resúmenes o informar al fiscal, en mi caso hacer las diligencias, tomar contacto con la víctima, o sea, con el adulto responsable, y suma y sigue”.

*Entonces, creo que eso ha sido como una situación bien compleja y, de alguna forma, esto va aparejado con la invisibilización del rol de entrevistador. Si bien creo que todos entienden la importancia de lo que es el entrevistador en esta ley, yo creo que el peso de la tarea que deben desarrollar no es cuantificable. Entonces, en el momento de que las jefaturas desean, por ejemplo, hacer una instrucción de carga de trabajo, cuesta. O sea, yo, en mi caso particular, yo he tratado hace tres años de que se haga una instrucción de carga de acuerdo al rol de abogada asistente, entrevistadora e instructora. Y eso no lo han podido hacer, porque ¿quién dice? O sea, no solamente es tomar las entrevistas, hacer los resúmenes o informar al fiscal, en mi caso hacer las diligencias, tomar contacto con la víctima, o sea, con el adulto responsable, y suma y sigue. Entonces, creo que esa invisibilización también está teniendo un efecto, ahora como que nadie quiere ser entrevistador. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Sin embargo, un consultado de esta institución señala que el desgaste emocional también se asocia a la presión de obtener un resultado en el marco del cumplimiento de otras funciones, donde el rol de entrevistador no es reconocido, no está definido en el perfil de cargo y no presenta ningún incentivo o permiso o exención asociada.

*Yo creo que el desgaste es un desgaste emocional. Básicamente, creo que está ejercido por la presión que hay. Porque cada vez que un entrevistador entra a esa sala, sabe que tiene*

*que salir con algo, digamos positivo o no, fue delito o no, lo que sea, pero tiene que haber un resultado, en definitiva. Y poder dar cumplimiento en definitiva a esas expectativas y no solamente a eso, sino que a sus funciones que son otras y que el rol de entrevistador se sumó y que no es reconocido y que ni siquiera en nuestras evaluaciones que hay un tema que es súper relevante, no está definido en el perfil del cargo, por ejemplo, el rol de entrevistador, el rol de instructora. O sea, mi nota que me ponen a fin de año jamás contempla esto. O sea, esto es a tu honor en total. O sea, todo el tiempo que uno gasta no se reconoce. Y la institución nunca ha hecho nada por eso. Entonces, en definitiva, todo esto va generando como esta sensación de tengo tanto que hacer, tengo que ir a tomar entrevistas, me están jodiendo que tengo que hacer las clases teóricas para cumplir. Eso va generando un desgaste, una presión, un estrés. Y dicen así como ya no me voy a reacreditar. Bueno, qué tanta cuestión. Y después al final ya dicen sí, pero ya lo voy a hacer. Pero estamos permanentemente en ese tiro y afloje. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Por otra parte, un entrevistado de la URAVIT plantea que uno de los factores que aumentan la sobrecarga es además de ser entrevistador es ser intermediario, considerando que esta labor debiera quedar en los jueces del poder judicial.

*El tema de que a mí no me ha tocado mucho pero sí tengo colegas en que además de ser entrevistadores son las llaman constantemente para hacer la intermediación eso no debiéramos hacerlo nosotros debiera ser el poder judicial ellos tienen jueces preparados y eso debiera ser en el fondo una materia que debiera tomar el poder judicial son ellos los interesados o sea es como extraño que nosotros que hacemos las entrevistas además hagamos la intermediación no debiera ser... (Entrevista URAVIT)*

En este marco, un consultado de la Policía de Investigaciones de Chile plantea la necesidad de protocolarizar y visibilizar la labor y el desgaste que implica la labor de entrevistador, donde después de cada entrevista este debiera tener un tiempo de descanso que repare el desgaste emocional que implica una EIV como se realiza en Carabineros de Chile.

*No obstante, como se dijo, me gustaría, o por lo menos como institución no lo tenemos, que es poder protocolarizar o visibilizar la labor del entrevistador, y no sé, manejar tiempo como decía, no sé, después de cada entrevista tener su hora de descanso, y que aún no lo podemos ver, y quizás como institución tampoco lo podemos hacer, pero quizás si eso estuviera protocolizado o escrito, se podrían dar los márgenes y los tiempos para visibilizar ese desgaste mental de los colegas, nosotros acá como región tenemos una pauta de autocuidado, gracias a Dios tenemos un psicólogo en la región, que también se encarga de hacer esa labor y sesión de autocuidado cada cierto tiempo, pero yo creo que es súper necesario darle los tiempos a los entrevistadores, y que después de una entrevista de toda la mañana, quizás nos vuelvan de nuevo a seguir investigando en el caso de delitos sexuales, a ir a una concurrencia, porque son muy pocos. (Grupo Focal Enlaces Policía de Investigaciones de Chile)*

Se plantea que la renuncia y la merma creciente en la dotación de entrevistadores/as se ha intentado suplir con los CIFES que son pocos al año con 12 o 13 cupos, enfatizando la selección de postulantes en zonas con mayor necesidad de entrevistadores/as.

*Entonces, ha habido mucha baja que se ha tratado de compensar con estos Cifes que son poquitos igual, cada cifra son 12 o 13 cupos. Y generalmente tratan de ir seleccionando las*

*regiones que están más débiles en términos de entrevistadores. Teniendo en cuenta a los entrevistadores de Carabineros, no a la suma total de los que hay en la región. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

En síntesis, la sobrecarga de trabajo se explica por el cumplimiento de varios roles al interior de las instituciones, por el desgaste emocional que implica enfrentar la situación y relatos de los NNA en el marco del cumplimiento de protocolos y de la obtención de un relato por parte del NNA que permita obtener resultados investigativos de carácter procesal, por el bajo apoyo y valoración institucional, por la falta de apoyo por parte de las jefaturas para organizar la carga laboral, darle preferencia a la labor de entrevistador e intermediario y que pueda cumplir con la preparación y ejecución de la diligencia, entre otros.

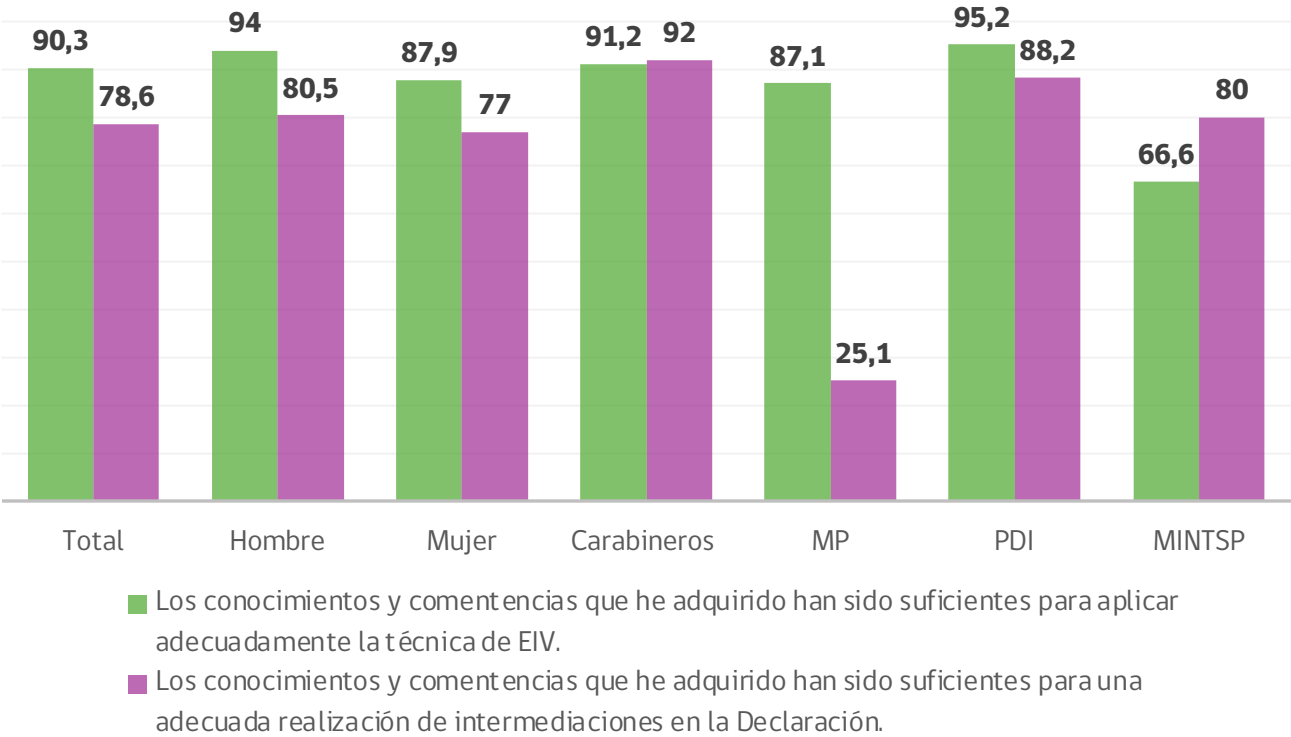
Cabe destacar que el fenómeno que enfrentan las personas entrevistadoras está descrito en la literatura especializada y se asocia al burnout o estrés laboral que implica desarrollar múltiples tareas de alta complejidad al mismo tiempo, combinado con la contaminación temática o traumatización secundaria que se asocia a un daño o deterioro emocional permanente y crónico que se da por estar expuestos permanentemente a contenidos traumáticos, en un ambiente de alto estrés y sobrecarga laboral. Al respecto, se destaca la relevancia de contar con una dotación básica de entrevistadores exclusivos, la cual podría ser de carácter interinstitucional, exclusivo y subsidiario a modo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, así como también protocolarizar y visibilizar la labor y el desgaste que implica la labor de entrevistador.

## 5.4 Formación y capacitación

En el marco de la Ley 21.057, la formación y capacitación de entrevistadores/as e intermediarios/as constituye un componente estructural del sistema, orientado a asegurar un procedimiento especializado, no victimizante y técnicamente válido. La capacitación debe desarrollar competencias en entrevista basada en evidencia, comunicación con NNA, intermediación judicial, resguardo psicosocial y operación bajo protocolos estandarizados. Su evaluación requiere indicadores de cobertura (formación inicial y actualización), calidad de ejecución (cumplimiento de protocolos y auditoría técnica) y resultados operativos (continuidad, tiempos de espera y reducción de incidentes).

El nivel de preparación que las personas encuestadas aducen constituye un indicador respecto a la calidad y pertinencia de estos procesos. En este marco, el 90,3% de las y los entrevistadores consultados está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV”, percepción que es mayor en los entrevistadores/as de la Policía de Investigaciones con el 95,2% y menor el Ministerio del Interior y Seguridad Pública con el 66,6% de los casos. A su vez, entre las personas consultadas que han realizado alguna intermediación, el 78,6% está de acuerdo con la afirmación “los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la declaración judicial”, evaluación que disminuye fuertemente en el Ministerio Público con el 25,1% de las personas consultadas y aumenta en la Policía de Investigaciones con el 88,2% de los casos. Las evaluaciones respecto a los propios conocimientos y competencias para desempeñar una EIV o una intermediación son sistemáticamente peores entre las mujeres que entre los hombres.

**Gráfico 30. Acuerdo con afirmación: Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV y la intermediación (% de acuerdo y muy de acuerdo).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

### 5.4.1 Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE)

Según el Protocolo del artículo 31 letra h) de la Ley N° 21.057, el Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) “es una actividad de formación que incorpora contenidos y actividades que permite a los participantes desarrollar correctamente cada una de las fases de una entrevista investigativa y/o de la intermediación de una declaración judicial, según corresponda al rol que cada participante deba desarrollar dentro del sistema procesal penal, considerando el contexto penal chileno y las particularidades de niños, niñas y/o adolescentes víctimas de los delitos señalados en la ley 21.057. Este debe contemplar instancias de práctica con retroalimentación experta y un sistema de evaluación que mida las competencias teóricas y prácticas del rol de entrevistador e intermediario, sobre la base de los estándares técnicos expresados en el reglamento y el presente protocolo”.

Respecto a los CIFE las personas consultadas del Ministerio Público y de Carabineros de Chile plantean que el número de cursos ha disminuido (1 al año en el Ministerio Público y 2 al año en Carabineros de Chile), que los cursos son realizados en forma exclusiva para cada institución en modalidades semipresencial u online y que los cupos son repartidos en base a donde faltan entrevistadores/as.

*Se hacían varios CIFE en el año, ahora hay uno al año, donde son cada vez más reducidos el número de entrevistadores que se forman, y tiene que ver un poquito el criterio con dónde hay menos. Eso es importante también para cada región, porque significa que en nuestra región, por ejemplo, en la provincia de ( nombra provincia ) tenemos súper*

*poquitos entrevistadores. Entonces, tratamos también de intencionar que se motiven profesionales de esa zona para formarlos como entrevistadores. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

A pesar de que la mayoría de los entrevistados realizó el CIFE con anterioridad al 2024, consideran que, si bien constituye una capacitación inicial, entregó las herramientas teóricas y prácticas para desempeñarse como entrevistador/a e intermediario/a, aunque se reconoce la necesidad de un proceso de formación que permita mantener, fortalecer y actualizar las habilidades y conocimientos adquiridos en el curso de formación inicial. Al respecto, un instructor de Carabineros de Chile enfatiza el concepto de formación inicial.

*Como formación inicial, que creo que el nombre es súper necesario destacarlo y mantenerlo presente. Formación inicial. O sea, el entrevistador aparece preparado. O sea, perdón, termina preparado con lo básico. Ya tiene que continuar un proceso que creo yo que no termina nunca. Entonces, está muy bien dicho el nombre de formación inicial. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

En esta línea, un consultado de la Policía de Investigaciones de Chile percibe el curso como una instancia ordenada que le permitió salir preparado para desempeñar el rol, aunque también reconoce que falta incorporar conceptos que son considerados en el PFC.

*El curso está ordenado. Salimos preparados. Efectivamente falta incorporar conceptos que es lo que vamos haciendo en los PFC. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

Al respecto, se plantea la relevancia de que el proceso de formación de los entrevistadores/as sea significativo, en términos de que aborde situaciones que hagan sentido y que permita desinstalar prácticas y creencias antiguas que no son compatibles con los principios de la ley.

*Yo creo lo práctico y la retroalimentación constante. Creo que son aspectos fundamentales en la formación y también pensando que estamos hablando de formación de adultos. O sea, es tremendamente importante que el proceso de formación de los entrevistadores sea significativo, ya que las cosas les hagan sentido, porque muchas veces también implica desaprender cosas que vienen instaladas de antes. Entonces, creo que en ese sentido lo práctico y la retroalimentación constante son fortalezas de los CIFE. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

En la voz de un instructor del Ministerio Público, lo negativo de los CIFE es que cada vez se imparten menos en la institución no observándose “mucha voluntad institucional de hacer varios CIFE al año”, lo cual implica que los entrevistadores/as se sienten forzados a no renunciar a su rol, en la medida de dejarían a territorios sin cobertura, por lo que se plantea que el concepto de voluntariedad resulta ser tramoso.

*Respecto a los CIFE yo no tendría mucho que aportar en términos de lo que debiera mejorar porque nosotros ya prácticamente no estamos teniendo CIFE. En el Ministerio Público nos hemos puesto bien apretados con los CIFE, no hay mucha voluntad institucional de hacer varios CIFE al año, varias versiones, formando nuevas personas lo que en la práctica también lleva a que nosotros estamos forzados a no poder renunciar. ¿Te fijas? Porque*

*si renunciamos dejamos zonas completas sin entrevistadores, porque tenemos pocos carabineros, pocos PDI (...) Entonces el concepto de voluntariedad se vuelve un concepto que es tramposo. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Respecto a las mejoras, un instructor de Carabineros de Chile plantea a nivel de contenido que los CIFE debiesen nutrirse de la experiencia del sistema e incorporar temáticas vinculadas a las necesidades nuevas de los entrevistadores/as. Mientras que un instructor del Ministerio Público recomienda que los CIFE sean impartidos de manera presencial.

*Aspecto a mejorar podría ser nutrirse más respecto a la experiencia e ir incorporando cuáles son las necesidades nuevas que están enfrentando los entrevistadores e ir adaptando los procesos formativos respecto a eso. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

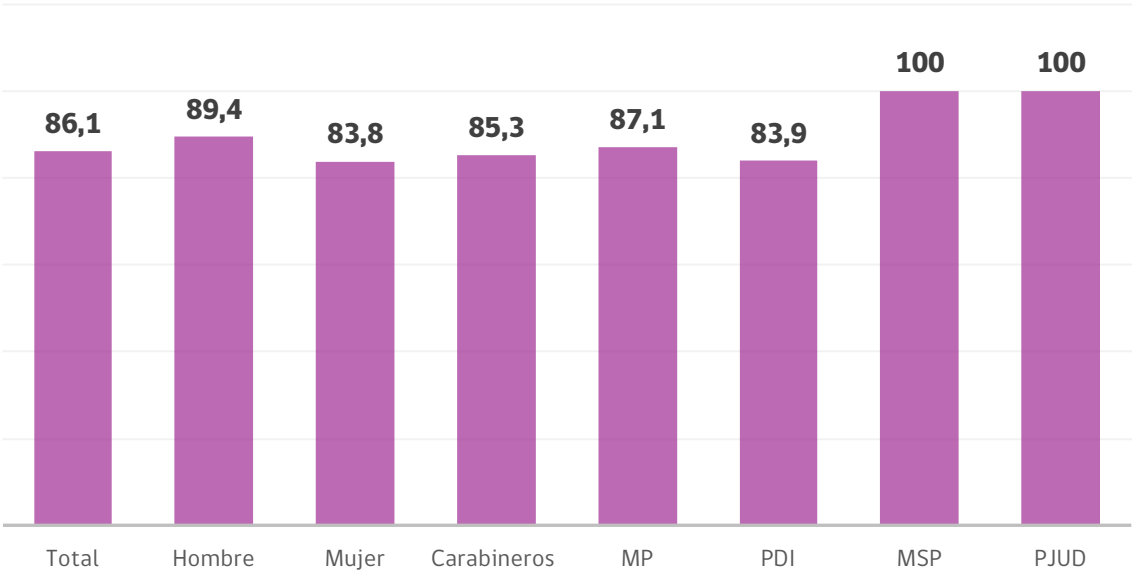
En síntesis, el CIFE es altamente valorado como una capacitación inicial que entregó en forma ordenada las herramientas teóricas y prácticas para desempeñar adecuadamente la labor de entrevistador e intermediario, aunque se reconoce la necesidad de un proceso de formación que permita mantener, fortalecer y actualizar las habilidades y conocimientos adquiridos en el curso de formación inicial. Los aspectos negativos se asocian a que cada año se imparten menos CIFE y hay menos funcionarios/as dispuestos a cursarlo, lo cual implica que las personas entrevistadores e intermediarios acreditados se sientan forzados a no renunciar a su rol, ya que dejarían a territorios sin cobertura, donde el concepto de voluntariedad es relativo.

#### 5.4.2 Programa de Formación Continua (PFC)

Según el Protocolo del artículo 31 letra h) de la Ley N° 21.057, el Programa de Formación Continua (PFC) es una instancia de capacitación, seguimiento y evaluación permanente de las competencias y destrezas adquiridas por el participante del CIFE, que involucra un proceso continuo de supervisión y retroalimentación de su desempeño, de modo de lograr que aquéllas se mantengan y potencien.

A nivel general, se observa una alta valoración del PFC donde el 86,1% de las y los entrevistadores consultados está de acuerdo o muy de acuerdo con que el PFC ha sido útil para desarrollar y profundizar los conocimientos y competencias requeridas para el desempeño de su función. Aunque esta cifra es en sí muy elevada, cabe señalar que el año anterior alcanzó un 94% (donde incluso 60% señaló estar muy de acuerdo), pero reconociendo limitaciones como falta de tiempo protegido para las formaciones y que por tanto implica una acumulación de trabajo no cubierto. Al analizar los distintos segmentos, se aprecia una mejor evaluación del PFC por parte de los hombres y por las y los consultados del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 31. Porcentaje de acuerdo y muy de acuerdo con afirmación: El Programa de Formación Continua ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y competencias que requiero para desempeñar mi función.**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

A partir del discurso de los instructores consultados, el rol como instructor o instructora se define como un proceso de acompañamiento permanente, focalizado en la labor técnica asociada a la mantención de los estándares técnicos de los procesos de entrevista e intermediación, y a la vez en intentar reducir o minimizar los procesos de traumatización vicaria que puedan surgir a propósito de la contagiosidad del trauma.

*Mire, mi rol de instructora, yo lo definiría como un proceso de acompañamiento permanente, focalizado, por supuesto, en la labor técnica, todo lo que tiene que ver con las labores propias, en este caso, desde Poder Judicial con los intermediarios, pero en el fondo con todo tipo de entrevistadores e entrevistadoras. Sin embargo, dentro de ese acompañamiento técnico, sin duda alguna va un acompañamiento, si pudiese decirse de alguna forma, a intentar reducir o minimizar los procesos de traumatización vicaria que pueden surgir a propósito de la contagiosidad del trauma. Por lo tanto, es un proceso de acompañamiento que va, desde lo técnico a lo específico de los protocolos, tanto de EIV como de intermediación, pero que conlleva, creo yo, en estos cinco, seis o siete años de trabajo que he hecho la labor de instructora, también en el acompañamiento de todos estos otros procesos que tal vez pueden aparecer más secundarios, pero que sin duda alguna tienen una relevancia fundamental en el proceso de acompañamiento en base a las retroalimentaciones expertas. (Grupo Focal Instructores Academia Judicial)*

En este marco, los instructores consultados de Carabineros de Chile coinciden en señalar que además del PFC y los procesos de acreditación, el rol de acompañamiento es fundamental en un contexto de una alta carga laboral y emocional donde muchas veces es necesario contener y escuchar, lo cual se complementa con el apoyo psicológico que la institución ofrece. En esta línea, si bien se reconoce la necesidad de cuidar la técnica, realizar mejora continua, actualizarse en los desafíos que implican las particularidades y características de los distintos NNA víctimas, el acompañamiento que requieren las y los entrevistados constituye un aspecto de gran relevancia para ejercer adecuadamente su rol, donde el desafío para los instructores es la capacidad de adaptarse a las necesidades y característica de cada entrevistador o entrevistadora.

*Mira, desde el rol como instructora se ha intentado hacer como una diferencia en relación a no sólo preocuparnos de lo que es el programa de formación continua, propiamente tal, con la finalidad de que cumplan los objetivos que son exigidos por MINJU para que estén habilitados, sean revalidados, acreditados, sino que también el rol de instructora, aparte de evaluar, corregir, supervisar, también es acompañar. Entonces, los entrevistadores acá, la mayoría son carabineros, entonces cumplen muchas funciones aparte del rol de entrevistador y obviamente sabemos también la carga emocional que conlleva para cada uno de ellos, además de la carga laboral, porque pasa también a ser una más de sus funciones, entonces también hemos visto la necesidad y la importancia de que como instructores también los estemos acompañando. Entonces, que no sólo sea como un rol de evaluar y retroalimentar, sino también de acompañar, de contener, de escuchar. Y desde ahí también se han estado desplegando varias estrategias, como por ejemplo el que en distintas regiones se cuente con apoyo psicológico para cuando ellos lo requieran. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Al respecto, un instructor de la Policía de Investigaciones de Chile considera que esta labor de acompañamiento debe exceder a su rol como dupla o a cargo de la reacreditación, puesto que es necesario un acompañamiento de carácter más permanente.

*Entonces, la propuesta y que todo está en evaluación, por supuesto, es poder cumplir este rol de instrucción en cada una de las regiones y poder ir haciendo este acompañamiento y a la vez, más allá de ir solo como dupla, poder hacer mejoras en la práctica misma de ejecuciones cotidianas y no solamente evaluaciones de cuándo vamos a hacer, como les decía, una reacreditación de instructor perfecto. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

En esta línea, los instructores del Ministerio Público señalan que este acompañamiento no sólo se debe restringir al proceso de formación continua, sino que debe abarcar la labor que realizan las y los entrevistadores en el día a día, transformándose el instructor en un referente técnico para ambos ámbitos. Asimismo, plantean que deben considerar el apoyo emocional de carácter individual.

*Acompañamiento en su proceso de formación, como para ir definiendo en conjunto con los entrevistadores y mirando y visualizando sus entrevistas y en conjunto ir visualizando los aspectos como a mejorar y reforzar su fortaleza. Y también lo que tiene que ver como un referente técnico, como los instructores, un poco un referente técnico en relación, no solamente como para el proceso de formación continua, sino que también como para las entrevistas que tengan en el día a día, muchas veces se conversan, se analizan para ver de qué manera adaptar quizás algunos elementos a las características particulares del niño. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

De acuerdo con la opinión de los instructores consultados, se plantea la necesidad de que el PFC vaya generando competencias específicas para el abordaje de NNA con condiciones o características especiales, las que se deben asociar a la demanda de los propios entrevistadores/as e intermediarios/as en relación a su experiencia ejerciendo su rol.

*Y la otra patita que tendría que ser los procesos de formación continua para poder ir identificando aquellos nudos críticos o contenidos que hay que trabajar a propósito de la demanda, también en este caso de los jueces y juezas, de ir generando competencias más específicas para el abordaje de niños, niñas y adolescentes que tienen, digamos,*

*características o condiciones particulares. Es lo que yo podría plantear desde mi experiencia. (Grupo Focal Instructores Academia Judicial)*

Al respecto, un representante de la Academia Judicial relata las temáticas que aborda el PFC asociadas al desarrollo evolutivo, temas de lingüística, trastornos del neurodesarrollo, entre otros, los cuales eran recibidos por los instructores quienes dialogaban con los docentes para que los cursos fuesen atingentes a la labor de intermediación e instrucción. Asimismo, los instructores señalan que reciben capacitaciones específicas en relación a la labor docente y cursos que impartió la Fundación Amparo y Justicia.

*Por ejemplo, el programa de formación continua, el primer ciclo, hablamos de desarrollo evolutivo, también temas de lingüística, luego avanzamos en lo que tiene que ver con los trastornos del neurodesarrollo, pero lo que voy a decir, cada una de esas competencias súper especializadas la íbamos recibiendo primero el equipo de instructoras donde además dialogábamos con los docentes para que el curso fuera atingente a la labor de instrucción y no solamente a la temática en particular, y asociado a eso desde la academia yo recibí algunas capacitaciones particulares o más específicas en relación a la labor docente, pero principalmente eso, y algunos cursos también que impartió la FAJ, la Fundación Amparo Justicia, no sé cómo en términos del impacto de esas capacitaciones, pero sin duda alguna el trabajo interinstitucional siempre apuesta. Ese era como el proceso que teníamos en la academia. (Grupo Focal Enlaces Academia Judicial)*

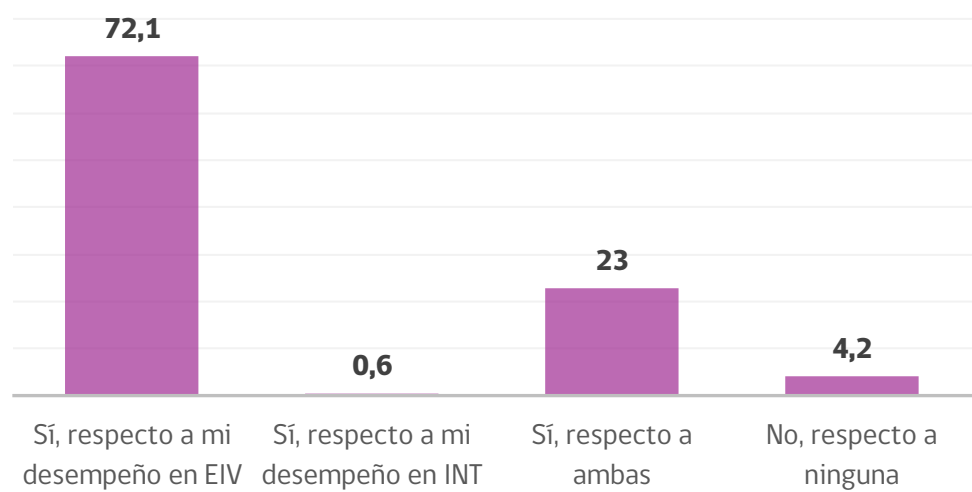
En una mirada más específica, una instructora del Poder Judicial señala que uno de los ámbitos que apoya es en la capacidad del intermediario de cumplir con su función en los distintos tribunales en los que se desempeña.

*Es mucho manejo de si estoy en mi tribunal o no estoy en mi tribunal, si conozco o no conozco a los jueces con que estoy. Entonces, es bastante de, no solo de aplicar la técnica rajatabla, sino que también enseñar a hacerlo de una forma en que funcione bien en los distintos tribunales a los que vayan. Porque, siendo que yo veo intermediarios que son jueces, no porque vayan a ir a un tribunal, no pasa nada, digamos. O sea, es otro tribunal, son otras personas. Entonces, para mí lo más importante es mantener la motivación o tratar de subir esa motivación si es que ha ido a la baja. Pero con criterio objetivo. Y si implica en brecha de mejora, señalarlo también. Porque no saco nada con mantener la motivación y no atacar realmente la brecha de mejora, porque eso va en directa relación en cómo el NNA es intermediado por decirlo de alguna forma. (Grupo Focal Instructores Poder Judicial)*

Respecto a la retroalimentación, un instructor de Carabineros de Chile, plantea que para realizar las observaciones de las entrevistas se revisa *“el resultado del CIFE, y tenemos todas las cosas positivas, su fortaleza y las brechas a mejorar, después vemos todo su primera retroalimentación, observamos una entrevista investigativa, la analizamos en profundidad, vemos dentro de esta curva de desempeño si ha ido mejorando o ha ido en descenso, qué cosas faltan, y así también con las que siguen”* (Grupo Focal Instructores Carabineros).

Por su parte, los resultados de la encuesta a entrevistadores/as apuntan a una alta presencia de la retroalimentación experta por parte del instructor. Así, el 95,7% de los consultados/as señala haberla recibido y solo el 4,2% afirma no haberla recibido, aunque hay un porcentaje más alto de entrevistadores/as de Carabineros de Chile y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública con un 8,8% y 16,7% de casos respectivamente que no han recibido retroalimentación experta (para más detalles ver anexo).

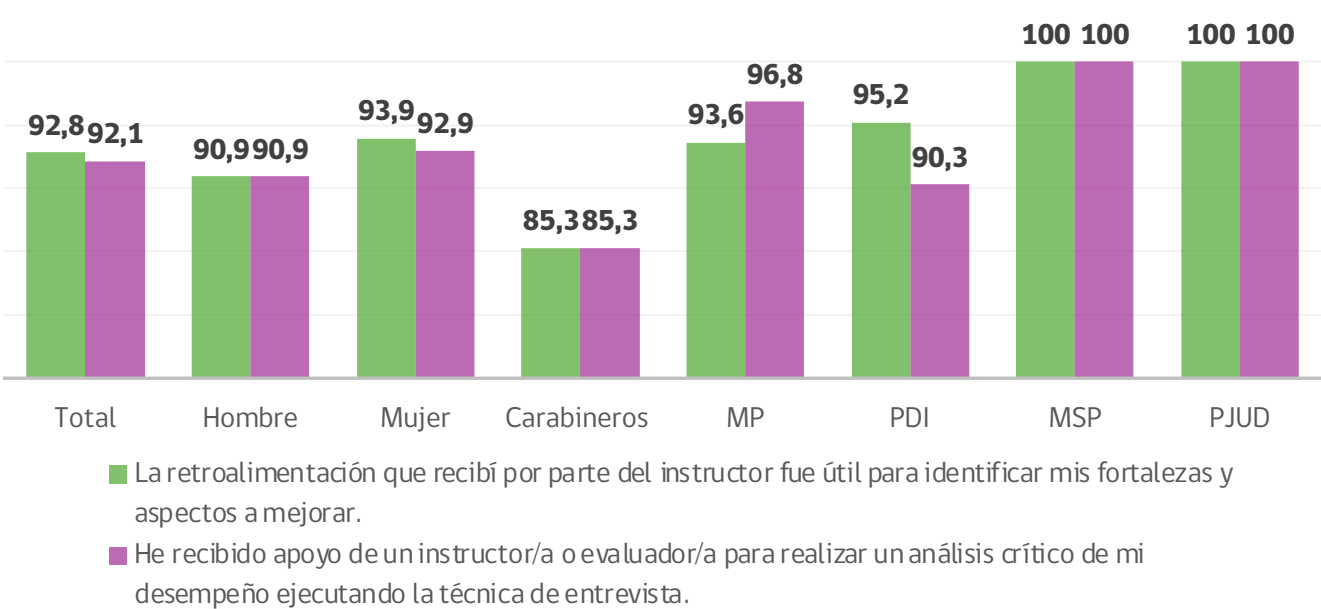
Gráfico 32. ¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador? (%)



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Asimismo, se observa una alta valoración del instructor o evaluador del PFC. Así, el 92,8% de las y los consultados están de acuerdo o muy de acuerdo con que la retroalimentación recibida por parte del instructor fue útil para identificar las fortalezas y aspectos a mejorar. Por su parte, el 92,1% está de acuerdo con la afirmación “he recibido apoyo de un instructor/a o evaluador/a para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista”, denotando una alta presencia de las y los instructores. Al analizar los segmentos, en ambas preguntas no se aprecian diferencias según género y a nivel institucional, se observa las peores evaluaciones en Carabineros de Chile, aunque son positivas.

Gráfico 33. Qué tan de acuerdo se encuentra con afirmaciones vinculadas al instructor o evaluador (% de acuerdo y muy de acuerdo).



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Como parte de las valoraciones positivas del PFC, un hablante apunta un conjunto de beneficios que implica el proceso de formación del cual se hacen cargo, señalando que *“el uso de preguntas abiertas decrece significativamente después de un proceso de formación (...) disminuye la adecuación al protocolo, ajustarse a las fases del protocolo o lograr los objetivos de cada una de las fases del protocolo también disminuye significativamente si no hay un proceso de formación que sea continua realmente (...)”*. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)

También se señala que las personas entrevistadoras comienzan a problematizar su desempeño desde una perspectiva técnica.

*(...) cuando uno lo ha retroalimentado, ellos son capaces de decir yo encuentro que estoy usando pocas preguntas abiertas y me voy a las preguntas cerradas, porque quiero tener el tipo penal, las circunstancias, la identificación, tiempo, espacio. Entonces, los propios entrevistadores entienden eso. Tú lo conversas y está. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Las valoraciones positivas del PFC se asocian a la no transcripción de las entrevistas, los encuentros de intercambio donde se reflexiona sobre diversos tópicos como el análisis jurídico de los protocolos y lo personalizado que es el programa de formación continua.

*Creo que al menos desde acá, una de las fortalezas dentro del programa de formación continua es como lo personalizado, en el sentido de que como lo que se va a trabajar con cada entrevistador está pensado en cada entrevistador y que cuando nos encontramos, por ejemplo no sé, de los veintitantos entrevistadores que tiene cada uno, nos encontramos con algunos que a lo mejor tienen dificultades con un tipo de pregunta abierta, estoy colocando un ejemplo, juntamos a ese grupo de entrevistadores y hacemos un reentrenamiento. Entonces así cuando vamos viendo también temáticas que a lo mejor se junta con otros entrevistadores que también tienen esa dificultad, vamos haciendo eso como reentrenamiento y los planes de trabajo también son como individualizados como con cada uno de ellos. Ahora, también esto es porque nosotros nos podemos dedicar a los entrevistadores, pero sí en cuanto a lo que es como una brecha de mejora, sí considero que las retroalimentaciones efectivas deberían ser más frecuentes. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Asimismo, dentro de los ámbitos destacados por los instructores de la Policía de Investigaciones de Chile, es el acceso a encuentros nacionales de instructores los que son considerados muy provechosos y donde se abordan temáticas tales como clases de delitos, de dificultades que se presentan en el trabajo, NNA con neurodivergencia, entre otros.

*Todos los entrevistadores probablemente tenemos mucho entrenamiento, hartas clases de delitos, de dificultades que se pudieran presentar en el trabajo, no sé, privados de libertad, con neurodivergencia, cualquier dificultad que podamos presentar y dudas para irnos apoyando como entrevistadores. Ahora, como instructores también está este tipo de trabajo más focalizado y tenemos estos diferentes congresos que hacemos anualmente donde también abordamos estas temáticas. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

Por su parte, los PFC del Poder Judicial también se encuentran bien evaluados los cuales solo se focalizan en la declaración judicial, el tratamiento de preguntas y la parte jurídica propiamente tal, así como temas

de psicología y lenguaje de los NNA, ciertas patologías o temas de desarrollo cognitivo, los que están muy bien valorados y recibidos por los jueces porque es un insumo que no tiene como recibir si no es por el PFC. Al respecto, plantean que el proceso de aprendizaje es asincrónico y escalonado, donde primero reciben el material y acceden a contenidos de las diversas temáticas como patologías o trastornos y luego se realizan reuniones con expertos y se analizan casos prácticos, de modo que sepan cómo abordar esos casos en el contexto de una intermediación.

*Los PFC del Poder Judicial los tenemos súper bien evaluados porque desde el punto de vista de nosotros, como vemos solamente declaración judicial, nos vemos EIV, y lo que es el tratamiento de preguntas y la parte jurídica, obviamente, que es el fuerte de los jueces, están enfocados en todo lo que dice temas de la psicología y del lenguaje, de los NNA y ciertas patologías o temas de desarrollo cognitivo, y por lo tanto son súper bien valorados y recibidos por los jueces porque es un insumo que no tenemos cómo recibir si no fuera por el PFC, y de hecho la forma en que se nos transmite esa información es con una fase asincrónica de revisión de material que siempre ha sido súper atingente al tema y útil y luego en la tarde la reunión con la experta y con caso práctico muchas veces nos dicen, claro, no vamos a hablar de cómo abordar una crisis de autismo en una declaración judicial, porque primero tenemos que saber qué es y cómo se puede manifestar entonces está como muy bien pensado bien escalonado y referido principalmente a la parte que como jueces requerimos aprender y después ir profundizando en el conocimiento, y como yo ya llevo el segundo ciclo de PFC veo cómo va esa evolución en el material que nos entregan y cómo se hace y está muy bien evaluado por los jueces. (Grupo Focal Instructores Poder Judicial)*

En una visión más crítica respecto a la situación de las y los instructores, un consultado del Ministerio Público considera que es tiempo lo que le falta para ejercer adecuadamente su rol, en la medida que no sólo es instructor, cumpliendo más de un rol, donde existe una alta sobrecarga de trabajo y un bajo apoyo a la labor de instructor desde las jefaturas.

*Yo creo que aquí el único factor es el factor tiempo. El factor de la disponibilidad para usar el recurso respecto al cual fuimos capacitadas, formadas, que no lo podemos desarrollar con, creo yo, con la energía, con el ímpetu y la frecuencia que se requiere. Sencillamente, estamos en una situación en la cual hacemos lo que podemos porque estamos, o sea, hoy yo lo voy a decir de esta manera, mi jefatura lo único que quiere es que yo deje de ser instructora, porque esto me ocupa mucho tiempo, me saca de mi labor. O sea, si yo tengo que ir a audiencia, no puedo porque tengo entrevista, o porque tengo que, no sé, hacer una retroalimentación. Entonces, esto genera dificultades. Y esto como, y no, sin recursos esta ley a implementarse, somos los mismos haciendo más. Y bueno, yo creo que esa es como el mayor, digamos, la mayor dificultad que yo veo y que se podría subsanar de alguna forma relevando el rol, porque cuando tú relevas el rol, lo que haces es hacer un reconocimiento a la persona, al tiempo que esa persona ocupa en hacer este trabajo. Porque es un trabajo que cada una de nosotras desarrolla. Así como a mí no me lo reconocen en mis metas, ni en mis notas, es como si no existiera. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Por otra parte, los instructores consultados consideran que el rol del entrevistador/a y más aún el de instructor se ha ido invisibilizando ante la institución, lo cual genera que las jefaturas entregan poco tiempo para el desarrollo de sus labores al no conocer la carga horaria que implican.

*El rol se fue invisibilizando, y si el entrevistador, que es lo que ve a primera mirada, pasó esta situación, más aún nosotros con instrucción, porque ahí sí que nadie te ve. Entonces, salvo el apoyo que uno pueda dar al entrevistador, a tu compañero, para poder guiar y mejorar su desempeño, es menos visible, y por lo tanto se considera menor el tiempo que puedas dedicar a eso, porque hacer un informe para hacer una retroalimentación a un entrevistador lleva mucho tiempo y además, mantenerte bien tú emocionalmente, con condiciones laborales, para poder entregar una buena retroalimentación, que sea respetuosa, de calidad, que realmente te lleva a mejorar. Entonces creo que las dificultades son tiempo y distancia también. (Grupo Focal Instructores Policía de Investigaciones de Chile)*

Por su parte, la sobrecarga y el cumplimiento de múltiples roles por parte de las y los entrevistadores genera que no existan los tiempos disponibles para participar en las labores de formación, por lo que este proceso se limita a dos retroalimentaciones al año, generando la necesidad de entregarle a la formación continua un espacio institucional de mayor valor.

*Es lo que te estoy explicando, en el fondo, la periodicidad, la continuidad, más que dos instancias al año, o cumplir ocho horas de formación al año, que es como el estándar mínimo para poder reacreditarte (...). Pero yo creo que la formación continua es más que eso por la necesidad de mantener la técnica, por el acompañamiento emocional, por un montón de cosas, por la contaminación temática, un montón de razones más que eso. Entonces, de la mano de la priorización va el tiempo y la valoración del proceso de formación continua, como un espacio mayor al que hoy tenemos. Eso, por lo menos, puede que haya otras regiones que estén haciendo otra cosa diferente, pero cuando hablo con otros instructores, tenemos como todo el mismo problema en el fondo. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Otro de los ámbitos negativos se asocia a la demora que se produce en la entrega de los registros de las EIV, generando atrasos en el proceso.

*Entonces también a veces es muy complejo poder llevar a cabo los programas de formación continua referente a ver las entrevistas, porque cuando se hacen las solicitudes para estas, no todos responden en los tiempos esperados. A veces hay mucha demora, muchísima, más de la que debiera. A veces no contestan, entonces todo eso también retrasa los procesos. Y eso también obviamente es algo que perjudica principalmente al entrevistador, que requiere que uno esté constantemente apoyándolos y retroalimentándolos para su mejora. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

Las mejoras propuestas van en línea con las dificultades observadas, en términos de la deseabilidad de que las instancias de acompañamiento sean más frecuentes, continuas y permanentes, lo cual debe tener una expresión presupuestaria.

*Puedo decir, se me ocurre el tiro, un aspecto que debe ser revisado, creo yo que tener las instancias deberían ser más frecuentes. Eso creo que sería como uno de los aspectos que debería ser revisado, porque hoy día da la realidad de lo que ya hemos conversado. Estamos haciendo lo básico, lo simple para poder cumplir y que se reacrediten. Yo creo que realmente un proceso de formación continua, como su palabra lo dice, debe ser continua,*

es decir permanente, debemos estar ahí. No esto de pucha, me toca y después en tres meses más y nunca más supe qué fue lo que pasó entre medio, que finalmente es lo que está ocurriendo acá. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)

En síntesis, a nivel general se observa una alta valoración del PFC respecto a su utilidad para desarrollar y profundizar los conocimientos y competencias requeridas para el desempeño de la función de entrevistador o intermediario, donde el rol de acompañamiento por parte del instructor o instructora es fundamental en el marco una alta carga laboral y emocional de las y los entrevistadores, donde la contención y la escucha resultan esenciales para un adecuado desempeño del rol y para el buen proceso de aprendizaje. Se observa una alta cobertura (95,7%) y utilidad (92,8%) de la retroalimentación experta realizada por el instructor, así como de su apoyo para realizar un análisis crítico del desempeño ejecutando la técnica de entrevista (92,1%). Al respecto, se señala que a partir del PFC “el uso de preguntas abiertas decrece significativamente después de un proceso de formación y si no hay un proceso de formación que sea continuo realmente disminuye la adherencia y el logro de los objetivos de cada fase del protocolo. Al igual que en la mayoría de los procesos del sistema, las dificultades levantadas son la baja dotación de instructores/as y la alta sobrecarga de trabajo que enfrentan al cumplir más de una función al interior de las instituciones y al estar el rol de entrevistador/a y de instructor/a invisibilizado ante jefaturas que entregan poco tiempo para el desarrollo de sus labores. También la demora en la entrega de los registros de las EIV genera retrasos en el proceso.

### 5.4.3 Capacitación

#### Información de carácter institucional

Es posible observar que la Policía de Investigaciones de Chile y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública realizaron actividades de capacitación, sensibilización y formación en todas las regiones del país, mientras que el Ministerio Público no realizó actividades en las regiones de Arica, Tarapacá, Coquimbo y Los Ríos y Carabineros de Chile solo realizó actividades en la Región Metropolitana.

**Tabla 52. Número de actividades de capacitación, sensibilización, seminarios u otras actividades formativas dirigidas a las personas funcionarias de la institución y/o de otras instituciones, según institución y región.**

| Región      | PDI       |            | MP        |            | Carabineros <sup>25</sup> |            | MINTSP    |            |
|-------------|-----------|------------|-----------|------------|---------------------------|------------|-----------|------------|
|             | Actividad | Participan | Actividad | Participan | Actividad                 | Participan | Actividad | Participan |
| Arica       | 5         | 10         | 0         | 0          | 0                         | 0          | 1         | 3          |
| Tarapacá    | 5         | 54         | 0         | 0          | 0                         | 0          | 1         | 8          |
| Antofagasta | 5         | 225        | 3         | S/I        | 0                         | 0          | 1         | 6          |

25 Carabineros de Chile en su oficio de respuesta informa la publicación de dos órdenes DECAR N°178 y N°403 que llaman a integrar el proceso educacional de capacitación 2024.

| Región        | PDI       |             | MP         |             | Carabineros <sup>25</sup> |            | MINTSP    |            |
|---------------|-----------|-------------|------------|-------------|---------------------------|------------|-----------|------------|
|               | Actividad | Participan  | Actividad  | Participan  | Actividad                 | Participan | Actividad | Participan |
| Atacama       | 3         | 40          | 3          | 60          | 0                         | 0          | 1         | 7          |
| Coquimbo      | 1         | 0           | 0          | 0           | 0                         | 0          | 1         | 16         |
| Valparaíso    | 4         | 28          | 33         | 1201        | 0                         | 0          | 1         | 27         |
| O'Higgins     | 4         | 61          | 10         | 167         | 0                         | 0          | 1         | 15         |
| Maule         | 1         | 60          | 1          | 38          | 0                         | 0          | 1         | 18         |
| Ñuble         | 6         | 62          | No reporta | No reporta  | 0                         | 0          | 1         | 2          |
| Biobío        | 1         | 20          | 1          | S/I         | 0                         | 0          | 1         | 3          |
| La Araucanía  | 2         | 140         | 6          | 155         | 0                         | 0          | 1         | 14         |
| Los Ríos      | 1         | 0           | 0          | 0           | 0                         | 0          | 1         | 15         |
| Los Lagos     | 4         | 10          | S/I        | 338         | 0                         | 0          | 1         | 12         |
| Aysén         | 2         | 9           | S/I        | 250         | 0                         | 0          | 1         | 3          |
| Magallanes    | 3         | 4           | S/I        | 87          | 0                         | 0          | 1         | 2          |
| Metropolitana | 8         | 7           | S/I        | S/I         | 3                         | 197        | 1         | 116        |
| FRM Occidente |           |             | 7          | 32          |                           |            |           |            |
| FRM Norte     |           |             | No reporta | No reporta  |                           |            |           |            |
| FRM Sur       |           |             | 0          | 0           |                           |            |           |            |
| FRM Oriente   |           |             | No reporta | No reporta  |                           |            |           |            |
| <b>Total</b>  | <b>55</b> | <b>2427</b> | <b>94</b>  | <b>2360</b> | <b>3</b>                  | <b>197</b> | <b>16</b> | <b>267</b> |

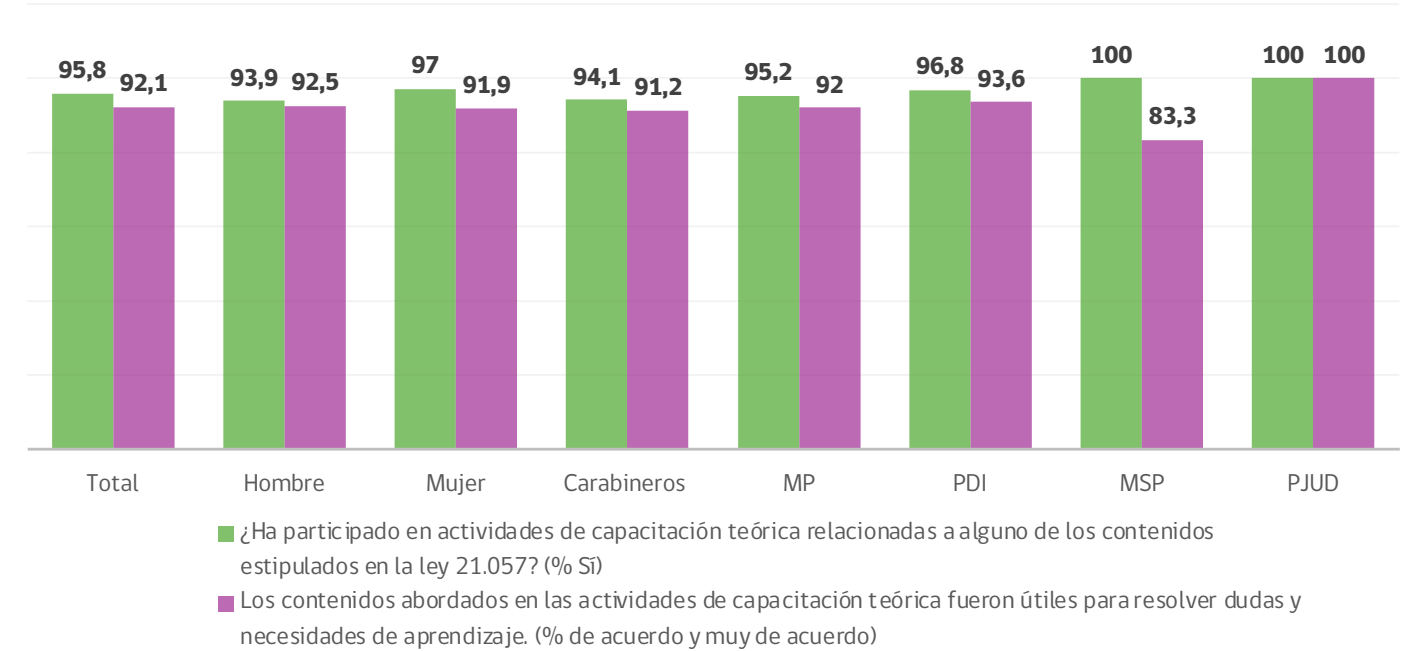
Fuente: elaboración propia a partir de oficios de respuestas de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y del Ministerio Público y Ministerio del Interior y Seguridad Pública, 2024.

Al respecto, el Poder Judicial a través de su oficio de respuesta señala que la institución ejecuta un plan formal de capacitación a través de una plataforma virtual, “con segmentos referidos al protocolo y otros vinculados al quehacer de los tribunales penales, en modalidad mixta, con actividades de tipo sincrónico y asincrónico”. Asimismo, señala que se desarrollaron capacitaciones con el objetivo de reforzar los aspectos operativos de la Ley 21.057 en aquellos tribunales en los que se presentó algún tipo de inconvenientes en los procesos internos.

Información de carácter cualitativa y cuantitativa: opinión de organismos y operadores

A partir de los resultados de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos a entrevistadores/as e intermediarios/as, se observa una alta participación que alcanza un 95,8% de encuestados/as que declaran haber participado en actividades de capacitación teórica relacionadas con la Ley 21.057. Además, se aprecia una alta valoración respecto de la utilidad de la capacitación para resolver dudas y el proceso de aprendizaje. El 92,1% de los consultados/as está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “los contenidos abordados en las actividades de capacitación teórica fueron útiles para resolver dudas y las necesidades de aprendizaje”. Esto es coherente con que sólo el 4,5% de las personas consultadas mencionan dificultades asociadas a la capacitación, lo cual es levemente mayor en el Ministerio Público que en las policías. En general, para ambas preguntas no se aprecian diferencias significativas entre los segmentos, aunque se observa una menor satisfacción por parte de las y los consultados del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que del resto de las instituciones respecto a la utilidad de la capacitación para resolver dudas y necesidades de aprendizaje (para más detalles ver anexo).

Gráfico 34. Cobertura (% de sí ha participado) y utilidad de cursos de capacitación para resolver dudas y necesidades de aprendizaje (% de acuerdo y muy de acuerdo con afirmación).



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Coherente con lo observado en la encuesta aplicada a entrevistadores/as, a nivel cualitativo las y los consultados de las distintas instituciones valoran los cursos de capacitación a los que han accedido, los cuales se orientan a diversas temáticas que, según sus relatos, van más allá de lo metodológico asociado a las EIV, como son el respeto a los NNA o el abordaje de casos con características diferentes o particulares.

*Me parece que los cursos en torno al respeto de los niños, niñas y adolescentes está perfecto. Eso hay que incorporarlo y había que incorporarlo. (Entrevista DPP)*

Al respecto, un instructor plantea que su deber es mantenerse actualizado en las diversas temáticas asociadas al Sistema de EIV, especialmente en lo relativo al “abordaje de niños con características que son diferentes o particulares”. Asimismo, señala que las y los instructores comparten por WhatsApp las experiencias que han enfrentado con NNA de ciertas características como una forma de entregar insumos para el proceso de aprendizaje y actualización de compañeros y entrevistadores/as.

*Los que tenemos el rol de instrucción debemos mantenernos actualizados con distintos temas, información respecto al abordaje de niños con características que son diferentes o particulares que tendríamos que enfrentar al momento de realizar una entrevista (...) Permanentemente nos hemos estado enfrentando a casos en donde si bien también nosotros compartimos en Whatsapp, en donde informamos que hemos tenido experiencias con niños de ciertas características y desde ahí poder insumar también de esa experiencia nuestros compañeros o entrevistadores incluso nos hemos apoyado con otras instituciones en relación a eventuales experiencias que ellos han tenido con casos similares. (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública)*

Respecto del abordaje de casos difíciles consultados del Ministerio Público e plantean que han recibido capacitaciones y que se ha actualizado la oferta de formación incorporando temáticas como neurodivergencia, autismo, discapacidad, entre otros.

*Pero también, por otro lado, a raíz de lo que había dicho anteriormente, también se han ido generando nuevas capacitaciones que dicen relación como con los nuevos desafíos que hemos ido enfrentando como entrevistadores y que dicen relación básicamente con las características de niños, por ejemplo, niños neurodivergentes. Ya capacitaciones en relación a cómo hacer una entrevista cuando tenemos una víctima que sea sordomuda, cómo interviene un intérprete, etc. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Asimismo, un consultado de un PMA plantea que se ofrecen cursos de capacitaciones en poli victimización o victimización secundaria, conceptos que a veces en el área penal no se conocen, los cuales son muy valorados y muchos han querido postular.

*Una mejor relación con el concepto también de poli victimización, victimización secundaria, concepto que a veces en el área penal no conocen, entonces también siento que es algo que les gusta. Puedo estar equivocada, no sé si todos los intervinientes del sistema lo han vivido así, pero he escuchado que muchos han querido postular y han querido formar parte también de esto. (Entrevista PMA)*

Entre los aspectos positivos, se señala que las instituciones no imponen participar en los cursos y dejan a disposición una oferta de cursos a los diversos actores de la red, de modo que quien quiere postular puede realizarlos. Esta voluntariedad es muy valorada por un hablante del PMA, en la medida que se capacitan personas con interés y cercanía al Sistema.

*Yo personalmente lo veo como positivo. Creo que se han ido capacitando gente que en realidad tenía interés y eso creo que igual es importante. Pienso que no ha sido impositivo, sino que ha sido como alternativa para la gente que ha estado hoy día en el sistema y que se vinculaban de una manera más cercana con esto también. Por lo que yo entiendo, lo que yo he escuchado, la gente ha ido postulando, ¿cierto?, con el interés de ir capacitándose, con el interés de participar. (Entrevista PMA)*

Diversos consultados señalan estar realizando postítulos asociados al Sistema de EIV en el marco de una práctica que han adoptado algunas instituciones, lo cual es altamente valorado. Al respecto, un hablante de la Policía de Investigaciones de Chile plantea que una buena práctica que ha adoptado la institución es realizar postítulos en diversas materias.

*Buenas prácticas, como le decía al principio, el tema de nosotros últimamente en la institución tenemos una especie como de postítulos, o sea, no es una especie, sino que se realizan postítulos de distintos tipos de áreas de trabajo, robos sexuales, de droga y un montón de otras cosas más. (Grupo Focal Toma de Denuncia Policía de Investigaciones de Chile)*

Por otra parte, se plantea una buena evaluación respecto al apoyo que brinda la Fundación Amparo y Justicia en relación con las capacitaciones, el abordaje con expertos y las actividades colectivas que realizan. En la voz de un representante del Ministerio del Interior y Seguridad Pública es un esfuerzo que debe continuar.

*Y si bien por parte de la Fundación Amparo y Justicia hemos recibido hartito apoyo, por lo menos de instituciones en relación a capacitaciones, abordaje con expertos internacionales, etcétera, yo creo que ha sido un desafío que continúa. (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública)*

Si bien en Carabineros de Chile se realizan actividades de capacitación a entrevistadores/as y encargados de sala que son muy valoradas, se reconoce que dar continuidad al proceso de formación constituye una labor ardua y compleja en términos de planificación y coordinación. Además, se señala que se han enfocado en la sensibilización de los mandos intermedios dada la estructura jerarquizada de la institución

*Entonces, nosotros nos hemos ocupado hartito, tanto el año pasado como este, de hacer capacitaciones directamente, tanto los entrevistadores y sobre todo los encargados de salas, que muchas veces se habla poco de ellos, pero son muy importantes, así como también el primer contacto que tienen los carabineros de la población o los distintos servicios de guardia. Y cuesta tanto, tanto formar, capacitar, formar, darle continuidad dentro del plan, del funcionamiento continuo a los entrevistadores, que a veces la continuidad es como factor que nosotros tenemos permanente en la patente como coordinadores nos puede dificultar, por ejemplo, la proyección para la cantidad que tenemos para ofrecer al sistema para el otro año. Otro tema importante que hemos intentado trabajar últimamente es la sensibilización con los mandos intermedios. Nosotros tenemos una estructura muy jerarquizada. (Grupo Focal Enlaces Carabineros de Chile)*

Por su parte, se observan evaluaciones contrapuestas respecto a las actividades de capacitación entre las y los consultados de la URAVIT. Así, unos plantean como una dificultad que estas actividades no se realicen más frecuentemente y que no puedan participar todos por motivos presupuestarios, especialmente cuando se trata de instancias muy valoradas por los entrevistadores/as. Mientras que otros apuntan como una dificultad que se les obliga a asistir a capacitaciones que no aportan contenidos relevantes, significativos o novedosos por motivos presupuestarios administrativos asociados al pago del viático.

*La verdad es que, si bien hubo jornadas el año pasado, en, donde se juntaron como los entrevistadores de la región. Pero no lo podría señalar como un hito relevante, porque en realidad no hubo nada significativo, nada nuevo. Nada más que era como obligatorio ir porque había que justificar el pago de los viáticos y todo eso. Pero cuando te quedas con*

*la sensación de que no hubo ningún aporte, de que en realidad fue un tiempo que se pudo haber aprovechado más, nada, no lo podría señalar como un hito importante. Y así como en el 2024, hubo algunos cursos, como capacitación, así como jornada, digamos, pero nada en relación a nuestro rol o a la ley. (Entrevista URAVIT)*

Por su parte, las personas consultadas del NAD y de las OLN señalan que no ha habido capacitaciones específicas referidas al sistema de EIV, sino que se realizan revisiones internas, trabajo de estudio, intercambio al interior de los equipos y algunas capacitaciones que podrían asociarse como entrevista socio jurídica a NNA, pero que no son específicas de la Ley 21.057.

*Bueno, la verdad es que capacitaciones propiamente tal, el año, no sé si fue 2024 o 2023, pero tuvimos una, como programa, como CAJ Metro, nos invitaron y participamos la mayoría de los profesionales del programa en una capacitación sobre entrevista socio jurídica a niños, niñas y adolescentes. Estuvo a cargo de la Santo Tomás y de manera transversal pudimos, nos dieron como algunas orientaciones respecto de cómo enfrentar cierto o abordar ciertas situaciones, cómo preguntar o qué no preguntar y de acuerdo, digamos, al ciclo etario de los niños. Pero en específico, capacitación, entrevista video grabada, yo diría que no hemos tenido. (...) La verdad es que ha sido como revisiones internas, en el equipo, uno siempre está como ahí revisando la ley, los instrumentos, de hecho en algún momento tomamos un material de la Defensoría de la Niñez y trabajamos en unas charlas, en unas capacitaciones que nosotros hicimos a establecimientos educacionales de acá de la región, pero en particular yo diría que entrevista video grabada no hemos tenido capacitación, menos específicamente lo que es de cómo afrontar una develación de esta naturaleza. (Grupo Focal Redes NAD)*

Entre las personas consultadas de los PMA se aprecian opiniones contrapuestas respecto a la capacitación. Mientras un hablante afirma que sí han recibido capacitaciones, han sido invitados al congreso de entrevistadores y entrevistadoras y se les ha compartido documentos específicos en relación con la prevención de la victimización secundaria basada en la ley 21.057, connotando una preocupación institucional en la materia. Otro plantea que si bien hubo una instancia “donde nos socializaron la implementación de la ley, pero nada específicamente como abordar un relato espontáneo de alguna vulneración de los niños. Esto va más desde la formación personal que tiene cada uno que ha realizado en el transcurso de su carrera” (Grupo Focal Redes PMA), relato más cercano a lo señalado por las personas consultadas de los NAD y OLN.

*En nuestro caso recibimos en el mes de noviembre del año 2022 una capacitación obligatoria de tres días respecto de la ley antes que ésta se implementara. Hemos participado también, no la totalidad del equipo, pero nos han invitado, y lo más reciente y más actualizado fue nuestra participación de algunos compañeros en el congreso de entrevistadores y entrevistadoras organizados por el Ministerio Público. Y por otra parte desde la red de asistencia a víctimas de la región metropolitana se nos han compartido documentos específicos en relación a la prevención de la victimización secundaria basada en la ley 21.057. Esos han sido como los hitos más formales. (Grupo Focal Redes PMA)*

Respecto a las recomendaciones, en la encuesta aplicada a entrevistadores/as e intermediarios/as se observan 15 menciones asociadas a capacitar a las y los funcionarios de las instituciones y a los equipos de trabajo que se desempeñan en el Sistema de EIV.

A nivel cualitativo, se plantea la necesidad de contar con más espacios de capacitación y difusión del proceso mismo de la ley, no solo a nivel institucional, sino a nivel de la ciudadanía. Al respecto, se plantea sensibilizar a las residencias para que puedan explicar adecuadamente a los NNA de qué se trata el proceso, realizar un curso básico obligatorio y sensibilizar a la administración de los tribunales para que les otorgue prioridad a los NNA, realizar capacitaciones permanentes a los entrevistadores/as, entre otros.

*Sí. Yo creo que también la difusión del proceso mismo de la ley. No solo a nivel como institucional, sino que a todo nivel. Yo creo que toda la ciudadanía debería conocer esto para que justamente, por ejemplo, los padres, las familias, puedan hacer respetar los derechos de sus hijos o de quien tienen a cargo. (---) Ya sea como en la televisión, redes sociales, en los currículums de los colegios. De hecho, como decía yo, cuando me comunico con directores, hablen con esto, explíquenle, yo misma hice una capacitación donde estudiaba a mis hijos, como mostrándoles el video para que conozcan cuáles son los derechos frente a una situación así, puedan conversar con sus compañeros. Yo creo que esa es una manera de que todos, desde los niños, puedan hacer respetar sus derechos en la información, en el conocimiento (...) Hay muchas personas que no conocen esto o vivieron lamentablemente malas experiencias en el sistema anterior, entonces, todavía piensan que va a ser igual, y que le van a preguntar una y otra vez, y que van a estar escribiendo. Entonces, cuando uno le explica que ahora es distinto, es de esta manera, todavía muy poca gente yo creo que lo conoce. Mayor difusión, mayor sensibilización. (Entrevista URAVIT)*

Además, se releva la importancia de realizar un adecuado traspaso de información y sensibilización en los contenidos de la ley cuando se realizan rotaciones en cargos de jefaturas y los equipos porque ello va a impactar el desempeño de los equipos.

*Hay que estar muy atento, realmente, cuando a veces existen ciertas eh modificaciones o rotaciones de equipos de trabajo que a veces ocurre mucho en las regiones extremas. (...) Hay que tener mucho ojo cuando eso pase. Para el efecto de que pueda existir un correcto, una correcta como traspaso del conocimiento, respecto de los nuevos equipos de trabajo que a veces se van formando, o desarmando aquellos que ya estaban, porque eso va a impactar derechamente en el nivel de especialidad y especificidad que se están haciendo las cosas. (Entrevista DPP)*

Por otra parte, se plantea que más allá de la formación en materias de carácter metodológico y de la revisión de los protocolos, se requiere como mejora que los cursos se aboquen a abordar casos que puedan ser difíciles para los entrevistadores/as, como son los NNA con neurodivergencia, autismo, sordera, entre otros diagnósticos, de modo que los conocimientos sean aplicables en el contexto de entrevistas complejas, incorporando el análisis de casos prácticos. Esto, aunque se reconoce que los equipos mediante un proceso de intercambio de experiencias, información y conocimientos de carácter interinstitucional en conjunto con la propia experiencia de realizar entrevistas e intermediaciones han adquirido con el tiempo expertise en la materia, contando con una mayor capacidad de adecuación o flexibilización de los protocolos. Cabe destacar que algunos relatos señalan que este enfoque se está implementando en la institución al disponer de actividades de capacitación que incorporar contenidos asociados a casos complejos, mientras que otros lo plantean como una mejora aún no incorporada.

*Incluso nos vamos apoyando entre las distintas instituciones para poder obtener mayor*

*experiencia, tips, información, abordaje, no sé, conductas que nos pudiesen ayudar para continuar mejorando. Yo creo que todos que nos enfrentamos con algún inicio en un protocolo, en una entrevista en donde un niño tenía características muy complejas, no sabíamos mucho y tampoco éramos los expertos en materia de no sé, diversidad, etcétera. Entonces desde ahí ahora creo que contamos con mayor información, contamos con una mayor flexibilidad en cuanto a la realización del protocolo, sin salimos a los estándares, pero creo que aún nos falta mucho para aprender y también para consensuar entre las distintas instituciones respecto a acciones que pudiesen quizás ser más como consensuadas, como acordadas para poder realizar una entrevista con cierta característica. (Grupo Focal Enlaces Ministerio del Interior y Seguridad Pública)*

En este marco, las personas consultadas plantean que el proceso de formación y capacitación debe ser continuo dada la necesidad de los equipos de ir permanentemente actualizándose.

*Las capacitaciones, nuevos conocimientos, tienes que estar ahí porque en el fondo no te puedes quedar como hice el PFC y sí cada vez en cuando no sé me meto a una clase no, esta cuestión debiera ser preparada como especialistas en la materia, eso debiera ser un buen entrevistador ¿me entiendes? o sea porque siento que además y creo que lo he escuchado en algunos en algunas personas como que se le ha restado de alguna manera la importancia que o el boom que en su momento tuvo la ley de entrevista ¿sí? (Entrevista URAVIT)*

En síntesis, se observan valoraciones positivas respecto a las actividades de capacitación desarrolladas en el marco del Sistema de EIV. Así, se aprecia una alta participación en las actividades de capacitación teórica relacionadas con la Ley 21.057 (95,8%) y una alta valoración de su utilidad para resolver dudas y para el proceso de aprendizaje (92,1%). En este marco, es relevante la actualización en las diversas temáticas asociadas al Sistema de EIV, especialmente en lo relativo al “abordaje de niños con características que son diferentes o particulares”, situación que se ha materializado en las distintas instituciones con diversos niveles de avance. Se valora el carácter voluntario de las actividades de capacitación, que las instituciones disponibilicen la oferta de cursos a los diversos actores de la red, de modo que quien quiere postular puede realizarlos, la incorporación de los encargados de sala y el apoyo que brinda la Fundación Amparo y Justicia. No obstante, en el Ministerio Público se plantea que las capacitaciones son infrecuentes, no son siempre voluntarias y a las que por motivos presupuestarios no pueden asistir todos los entrevistadores/as. Por su parte en las instituciones que conforman las redes del Sistema de EIV plantean que no han tenido acceso a capacitaciones donde el proceso de aprendizaje se ha realizado con revisiones internas, intercambio al interior de los equipos y algunas capacitaciones que podrían asociarse como entrevista socio jurídica a NNA. Al igual que en el PFC, las mejoras apuntan a la aplicación de los protocolos en el caso de NNA con neurodivergencia, autismo, sordera, entre otros diagnósticos, aunque se reconoce que con el tiempo los equipos han adquirido expertise en la materia y que algunas instituciones ya han implementado este tipo actividades de capacitación.

## VI. EVALUACIÓN DEL OBJETIVO Y PRINCIPIOS DE LA LEY 21.057

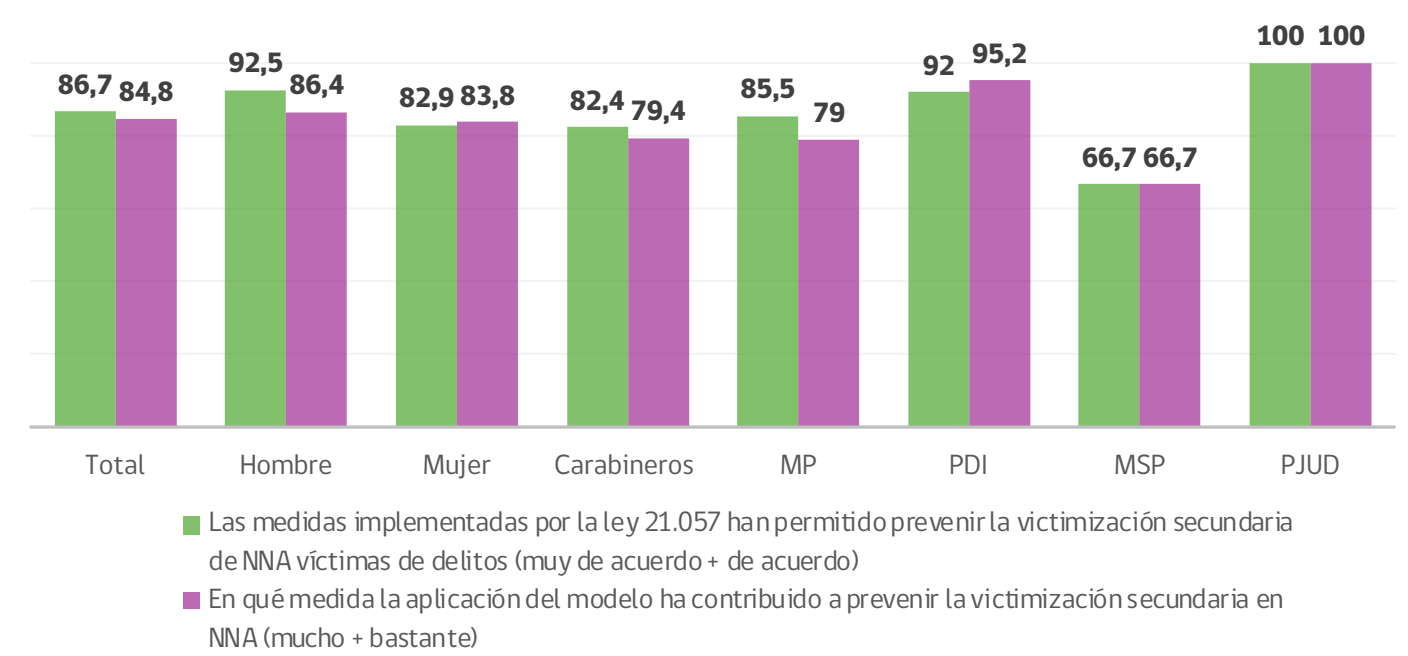
La Ley 21.057 tiene por objetivo proteger a niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de delitos, evitando su victimización secundaria mediante la entrevista investigativa videograbada y la intermediación de la declaración judicial, realizadas por operadores especializados y en condiciones adecuadas. Sus principios orientadores incluyen el interés superior del niño, la autonomía progresiva, la participación efectiva, la especialización y el resguardo de la privacidad, asegurando además la calidad del testimonio como medio de prueba en el proceso penal.

En línea a lo levantado en la evaluación anterior, las evaluaciones que las personas consultadas hacen de la Ley 21.057 es positiva entre las instituciones, intervinientes y redes que conforman el Sistema de EIV, la cual se asocia a que el diseño e implementación de los procesos claves ha generado una mejora sustantiva respecto de disminuir la victimización secundaria que afecta a los NNA víctimas de delitos y de un mejor cumplimiento de sus derechos, siendo un gran avance respecto del sistema anterior a la implementación de la ley, aunque hay ámbitos que mejorar.

*Ingresé a Carabineros el año 2001, por lo tanto, he visto una evolución enorme y es claro de que esto es una mejora importante al sistema para evitar la revictimización de los niños y adolescentes. Cumple el objetivo claramente, sí hay mejoras que podemos ir ejecutando, aparte de señalar que comparto de ampliar la gama de delitos, la cartera de delitos, sobre todo los niños y adolescentes, (Grupo Focal Enlaces Carabineros de Chile)*

Esta valoración positiva es consistente con los resultados de la encuesta aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos donde se observa que las y los consultados mayoritariamente consideran que la Ley 21.057 ha permitido prevenir la victimización secundaria en los NNA. Así, el 86,7% de las y los encuestados están de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “las medidas implementadas por la Ley 21.057 han permitido prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el sistema”, teniendo una postura más positiva los hombres que las mujeres y los consultados de la Policía de Investigaciones de Chile cuando se la compara con el resto de las instituciones, especialmente con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Por su parte, el 84,8% de los casos considera que la aplicación del modelo ha contribuido mucho o bastante a prevenir la victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes, un 12,1% medianamente y solo un 3% que considera que esto ha sucedido poco o nada, observando posturas más favorables entre las y los consultados de la Policía de Investigaciones de Chile y menos favorables en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (para más detalles ver anexo).

**Gráfico 35. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Las medidas implementadas por la ley 21.057 han permitido prevenir la victimización secundaria de NNA (% muy de acuerdo o de acuerdo) y ¿en qué medida la aplicación del modelo ha contribuido a prevenir la victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes? (% de mucho o bastante).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Por su parte, en la consulta de NNA aplicada por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile en el año 2024 (UC, 2025), se observó que los NNA consideran que fueron tratados con respeto y amabilidad en todas las interacciones que tuvieron con el Sistema (esto es: denuncia, realización de EIV y declaración judicial). Los elementos más valorados por los NNA participantes en la consulta fueron: en el caso de la entrevista, la etapa de obtención del rapport; y en la declaración judicial, el encontrarse en una sala diferente al victimario, sintiéndose en ambas situaciones protegidos y tomados en cuenta.

No obstante, se relevaron situaciones que vulneran el cumplimiento de los objetivos de la Ley 21.057 y sus principios. Así, en el caso de las denuncias, se aprecia que no en todos los casos se les consultó a los NNA respecto a la voluntariedad de la participación y además gran parte manifestaron desconocimiento o confusión en esta etapa. Respecto a la privacidad, se aprecian casos de NNA que no se les llevó a una sala aparte para tomar la denuncia, sino que se hizo en un espacio abierto en que otras personas transitaban. En esta etapa del proceso, y atendiendo a lo planteado por los y las NNA, se podría establecer que potencialmente se vulneraron los derechos de algunos NNA a la participación voluntaria, acceso a la información y privacidad, aunque se observa un adecuado resguardo de su integridad física y psíquica.

Sin embargo, los actores institucionales consideran que los procesos de toma de denuncia, de EIV e intermediación judicial han aportado a disminuir o mitigar la victimización secundaria que ocurre naturalmente en estos procesos, especialmente cuando se los compara con la situación que debían enfrentar los NNA víctimas de delitos en el sistema antiguo. Entre los avances se considera el primer paso de atreverse a contar e ir a juicio, el mayor número de sentencias condenatorias, el trato respetuoso basado en la aplicación de

estudiados protocolos por parte de entrevistadores/as capacitados e idóneos, el acortamiento de los plazos, el cuidado por el respeto de la privacidad y bienestar del NNA en todos los procesos que enfrenta, el respeto porque la voluntariedad se dé en un contexto de información del NNA y el adulto responsable, en la premura y preferencia con el que el NNA declara cuando llega al tribunal, entre muchos otros factores que aportan a prevenir y disminuir la victimización secundaria que el NNA pueda sufrir.

*En relación a eso, yo creo que se ha avanzado bastante en el sentido de reducir el número de revictimizaciones que tienen los niños o las víctimas, ¿cierto? Porque antes hablábamos ocho o nueve veces de que ellos tenían que develar desde la primera hasta los procesos judiciales o los juicios penales, se ha reducido bastante. Yo creo que eso sí es un avance. Y también el hecho cierto de adoptar, no solamente la EIVG, sino las otras medidas durante el proceso penal. Ya como, por ejemplo, a darles espacio apartado durante los juicios, durante las audiencias, para que ellas no tengan que tener contacto con sus agresores, yo creo que también es un aporte cierto, es un avance en cuanto a la protección y el resguardo también de las víctimas (...) siempre hay que ir mejorando los detalles, perfeccionando también los procedimientos, pero hay un progreso en el resguardo, en disminuir el impacto de la victimización, no exponerlos indiscriminadamente a hablar de lo ocurrido. Yo creo que sí avanzado y en gran manera también garantiza un poco aliviar el dolor y todo lo que implica haber pasado por situaciones también de vulneración o de delitos. (Grupo Focal Redes PMA)*

En este marco, se plantea que la implementación de la Ley 21.057 ha provocado una mejora sustantiva en cuanto al respeto de los derechos de los NNA, los que están consignados en la ley y han sido suscritos por el país. Se percibe que su impacto en la disminución de la victimización secundaria es positivo, lo cual obedece a que se les pregunta menos veces a los NNA respecto de lo que ocurrió, se respeta su voluntad, su derecho a la información y a la privacidad, la técnica de la entrevista e intermediación misma, el rapport, entre otros aspectos.

*Me parece un aporte significativo en el ejercicio de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Que es una materialización del cumplimiento de las obligaciones internacionales de Chile, sobre todo con la Convención de Derechos del Niño (...) Me parece un avance significativo en el ejercicio efectivo de derechos para las personas. Y también es una garantía para el acusado, porque hay un protocolo establecido donde el defensor después puede revisar las técnicas y la forma en que se realizó esa entrevista, a fin de evitar sesgos, sugerencias, lo que pueda afectar la veracidad de los hechos denunciados. (Entrevista TOP)*

En este marco, las personas consultadas plantean que las entrevistas videograbadas y la intermediación de la declaración judicial son positivas también desde un punto de vista instrumental, en la medida de que la EIV permite contar con declaraciones que sirven en el ámbito judicial. No obstante, la visión de los defensores penales públicos es que la nueva ley ha impactado en ciertos pilares que son fundamentales en el desarrollo judicial, como es el estándar de prueba, donde el relato de la víctima, en la medida que bajo la nueva norma no puede ser sometida a demasiados exámenes o peritajes, termina siendo “el umbral de todo”, donde ya no hay el informe de credibilidad que existía antiguamente. Sin embargo, también plantean que la Ley 21.057 no sólo beneficia al NNA sino también ha permitido ejercer una adecuada defensa de los imputados por parte de los defensores públicos.

*Es que ciertamente es una normativa especial que es relativamente nueva. Ha impactado derechamente en ciertos pilares que son fundamentales en el desarrollo judicial, en la tercera etapa del proceso penal y con eso me estoy refiriendo derechamente al estándar de prueba. Cuando uno consulta el pelo de la norma, en general, evidentemente uno entiende por qué las razones del legislador y los que impulsaron esta nueva ley, para efecto, establecer criterios reforzados respecto de las víctimas y con evitar la victimización secundaria, y todos los factores que siempre se han discutido por parte de la literatura en estos temas. Y con eso se ha generado ya, analizándolo en temas procesales, que la entrevista ahora, una sola, y puede ser más a petición del fiscal a través del juez judicial, es donde. (Entrevista DPP)*

Por otra parte, también se señala que la Ley 21.057 constituye un cambio positivo de cómo los NNA afrontan el sistema legal, en la medida que se les permite ejercer efectivamente su derecho a la participación, a ser informados, a ser oídos, valoración que no necesariamente cuenta con respaldo en el discurso de los NNA participantes de la consulta.

*Esta ley junto con permitirles a los niños ejercer efectivamente su derecho a la participación, a ser informados, a ser oídos, creo que sin duda alguna yo puedo hablar por el trabajo de jueces y juezas que me tocó acompañar estos últimos cinco años, pero sin duda alguna eso va de la mano con el trabajo que han hecho los entrevistadores e entrevistadoras desde la entrevista investigativa (...) creo que sin duda alguna está cambiando la forma de participación de los niños, niñas y adolescentes en el sistema de justicia penal (...) este es un cambio muy hormiguita que hoy día no se ve, pero que sin duda alguna está cambiando significativamente de forma muy favorable la participación de los niños con la prevención (...) hay una tremenda contribución que es difícil sistematizarla en profundidad (...) entiendo que hay otras instituciones que lo están intentando desarrollar, entonces creo que hay una contribución significativa (...) el trabajo que están haciendo los jueces y juezas intermediarios que además se genera un cambio mucho más integral en la forma de administrar la justicia. (Grupo Focal Enlaces Academia Judicial)*

Al respecto, instructores consultados entregan un matiz respecto a que el evitar la victimización secundaria constituye un objetivo que está por sobre los resultados que se pueda tener en el juicio, en lo cual la ley implica un gran avance, donde el NNA deja de ser un producto y tiene el derecho de entregar los antecedentes que quiera y considere relevante entregar en este proceso. En este sentido, hay un reconocimiento de ellos y ellas como sujetos de derechos.

*Me parece importante igual referirme un poco a esto porque yo vengo del proceso sin la implementación de la ley 21.057 donde la victimización era espantosa, pero espantosa, espantosa. Yo desarrollaba funciones en un PRM creyéndome en materia penal donde teníamos creo que ocho, alguien dijo ocho entrevistas, creo que se quedan cortos. Era de verdad atroz y donde teníamos en los juicios a las defensas cuestionando las declaraciones, una u otra declaración de los niños y la verdad es que era perverso, no puedo decirlo desde otra perspectiva. Entonces, si bien es cierto hay cosas que mejorar, creo que el sentido de la ley en el principio fundamental que dice relación con evitar la revictimización secundaria, creo que cumple (...) (Grupo Focal Redes NAD)*

La declaración judicial intermediada por un entrevistador que puede ser un juez o jueza también es desde su diseño y ejecución uno de los ámbitos que en la voz de las personas consultadas ha aportado en forma significativa a disminuir la victimización secundaria. Al respecto, se plantea que constituye un aporte el “sacar a la persona de la sala y no exponerla a ver al agresor, no someterla a las técnicas de litigación que utiliza el fiscal, la defensa, es un tremendo aporte para resguardar su integridad física y psíquica, su dignidad como persona y sus derechos como víctima”, ámbito que es especialmente valorado por los NNA participantes en la consulta.

*Me parece un aporte significativo para disminuir la victimización. El solo hecho de sacar a la persona de la sala y no exponerla a ver al agresor, no someterla a las técnicas de litigación que utiliza el fiscal, la defensa, es un tremendo aporte para resguardar su integridad física y psíquica, su dignidad como persona y sus derechos como víctima. (...) Entonces, por ejemplo, utilizar un lenguaje adecuado, sin tabús, y nosotros le decimos a las víctimas, si usted tiene problemas, que quiere orinar, que quiere defecar, así, directamente, si siente frío en la espalda, calor, todas las percepciones físicas quinésicas, uno se las dice, cuando las verbaliza la gente, dice, sí, sí, me pasa, y tranquilamente se lava la cara y después vuelve a hablar si usted lo desea. (Entrevista TOP)*

Otros de los aspectos que impacta en la disminución de la victimización secundaria es la mayor celeridad que la ley ha implicado en el proceso penal y el cumplimiento del estándar que establece el protocolo, en relación con el tipo de preguntas que se pueden formular, por parte de todos los intervinientes en el juicio oral. Al respecto, se señala que el acortamiento de los juicios permite que el NNA víctima comience a realizar más temprano su proceso de reparación.

*(...) también se ha producido ahí con el paso del tiempo una mayor celeridad también en el proceso del juicio, porque ya hay un estándar también, no solamente del entrevistador, sino que también del interviniente, ya sea del mismo fiscal y de la misma defensa (...) Entonces ya existen ciertas preguntas que ya no se están haciendo, que ya son más feitas, entonces lo bueno ha sido eso (...) Pero obviamente cuidando estas prevenciones de no afectar emocionalmente o no exponer a la víctima necesariamente a cosas. (Entrevista DPP)*

En este ámbito se plantea la relevancia de priorizar al NNA para que entregue su declaración lo más pronto posible luego de su ingreso al tribunal, de modo de redoblar su protección y evitar la victimización secundaria lo más posible. Además, se plantea que el NNA debe contar con información respecto de las características del sistema y los procesos por los que se enfrentará, así como respecto de la causa judicial por la que atraviesa.

*No sé si está dentro de este ámbito, pero, por ejemplo, nosotros hemos instado, y eso también ha sido un cambio por parte de Fiscalía, que generalmente es el que genera este tipo de pruebas, que la declaración de las presuntas víctimas o testigos, adolescentes o niños o niñas, se haga de inmediato, que sea a primera hora o inmediatamente de llegado este niño o niña o adolescente a dependencia del tribunal, ya con el fin justamente de redoblar esta protección especial, evitar la victimización y, por lo tanto, si se cuenta ya con la presencia de estas personas, partir por ellas y evitar su espera prolongada. Esto ha ido cambiando y al día de hoy prácticamente se cumple a cabalidad. (...) justamente como una buena práctica y en base a los principios informativos de esta nueva ley, donde se*

*señala que la prioridad justamente es evitar cualquier victimización y, por lo tanto, sus declaraciones deben tener prioridad al momento de prestarse, si es que el niño o niña o adolescente se encuentra ya en dependencia del tribunal. (...) (Entrevista TOP)*

Más allá de estas evaluaciones positivas que las personas consultadas tengan del Sistema de EIV, transversalmente se aprecian críticas respecto de que las entrevistas videograbadas no constituyen una declaración única, sino que también el NNA debe comparecer a entregar nuevamente su relato a través de la declaración judicial, lo cual puede ser victimizante, especialmente cuando pasa mucho tiempo entre ambas instancias.

*No es algo como para cambiar la institución de la entrevista propiamente tal lo que si eventualmente podría hacer pero eso ya es a nivel legislativo es instar por la entrevista única finalmente que esa entrevista sirva para el juicio oral en el fondo y uno entiende uno entiende por qué no uno entiende en el fondo que hay los derechos de la defensa a interrogar también a esa niña o a ese niño o a ese adolescente pero claro en el fondo ahí el ampliar un poco la utilización de la entrevista como para evitar que después tenga que ir nuevamente al juicio pero se entiende por qué no pero lo demás es doméstico lo demás es de otras instancias (Entrevista Fiscal)*

En este marco, se plantea como un consenso entre las y los fiscales consultados que la EIV sirve para complementar o superar alguna contradicción respecto al relato que el NNA pueda entregar en la declaración judicial. Pero no sirve en casos de retractación de las víctimas, en la medida que no se permite incorporar la entrevista videograbada, vulnerando el cumplimiento del objetivo de disminuir la victimización secundaria.

*Efectivamente grabar a este niño y que ese testimonio quede es bueno, del protocolo de que cuente de manera libre, evitar la sugestividad es muy bueno, pero si usted me dice como fiscal la utilidad real que tiene, la verdad es que creo yo que no cumple aquello que el proyecto tenía originalmente, que ese niño no volviera a contar y que es utilizar la entrevista videograbada como medio probatorio en las otras instancias, incluso tribunal oral penal. Entonces hoy día a ese niño que tenemos esta entrevista videograbada igual tenemos que llevarlo al tribunal oral penal y utilizar la entrevista videograbada solo para complementar o superar alguna contradicción de ese niño lo que está contando ahora. Entonces no cumple el objetivo y además la entrevista videograbada, y lo digo porque ahora estoy en pleno juicio donde tuve retractación de niña y no me permitieron incorporar la entrevista videograbada. Entonces finalmente se generó todo este aparataje y no cumple el objetivo inicial que era que este niño efectivamente no se re-victimizara más. (Entrevista Fiscal)*

Asimismo, los defensores penales públicos consideran que la ley bajó el estándar y número de elementos probatorios de las causas, en la medida que algunos que se usaban antiguamente victimizan a los NNA. Si bien esto se orienta a disminuir la victimización secundaria de los NNA, perjudica el derecho de los imputados y el proceso de corroboración de lo sucedido, generando que las pruebas se debiliten y se basen primordialmente en la declaración de las víctimas, aunque se reconoce una tendencia de darle un espacio a los derechos de los imputados.

*Era justamente tener la capacidad de poner bases de información en la mesa para que un tribunal de derecho estricto y colegiado pudiera resolver en derecho la culpabilidad o inocencia de una persona. Pero creo que este estándar de prueba, por la forma en cómo necesariamente uno accede a este tipo de información, tiembla un poco cuando uno compara los estándares que exigen los jueces en otras materias para efectos de condenar o absolver. Acá hay un estándar absolutamente bajo. Basta con que simplemente se diga, él fue. Ya, y acá yo quiero ser súper respetuoso con quien intente eso en la calidad de víctima. (Entrevista DPP)*

Sin embargo, algunos/as consultados/as plantean como una crítica al sistema es que no dispone de un presupuesto suficiente para contratar la dotación de profesionales y técnicos necesarios para su implementación, lo cual ha generado sobrecarga y renuncia de entrevistadores/as, así como dificultades para habilitar algunos espacios para que se adapten de mejor forma a las características y necesidades de los NNA. Además, la falta de personal provoca un aumento en los plazos de los procesos judiciales lo que es victimizante.

*Igual soy fan de la entrevista, creo que en la realidad es un muy buen espacio para oír al niño de manera adecuada, lo cuida y lo protege, sin embargo creo que, bueno obviamente sabemos que esta ley vino sin presupuesto asociado, entonces hay un tema importante que tiene que ver con la mejora del espacio o que sea más mejor adaptado para los niños con distintas necesidades (...) si bien se está trabajando igual en aquello a nivel regional, hay distintas instancias de mejora o proyectos incluso, pero debiese ser algo más estandarizado. (Grupo Focal Enlaces Ministerio Público)*

Por último, en un ámbito más prospectivo, algunos consultados temen que los tribunales consideren que la EIV no baste para determinar o garantizar que un relato no esté inoculado o manipulado o que no tenga ganancias secundarias y dado que en estos casos no se tiene una corroboración directa del hecho por medio de otros medios, más allá de la credibilidad del NNA, es que eventualmente podrían anularse juicios para volverse a realizar. Desde una perspectiva de la Corte Suprema se señala la intención de reutilizar las declaraciones levantadas en el primer juicio, a no ser que en ellas estén los vicios que fundamentan la anulación de un juicio para comenzar otro.

*Eventualmente en los tribunales, porque no está pasando actualmente, pero empezarán a considerar, por ejemplo, que la entrevista videograbada no basta para determinar que el relato, por ejemplo, no esté inoculado, manipulado y se llevará a soluciones, ahí podría venir un problema. Porque si, por ejemplo, el tribunal considerara que la entrevista videograbada no da garantías de que el relato del menor, por ejemplo, no tenga ganancias secundarias, cualquier cosa que podría debilitarle. Y normalmente, como este tipo de casos no tiene una corroboración directa en otro medio, por ejemplo, no hay testigos presenciales u otros, sino que todo se basa en la credibilidad del relato del niño niña adolescente. Si eso llevara a soluciones el día de mañana sería complejo desde un punto de vista de victimización, porque probablemente podría eventualmente realizarse de nuevo el juicio si se anula, y eso llevará a dos juicios. (Entrevista DPP)*

En síntesis, las evaluaciones que los actores institucionales consultados hacen de la Ley 21.057 es positiva, lo que se asocia a que el diseño e implementación de sus procesos claves ha disminuido la

victimización secundaria que afecta a los NNA víctimas de delitos, siendo un gran avance respecto del sistema anterior. Los NNA consideran que fueron tratados con respeto y amabilidad en todas las interacciones que tuvieron con actores del Sistema, siendo los elementos más valorados el rapport en la EIV y en la declaración judicial que están en una sala diferente al victimario. Sin embargo, en los relatos de los NNA también se aprecian vulneraciones a los protocolos y al derecho de los NNA a la participación voluntaria, acceso a la información y privacidad. Además, actores institucionales critican que la EIV no sea la única declaración, la falta de dotación que permita aplicar estrictamente los protocolos establecidos, entre otros aspectos analizados anteriormente. Las recomendaciones se alinean a las dificultades observadas, apuntando a rediseñar el sistema de modo de que exista una sola declaración, aplicar los protocolos, menos tiempo de los procesos y entregar prioridad al NNA en la declaración judicial y ampliar la gama de delitos del catálogo de la ley a todos los delitos donde estén involucrados NNA.

## VII. BUENAS PRÁCTICAS

### **Información de carácter cuantitativa: opinión entrevistadores/as e intermediarios/as**

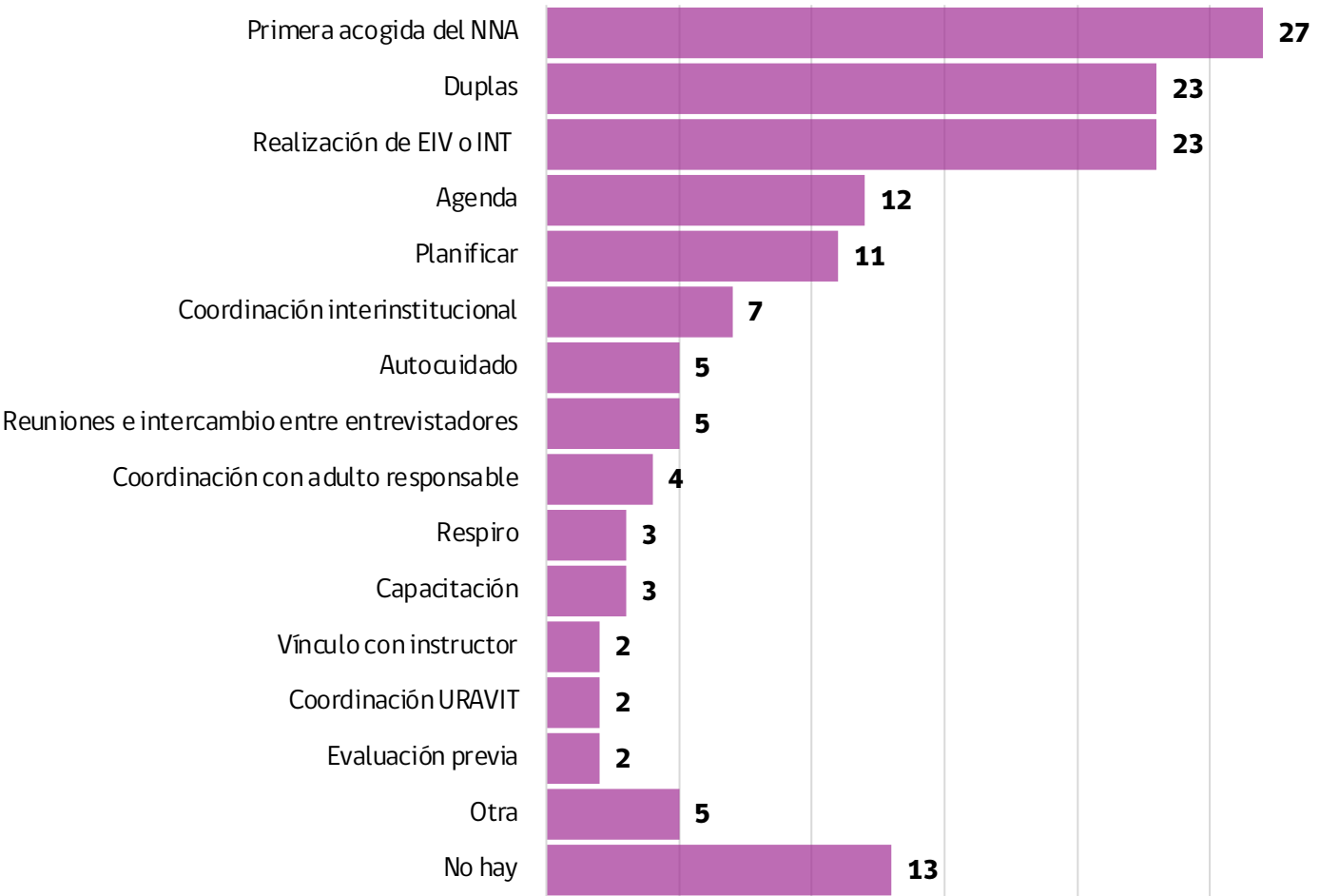
A partir de la codificación de las respuestas entregadas a la pregunta abierta sobre buenas prácticas en los procesos vinculados a la Ley 21.057 de la encuesta a entrevistadores/as aplicada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la mayor cantidad de menciones se asocian a prácticas vinculadas a la primera acogida del NNA, seguida por las ocupadas en la realización de las entrevistas e intermediaciones, la agenda, la planificación y la presencia de la dupla jurídica. Cabe destacar que 13 encuestados/as señalan que no hay buenas prácticas en el desempeño de su función a nivel institucional o personal.

Respecto a la primera acogida del NNA, las prácticas declaradas se asocian a la forma de presentarse ante el NNA y el adulto responsable, mostrar el lugar donde se va a realizar la EIV, mostrar un video informativo, explicar de qué se tratará la diligencia y el respeto de la voluntariedad del NNA, lo cual contrasta con algunos relatos entregados por los NNA en la consulta.

Las buenas prácticas aplicadas en las entrevistas o intermediaciones se asocian a adecuar el lenguaje a la edad y situación de cada NNA, de modo que estos puedan comprender y sentirse lo más cómodos posible. Así, si están en etapa preescolar, se señaló como buena práctica sentarse con el niño o niña en el piso o pararse de acuerdo con su comportamiento, y si es adolescente, permitir que dibuje mientras realiza una intermediación o entrevista. Además, monitorear en forma constante el estado emocional de los NNA, realizar pausas que impliquen una respiración consciente y en conjunto con el NNA para disminuir sus niveles de ansiedad o contar con objetos para ello, mantener hojas blancas en la sala en caso de que el NNA no se atreva a hablar, usar material de apoyo para interactuar con NNA con trastornos como TEA, repetir sus propias palabras, realizar un adecuado rapport, respetar sus tiempos, aunque sean largos, cuidar el tono de voz, prestarle atención suficiente, hacer didáctica la conversación y darle a conocer que interesa lo que expone.



Gráfico 36. Buenas prácticas incorporadas en los procesos asociados a la Ley 21.057 ((pregunta abierta: número de menciones).



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Información de carácter cualitativa: opinión de organismos y operadores

Respecto a las buenas prácticas levantadas mediante técnicas cualitativas, se observa que algunas son de carácter institucional y otras de carácter personal. Al respecto, un consultado del Ministerio Público señala “que las buenas prácticas han sido iniciativas locales de los propios equipos, muy diversas, porque nosotros no tenemos una política o lineamiento nacional que regule o que dé marcos claros”. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)

Yo creo que en el caso de mi región, y yo lo veo como a nivel con otras instructoras del Ministerio Público, las buenas prácticas han sido iniciativas locales de los propios equipos, son muy diversas, porque nosotros no tenemos como una política nacional o un lineamiento nacional que regule o que dé marcos claros, salvo esto que está comenzando desde el año pasado, estos encuentros que se valoran, que se agradecen un montón, pero como de cuidado institucional todo hay, y luego sí lo que hay son acciones de cuidado equipo. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)

En este contexto, a nivel cualitativo se aprecian buenas prácticas vinculadas a diversas temáticas como los aspectos formativos o de capacitación de los equipos, de cuidado de las personas entrevistadoras e intermediarios, de cómo realizar la acogida de los NNA o afrontar situaciones en las diligencias, entre otras.

Respecto a las buenas prácticas asociadas al cuidado institucional, en Carabineros de Chile se releva la existencia de jornadas de cuidado y habilitar espacios de atención psicológica. Una instructora de la institución indica que “es una práctica que nos ayuda a mantener a muchos entrevistadores, porque no contamos con este incentivo económico por riesgo”.

*Y en términos como de buenas prácticas, creo que, bueno, lo que es el cuidado de equipo, qué hacemos a los entrevistadores es una buena práctica, creo que incluso es una práctica que nos ayuda a mantener a muchos entrevistadores, porque no contamos con lo que dice Roxana de este incentivo económico por riesgo, pero en el fondo, aunque seguimos trabajando para eso, en el fondo estas jornadas de cuidado ellos las valoran muchísimo, porque es como el momento del año donde se están viendo visibilizados por la institución, eso tiene mucho valor para ellos. También el poder habilitar ciertos espacios de atención psicológica también para ellos cuando lo requieran, que entendiendo que a lo mejor en algunas regiones la atención psicológica puede estar copada, que tenga como algunas horas protegidas, por ejemplo, para poder recibir atención. (Grupo Focal Instructores Carabineros)*

En este marco, en el Ministerio Público una voz afirma que en su región se cuenta con días exclusivos, en este caso dos, para dedicar a la entrevista investigativa videograbada, lo cual permite que posterior a la diligencia se entreviste al adulto responsable respecto del resultado, se les informa sobre las características del proceso, del derecho de los NNA y de que se requerirá de ellos en un futuro, se les fomenta para que el NNA siga en el proceso, se actualizan los datos, especialmente los de contacto, y se solicita información respecto de si están con algún tratamiento psicológico o yendo a un PRM. Cabe destacar que esta práctica solo es señalada en una región del país.

*Se hizo el calendario fiscal y a nosotros nos dejaron dos días solo para nuestra entrevista videograbada a cada fiscal. (...) En nuestros turnos, que tenemos días protegidos para sólo tomar nuestras entrevistas videograbadas, luego entrevistamos al adulto responsable de ese niño o niña adolescente y le informamos el resultado a todos. Entonces, tenemos inmediatamente esta entrevista de conocer a este adulto responsable, le informamos del resultado, comprometemos en la posibilidad de poder seguir con esto y que requerimos de ellos a futuro. Actualizamos datos, teléfono celular, domicilio, para efecto de ver las coordinaciones. Y requerimos información. El niño ya está yendo al PRM, lo atiende algún psicólogo y nosotros tomamos notita y sacamos información que nos permite incorporar la orden de investigar. (Entrevista Fiscal)*

Por su parte, instructores del Ministerio Público señalan como buena práctica la existencia de un chat de la comunidad de entrevistadores/as donde se plantean dudas y se comparten experiencias y recomendaciones, constituyendo un espacio que permite unificar criterios entre los entrevistadores de las distintas instituciones.

*Generar un chat con la comunidad de entrevistadores que vamos resolviendo muchas veces o planteando dudas, ¿quién ha tenido un caso así? Y se va generando, digamos, la*

*conversación natural entre todos y muchas veces no se resuelve porque es la primera vez que nos ha tocado a cada uno, pero sí salen cosas muy interesantes que van planteando otros entrevistadores. (...) generar esta instancia (...) el Ministerio Público, PDI, Carabinero, y en realidad creo que es necesario unificar criterios, poder conversar, poder estar disponibles, etcétera. (Grupo Focal Instructores Ministerio Público)*

Por último, en casos de suspensión o reagendamiento dada la no presentación del imputado a juicio, un hablante del Poder Judicial plantea como una buena práctica el solicitar la declaración judicial anticipada, en acuerdo de los intervinientes, y en coordinación con el Tribunal de Garantía.

*una muy buena práctica cuando está el primer día digamos del juicio y digamos se cae o hay que reagendarlo porque el acusado no se presenta hay algunos tribunales haciendo desde la región de los ríos el tribunal de Valdivia que estando todos de acuerdo estando el niño, estando intermediarios estando jueces y en coordinación con tribunal de garantías se hace audiencia anticipada con la finalidad de que el niño que sí llegó haga la entrevista digamos haga su declaración se tome como una audiencia anticipada para que luego no tenga que regresar. (Grupo Focal Enlaces Academia Judicial)*

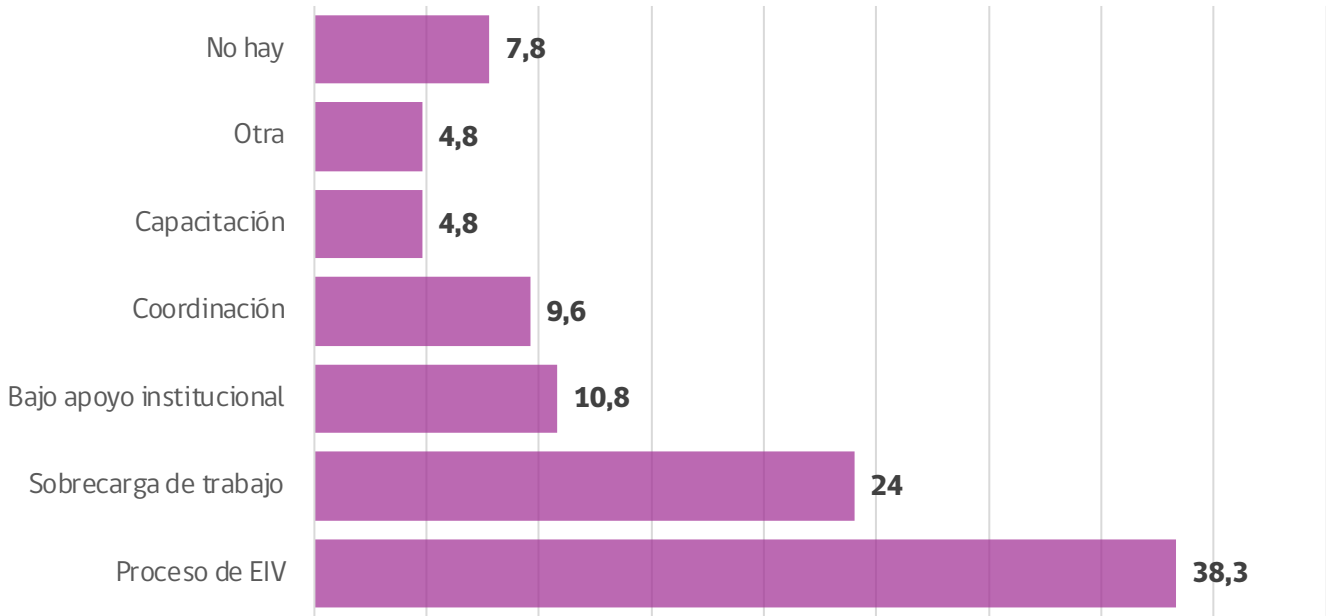
En síntesis, las y los encuestados declaran que las buenas prácticas más frecuentes se asocian en orden a la primera acogida del NNA, la realización de las entrevistas e intermediaciones, la agenda, la planificación y la presencia de duplas. A nivel cualitativo se releva que algunas de las buenas prácticas son de carácter institucional y otras de carácter personal, relevándose que la mayoría han sido iniciativas de los propios equipos. Sin embargo, se destacan buenas prácticas vinculadas a diversas temáticas como los aspectos formativos o de capacitación de los equipos, de cuidado de las personas entrevistadoras e intermediadores, de cómo realizar la acogida de los NNA o afrontar situaciones en las diligencias, entre otras.

# VIII. NUDOS CRÍTICOS

Los nudos críticos del Sistema de EIV son entendidos como los aspectos del modelo que aún no logran implementarse de manera efectiva y/o adecuada, cuya presencia implica un riesgo potencial para el funcionamiento del sistema a nivel general, así como también para el cumplimiento de los principios y directrices de la Ley 21.057, particularmente en relación con la prevención de la victimización secundaria.

Según los resultados de la encuesta aplicada a entrevistadores/as e intermediarios/as por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, los nudos críticos del Sistema de EIV se asocian, en primer lugar, con aspectos vinculados con el proceso específico de realización de las entrevistas videograbadas, seguido en orden por la sobrecarga de trabajo, el bajo apoyo institucional, la falta de coordinación, la capacitación y otros. En términos generales, esto coincide con los aspectos recogidos a lo largo de este informe, y es consistente también con el informe de evaluación del año 2023. Cabe destacar que 7,8% de las personas consultadas señalaron que no hay aspectos del modelo que aún no logren implementarse.

**Gráfico 37. Desde su experiencia, ¿qué aspectos del modelo considera que aún no logran implementarse correctamente en su institución o en la coordinación con otras instituciones? (pregunta abierta: % de menciones).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

## Toma de denuncia

Los nudos críticos levantados para este proceso a partir del análisis de la información integrada (institucional, cualitativa y consulta a NNA) son los siguientes:

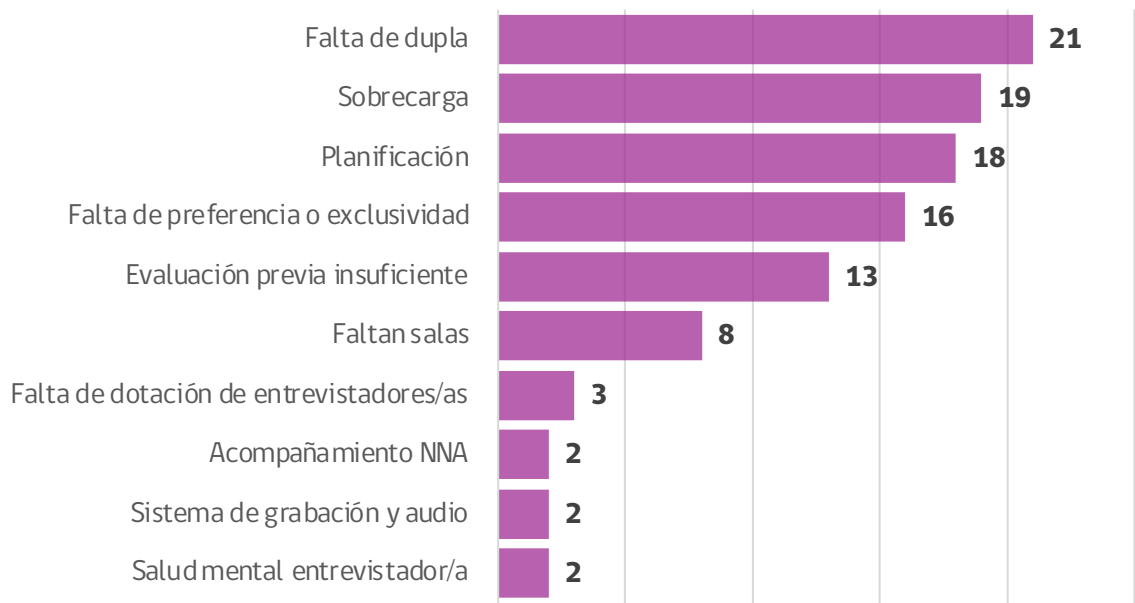
- » Déficit de información en el registro de manifestaciones no verbales, en el formulario de factores de riesgo y en los datos de contacto de la denuncia online. En el caso del formulario de factores de riesgo se usan otras fuentes de información para solicitar medidas de protección o cautelares.
- » Falta capacitar en el Protocolo A en forma permanente a los funcionarios/as de las instituciones que están facultadas para recibir denuncias, en la medida que estos rotan y que no se cumple estrictamente con lo establecido respecto de la entrega de información a los NNA sobre todas las etapas del proceso, la privacidad requerida en la toma de denuncia y de la información consignada en el formulario de parte y en el de factores de riesgo. El manejo adecuado de este protocolo permite priorizar la seguridad de los niños, niñas y adolescentes y garantizar su acceso a la información, así como la disposición de un espacio adecuado para ser escuchados/as, lo que no solo favorece el ejercicio de su derecho a la participación, sino que también contribuye a prevenir la victimización secundaria.
- » Falta capacitar en el Protocolo A a los profesionales de las instituciones externas como colegios, centros de salud, OLN (y OPD donde aún existen), entre otras, puesto que en muchas ocasiones no aplican los procedimientos establecidos, entregan información muy sucinta e incompleta (datos de contacto) o realizan denuncias en develaciones que no constituyen delito, generando sobreintervención en los niños, niñas y adolescentes, además de sobrecargar el sistema.
- » La plataforma online permite que la denuncia sea enviada con información de contacto incompleta, lo que dificulta y retarda la puesta en marcha del proceso, con las consecuencias que esa situación tiene en la protección oportuna de los NNA. Asimismo, se requiere de Clave Única para su acceso lo que constituye una barrera para que los NNA puedan efectuar sin intermediarios la denuncia online, afectando su derecho a la privacidad y a ser escuchados y tomados en cuenta.
- » Las medidas de protección frecuentemente no se cumplen, enfrentando situaciones de desacato con afectación directa a la seguridad y resguardo de los NNA, mientras que el uso de medidas cautelares es infrecuente.

En síntesis, la falta de capacitación de funcionarios y profesionales de las policías y de las instituciones que reciben develaciones, propicia la vulneración del cumplimiento de lo establecido en el Protocolo A, generando situaciones que favorecen la victimización secundaria, la desprotección y la falta de seguridad de los niños, niñas y adolescentes. Por su parte, la falta de información en los registros asociados a la toma de denuncia provoca retrasos en el proceso investigativo afectando la eficiencia del mismo, lo cual también favorece la victimización secundaria.

### **Entrevista investigativa videograbada**

Los nudos críticos asociados al proceso de realización de las entrevistas son los más mencionados por las y los entrevistadores encuestados con 104 menciones correspondientes al 58,4% del total. Los nudos críticos más mencionados en orden son: falta de dupla, sobrecarga de trabajo, falta de preparación y planificación de las EIV, falta de preferencia o exclusividad, evaluaciones previas insuficientes, falta de salas de espera para realizar la diligencia, entre otras. Se observan pocas menciones asociadas al acompañamiento de los NNA y a problemas de audio y video, aunque el 9,7% de las y los encuestados considera esto último como una dificultad de acuerdo con la pregunta ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado dificultades frecuentes en la ejecución de su rol como entrevistador/a o intermediario/a?.

**Gráfico 38. ¿Qué aspectos del modelo considera que aún no logran implementarse correctamente en su institución o en la coordinación con otras instituciones? (pregunta abierta: número de menciones).**



Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Si bien los nudos críticos levantados cuantitativa y cualitativamente son consistentes, a partir del análisis de la información integrada de carácter institucional y cualitativa se observan otros nudos, o se entrega información que complementa y profundiza los resultados de la encuesta aplicada a las y los entrevistadores. Respecto a los nudos críticos asociados a la entrevista investigativa videograbada se recogieron los siguientes aspectos:

- » Alta heterogeneidad regional respecto a los casos en los cuáles se decreta una EIV, lo que puede dar cuenta de una disparidad de criterios por parte de los fiscales<sup>26</sup>, de disponibilidad de recursos, o de los casos en sí mismos. Esta situación puede estar generando inequidad respecto al acceso al proceso por parte de los NNA víctimas de delitos, afectando su bienestar y su interés superior y la debida prioridad que debe tener su protección y resguardo.
- » Alta heterogeneidad en los indicadores asociados a la oportunidad de la realización de las EIV, lo que puede vincularse a diferencias en la dotación y las condiciones con que cuentan las instituciones en función de la carga de trabajo que implica el sistema de EIV, lo que provoca que en algunas ocasiones se produzcan retrasos prolongados que afectan potencialmente al NNA y al desarrollo del caso mismo (por retractación o contaminación del relato), lo cual favorece la victimización secundaria.
- » Las URAVIT no cuentan con una dotación suficiente para realizar evaluaciones previas adecuadas, ya sea porque se realizan telefónicamente a través de un adulto o porque no contiene información más detallada necesaria para la realización de la entrevista como la preferencia de género por parte del NNA, la presencia de trastornos o diagnósticos u otras situaciones importantes de conocer ex ante. La calidad deficiente de la evaluación previa provoca confusión en los NNA respecto al procedimiento, inseguridad y dificultades en lograr su voluntariedad para participar de este proceso.

26 Respecto a los criterios para decretar una EIV se releva la inexistencia de un criterio de edad mínima del NNA.

- » La planificación es un proceso superficial dada la escasez de tiempo de los fiscales, lo cual provoca que en ocasiones las y los entrevistadores enfrenten el proceso de entrevista sin la preparación adecuada, lo cual puede repercutir en su desempeño. En este ámbito, la ausencia de duplas jurídicas es el principal nudo crítico relevado por los consultados/as, el cual también responde a la escasez de profesionales. Ambos aspectos pueden repercutir en el proceso investigativo y con ello en la victimización secundaria que puedan enfrentar de los NNA.
- » Las dificultades relevadas con la infraestructura en relación con su diseño arquitectónico (baños quedaron muy alejados de la sala) o con su calidad (no están debidamente insonorizados), aunque no son generalizadas, vulneran el derecho a la privacidad del NNA y con ello aumentan la victimización secundaria a la que puedan estar expuestos.
- » Las dificultades en los equipos de video, audio y sonido generan inconvenientes que afectan tanto el desarrollo de las EIV, especialmente cuando hay fallas, como su registro y posterior reproducción, impactando así el desarrollo del caso y el NNA víctima de delito, lo cual favorece su victimización secundaria.
- » Alta sobrecarga y déficit estructural de dotación para atender todas las tareas asociadas a la EIV, especialmente en el Ministerio Público. Así también, rotaciones frecuentes en el personal de las instituciones implicadas, particularmente las policías, provoca dificultades respecto al conocimiento y manejo de las características del Sistema de EIV, lo cual constituye un riesgo para el cumplimiento de los protocolos y principios de la Ley.
- » La sensibilización y nivel de conocimiento respecto del Sistema de EIV que tienen las jefaturas es deficiente en la medida que muchas rotan o no valoran e invisibilizan el rol que las y los entrevistadores deben cumplir, no entregando las facilidades para que desarrollen esta función de manera óptima, lo cual repercute en su desempeño y puede constituir un riesgo para la mantención de los entrevistadores/as e intermediarios/as en el sistema.

Los nudos críticos señalados se asocian a un sistema en proceso de implementación que se ha ido ajustando de manera permanente. Así, la heterogeneidad de los indicadores asociados a decretar una EIV y oportunidad de su realización, responde a que los diversos agentes e instituciones, especialmente del Ministerio Público, presentan una disparidad de criterios, condiciones y recursos que generan una implementación desigual. Aquello puede vulnerar en algunas regiones el propósito de disminuir la victimización secundaria de los niños, niñas y adolescentes al, por ejemplo, existir un retraso en la realización de la EIV o bien que ésta no se decrete.

Por su parte, las dificultades asociadas a la dotación, la sobrecarga laboral y la falta de sensibilización por parte de las jefaturas genera que los equipos de trabajo deban desarrollar sus funciones sin necesariamente contar con las condiciones de preferencia, exclusividad, espacios de descanso o respiro o incentivos para el adecuado desarrollo de sus funciones. Todo ello afecta primordialmente la labor de las y los entrevistadores e intermediarios, lo cual es crucial para la seguridad y protección de los NNA y la valoración que ellos/as realizan del proceso, constituyendo además un desincentivo para que nuevos funcionarios y profesionales se acrediten para participar en el Sistema de EIV.

Las dificultades observadas en relación con el proceso de evaluación previa (deficiente y planificación superficial) y de entrevista (ausencia de dupla jurídica, sistema de audio y video) tienen efectos directos en la suspensión de EIV y en la eficacia del proceso investigativo, afectando con ello el propósito del Sistema desde la perspectiva jurídica y de victimización secundaria.



Por último, las dificultades levantadas a nivel de infraestructura y equipamiento vulneran los principios de intimidad y privacidad y también afecta al proceso investigativo en sí.

### **Intermediación de la declaración judicial**

A partir del análisis de las distintas fuentes de información, no se levantaron nudos críticos respecto a la intermediación de la declaración judicial, sino más bien los siguientes espacios de mejora:

- » Disponibilidad de salas en el caso de reprogramaciones o para NNA que viven en contextos aislados, lo cual al retrasar las audiencias puede generar victimización secundaria.
- » La tendencia de algunos imputados de no presentarse a los juicios fuerza reprogramaciones y retrasar las declaraciones, provoca alto estrés en los NNA incrementando la victimización secundaria.
- » Uso limitado de la declaración anticipada, la cual es una herramienta que puede contribuir a disminuir la victimización secundaria que enfrentan algunos NNA.
- » Se necesita reducir los tiempos de espera de las y los NNA antes de declarar, asegurando el cumplimiento de los principios de preferencia y celeridad.

En síntesis, las reprogramaciones que se dan producto de la no comparecencia del imputado o de la falta de salas, genera retrasos en el proceso y la exposición del NNA a situaciones de alto estrés e incertidumbre, aumentando la victimización secundaria que estos enfrentan. Por su parte, los tiempos de espera que algunos NNA deben enfrentar favorece la victimización secundaria.

### **Coordinación y procesos directivos**

A partir de los resultados de la encuesta, se aprecian 16 menciones vinculadas a dificultades en la coordinación, las que representan el 9% del total, de las cuales 10 se asocian a dificultades en la coordinación interinstitucional y 6 a dificultades con la agenda. Por su parte, se observan 18 menciones relacionadas con nudos críticos, especialmente el bajo apoyo institucional, el cual representa el 10,1% del total de menciones. De aquellas menciones, 9 corresponden a la baja valoración del rol de entrevistador o intermediario, mientras que la falta de apoyo por parte de la institución, de las jefaturas y la falta de incentivos presentan 3 menciones cada una, siendo consistente con lo observado a nivel cualitativo.

A nivel de las otras fuentes de información se aprecia que los nudos críticos vinculados al ámbito de la coordinación y procesos directivos se asocian a la rotación de profesionales y funcionarios, situación que responde a factores institucionales, culturales y organizacionales que van más allá de la implementación del Sistema pero que, no obstante, afecta su funcionamiento pues es el contexto donde éste se inserta. Así, la rotación de las jefaturas produce dificultades y genera sobrecarga de los agentes involucrados, particularmente entrevistadores/as, afectando en el corto plazo su desempeño y en el largo plazo su permanencia en el sistema, lo cual constituye un riesgo para el funcionamiento del sistema.

### **Formación y capacitación**

A partir de la encuesta, se aprecian 8 menciones vinculadas con la capacitación las que representan el 4,5% del total, 4 se relacionan al déficit en la capacitación de casos complejos o especiales, 2 a dificultades en la capacitación de toma de denuncia y 2 a dificultades de disponibilidad de tiempo del instructor.

A nivel del análisis integrado de información es posible complementar con los siguientes nudos críticos:

A nivel de la formación y capacitación de profesionales y funcionarios de las instituciones que participan en el Sistema se detectan los siguientes nudos críticos:

- » Cada año se imparten menos CIFE y hay menos funcionarios/as dispuestos a cursarlos, lo cual implica que los entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados se sientan forzados a no renunciar a su rol, ya que dejarían a territorios sin cobertura.
- » En los PFC se releva la baja dotación y alta sobrecarga de trabajo que enfrentan los instructores/as ya que cumplen más de una función al interior de las instituciones en el marco de jefaturas no sensibilizadas con el sistema.
- » Las instituciones que conforman la red del Sistema de EIV plantean que no han tenido acceso a capacitaciones por lo que el proceso de aprendizaje se ha realizado con revisiones internas, intercambio al interior de los equipos y algunas capacitaciones que podrían asociarse como entrevista socio jurídica a NNA.

La rotación de profesionales y funcionarios de las instituciones que conforman el Sistema genera que la capacitación en los distintos protocolos, especialmente entre las policías y las jefaturas, constituya una actividad que deba realizarse en forma permanente, lo cual es abordado por las instituciones de acuerdo con lo que reportan mediante sus oficios de respuesta, aunque existan brechas al respecto especialmente en el Ministerio Público. Sin embargo, la nula capacitación que reportan los hablantes de las instituciones que conforman la red del Sistema de EIV constituye un nudo crítico en la medida que puede implicar una sensibilización deficiente y un menor conocimiento respecto de los principios, procesos y protocolos definidos en la Ley 21.057, lo cual es una amenaza para la prevención de la victimización secundaria. Por su parte, las dificultades asociadas a la sobrecarga laboral y la baja valoración institucional respecto a los roles de entrevistador e intermediario generan que no haya interés entre los funcionarios/as por formarse mediante los CIFEs, al tiempo que el PFC se desarrolla en el marco de una alta carga de trabajo de los instructores, lo cual también constituye un riesgo para el funcionamiento del sistema.

En síntesis, en términos generales se aprecia que los principales nudos críticos que tiene el sistema se vinculan a que, a pesar de todas las mejoras implementadas, persiste la necesidad de evaluar la necesidad de contar con una mayor dotación de recursos humanos, especialmente en el Ministerio Público. Aunque los niveles de formación y de sensibilización institucional evidencian importantes avances, la escasez de recursos humanos sigue comportando una sobrecarga importante, y que no todos los procesos se realicen adecuadamente (por ejemplo, la planificación de la EIV), afectando el cumplimiento el bienestar superior del niño, así como el respecto a sus derechos fundamentales y su protección.

## IX. CONCLUSIONES

A partir de la integración de las diversas fuentes de información, se aprecian evaluaciones a dos niveles. Desde una perspectiva de diseño, resulta evidente que el sistema que crea la Ley 21.057 constituye un gran avance de la política pública para prevenir la victimización secundaria y para la protección de los derechos de los NNA víctimas o testigos de delitos sexuales o violentos. Si bien esto aún no se ha evaluado, a la luz de la diversa evidencia lo anterior se configura como un escenario de alta probabilidad. Sin embargo, a partir del análisis de la implementación del Sistema de EIV, aunque se reconocen avances en los distintos procesos e instituciones, se han identificado dificultades y nudos críticos que vulneran el cumplimiento de los protocolos establecidos. Aquello genera una implementación del sistema heterogénea a lo largo del país, lo cual finalmente puede implicar una vulneración de los objetivos de la propia ley, siendo la falta de recursos institucionales -especialmente de dotación- los que están en la base de dichas dificultades.

En este marco, en la voz de los actores institucionales el Sistema de EIV ha aportado a disminuir o mitigar la victimización secundaria que ocurre naturalmente en estos procesos, especialmente cuando se los compara con la situación que debían enfrentar los NNA víctimas de delitos en el sistema antiguo. Entre los avances se mencionan el mayor número de sentencias condenatorias, el trato respetuoso basado en la aplicación de estudiados protocolos por parte de entrevistadores/as capacitados e idóneos, el acortamiento de los plazos, el cuidado por el respeto de la privacidad y bienestar del NNA en todos los procesos que enfrenta, el respeto porque la voluntariedad se dé en un contexto de información del NNA y el adulto responsable, en la premura y preferencia con el que el NNA declara cuando llega al tribunal, entre muchos otros factores que aportan a prevenir y disminuir la victimización secundaria que el NNA pueda sufrir.

Sin embargo, resulta central escuchar la voz de los NNA que -por primera vez- han participado en la consulta encargada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y realizada por la Pontificia Universidad Católica de Chile, quienes reflejan nítidamente la evaluación del sistema en su conjunto, en la medida que constituyen el destinatario final de la política pública. Si bien los NNA consultados valoran el buen trato recibido por parte de las y los profesionales en todos los procesos analizados, relatan situaciones que vulneran los principios de privacidad, información y voluntariedad. Aquellos son coherentes con las brechas levantadas a partir de la información provista por los actores institucionales consultados y por las instituciones mediante sus oficios de respuesta.

### **Toma de denuncia**

En términos de la evaluación global del proceso de toma de denuncia se releva una valoración positiva que reconoce una consolidación sostenida del sistema, con un cumplimiento bastante homogéneo del Protocolo A y una adecuada capacitación y sensibilización de las y los funcionarios de las instituciones implicadas. No obstante, también persisten desafíos y espacios de mejora, particularmente derivados de la rotación del personal en Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, y el dispar acceso a capacitaciones, así como se observan resabios de cierta cultura institucional que dificultaría aplicar adecuadamente los criterios y principios de la Ley 21.057.

El proceso de toma de denuncia ante las instituciones mandatadas para ello constituye la puerta de entrada de la mayoría de los NNA al sistema y su función es aplicar el protocolo A en términos de cómo realizar la toma de denuncia, donde y con qué resguardos, proceso que está claramente detallado, guion incluido, en el mencionado protocolo. En este marco, los NNA plantean que es común que sea el adulto acompañante el que realiza la denuncia, y que algunas veces no se les consulta adecuadamente sobre sus preferencias, no se garantiza su privacidad al momento de tomar la denuncia y no cuentan siempre con información clara respecto del proceso. A pesar de ello, subsiste entre los NNA una percepción positiva del proceso, y particularmente del trato recibido por parte de las y los profesionales.

En este marco, la capacitación permanente para funcionarios de las distintas instituciones, sobre todo en las policías, es una actividad central que se debe institucionalizar, trascendiendo la voluntad y disponibilidad de las jefaturas. Asimismo, para la agilidad y facilitación de las diligencias posteriores, es importante mejorar la calidad de la información recabada en la toma de denuncia para que sea más completa e integral, incorporando referencias al estado emocional y características de la víctima.

Por su parte, cuando el NNA devela el hecho constitutivo de delito ante funcionarios o profesionales de instituciones que no están facultadas para recibir denuncias, si bien se percibe que el cumplimiento de los estándares de la Ley 21.057 presenta un alza sostenida y una evaluación positiva, se advierte que en muchos casos no se aplican los procedimientos establecidos en el Protocolo A (Anexo N°5, Directrices ante una develación). Aquello puede generar una sobre intervención, que la información consignada sea muy sucinta e insuficiente en lo relativo a los datos de contacto, o que los hechos develados no constituyan un delito, lo cual sobrecarga el sistema. En este marco, el principal desafío es la capacitación permanente de las y los profesionales de estas instituciones.

Por último, las denuncias online han permitido que estas se puedan hacer efectivas e iniciar así el proceso, no obstante, se destacan vacíos de información frecuentes respecto del contacto del NNA o adulto responsable. Esta información incompleta dificulta y retarda la puesta en marcha del proceso. Además, al requerirse Clave Única se produce una barrera para que los NNA pueden efectuar sin intermediarios la denuncia online. En este marco, surge la necesidad de corregir este proceso, contar con más plataformas y optimizar los canales de información entre las instituciones implicadas.

### **Medidas de protección**

Se han consolidado progresivamente las medidas de protección como una herramienta relevante para resguardar a los NNA víctimas o testigos de delitos, así como un avance en la capacidad del sistema para responder ante situaciones de vulneración, persistiendo empero una distribución desigual entre regiones. Si bien el proceso ha mejorado con el tiempo, se enfatiza en que las medidas de protección con que cuentan son muy básicas y frecuentemente no se cumplen. En relación con las medidas cautelares, las opiniones tienden a señalar que su uso es más bien infrecuente, y se levanta la necesidad de una mayor articulación entre el Ministerio Público y los Tribunales de Familia.

Existen visiones convergentes respecto de la importancia y utilidad del formulario de factores de riesgo, aunque se aprecia una mayor heterogeneidad respecto de la valoración de su idoneidad en términos

concretos, su alcance y aplicabilidad, observando un uso poco sistemático del instrumento. En general se emplean otros instrumentos para recoger información similar para identificar y fundamentar la adopción de medidas de protección y en cuanto a su diseño, se sostiene que el formulario es muy extenso e inoportuno de aplicar dada la situación que enfrentan los NNA y adultos responsables en un contexto de denuncia de un delito sexual o violento.

### **Entrevista investigativa videograbada**

Las valoraciones del conjunto de los actores involucrados en la realización de las Entrevistas Investigativas Videograbadas, considerando la consulta a los NNA, son muy positivas, particularmente en cuanto a su puesta en práctica como forma de reducir y evitar la victimización secundaria. Progresivamente se ha ido instalando la práctica de no interrogar directamente a los NNA sobre los hechos, reconociendo a la EIV como la instancia formal y única de relato, aunque no sea la única instancia donde los NNA participan en el proceso penal.

Así, en términos protocolares y de aplicación de la entrevista, se destaca su enfoque no directivo y la construcción de un rapport con el NNA. En los resultados de la consulta a NNA, las y los participantes mayoritariamente manifestaron sentirse escuchados y protegidos durante la diligencia, valorando el trato recibido tanto por las personas que los reciben y guían hacia la sala de entrevista, como de las y los entrevistadores que realizaron la entrevista, los que tuvieron la capacidad de escuchar, contener, y dar el tiempo y espacio necesarios para garantizar la comodidad, tranquilidad y confianza de su participación en la instancia. No obstante, algunos relatos de los NNA dan cuenta de situaciones que los incomodaron o que le generaron ansiedad tales como el género del entrevistador, actitudes inadecuadas y poco empáticas de algunos entrevistadores, quedarse solo/a en la sala de entrevista y sentirse vigilado/a por la cámara o la poca claridad y rapidez del planteo de las preguntas.

En este marco de una positiva evaluación, es posible distinguir dificultades, brechas o singularidades en los procesos previos a la entrevista y en los ámbitos de apoyo en términos de infraestructura y equipamiento que se deben analizar. Esto configura un escenario de alta heterogeneidad regional e institucional en los diversos indicadores y en la aplicación de los estándares para los distintos procesos. Aquello constituye el principal riesgo del Sistema de EIV, el cual debiese transitar hacia una mayor homogeneidad en su aplicación basada en el cumplimiento de los protocolos.

Como nudos críticos o brechas se relevan dificultades en la calidad de algunos procesos claves de la evaluación previa, entrevista y post entrevista, así como la idoneidad y calidad de los equipos empleados para grabar y registrar las EIV. Destacan en los discursos de las y los consultados los problemas en la dotación de los equipos de trabajo, particularmente en el Ministerio Público, que dificultan que la evaluación previa y la planificación se realicen con la profundidad y modalidad requerida. En los discursos se indica como causa estructural la sobrecarga significativa de trabajo de las y los funcionarios que laboran en el sistema, debido a un déficit de la dotación con que cuentan las instituciones.

### **Intermediación**

La intermediación de la declaración judicial como mecanismo operativo de la Ley 21.057 tiene una valoración general positiva. Los resultados dan cuenta de un funcionamiento coordinado entre las instituciones del sistema, destacando la relevancia del rol de las personas intermediarias como garantes

de la protección procesal de los NNA, demostrando una coordinación adecuada en la designación de los intermediarios, la notificación de las agendas, siendo eficiente, aunque con heterogeneidad regional. Por su parte, los NNA participantes de la consulta se mostraron conformes con el proceso de intermediación en términos generales, aunque algunos señalaron sentirse incómodos por tener que hablar nuevamente de estos temas. Las salas y los sistemas de audio en la declaración judicial tienen una evaluación más positiva que en la EIV.

Se advierte un uso limitado de la declaración judicial anticipada, lo cual puede ser una dificultad dado su potencial para reducir la victimización secundaria. Se aprecian resistencias y criterios dispares entre los Tribunales, donde su aplicación es más bien casuística y poco sistemática, reflejando falta de consenso judicial sobre su utilidad procesal y su compatibilidad con las garantías del imputado.

### **Procesos Directivos**

La coordinación interinstitucional para los procesos de agendamiento, preentrevista (relativo a procesos previos a la EIV) y post EIV está positivamente evaluada por los actores consultados. Se aprecian valoraciones positivas respecto a la oportunidad, puntualidad y ajuste del proceso de agendamiento de las EIV a la disponibilidad de las y los entrevistadores; a la adecuada coordinación y en el funcionamiento de los procesos de entrevistas, los que se basan en la motivación que demuestran las y los entrevistadores, en el compromiso y desempeño del equipo de URAVIT y en la comunicación que existe entre las y los involucrados. En la post entrevista, falta comunicación y coordinación entre el Sistema y las instituciones que conforman la red, impactando en una menor información sobre los NNA. Por su parte, las coordinaciones que se dan en el marco de las declaraciones judiciales también se encuentran bien evaluadas, no obstante, existen dificultades menores subsanadas por el tribunal.

La rotación presente en las instituciones del sistema, especialmente de las jefaturas, constituye un obstáculo para los procesos de coordinación, en la medida que los actores que vienen llegando no necesariamente están sensibilizados ni conocen el sistema, así como tampoco la dinámica de las coordinaciones que se realizan.

En el ámbito de cuidado institucional también se observan heterogeneidades, aunque se aprecia un avance en la implementación de iniciativas como días protegidos para las EIV, atenciones psicológicas y jornadas de descanso e intercambio de entrevistadores/as. Sin embargo, en muchos casos su aplicación se considera tardía o se plantea que las prácticas de autocuidado han sido desplegadas por cada entrevistador/a en forma autónoma.

### **Carga de Trabajo**

La sobrecarga de trabajo se explica por el cumplimiento de varios roles al interior de las instituciones, por dificultades de dotación del personal involucrado en algunas funciones, especialmente en el Ministerio Público, las URAVIT y en ciertas unidades policiales a nivel regional, por el desgaste emocional que implica enfrentar la situación y relatos de los NNA en el marco del cumplimiento de protocolos y de la obtención de un relato por parte del NNA que permita obtener resultados investigativos de carácter procesal, por el bajo apoyo y valoración institucional, por la falta de apoyo por parte de las jefaturas para organizar la carga laboral, darle preferencia a la labor de entrevistador, intermediario e instructor y que pueda cumplir con la preparación y ejecución de la diligencia, entre otros. Al respecto, los y las consultadas destacan la

relevancia de contar con una dotación básica de entrevistadores exclusivos, la cual podría ser de carácter interinstitucional, exclusivo y subsidiario a modo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, así como también protocolarizar y visibilizar la labor y el desgaste que implica la labor de entrevistador.

Cabe destacar que esta sobrecarga no se encuentra refrendada en los indicadores de oportunidad o carga promedio mensual de entrevistas por entrevistador o entrevistadora analizados a lo largo del informe, aunque no se dispuso de información para todas las instituciones relativa a la carga que implica cada EIV o intermediación entre los y las entrevistadoras, ni tampoco la carga que estos y estas deben enfrentar en el cumplimiento de sus funciones habituales al interior de sus instituciones. Dado esto, se debe analizar en futuras evaluaciones cuánto de esta sobrecarga obedece a dificultades de dotación, a la distribución de las entrevistas que se realizan entre las personas acreditadas, a la falta de espacios de respiro y preparación de las entrevistas dado el bajo apoyo de algunas jefaturas, a la carga basal que los y las funcionarias que desempeñan labores en el marco del Sistema de EIV deben desarrollar al interior de sus instituciones.

Por su parte, el nivel de preparación que las y los entrevistadores e intermediarios aducen y demuestran a partir de la evaluación realizada por los NNA es alto, lo cual constituye un claro indicador respecto de la calidad y la pertinencia de los procesos de capacitación y formación.

En este marco, el CIFE, el PFC y la capacitación son altamente valoradas, no obstante, se aprecian dificultades o nudos críticos en cada uno de los procesos. Así, cada año se imparten menos CIFE y hay menos funcionarios/as dispuestos a cursarlo, generando que las personas entrevistadoras e intermediarias se sientan forzadas a no renunciar, ya que dejarían a territorios sin cobertura. En el PFC, las dificultades levantadas son la sobrecarga de trabajo de instructores/as y la demora en la entrega de los registros de las EIV que generan retrasos en el proceso. Respecto a la capacitación, algunas instituciones como el Ministerio Público o las redes han planteado que han tenido un menor acceso a actividades de capacitación o simplemente no las han tenido.

De este modo, en términos generales se aprecia que el sistema implementado por la Ley 21.057 sigue avanzando hacia su consolidación, si bien puede destacarse que muchos avances son más formales que sustantivos, particularmente en relación al cumplimiento de los principios que inspiran la ley. Así, los esfuerzos dedicados a incrementar la dotación y capacitación de entrevistadores/as e intermediarios/as, así como a dotar a las instituciones de espacios y equipamiento adecuado según los lineamientos de la ley, han superado las deficiencias percibidas anteriormente y contribuido a un funcionamiento estable, alejándose de la percepción de riesgo de colapso advertida en 2023.

## X. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se basan en los nudos críticos identificados en los procesos.

### **Toma de denuncia**

- » Dimensionar y analizar las dificultades de información proveniente del proceso de toma de denuncia en cuanto al diseño de los formularios de parte y de factores de riesgo, de su aplicabilidad y utilidad para la solicitud de las medidas de protección y cautelares y para la preparación de la EIV.
- » Reforzar los procesos de capacitación en el Protocolo A a los funcionarios/as de las instituciones que están facultadas para recibir denuncias y las que no lo están, pero reciben develaciones y antecedentes que deben derivar.
- » Modificar la plataforma de denuncia online para que no permita el envío de denuncias sin información de contacto o incompletas.
- » Incorporar un mecanismo por el cual los NNA pueden efectuar sin intermediarios la denuncia online, lo que implica probablemente eliminar la Clave Única como mecanismo de acceso.

### **Entrevista investigativa videograbada**

- » Identificar los factores que explican la heterogeneidad regional respecto a la toma de decisión de decretar una EIV o el cumplimiento de los plazos establecidos, los que se podrían deber a disparidad de criterios, de disponibilidad de recursos y de las condiciones con que cuentan las instituciones implicadas.
- » Analizar en profundidad el diseño e implementación del proceso de evaluación previa, dimensionar las brechas de dotación en las URAVIT, establecer estándares para identificar las causas en las que se debe decretar una EIV (edad mínima), así como las que deben ser evaluadas en forma presencial o en forma directa con el NNA
- » Cuando corresponda propender a obtener la disponibilidad en forma directa con el NNA.
- » Analizar la planificación de la EIV y la participación de las duplas jurídicas, de modo de incorporar mejoras orientadas a su implementación efectiva.
- » Catastrar las salas de entrevistas que presenten dificultades en su diseño arquitectónico, sus condiciones de habitabilidad (no estén insonorizadas, no tengan accesos inclusivos), de mantenimiento o de equipamiento que afecten el desarrollo de la EIV y su registro, de modo de subsanar las dificultades levantadas.
- » Simplificar el acceso a los registros de las EIV por parte de los curadores ad litem y los defensores penales públicos y analizar prácticas como la difuminación de los rostros de los NNA, resguardando los principios del sistema. Levantar información para analizar con mayor profundidad los requerimientos de personal para cubrir las diversas funciones relativa a: i) la carga efectiva que implica cada EIV o intermediación para los y las funcionarias del sistema, así como la carga teórica ideal; ii) la carga basal que las y los funcionarios tienen en sus instituciones; iii) la distribución de las entrevistas que se realizan entre cada entrevistador o entrevistadora acreditada; iv) la presencia de espacios de respiro y preparación de las entrevistas; entre otras. Este análisis permitirá identificar las causas de la sobrecarga de trabajo, así como las necesidades

de dotación de modo de entregar recomendaciones que puedan orientarse a distintas opciones como contar con una dotación básica de entrevistadores exclusivos, capacitar a las jefaturas en gestión de cargas, entre otras iniciativas a implementar.

- » Protocolarizar y visibilizar la labor y el desgaste que implica la labor de entrevistador.
- » Considerar las preferencias del NNA respecto del género del entrevistador/a y proveer alimentación.
- » Difundir los resultados de la consulta a NNA entre las y los entrevistadores.
- » Para los NNA que han sido víctimas de diversos delitos y han participado en más de un proceso de EIV incorporar al mismo entrevistador/a.

### **Intermediación de la declaración judicial**

- » Analizar las dificultades de disponibilidad de salas en el caso de reprogramaciones o para NNA que viven en contextos aislados, así como identificar cuáles son las metodologías y/o tecnologías de reconocimiento de los imputados por parte de los NNA más efectivas y menos disruptivas.
- » Estandarizar los criterios para reprogramar una intermediación cuando está en curso.
- » Ampliar el uso de las declaraciones judiciales anticipadas, generando un consenso judicial sobre su utilidad procesal y su compatibilidad con las garantías del imputado.
- » Reducir los tiempos de espera de las y los NNA antes de declarar, asegurando el cumplimiento del principio de celeridad.

### **Coordinación**

- » Identificar las brechas de dotación de instructores e instructoras para implementar los PFC en forma adecuada.
- » Reforzar las actividades de capacitación y sensibilización orientadas especialmente a las jefaturas que se están incorporando y que no poseen el conocimiento de las características del Sistema de EIV.
- » Capacitar a las y los profesionales de las instituciones que conforman las redes del Sistema de EIV.
- » Mejorar la comunicación y coordinación que se da entre el Sistema y las instituciones que conforman la red.

### **Evaluación del Sistema de Entrevistas Videogradas**

- » Revisar el diseño y alineamiento metodológico de la evaluación del Sistema de EIV que implique una revisión de las metodologías e instrumentos utilizados en función del análisis del cumplimiento de los distintos protocolos y de la obtención de información que permita monitorear la implementación del Sistema de EIV en cada de región, de modo que se oriente a entregar recomendaciones específicas que subsanen las dificultades puntuales levantadas, especialmente cuando éstas potencialmente vulneren los principios de la ley y los derechos de los NNA. Asimismo, la evaluación debiese incorporar medidas longitudinales de algunas variables para analizar la tendencia de las mismas en el tiempo.

- » Respecto de la encuesta a entrevistadores/as revisar la pertinencia, capacidad de discriminación y el carácter inequívoco de las preguntas, así como la verificación de una incorporación equilibrada que cubra las dimensiones de análisis relevantes. En este marco, se plantea eliminar preguntas orientadas al agendamiento, a la retroalimentación del instructor, la presentación de la metodología en juicio oral, entre otras, dada su baja capacidad de discriminación o relevancia, de modo de incorporar preguntas orientadas por ejemplo a la evaluación previa. Además, hay varias preguntas que se orientan simultáneamente a analizar la EIV y la intermediación, en circunstancia que un porcentaje relevante de las y los encuestados posee ambos roles por lo que no es posible discriminar a qué proceso está orientado la pregunta.
- » A nivel de bases de datos de denuncias, replantear la variable asociada al origen del caso, diferenciando entre en qué institución se hizo la develación y qué institución facultada recibió la denuncia.
- » A nivel de oficios de respuesta, estandarizar las solicitudes de información, entregando un formato unificado para las respuestas.
- » Disponibilizar un mecanismo o modalidad permanente de consulta para los NNA que realizan una denuncia, entrevista y/o intermediación que sean voluntarias, no invasivas y estén diseñadas en función de la edad de los NNA. Para los segmentos de adolescentes o preadolescentes se podría analizar la pertinencia de utilizar mecanismos de consulta autoaplicadas y online.



# ANEXO: TABLAS DE RESULTADOS ENCUESTA A ENTREVISTADORES/AS

## Toma de Denuncia

Tabla 1. ¿Con qué frecuencia los partes de denuncia que ha revisado incluyen un registro de las manifestaciones verbales y no verbales de los NNA víctimas de los delitos del catálogo de la ley?

|              | Total | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 1     | 0,6    | 0,0   | 1,0                  | 3,2                | 0,0   | 0,0    |
| Casi siempre | 21    | 13,0   | 9,7   | 15,2                 | 9,7                | 14,5  | 14,5   |
| A veces      | 41    | 25,5   | 21,0  | 28,3                 | 29,0               | 30,7  | 21,0   |
| Casi Nunca   | 69    | 42,9   | 53,2  | 36,4                 | 38,7               | 40,3  | 48,4   |
| Nunca        | 27    | 16,8   | 14,5  | 18,2                 | 16,1               | 12,9  | 16,1   |
| No aplica    | 2     | 1,2    | 1,6   | 1,0                  | 3,2                | 1,6   | 0,0    |
| Total        | 161   | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |       | 161    | 62    | 99                   | 31                 | 62    | 62     |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 2. ¿Con qué frecuencia se ha anexado el “Formulario de factores de riesgo” al parte de denuncia?

|              | Total | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 36    | 22,4   | 16,1  | 26,3                 | 12,9               | 19,4  | 32,3   |
| Casi siempre | 53    | 32,9   | 35,5  | 31,3                 | 25,8               | 33,9  | 37,1   |
| A veces      | 31    | 19,3   | 24,2  | 16,2                 | 35,5               | 16,1  | 16,1   |
| Casi Nunca   | 23    | 14,3   | 14,5  | 14,1                 | 9,7                | 16,1  | 11,3   |
| Nunca        | 14    | 8,7    | 8,1   | 9,1                  | 12,9               | 9,7   | 3,2    |
| No aplica    | 4     | 2,5    | 1,6   | 3,0                  | 3,2                | 4,8   | 0,0    |
| Total        | 161   | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |       | 161    | 62    | 99                   | 31                 | 62    | 62     |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Entrevista Investigativa Videograbada

Coordinación y agendamiento

Tabla 3. ¿Con qué frecuencia se le ha notificado oportunamente la asignación de una entrevista?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 96    | 59,6  | 59,7   | 59,6  | 48,4                 | 67,7               | 59,7  | 33,3   |
| Casi siempre | 54    | 33,5  | 33,9   | 33,3  | 35,5                 | 25,8               | 38,7  | 50,0   |
| A veces      | 10    | 6,2   | 4,8    | 7,1   | 12,9                 | 6,5                | 1,6   | 16,7   |
| No aplica    | 1     | 0,6   | 1,6    | 0,0   | 3,2                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    |
| Total        | 161   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |       | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 4. ¿Con qué frecuencia las entrevistas se han realizado en el día y hora que se agendaron originalmente?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 79    | 49,1  | 51,6   | 47,5  | 41,9                 | 43,6               | 56,5  | 66,7   |
| Casi siempre | 80    | 49,7  | 45,2   | 52,5  | 51,6                 | 56,5               | 43,6  | 33,3   |
| A veces      | 1     | 0,6   | 1,6    | 0,0   | 3,2                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    |
| No aplica    | 1     | 0,6   | 1,6    | 0,0   | 3,2                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    |
| Total        | 161   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |       | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 5. ¿Con qué frecuencia las entrevistas que se le han asignado se han ajustado a la disponibilidad de agenda que usted ha notificado?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 106   | 65,8  | 66,1   | 65,7  | 61,3                 | 66,1               | 69,4  | 50,0   |
| Casi siempre | 45    | 28,0  | 25,8   | 29,3  | 22,6                 | 29,0               | 29,0  | 33,3   |
| A veces      | 3     | 1,9   | 1,6    | 2,0   | 6,5                  | 0,0                | 1,6   | 0,0    |
| Casi Nunca   | 2     | 1,2   | 3,2    | 0,0   | 3,2                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    |
| Nunca        | 1     | 0,6   | 0,0    | 1,0   | 3,2                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    |
| No aplica    | 4     | 2,5   | 3,2    | 2,0   | 3,2                  | 3,2                | 0,0   | 16,7   |
| Total        | 161   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |       | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 6. ¿Con qué frecuencia ha encontrado soluciones prácticas desde su institución ante dificultades para agendar o ejecutar entrevistas?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 58    | 36,0  | 32,3   | 38,4  | 25,8                 | 54,8               | 21,0  | 50,0   |
| Casi siempre | 64    | 39,8  | 37,1   | 41,4  | 29,0                 | 29,0               | 54,8  | 50,0   |
| A veces      | 22    | 13,7  | 14,5   | 13,1  | 22,6                 | 6,5                | 17,7  | 0,0    |
| Casi Nunca   | 11    | 6,8   | 8,1    | 6,1   | 12,9                 | 6,5                | 4,8   | 0,0    |
| Nunca        | 6     | 3,7   | 8,1    | 1,0   | 9,7                  | 3,2                | 1,6   | 0,0    |
| Total        | 161   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 7. ¿Con qué frecuencia ha enfrentado dificultades para coordinar entrevistas con otras instituciones (Poder Judicial, Ministerio Público, etc.)?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Casi siempre | 4     | 2,5   | 3,2    | 2,0   | 3,2                  | 0,0                | 3,2   | 16,7   |
| A veces      | 35    | 21,7  | 24,2   | 20,2  | 29,0                 | 14,5               | 24,2  | 33,3   |
| Casi Nunca   | 62    | 38,5  | 43,6   | 35,4  | 41,9                 | 32,3               | 45,2  | 16,7   |
| Nunca        | 60    | 37,3  | 29,0   | 42,4  | 25,8                 | 53,2               | 27,4  | 33,3   |
| Total        | 161   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |       | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Preparación y Planificación

Tabla 8. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? En las entrevistas investigativas que he realizado, siento que he logrado obtener información relevante y suficiente para la preparación de las entrevistas

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 82    | 50,9  | 56,5   | 47,5  | 41,9                 | 51,6               | 56,5  | 33,3   |
| Casi siempre | 69    | 42,9  | 38,7   | 45,5  | 48,4                 | 43,6               | 38,7  | 50,0   |
| A veces      | 5     | 3,1   | 1,6    | 4,0   | 3,2                  | 1,6                | 3,2   | 16,7   |
| Casi Nunca   | 1     | 0,6   | 0,0    | 1,0   | 0,0                  | 0,0                | 1,6   | 0,0    |
| Nunca        | 3     | 1,9   | 1,6    | 2,0   | 3,2                  | 3,2                | 0,0   | 0,0    |
| No aplica    | 1     | 0,6   | 1,6    | 0,0   | 3,2                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    |
| Total        | 161   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |       | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 9. ¿Con qué frecuencia existe una coordinación previa con el fiscal, en que éste último le entregue los antecedentes suficientes y de manera oportuna para realizar la entrevista?

| Total        |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 34  | 21,1  | 17,7   | 23,2  | 22,6                 | 24,2               | 17,7  | 16,7   |
| Casi siempre | 56  | 34,8  | 38,7   | 32,3  | 22,6                 | 33,9               | 41,9  | 33,3   |
| A veces      | 27  | 16,8  | 17,7   | 16,2  | 19,4                 | 12,9               | 19,4  | 16,7   |
| Casi Nunca   | 35  | 21,7  | 19,4   | 23,2  | 25,8                 | 24,2               | 16,1  | 33,3   |
| Nunca        | 7   | 4,3   | 3,2    | 5,1   | 6,5                  | 3,2                | 4,8   | 0,0    |
| No aplica    | 2   | 1,2   | 3,2    | 0,0   | 3,2                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    |
| Total        | 161 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |     | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 10. ¿Con qué frecuencia los profesionales URAVIT le realizaron recomendaciones para una mejor realización de la entrevista, basadas en las características y necesidades específicas identificadas por éstos

| Total        |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 33  | 20,5  | 19,4   | 21,2  | 22,6                 | 32,3               | 8,1   | 16,7   |
| Casi siempre | 41  | 25,5  | 25,8   | 25,3  | 16,1                 | 30,7               | 25,8  | 16,7   |
| A veces      | 47  | 29,2  | 32,3   | 27,3  | 29,0                 | 27,4               | 29,0  | 50,0   |
| Casi Nunca   | 22  | 13,7  | 11,3   | 15,2  | 12,9                 | 8,1                | 19,4  | 16,7   |
| Nunca        | 15  | 9,3   | 8,1    | 10,1  | 12,9                 | 0,0                | 17,7  | 0,0    |
| No aplica    | 3   | 1,9   | 3,2    | 1,0   | 6,5                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    |
| Total        | 161 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos        |     | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Realización de Entrevistas Investigativas Videograbadas

Tabla 11. ¿Con qué frecuencia la comunicación con el fiscal durante la entrevista ha facilitado el adecuado desarrollo de las entrevistas?

| Total        |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 29  | 18,0  | 14,5   | 20,2  | 12,9                 | 22,6               | 17,7  | 0,0    |
| Casi siempre | 39  | 24,2  | 25,8   | 23,2  | 22,6                 | 25,8               | 22,6  | 33,3   |
| A veces      | 35  | 21,7  | 29,0   | 17,2  | 12,9                 | 19,4               | 30,7  | 0,0    |
| Casi Nunca   | 33  | 20,5  | 19,4   | 21,2  | 25,8                 | 12,9               | 24,2  | 33,3   |
| Nunca        | 15  | 9,3   | 6,5    | 11,1  | 19,4                 | 11,3               | 1,6   | 16,7   |
| No aplica    | 10  | 6,2   | 4,8    | 7,1   | 6,5                  | 8,1                | 3,2   | 16,7   |
| Total        | 161 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 12. ¿Con qué frecuencia ha observado la participación del o la fiscal a cargo de la investigación en la sala de observación durante la entrevista?

| Total        |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Siempre      | 14  | 8,7   | 4,8    | 11,1  | 3,2                  | 9,7                | 11,3  | 0,0    |
| Casi siempre | 24  | 14,9  | 11,3   | 17,2  | 9,7                  | 19,4               | 12,9  | 16,7   |
| A veces      | 32  | 19,9  | 22,6   | 18,2  | 29,0                 | 12,9               | 22,6  | 16,7   |
| Casi Nunca   | 52  | 32,3  | 37,1   | 29,3  | 19,4                 | 32,3               | 37,1  | 50,0   |
| Nunca        | 35  | 21,7  | 19,4   | 23,2  | 35,5                 | 21,0               | 16,1  | 16,7   |
| No aplica    | 4   | 2,5   | 4,8    | 1,0   | 3,2                  | 4,8                | 0,0   | 0,0    |
| Total        | 161 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 13. ¿Con qué frecuencia ha observado la participación del defensor/a en la sala de observación durante la entrevista?

| Total      |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|------------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Casi Nunca | 4   | 2,5   | 4,8    | 1,0   | 3,2                  | 1,6                | 1,6   | 16,7   |
| Nunca      | 154 | 95,7  | 91,9   | 98,0  | 93,6                 | 95,2               | 98,4  | 83,3   |
| No aplica  | 3   | 1,9   | 3,2    | 1,0   | 3,2                  | 3,2                | 0,0   | 0,0    |
| Total      | 161 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 14. ¿Con qué frecuencia ha observado la participación de un/a entrevistador/a de apoyo o “dupla” en la sala de observación durante la entrevista?**

|              | Total      |              | Hombre       | Mujer        | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI          | MINTSP       |
|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------------|--------------|--------------|
| Siempre      | 15         | 9,3          | 11,3         | 8,1          | 19,4                 | 8,1                | 4,8          | 16,7         |
| Casi siempre | 30         | 18,6         | 24,2         | 15,2         | 9,7                  | 8,1                | 33,9         | 16,7         |
| A veces      | 39         | 24,2         | 22,6         | 25,3         | 19,4                 | 29,0               | 19,4         | 50,0         |
| Casi Nunca   | 44         | 27,3         | 22,6         | 30,3         | 16,1                 | 37,1               | 24,2         | 16,7         |
| Nunca        | 31         | 19,3         | 16,1         | 21,2         | 32,3                 | 16,1               | 17,7         | 0,0          |
| No aplica    | 2          | 1,2          | 3,2          | 0,0          | 3,2                  | 1,6                | 0,0          | 0,0          |
| <b>Total</b> | <b>161</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>         | <b>100,0</b>       | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |
| Casos        |            | 161          | 62           | 99           | 31                   | 62                 | 62           | 6            |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 15. Ha observado la presencia de otras personas (distintas a las nombradas en las preguntas anteriores) en la sala de observación?**

|              | Total      |              | Hombre       | Mujer        | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI          | MINTSP       |
|--------------|------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------------|--------------|--------------|
|              | Casos      | %            | %            | %            | %                    | %                  | %            | %            |
| Sí           | 46         | 28,6         | 24,2         | 31,3         | 19,4                 | 27,4               | 37,1         | 0,0          |
| No           | 115        | 71,4         | 75,8         | 68,7         | 80,7                 | 72,6               | 62,9         | 100,0        |
| <b>Total</b> | <b>161</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>         | <b>100,0</b>       | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 16. ¿Indique quién o quiénes?**

|                                    | Total     |              | Hombre       | Mujer        | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI          | MINTSP     |
|------------------------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|----------------------|--------------------|--------------|------------|
|                                    | Casos     | %            | %            | %            | %                    | %                  | %            | %          |
| Operador de sala                   | 16        | 34,8         | 33,3         | 35,5         | 50,0                 | 29,4               | 34,8         |            |
| Abogado asistente o dupla jurídica | 13        | 28,3         | 33,3         | 25,8         | 33,3                 | 17,7               | 34,8         |            |
| Oficial policial                   | 9         | 19,6         | 13,3         | 22,6         | 0,0                  | 35,3               | 13,0         |            |
| Instructor                         | 3         | 6,5          | 6,7          | 6,5          | 0,0                  | 17,7               | 0,0          |            |
| Otro                               | 5         | 10,9         | 13,3         | 9,7          | 16,7                 | 0,0                | 17,4         |            |
| <b>Total</b>                       | <b>46</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>         | <b>100,0</b>       | <b>100,0</b> | <b>0,0</b> |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Casos Complejos en Entrevistas Investigativas Videograbadas

Tabla 17. Ha realizado alguna entrevista en los casos de NNA con las siguientes características o condiciones

| Total                                     |     |      | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI  | MINTSP |
|-------------------------------------------|-----|------|--------|-------|----------------------|--------------------|------|--------|
| Trastorno Neurodivergente                 | 142 | 88,2 | 90,3   | 86,9  | 83,9                 | 91,9               | 90,3 | 50,0   |
| Trastorno de conducta                     | 131 | 81,4 | 80,6   | 81,8  | 77,4                 | 82,3               | 85,5 | 50,0   |
| Migrante                                  | 127 | 78,9 | 75,8   | 80,8  | 71                   | 75,8               | 88,7 | 50,0   |
| Trastorno del lenguaje                    | 126 | 78,3 | 79,0   | 77,8  | 80,6                 | 75,8               | 80,6 | 66,7   |
| Comunidades indígenas                     | 50  | 31,1 | 24,2   | 35,3  | 32,3                 | 32,3               | 30,6 | 16,7   |
| Reticentes o con indicios de retractación | 139 | 86,3 | 82,3   | 88,9  | 67,7                 | 91,9               | 91,9 | 66,7   |
| En etapa preescolar (menor de 6 años)     | 151 | 93,8 | 93,5   | 93,9  | 93,5                 | 96,8               | 91,9 | 83,3   |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 18. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos de NNA con trastorno Neurodivergente (TEA, TDAH, Dislexia u Otro)?

| Total                 |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-----------------------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Casos                 | %   | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Bastante complejo     | 39  | 27,5  | 32,1   | 24,4  | 30,8                 | 24,6               | 28,6  | 33,4   |
| Medianamente complejo | 78  | 54,9  | 57,1   | 53,5  | 50,0                 | 59,6               | 51,8  | 66,6   |
| Poco complejo         | 21  | 14,8  | 10,7   | 17,5  | 19,2                 | 14,0               | 14,3  | 0,0    |
| Nada complejo         | 4   | 2,8   | 0,0    | 4,6   | 0,0                  | 1,7                | 5,3   | 0,0    |
| Total                 | 142 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 19. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos de NNA con trastorno de la conducta?

| Total                 |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-----------------------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Casos                 | %   | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Bastante complejo     | 36  | 27,5  | 32,0   | 24,7  | 33,3                 | 27,5               | 26,4  | 0,0    |
| Medianamente complejo | 73  | 55,7  | 54,0   | 56,8  | 45,9                 | 58,8               | 56,6  | 66,6   |
| Poco Complejo         | 18  | 13,7  | 12,0   | 14,8  | 20,8                 | 11,8               | 11,3  | 33,4   |
| Nada Complejo         | 4   | 3,1   | 2,0    | 3,7   | 0,0                  | 1,9                | 5,6   | 0,0    |
| No ha realizado       | 131 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 20. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos de NNA migrantes?

| Total                 |       |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Bastante complejo     | 4     | 3,1   | 6,3    | 1,2   | 0,0                  | 2,1                | 5,4   | 0,0    |
| Medianamente complejo | 31    | 24,4  | 32,0   | 20,0  | 36,4                 | 19,1               | 25,5  | 0,0    |
| Poco Complejo         | 57    | 44,9  | 38,3   | 48,8  | 22,7                 | 51,1               | 49,2  | 33,4   |
| Nada Complejo         | 35    | 27,6  | 23,4   | 30,0  | 40,9                 | 27,7               | 20,0  | 66,6   |
| Total                 | 127   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 21. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos de NNA con trastorno del lenguaje?

| Total                 |       |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Bastante complejo     | 51    | 40,5  | 32,7   | 45,5  | 35,9                 | 48,9               | 38,0  | 0,0    |
| Medianamente complejo | 53    | 42,1  | 53,0   | 35,1  | 40,0                 | 36,1               | 46,0  | 75,0   |
| Poco Complejo         | 20    | 15,9  | 14,3   | 16,8  | 24,0                 | 14,9               | 12,0  | 25,0   |
| Nada Complejo         | 2     | 1,6   | 0,0    | 2,6   | 0,0                  | 0,0                | 4,0   | 0,0    |
| Total                 | 126   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 22. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos de NNA de comunidades indígenas?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Bastante complejo     | 1     | 2,0   | 0,0    | 2,8   | 0,0                  | 5,0                | 0,0   | 0,0    |
| Medianamente complejo | 11    | 22,0  | 33,3   | 17,2  | 30,0                 | 9,9                | 26,4  | 100,0  |
| Poco Complejo         | 13    | 26,0  | 26,7   | 25,7  | 30,0                 | 30,1               | 21,2  | 0,0    |
| Nada Complejo         | 25    | 50,0  | 39,9   | 54,2  | 39,9                 | 55,0               | 52,4  | 0,0    |
| Total                 | 50    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 23. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos de NNA reticentes o con indicios de retractación?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Bastante complejo     | 57    | 41,0  | 49,0   | 36,3  | 33,4                 | 54,4               | 33,4  | 0,0    |
| Medianamente complejo | 56    | 40,3  | 39,2   | 40,9  | 38,1                 | 29,8               | 49,1  | 75,0   |
| Poco Complejo         | 22    | 15,8  | 9,8    | 19,3  | 23,8                 | 14,0               | 14,0  | 25,0   |
| Nada Complejo         | 4     | 2,9   | 1,9    | 3,4   | 4,7                  | 1,7                | 3,5   | 0,0    |
| Total                 | 139   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 24. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos de NNA en etapa preescolar (menor de 6 años)?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Bastante complejo     | 48    | 31,8  | 46,6   | 22,6  | 44,8                 | 21,7               | 38,6  | 0,0    |
| Medianamente complejo | 79    | 52,3  | 43,1   | 58,1  | 38,0                 | 61,7               | 47,4  | 80,0   |
| Poco Complejo         | 18    | 11,9  | 10,4   | 12,9  | 13,8                 | 13,3               | 8,8   | 20,0   |
| Nada Complejo         | 6     | 3,9   | 0,0    | 6,5   | 3,4                  | 3,3                | 5,2   | 0,0    |
| Total                 | 151   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Suspensión de Entrevistas Investigativas Videograbadas

Tabla 25. ¿Se ha encontrado con la necesidad de suspender la entrevista por algún motivo?

| Total |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|-------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Casos | %   | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      |
| Sí    | 94  | 58,4  | 59,7   | 57,6  | 41,9                 | 66,1               | 62,9  | 16,7   |
| No    | 67  | 41,6  | 40,3   | 42,4  | 58,1                 | 33,9               | 37,1  | 83,3   |
| Total | 161 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos |     | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 26. Motivo suspensión

|                                    | Total | Hombre | Mujer | Carabineros | MP    | PDI   | MINTSP |       |
|------------------------------------|-------|--------|-------|-------------|-------|-------|--------|-------|
|                                    | Casos | %      | %     | %           | %     | %     | %      |       |
| Desborde emocional                 | 47    | 50,0   | 56,8  | 45,6        | 23,1  | 48,8  | 59,0   | 100,0 |
| NNA no quiere continuar con EIV    | 21    | 22,3   | 10,8  | 29,8        | 15,4  | 24,4  | 23,1   | 0,0   |
| Cambio en la voluntariedad         | 7     | 7,4    | 5,4   | 8,8         | 23,1  | 4,9   | 5,1    | 0,0   |
| NNA no se encuentra en condiciones | 7     | 7,4    | 2,7   | 10,5        | 7,7   | 9,8   | 5,1    | 0,0   |
| Problemas técnicos                 | 4     | 4,3    | 8,1   | 1,8         | 7,7   | 4,9   | 2,6    | 0,0   |
| NNA no sabe a qué se presenta      | 2     | 2,1    | 5,4   | 0,0         | 7,7   | 0,0   | 2,6    | 0,0   |
| Problemas de lenguaje              | 2     | 2,1    | 5,4   | 0,0         | 15,4  | 0,0   | 0,0    | 0,0   |
| Otro                               | 4     | 4,3    | 5,4   | 3,5         | 0,0   | 7,3   | 2,6    | 0,0   |
| Total                              | 94    | 100,0  | 100,0 | 100,0       | 100,0 | 100,0 | 100,0  | 100,0 |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Llamado a Juicio Oral

Tabla 27. ¿Ha sido citado a juicio oral para dar cuenta de la metodología de EIV aplicada?

| Total |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros | MP    | PDI   | MINTSP |
|-------|-----|-------|--------|-------|-------------|-------|-------|--------|
| Casos | %   | %     | %      | %     | %           | %     | %     | %      |
| Sí    | 6   | 3,7   | 3,2    | 4,0   | 3,2         | 4,8   | 3,2   | 0,0    |
| No    | 155 | 96,3  | 96,8   | 96,0  | 96,8        | 95,2  | 96,8  | 100,0  |
| Total | 161 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0       | 100,0 | 100,0 | 100,0  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 28. Durante el juicio oral, ha realizado una exposición de la metodología de entrevista ante el tribunal.

| Total |     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI  | MINTSP | Poder Judicial |
|-------|-----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|------|--------|----------------|
| Casos | %   | %     | %      | %     | %                    | %                  | %    | %      | %              |
| Si    | 28  | 17,0  | 22,7   | 13,1  | 32,3                 | 6,4                | 17,7 | 16,7   | 100            |
| No    | 137 | 83,0  | 77,3   | 86,9  | 67,7                 | 93,6               | 82,3 | 83,3   | 0              |
| Total | 165 | 100,0 | 100    | 100   | 100                  | 100                | 100  | 100    | 100            |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 29. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Durante el juicio oral, me he sentido satisfecho con mi exposición de la metodología de entrevista ante el tribunal.

| Total                          |       |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 7     | 25,0  | 26,9   | 22,9  | 36,5                 | 25,0               | 18,1  | 0,0    | 0,0            |
| De acuerdo                     | 15    | 53,6  | 59,9   | 46,6  | 45,5                 | 50,0               | 63,8  | 0,0    | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 5     | 17,9  | 13,2   | 22,9  | 9,0                  | 25,0               | 18,1  | 100,0  | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 1     | 3,6   | 0,0    | 7,6   | 9,0                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 28    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Intermediación de la declaración judicial

Tabla 30. ¿Ha realizado alguna Intermediaciones en la Declaración Judicial? Con qué frecuencia ha observado la participación del o la fiscal a cargo de la investigación en la sala de observación durante la entrevista?

| Total |     |      | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI  | MINTSP | Poder Judicial |
|-------|-----|------|--------|-------|----------------------|--------------------|------|--------|----------------|
| Casos | %   | %    | %      | %     | %                    | %                  | %    | %      | %              |
| Sí    | 98  | 59,4 | 69,7   | 52,5  | 73,5                 | 25,9               | 82,3 | 83,3   | 100            |
| No    | 67  | 40,6 | 30,3   | 47,5  | 26,5                 | 74,2               | 17,7 | 16,7   | 0              |
| Total | 165 | 100  | 100    | 100   | 100                  | 100                | 100  | 100    | 100            |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 31. En su rol como entrevistador y/o intermediario, ¿Con qué frecuencia se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio?

| Total        |    |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
| Casos        | %  | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Siempre      | 37 | 41,6  | 40,5   | 42,4  | 47,6                 | 57,2               | 26,1  | 75,0   | 100,0          |
| Casi siempre | 25 | 28,1  | 24,2   | 30,7  | 23,9                 | 9,4                | 40,5  | 25,0   | 0,0            |
| A veces      | 7  | 7,9   | 16,2   | 1,9   | 4,7                  | 0,0                | 14,3  | 0,0    | 0,0            |
| Casi Nunca   | 12 | 13,5  | 8,2    | 17,3  | 9,6                  | 19,2               | 14,3  | 0,0    | 0,0            |
| Nunca        | 8  | 9,0   | 10,9   | 7,7   | 14,3                 | 14,2               | 4,7   | 0,0    | 0,0            |
| Total        | 89 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 32. En su rol como entrevistador y/o intermediario, ¿Con qué frecuencia ha logrado entregar sugerencias al Tribunal e intervinientes respecto de cómo llevar a cabo la diligencia, de acuerdo a las características de los NNA

| Total        |    |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|----|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
| Casos        | %  | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Siempre      | 47 | 51,6  | 42,5   | 58,9  | 44,4                 | 43,4               | 55,3  | 100,0  | 100,0          |
| Casi siempre | 22 | 24,2  | 27,5   | 21,5  | 33,4                 | 17,5               | 25,6  | 0,0    | 0,0            |
| A veces      | 7  | 7,7   | 10,0   | 5,9   | 5,5                  | 17,5               | 4,2   | 0,0    | 0,0            |
| Casi Nunca   | 3  | 3,3   | 4,9    | 1,9   | 5,5                  | 4,2                | 2,1   | 0,0    | 0,0            |
| Nunca        | 12 | 13,2  | 15,0   | 11,8  | 11,2                 | 17,5               | 12,8  | 0,0    | 0,0            |
| Total        | 91 | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 33. ¿Con qué frecuencia ha logrado acordar con el tribunal la forma en que se advertirá sobre la concurrencia de alguna de las causales de representación?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros | MP    | PDI   | MINTSP | PJUD  |
|--------------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|-------|--------|-------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %           | %     | %     | %      | %     |
| Siempre      | 49    | 62,0  | 56,7   | 66,7  | 43,7        | 60,2  | 68,2  | 66,6   | 100,0 |
| Casi siempre | 11    | 13,9  | 18,9   | 9,5   | 24,9        | 0,0   | 15,9  | 0,0    | 0,0   |
| A veces      | 8     | 10,1  | 10,9   | 9,5   | 12,6        | 6,5   | 9,2   | 33,4   | 0,0   |
| Casi Nunca   | 3     | 3,8   | 2,7    | 4,8   | 6,2         | 6,5   | 2,3   | 0,0    | 0,0   |
| Nunca        | 8     | 10,1  | 10,9   | 9,5   | 12,6        | 26,8  | 4,5   | 0,0    | 0,0   |
| Total        | 79    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0       | 100,0 | 100,0 | 100,0  | 100,0 |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 34. ¿Con qué frecuencia los equipos de comunicación con jueces e intervinientes han funcionado correctamente?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros | MP    | PDI   | MINTSP | PJUD  |
|--------------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|-------|--------|-------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %           | %     | %     | %      | %     |
| Siempre      | 36    | 43,4  | 47,5   | 40,0  | 29,5        | 42,1  | 46,6  | 66,6   | 100,0 |
| Casi siempre | 34    | 41,0  | 42,1   | 40,0  | 41,1        | 47,6  | 39,5  | 33,4   | 0,0   |
| A veces      | 5     | 6,0   | 5,2    | 6,7   | 11,8        | 5,1   | 4,6   | 0,0    | 0,0   |
| Casi Nunca   | 3     | 3,6   | 0,0    | 6,7   | 5,8         | 0,0   | 4,6   | 0,0    | 0,0   |
| Nunca        | 5     | 6,0   | 5,2    | 6,7   | 11,8        | 5,1   | 4,6   | 0,0    | 0,0   |
| No aplica    | 83    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0       | 100,0 | 100,0 | 100,0  | 100,0 |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 35. ¿Con qué frecuencia ha observado la siguiente situación durante la intermediación? El ingreso de personas no autorizadas a la sala especial.

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Casi siempre | 1     | 1,3   | 0,0    | 2,1   | 0,0                  | 0,0                | 2,4   | 0,0    | 0,0            |
| A veces      | 1     | 1,3   | 0,0    | 2,1   | 0,0                  | 0,0                | 2,4   | 0,0    | 0,0            |
| Casi Nunca   | 6     | 8,0   | 10,3   | 6,6   | 0,0                  | 0,0                | 14,2  | 0,0    | 0,0            |
| Nunca        | 67    | 89,3  | 89,7   | 89,2  | 100,0                | 100,0              | 81,0  | 100,0  | 100,0          |
| Total        | 75    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 36. ¿Con qué frecuencia ha observado la siguiente situación durante la intermediación? La realización de intervenciones, por parte de los jueces, fuera de lo acordado respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA**

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Siempre      | 1     | 3,4   | 3,4    | 0,0   | 6,7                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Casi siempre | 2     | 2,8   | 0,0    | 4,8   | 0,0                  | 0,0                | 2,5   | 50,0   | 0,0            |
| A veces      | 7     | 9,9   | 10,3   | 9,5   | 20,0                 | 0,0                | 9,8   | 0,0    | 0,0            |
| Casi Nunca   | 18    | 25,4  | 17,3   | 30,9  | 13,3                 | 8,4                | 36,6  | 0,0    | 0,0            |
| Nunca        | 43    | 60,6  | 69,0   | 54,8  | 60,0                 | 91,6               | 51,2  | 50,0   | 100,0          |
| Total        | 71    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 37. ¿Con qué frecuencia ha observado la siguiente situación durante la intermediación? La realización de intervenciones, por parte del fiscal y/o la parte querellante, fuera de lo acordado respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA**

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros | MP    | PDI   | MINTSP | PJUD |
|--------------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|-------|--------|------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %           | %     | %     | %      | %    |
| Siempre      | 1     | 1,4   | 3,4    | 0,0   | 6,7         | 0,0   | 0,0   | 0,0    | 0,0  |
| Casi siempre | 2     | 2,8   | 0,0    | 4,8   | 0,0         | 8,4   | 0,0   | 50     | 0    |
| A veces      | 5     | 7,0   | 10,3   | 4,8   | 0,0         | 0,0   | 12,2  | 0      | 0    |
| Casi Nunca   | 24    | 33,8  | 27,6   | 38,1  | 33,3        | 25,0  | 39,1  | 0      | 0    |
| Nunca        | 39    | 54,9  | 58,7   | 52,3  | 60,0        | 66,6  | 48,8  | 50     | 100  |
| Total        | 71    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0       | 100,0 | 100,0 | 100    | 100  |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 38. ¿Con qué frecuencia ha observado la siguiente situación durante la intermediación? La realización de intervenciones, por parte de la defensa, fuera de lo acordado respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA**

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros | MP    | PDI   | MINTSP | PJUD  |
|--------------|-------|-------|--------|-------|-------------|-------|-------|--------|-------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %           | %     | %     | %      | %     |
| Siempre      | 2     | 2,8   | 0,0    | 0,0   | 0,0         | 0,0   | 0,0   | 0,0    | 0,0   |
| Casi siempre | 6     | 8,5   | 7,2    | 9,8   | 0,0         | 8,4   | 10,1  | 50,0   | 0,0   |
| A veces      | 12    | 16,9  | 14,3   | 19,5  | 14,3        | 33,3  | 15,0  | 0,0    | 0,0   |
| Casi Nunca   | 24    | 33,8  | 32,2   | 36,6  | 28,6        | 25,0  | 42,5  | 0,0    | 0,0   |
| Nunca        | 27    | 38,0  | 46,3   | 34,1  | 57,1        | 33,3  | 32,5  | 50,0   | 100,0 |
| Total        | 71    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0       | 100,0 | 100,0 | 100,0  | 100,0 |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Casos complejos en la Intermediación de la declaración judicial

Tabla 39. Ha realizado alguna intermediación en los casos de NNA con las siguientes características o condiciones

|                                           | Total |      | Hombre | Mujer | Carabineros | MP   | PDI  | MINTSP | PJUD |
|-------------------------------------------|-------|------|--------|-------|-------------|------|------|--------|------|
| Trastorno Neurodivergente                 | 22    | 22,2 | 24,4   | 20,7  | 20          | 22,3 | 24,6 | 0      | 0    |
| Trastorno de conducta                     | 20    | 20,2 | 24,4   | 20,7  | 20          | 22,3 | 24,6 |        |      |
| Migrante                                  | 15    | 15,2 | 19,5   | 12,2  | 12          | 5,6  | 19   | 100    | 0    |
| Trastorno del lenguaje                    | 18    | 18,2 | 26,8   | 12,2  | 20          | 0    | 22,7 | 0      | 100  |
| Comunidades indígenas                     | 9     | 9    | 12,1   | 6,9   | 12          | 5,6  | 7,6  | 0      | 100  |
| Reticentes o con indicios de retractación | 17    | 17,1 | 29,2   | 8,6   | 16          | 5,6  | 20,8 | 0      | 100  |
| En etapa preescolar (menor de 6 años)     | 20    | 20,2 | 31,7   | 12,2  | 20          | 16,7 | 22,7 | 0      | 0    |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 40. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos de NNA con trastorno Neurodivergente (TEA, TDAH, Dislexia u Otro)?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Bastante complejo     | 4     | 22,2  | 20,1   | 15,9  | 20,0                 | 0,0                | 23,2  | 0      | 0              |
| Medianamente complejo | 11    | 50,0  | 70,1   | 31,4  | 60,0                 | 74,9               | 38,2  | 0      | 0              |
| Poco Complejo         | 6     | 27,3  | 9,8    | 39,1  | 20,0                 | 25,1               | 30,9  | 0      | 0              |
| Nada Complejo         | 1     | 4,5   | 0,0    | 7,7   | 0,0                  | 0,0                | 7,7   | 0      | 0              |
| Total                 | 22    | 100,0 | 100,0  | 94,1  | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 0      | 0              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 41. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos de NNA con trastorno de la conducta?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Bastante complejo     | 6     | 30,0  | 18,3   | 44,2  | 33,3                 | 0,0                | 36,4  | 0      | 0              |
| Medianamente complejo | 9     | 45,0  | 72,8   | 10,9  | 50,0                 | 66,5               | 36,4  | 0      | 0              |
| Poco Complejo         | 3     | 15,0  | 9,0    | 22,4  | 16,7                 | 0,0                | 18,2  | 0      | 0              |
| Nada Complejo         | 2     | 10,0  | 0,0    | 22,4  | 0,0                  | 33,5               | 9,1   | 0      | 0              |
| Total                 | 20    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 |        |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 42. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos de NNA migrantes?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Bastante complejo     | 1     | 6,7   | 12,3   | 0,0   | 33,3                 | 0,0                | 0,0   | 0      | 0              |
| Medianamente complejo | 5     | 33,3  | 25,1   | 42,6  | 33,3                 | 0,0                | 40,0  | 0      | 0              |
| Poco Complejo         | 5     | 33,3  | 37,4   | 28,7  | 0,0                  | 100,0              | 30,0  | 0      | 100            |
| Nada Complejo         | 4     | 26,7  | 25,1   | 28,7  | 33,3                 | 0,0                | 30,0  | 0      | 0              |
| Total                 | 15    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100    | 100            |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 43. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos de NNA con trastorno del lenguaje?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Ju-<br>dicial |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|---------------------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %                   |
| Bastante complejo     | 3     | 16,7  | 18,3   | 13,9  | 20,0                 | 0,0                | 16,7  | 0,0    | 0,0                 |
| Medianamente complejo | 8     | 44,4  | 54,5   | 28,7  | 60,0                 | 0,0                | 41,4  | 0,0    | 0,0                 |
| Poco Complejo         | 5     | 27,8  | 27,2   | 28,7  | 20,0                 | 0,0                | 25,1  | 0,0    | 0,0                 |
| Nada Complejo         | 2     | 11,1  | 0,0    | 28,7  | 0,0                  | 0,0                | 16,7  | 0,0    | 0,0                 |
| No aplica             | 18    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 0,0                | 100,0 | 0,0    | 0,0                 |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 44. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos de NNA de comunidades indígenas?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Bastante complejo     | 1     | 11,1  | 19,8   | 0,0   | 33,3                 | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Medianamente complejo | 2     | 22,2  | 19,8   | 24,6  | 33,3                 | 0,0                | 25,0  | 0,0    | 0,0            |
| Poco Complejo         | 2     | 22,2  | 19,8   | 24,6  | 0,0                  | 0,0                | 25,0  | 0,0    | 100,0          |
| Nada Complejo         | 4     | 44,4  | 40,5   | 50,7  | 33,3                 | 100,0              | 50,0  | 0,0    | 0,0            |
| Total                 | 9     | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 |        | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 45. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos de NNA reticentes o con indicios de retractación?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Bastante complejo     | 4     | 23,5  | 25,0   | 19,8  | 25,0                 | 100,0              | 18,3  | 0,0    | 0,0            |
| Medianamente complejo | 8     | 47,1  | 50,0   | 40,7  | 75,0                 | 0,0                | 45,2  | 0,0    | 0,0            |
| Poco Complejo         | 3     | 17,6  | 16,8   | 19,8  | 0,0                  | 0,0                | 18,3  | 0,0    | 100,0          |
| Nada Complejo         | 2     | 11,8  | 8,2    | 19,8  | 0,0                  | 0,0                | 18,3  | 0,0    | 0,0            |
| Total                 | 17    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 0,0    | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 46. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos de Niños y niñas en etapa preescolar (menor de 6 años)?

|                       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|-----------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Bastante complejo     | 8     | 40,0  | 53,9   | 13,9  | 60,0                 | 0,0                | 41,4  | 0,0    | 0,0            |
| Medianamente complejo | 8     | 40,0  | 46,1   | 28,7  | 40,0                 | 66,5               | 33,5  | 0,0    | 0,0            |
| Poco Complejo         | 2     | 10,0  | 0,0    | 28,7  | 0,0                  | 0,0                | 16,7  | 0,0    | 0,0            |
| Nada Complejo         | 2     | 10,0  | 0,0    | 28,7  | 0,0                  | 33,5               | 8,4   | 0,0    | 0,0            |
| Total                 | 20    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Niños, niñas y adolescentes en situación de discapacidad

Tabla 47. Durante el último año, ¿ha atendido a NNA con discapacidad?

|       | Total |     | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI  | MINTSP | Poder Judicial |
|-------|-------|-----|--------|-------|----------------------|--------------------|------|--------|----------------|
|       | Casos | %   | %      | %     | %                    | %                  | %    | %      | %              |
| Si    | 99    | 60  | 66,7   | 55,5  | 73,5                 | 54,9               | 59,6 | 50     | 0              |
| No    | 66    | 40  | 33,3   | 44,5  | 26,5                 | 45,1               | 40,4 | 50     | 100            |
| Total | 165   | 100 | 100    | 100   | 100                  | 100                | 100  | 100    | 100            |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 48. En su experiencia del último año, ¿se ha sentido preparado/a para conducir entrevistas o intermediaciones a NNA en situación de discapacidad?

|                   | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Ju-<br>dicial |
|-------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|---------------------|
|                   | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %                   |
| Sí, completamente | 32    | 29,6  | 38,6   | 23,5  | 40,9                 | 16,7               | 39,0  | 0,0    | 0,0                 |
| Parcialmente      | 68    | 63,0  | 54,5   | 68,6  | 50,0                 | 69,0               | 61,0  | 100,0  | 0,0                 |
| No                | 8     | 7,4   | 6,9    | 7,9   | 9,1                  | 14,3               | 0,0   | 0,0    | 0,0                 |
| Total             | 108   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 0,0                 |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 49. ¿Cree necesario contar con formación específica para entrevistar o intermediar con NNA en situación de discapacidad?

|          | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|----------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|          | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Sí       | 142   | 86,1  | 84,9   | 86,9  | 79,4                 | 90,3               | 85,5  | 83,3   | 100,0          |
| No       | 6     | 3,6   | 1,5    | 5,1   | 5,9                  | 3,2                | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| No lo sé | 17    | 10,3  | 13,6   | 8,1   | 14,7                 | 6,5                | 11,3  | 16,7   | 0,0            |
| Total    | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos    | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 50. ¿Su institución cuenta con apoyos técnicos o materiales adaptados para atender a NNA con discapacidad (por ejemplo: intérprete, apoyos visuales, accesibilidad física u otro)?

|               | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|---------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|               | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Siempre       | 22    | 19,1  | 22,5   | 16,6  | 12,0                 | 24,4               | 16,3  | 50,0   | 0,0            |
| Algunas veces | 33    | 28,7  | 26,5   | 30,3  | 32,0                 | 40,0               | 16,3  | 0,0    | 0,0            |
| Nunca         | 22    | 19,1  | 18,3   | 19,7  | 28,0                 | 8,9                | 25,5  | 0,0    | 0,0            |
| No lo sé      | 38    | 33,0  | 32,6   | 33,4  | 28,0                 | 26,7               | 41,8  | 50,0   | 0,0            |
| Total         | 115   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Capacitación y Programa de Formación Continua

Tabla 51. ¿Ha participado en actividades de capacitación teórica relacionadas a alguno de los contenidos estipulados en la ley 21.057?

|       | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|-------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|       | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Sí    | 158   | 95,8  | 93,9   | 97,0  | 94,1                 | 95,2               | 96,8  | 100,0  | 100,0          |
| No    | 7     | 4,2   | 6,1    | 3,0   | 5,9                  | 4,8                | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| Total | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 52. ¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador?

|                                    | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|------------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                    | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Sí, respecto a mi desempeño en EIV | 119   | 72,1  | 66,7   | 75,8  | 61,8                 | 87,1               | 69,4  | 16,7   | 0,0            |
| Sí, respecto a desempeño en INT    | 1     | 0,6   | 1,5    | 0,0   | 0,0                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 100,0          |
| Sí, respecto a ambas               | 38    | 23,0  | 27,3   | 20,2  | 29,4                 | 11,3               | 27,4  | 66,7   | 0,0            |
| No, respecto a ninguna             | 7     | 4,2   | 4,6    | 4,0   | 8,8                  | 1,6                | 3,2   | 16,7   | 0,0            |
| Total                              | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                              | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 53. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? He recibido apoyo de un instructor/a o evaluador/a para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista.

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 90    | 54,5  | 57,6   | 52,5  | 64,7                 | 50,0               | 53,2  | 50,0   | 100,0          |
| De acuerdo                     | 62    | 37,6  | 33,3   | 40,4  | 20,6                 | 46,8               | 37,1  | 50,0   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4     | 2,4   | 0,0    | 4,0   | 0,0                  | 1,6                | 4,8   | 0,0    | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 3     | 1,8   | 4,6    | 0,0   | 2,9                  | 0,0                | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 4     | 2,4   | 3,0    | 2,0   | 5,9                  | 1,6                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 2     | 1,2   | 1,5    | 1,0   | 5,9                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 54. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Cuento con los conocimientos y competencias suficientes para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista videograbada

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 64    | 38,8  | 40,9   | 37,4  | 47,1                 | 37,1               | 37,1  | 33,3   | 0,0            |
| De acuerdo                     | 84    | 50,9  | 51,5   | 50,5  | 44,1                 | 53,2               | 51,6  | 50,0   | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 12    | 7,3   | 4,6    | 9,1   | 0,0                  | 8,1                | 9,7   | 16,7   | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 2     | 1,2   | 0,0    | 2,0   | 0,0                  | 1,6                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 3     | 1,8   | 3,0    | 1,0   | 8,8                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Tabla 55. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? La retroalimentación que recibí por parte del instructor fue útil para identificar mis fortalezas y aspectos a mejorar.

|                              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                              | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo               | 108   | 65,5  | 68,2   | 63,6  | 70,6                 | 58,1               | 69,4  | 66,7   | 100,0          |
| De acuerdo                   | 45    | 27,3  | 22,7   | 30,3  | 14,7                 | 35,5               | 25,8  | 33,3   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuer | 3     | 1,8   | 3,0    | 1,0   | 0,0                  | 3,2                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| En desacuerdo                | 1     | 0,6   | 0,0    | 1,0   | 0,0                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo            | 4     | 2,4   | 3,0    | 2,0   | 8,8                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                    | 4     | 2,4   | 3,0    | 2,0   | 5,9                  | 0,0                | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| Total                        | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                        | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 56. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Los contenidos abordados en las actividades de capacitación teórica fueron útiles para resolver dudas y necesidades de aprendizaje.

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 89    | 53,9  | 57,6   | 51,5  | 61,8                 | 46,8               | 58,1  | 50,0   | 0,0            |
| De acuerdo                     | 63    | 38,2  | 34,9   | 40,4  | 29,4                 | 45,2               | 35,5  | 33,3   | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 7     | 4,2   | 4,6    | 4,0   | 2,9                  | 6,5                | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 2     | 1,2   | 0,0    | 2,0   | 0,0                  | 0,0                | 1,6   | 16,7   | 0,0            |
| No Aplica                      | 4     | 2,4   | 3,0    | 2,0   | 5,9                  | 1,6                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 57. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? El Programa de Formación Continua ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y competencias que requiero para desempeña

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 92    | 55,8  | 59,1   | 53,5  | 70,6                 | 40,3               | 62,9  | 66,7   | 0,0            |
| De acuerdo                     | 50    | 30,3  | 30,3   | 30,3  | 14,7                 | 46,8               | 21,0  | 33,3   | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 17    | 10,3  | 9,1    | 11,1  | 8,8                  | 9,7                | 12,9  | 0,0    | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 1     | 0,6   | 0,0    | 1,0   | 2,9                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 1     | 0,6   | 0,0    | 1,0   | 0,0                  | 0,0                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 4     | 2,4   | 1,5    | 3,0   | 2,9                  | 3,2                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 58. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV.

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 75    | 45,5  | 56,1   | 38,4  | 55,9                 | 29,0               | 58,1  | 33,3   | 0,0            |
| De acuerdo                     | 74    | 44,8  | 37,9   | 49,5  | 35,3                 | 58,1               | 37,1  | 33,3   | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 10    | 6,1   | 1,5    | 9,1   | 2,9                  | 11,3               | 1,6   | 16,7   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 3     | 1,8   | 1,5    | 2,0   | 2,9                  | 1,6                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 1     | 0,6   | 1,5    | 0,0   | 0,0                  | 0,0                | 0,0   | 16,7   | 0,0            |
| No Aplica                      | 2     | 1,2   | 1,5    | 1,0   | 2,9                  | 0,0                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



**Tabla 59. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración**

|                                | Total |      | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI  | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|------|--------|-------|----------------------|--------------------|------|--------|----------------|
|                                | Casos | %    | %      | %     | %                    | %                  | %    | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 34    | 34,7 | 30,4   | 38,5  | 52,0                 | 0,0                | 37,3 | 40,0   | 0,0            |
| De acuerdo                     | 43    | 43,9 | 50,1   | 38,5  | 40,0                 | 25,1               | 50,9 | 40,0   | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 14    | 14,3 | 15,2   | 13,5  | 8,0                  | 37,5               | 9,8  | 20,0   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 5     | 5,1  | 4,3    | 5,7   | 0,0                  | 25,1               | 1,9  | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 2     | 2,0  | 0,0    | 3,8   | 0,0                  | 12,4               | 0,0  | 0,0    | 0,0            |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

### Apoyo institucional

**Tabla 60. ¿Con qué grado de acuerdo está con la siguiente afirmación? En mi institución existen condiciones favorables que facilitan la aplicación efectiva del modelo de entrevistas videograbadas y declaraciones judiciales**

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|
| Muy de acuerdo                 | 50    | 31,1  | 33,9   | 29,3  | 16,1                 | 40,3               | 30,7  | 16,7   |
| De acuerdo                     | 64    | 39,8  | 37,1   | 41,4  | 41,9                 | 33,9               | 45,2  | 33,3   |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 24    | 14,9  | 16,1   | 14,1  | 19,4                 | 14,5               | 11,3  | 33,3   |
| En desacuerdo                  | 14    | 8,7   | 9,7    | 8,1   | 12,9                 | 6,5                | 9,7   | 0,0    |
| Muy en desacuerdo              | 9     | 5,6   | 3,2    | 7,1   | 9,7                  | 4,8                | 3,2   | 16,7   |
| Total                          | 161   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  |
| Casos                          |       | 161   | 62     | 99    | 31                   | 62                 | 62    | 6      |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



**Tabla 61. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Mi institución me ha permitido organizar mi carga de trabajo de tal modo de otorgar preferencia a mis labores como entrevistador y/o intermediador**

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 17    | 10,3  | 12,1   | 9,1   | 11,8                 | 4,8                | 16,1  | 0,0    | 0,0            |
| De acuerdo                     | 57    | 34,5  | 33,3   | 35,4  | 47,1                 | 21,0               | 38,7  | 50,0   | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 35    | 21,2  | 25,8   | 18,2  | 17,7                 | 25,8               | 16,1  | 50,0   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 33    | 20,0  | 12,1   | 25,3  | 5,9                  | 29,0               | 21,0  | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 21    | 12,7  | 13,6   | 12,1  | 14,7                 | 19,4               | 6,5   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 2     | 1,2   | 3,0    | 0,0   | 2,9                  | 0,0                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**Tabla 62. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Mi carga de trabajo habitual me permite cumplir adecuadamente con los tiempos, preparación y ejecución de las entrevistas e intermediación**

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 21    | 12,7  | 15,2   | 11,1  | 14,7                 | 4,8                | 21,0  | 0,0    | 0,0            |
| De acuerdo                     | 49    | 29,7  | 28,8   | 30,3  | 44,1                 | 17,7               | 30,7  | 50,0   | 100,0          |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 41    | 24,8  | 28,8   | 22,2  | 11,8                 | 30,7               | 25,8  | 33,3   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 40    | 24,2  | 16,7   | 29,3  | 17,7                 | 35,5               | 17,7  | 16,7   | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 13    | 7,9   | 9,1    | 7,1   | 8,8                  | 11,3               | 4,8   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 1     | 0,6   | 1,5    | 0,0   | 2,9                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Tabla 63. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Siento que en mi institución existe un equipo o referente que apoya efectivamente la gestión de mi rol como entrevistador/a.

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 33    | 20,0  | 18,2   | 21,2  | 23,5                 | 16,1               | 19,4  | 33,3   | 100,0          |
| De acuerdo                     | 70    | 42,4  | 50,0   | 37,4  | 47,1                 | 35,5               | 48,4  | 33,3   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 34    | 20,6  | 16,7   | 23,2  | 17,7                 | 25,8               | 16,1  | 33,3   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 19    | 11,5  | 7,6    | 14,1  | 2,9                  | 17,7               | 11,3  | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 8     | 4,8   | 6,1    | 4,0   | 5,9                  | 4,8                | 4,8   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 1     | 0,6   | 1,5    | 0,0   | 2,9                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 64. ¿Con qué frecuencia ha debido postergar, suspender o delegar entrevistas/intermediaciones por tener otras funciones asignadas dentro de su institución?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Casi siempre | 3     | 2,0   | 3,1    | 1,1   | 3,1                  | 3,6                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| A veces      | 42    | 27,8  | 28,6   | 27,3  | 18,8                 | 30,9               | 28,8  | 25,0   | 100,0          |
| Casi Nunca   | 59    | 39,1  | 39,7   | 38,6  | 34,4                 | 32,7               | 50,8  | 0,0    | 0,0            |
| Nunca        | 47    | 31,1  | 28,6   | 33,0  | 43,7                 | 32,7               | 20,4  | 75,0   | 0,0            |
| Total        | 151   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 65. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 29    | 17,6  | 19,7   | 16,2  | 26,5                 | 9,7                | 17,7  | 33,3   | 100,0          |
| De acuerdo                     | 86    | 52,1  | 57,6   | 48,5  | 47,1                 | 51,6               | 59,7  | 16,7   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 35    | 21,2  | 19,7   | 22,2  | 14,7                 | 25,8               | 17,7  | 50,0   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 6     | 3,6   | 0,0    | 6,1   | 2,9                  | 4,8                | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 3     | 1,8   | 1,5    | 2,0   | 5,9                  | 0,0                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 6     | 3,6   | 1,5    | 5,1   | 2,9                  | 8,1                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 66. ¿Durante el último año, su institución se coordinó con otros servicios o instituciones especializadas para facilitar la atención a NNA con discapacidad?

|                    | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                    | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Siempre            | 12    | 7,3   | 9,1    | 6,1   | 14,7                 | 3,2                | 8,1   | 0,0    | 0,0            |
| Algunas veces      | 17    | 10,3  | 12,1   | 9,1   | 8,8                  | 16,1               | 4,8   | 16,7   | 0,0            |
| Nunca              | 11    | 6,7   | 4,6    | 8,1   | 11,8                 | 3,2                | 8,1   | 0,0    | 0,0            |
| No le correspondió | 37    | 22,4  | 22,7   | 22,2  | 14,7                 | 17,7               | 29,0  | 33,3   | 100,0          |
| No lo sé           | 88    | 53,3  | 51,5   | 54,6  | 50,0                 | 59,7               | 50,0  | 50,0   | 0,0            |
| Total              | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos              | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 67. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Me siento valorado por mi institución en el rol de entrevistador(a)/intermediario(a).

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 19    | 11,7  | 16,9   | 8,2   | 9,1                  | 11,5               | 11,3  | 16,7   | 100,0          |
| De acuerdo                     | 44    | 27,0  | 30,8   | 24,5  | 24,2                 | 26,2               | 27,4  | 50,0   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 32    | 19,6  | 18,5   | 20,4  | 18,2                 | 18,0               | 22,6  | 16,7   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 42    | 25,8  | 21,5   | 28,6  | 27,3                 | 27,9               | 25,8  | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 21    | 12,9  | 9,2    | 15,3  | 12,1                 | 14,8               | 11,3  | 16,7   | 0,0            |
| No Aplica                      | 5     | 3,1   | 3,1    | 3,1   | 9,1                  | 1,6                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 163   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 163   | 66     | 97    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 68. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Me siento motivado en el desempeño del rol como entrevistador(a)/intermediario(a).

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 65    | 39,9  | 36,9   | 41,8  | 39,4                 | 27,9               | 53,2  | 16,7   | 100,0          |
| De acuerdo                     | 58    | 35,6  | 41,5   | 31,6  | 33,3                 | 36,1               | 33,9  | 66,7   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 19    | 11,7  | 12,3   | 11,2  | 12,1                 | 13,1               | 9,7   | 16,7   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 10    | 6,1   | 3,1    | 8,2   | 3,0                  | 11,5               | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 8     | 4,9   | 4,6    | 5,1   | 6,1                  | 9,8                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| No Aplica                      | 3     | 1,8   | 1,5    | 2,0   | 6,1                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 163   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 163   | 66     | 97    | 34                   | 62                 | 62    | 6      |                |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



**Tabla 69. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que he tenido respecto a mi rol como entrevistador(a)/intermediario(a)**

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabi-<br>neros de<br>Chile | Ministerio<br>Público | PDI   | MINTSP | Poder<br>Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|------------------------------|-----------------------|-------|--------|-------------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                            | %                     | %     | %      | %                 |
| Muy de acuerdo                 | 41    | 25,2  | 23,1   | 26,5  | 26,5                         | 16,4                  | 29,5  | 50,0   | 100,0             |
| De acuerdo                     | 71    | 43,6  | 44,6   | 42,9  | 35,3                         | 49,2                  | 44,3  | 33,3   | 0,0               |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 32    | 19,6  | 20,0   | 19,4  | 23,5                         | 23,0                  | 14,8  | 16,7   | 0,0               |
| En desacuerdo                  | 11    | 6,7   | 7,7    | 6,1   | 5,9                          | 4,9                   | 9,8   | 0,0    | 0,0               |
| Muy en desacuerdo              | 4     | 2,5   | 3,1    | 2,0   | 2,9                          | 4,9                   | 0,0   | 0,0    | 0,0               |
| No Aplica                      | 4     | 2,5   | 1,5    | 3,1   | 5,9                          | 1,6                   | 1,6   | 0,0    | 0,0               |
| Total                          | 163   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                        | 100,0                 | 100,0 | 100,0  | 100,0             |
| Casos                          | 0     | 163   | 66     | 97    | 34                           | 62                    | 62    | 6      |                   |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Salas y equipos de audio

**Tabla 70. ¿Durante el último año, el espacio físico donde se realizaron las entrevistas/intermediaciones contó con condiciones adecuadas para atender a NNA con discapacidad?**

|               | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros<br>de Chile | Ministerio<br>Público | PDI   | MINTSP | Poder<br>Judicial |
|---------------|-------|-------|--------|-------|-------------------------|-----------------------|-------|--------|-------------------|
|               | Casos | %     | %      | %     | %                       | %                     | %     | %      | %                 |
| Siempre       | 61    | 61,6  | 61,3   | 61,8  | 76,1                    | 67,6                  | 46,0  | 66,6   | 0,0               |
| Algunas veces | 17    | 17,2  | 15,9   | 18,2  | 3,9                     | 17,7                  | 27,0  | 0,0    | 0,0               |
| Nunca         | 3     | 3,0   | 0,0    | 5,4   | 8,0                     | 0,0                   | 2,7   | 0,0    | 0,0               |
| No lo sé      | 18    | 18,2  | 22,8   | 14,6  | 12,0                    | 14,8                  | 24,3  | 33,4   | 0,0               |
| Total         | 99    | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                   | 100,0                 | 100,0 | 100,0  | 0,0               |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.



Tabla 71. ¿Con qué frecuencia la sala de entrevista se encontraba disponible y en condiciones adecuadas para la realización de la diligencia?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Siempre      | 131   | 79,4  | 77,3   | 80,8  | 76,5                 | 80,7               | 79,0  | 83,3   | 100,0          |
| Casi siempre | 31    | 18,8  | 19,7   | 18,2  | 20,6                 | 17,7               | 19,4  | 16,7   | 0,0            |
| A veces      | 2     | 1,2   | 1,5    | 1,0   | 0,0                  | 1,6                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| No aplica    | 1     | 0,6   | 1,5    | 0,0   | 2,9                  | 0,0                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total        | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos        | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 72. ¿Con qué frecuencia el sistema de audio y video de las salas de entrevistas ha funcionado óptimamente?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Siempre      | 80    | 48,5  | 48,5   | 48,5  | 55,9                 | 38,7               | 53,2  | 66,7   | 0,0            |
| Casi siempre | 79    | 47,9  | 47,0   | 48,5  | 41,2                 | 53,2               | 46,8  | 33,3   | 100,0          |
| A veces      | 4     | 2,4   | 3,0    | 2,0   | 0,0                  | 6,5                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| No aplica    | 2     | 1,2   | 1,5    | 1,0   | 2,9                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total        | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos        | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 73. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Se me ha otorgado acceso a los registros de entrevista o de intermediación dentro de los plazos establecidos.

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 32    | 31,7  | 28,6   | 33,9  | 22,3                 | 55,1               | 22,4  | 0,0    | 100,0          |
| De acuerdo                     | 47    | 46,5  | 47,6   | 45,8  | 44,4                 | 41,5               | 50,0  | 75,0   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 11    | 10,9  | 16,7   | 6,7   | 18,5                 | 0,0                | 12,5  | 25,0   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 8     | 7,9   | 4,7    | 10,2  | 7,4                  | 3,4                | 12,5  | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 3     | 3,0   | 2,4    | 3,4   | 7,4                  | 0,0                | 2,5   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 101   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 74. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? La calidad de los registros de audio y video de entrevista ha sido adecuada.

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 36    | 27,1  | 29,8   | 25,0  | 36,7                 | 18,7               | 30,6  | 0,0    | 100,0          |
| De acuerdo                     | 73    | 54,9  | 57,8   | 52,7  | 49,9                 | 56,3               | 57,2  | 60,0   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 15    | 11,3  | 7,1    | 14,5  | 13,4                 | 14,6               | 6,1   | 20,0   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 7     | 5,3   | 5,3    | 5,2   | 0,0                  | 8,4                | 4,1   | 20,0   | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 2     | 1,5   | 0,0    | 2,6   | 0,0                  | 2,1                | 2,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 133   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 75. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado dificultades frecuentes en la ejecución de su rol como entrevistador/a o intermediario/a? (puede marcar más de una).

|                          | Total     |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------|-----------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                          | Menciones | %     | %      | %     |                      |                    |       |        |                |
| Carga de trabajo         | 93        | 37,7  | 39,5   | 35,0  | 25,0                 | 48,4               | 34,0  | 42,9   | 33,3           |
| Bajo apoyo institucional | 61        | 24,7  | 21,8   | 29,0  | 32,7                 | 17,6               | 29,8  | 0,0    | 0,0            |
| Audio y video            | 24        | 9,7   | 6,1    | 2,0   | 7,7                  | 13,2               | 6,4   | 14,3   | 33,3           |
| Coordinación             | 23        | 9,3   | 6,1    | 14,0  | 9,6                  | 2,2                | 17,0  | 0,0    | 0,0            |
| Capacitación             | 11        | 4,5   | 0,0    | 1,0   | 3,8                  | 6,6                | 3,2   | 0,0    | 0,0            |
| Salas                    | 6         | 2,4   | 12,9   | 5,0   | 5,8                  | 1,1                | 1,1   | 14,3   | 0,0            |
| URAVIT                   | 4         | 1,6   | 1,4    | 2,0   | 0,0                  | 0,0                | 4,3   | 0,0    | 0,0            |
| Falta dupla              | 1         | 0,4   | 1,4    | 4,0   | 0,0                  | 1,1                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Otro                     | 6         | 2,4   | 3,4    | 1,0   | 3,8                  | 2,2                | 1,1   | 0,0    | 33,3           |
| Ninguna                  | 18        | 7,3   | 7,5    | 7,0   | 11,5                 | 7,7                | 3,2   | 28,6   | 0,0            |
| Total                    | 247       | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Evaluación del sistema que crea la ley 21.057

Tabla 76. ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con la siguiente afirmación? Las medidas implementadas por la ley 21.057 han permitido prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema.

|                                | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------------------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|                                | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Muy de acuerdo                 | 77    | 46,7  | 47,0   | 46,5  | 35,3                 | 38,7               | 59,7  | 50,0   | 100,0          |
| De acuerdo                     | 66    | 40,0  | 45,5   | 36,4  | 47,1                 | 46,8               | 32,3  | 16,7   | 0,0            |
| Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 9     | 5,5   | 3,0    | 7,1   | 2,9                  | 8,1                | 3,2   | 16,7   | 0,0            |
| En desacuerdo                  | 5     | 3,0   | 3,0    | 3,0   | 2,9                  | 4,8                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Muy en desacuerdo              | 5     | 3,0   | 0,0    | 5,1   | 5,9                  | 0,0                | 3,2   | 16,7   | 0,0            |
| No Aplica                      | 3     | 1,8   | 1,5    | 2,0   | 5,9                  | 1,6                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Total                          | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |
| Casos                          | 0     | 165   | 66     | 99    | 34                   | 62                 | 62    | 6      | 1              |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 77. Según su experiencia, ¿en qué medida la aplicación del modelo ha contribuido a prevenir la victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes?

|              | Total |       | Hombre | Mujer | Carabineros de Chile | Ministerio Público | PDI   | MINTSP | Poder Judicial |
|--------------|-------|-------|--------|-------|----------------------|--------------------|-------|--------|----------------|
|              | Casos | %     | %      | %     | %                    | %                  | %     | %      | %              |
| Mucho        | 50    | 30,3  | 27,3   | 32,3  | 26,5                 | 27,4               | 37,1  | 0,0    | 100,0          |
| Bastante     | 90    | 54,5  | 59,1   | 51,5  | 52,9                 | 51,6               | 58,1  | 66,7   | 0,0            |
| Medianamente | 20    | 12,1  | 12,1   | 12,1  | 14,7                 | 17,7               | 3,2   | 33,3   | 0,0            |
| Poco         | 3     | 1,8   | 1,5    | 2,0   | 2,9                  | 3,2                | 0,0   | 0,0    | 0,0            |
| Nada         | 2     | 1,2   | 0,0    | 2,0   | 2,9                  | 0,0                | 1,6   | 0,0    | 0,0            |
| Total        | 165   | 100,0 | 100,0  | 100,0 | 100,0                | 100,0              | 100,0 | 100,0  | 100,0          |

Fuente: Encuesta a entrevistadores y entrevistadoras Ley 21.057, 2024, Ministerio de Justicia y Derechos Humano

