

INFORME FINAL

.....

Evaluación anual Ley N°21.057

en su primer año
de implementación

.....

Santiago, marzo de 2021



Unidad de Investigación
y Coordinación



ENTREVISTAS
GRABADAS EN VIDEO
Un paso más en la protección de la infancia

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. ANTECEDENTES LEY N° 21.057	6
2.1. Antecedentes preliminares y promulgación de la Ley N° 21.057	6
2.2. La Ley N° 21.057	6
2.3. Modificaciones que incorpora la Ley	7
2.3.1. Denuncia	7
2.3.2. Investigación	8
2.3.3. Etapa de Juicio	9
2.4. Proceso de entrevistas videograbadas e intermediaciones	10
2.4.1. Proceso de entrevistas videograbadas	10
2.4.2. Proceso de Juicio Oral (Intermediación)	12
2.5. Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.....	13
2.6. Conformación de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.....	13
2.7. Contexto de la primera evaluación anual del funcionamiento de la Ley N° 21.057.	14
3. METODOLOGÍA	17
3.1. Objetivos de la evaluación	17
3.1.1. Objetivo general.....	17
3.1.2. Objetivos específicos	17
3.2. Instituciones participantes en el proceso de medición.....	18
3.3. Tipos de evaluación y aspectos a evaluar	18
3.4. Evaluación de procesos.....	19
3.5. Evaluación de resultados	19
3.6. Participación de NNA en la evaluación	19
3.7. Dimensiones y componentes de la evaluación.....	20
3.7.1. Procesos estratégicos directivos.....	20
3.7.2. Procesos principales	21
3.7.3. Procesos de apoyo.....	21
3.8. Etapas del proceso de evaluación.....	22
3.8.1. Análisis y tratamiento de información de gestión vinculada a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057	23
3.8.2. Estudio de percepción de entrevistadores/as, intermediarios/as, tomadores/as de denuncia y otros actores claves vinculados a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057	24
4. RESULTADOS	31
4.1. Procesos clave	31
4.1.1. Comportamiento general	31
4.1.2. Toma de denuncia	34
4.1.3. Medidas de protección	53

4.1.4. Evaluación previa y Entrevista investigativa videograbada (EIV).....	55
4.1.5. Intermediación en la declaración judicial (Intermediación).....	72
4.2. Procesos estratégicos o directivos	81
4.2.1. Coordinación de la implementación de la Ley N°21.057	82
4.2.2. Coordinación de la operación de la Ley.....	83
4.3. Procesos transversales de apoyo	87
4.3.1. Dotación y disponibilidad de operadores.....	87
4.3.2. Formación, capacitación, sensibilización y difusión	95
4.3.3. Disposición y mantenimiento de salas	104
4.3.4. Sistema de audio y video	105
4.3.5. Sistemas de registro y reportabilidad	106
4.4. Costos.....	107
4.4.1. Dotación.....	108
4.4.2. Instalaciones y equipamiento tecnológico	109
4.4.3. Cursos iniciales de formación especializada (CIFE)	109
4.4.4. Capacitaciones para funcionarios/as participantes del proceso y difusión de la Ley N° 21.057.....	110
4.4.5. Gastos por traslados y viáticos.....	110
5. NUDOS CRÍTICOS Y DESAFÍOS.....	112
5.1. Instancia: toma de denuncia.....	112
5.1.1. Dimensión: Recursos Humanos	112
5.1.2. Dimensión: Infraestructura.....	112
5.1.3. Dimensión: Comunicación y Coordinación.....	112
5.2. Instancia: entrevista investigativa videograbada y proceso investigativo	112
5.2.1. Dimensión: Cobertura	112
5.2.2. Dimensión: Recursos humanos.....	112
5.2.3. Dimensión: Capacitación y formación	113
5.2.4. Dimensión: Coordinación.....	113
5.3. Instancia: declaración judicial y proceso de enjuiciamiento	113
5.3.1. Dimensión: Cobertura	113
5.3.2. Dimensión: Coordinación.....	113
5.4. Efectos de la pandemia.....	114
6. CONCLUSIONES.....	115
8. ANEXOS.....	119
8.1. Cuestionario de encuestas entrevistadores/as.....	119
8.2. Cuestionario Encuesta tomadores/as de denuncia	120
8.3. Contenidos pautas grupos focales.....	121
8.3.1. Pauta grupos focales entrevistadores y entrevistadoras.....	121
8.3.2. Pauta grupos focales representantes regionales	122
8.4. Indicadores	123

Extendemos un especial agradecimiento a todas las personas que han participado en la implementación del sistema, desde distintos lugares e instituciones, convencidos de la necesidad y el aporte real de su funcionamiento para el bienestar y respeto de los niños, niñas y adolescentes de nuestro país.

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe contiene los resultados de la evaluación de la Ley N°21.057 en su primer año de implementación.

Nuestro país dio un paso fundamental con la aprobación y puesta en marcha de la Ley de entrevistas grabadas en video, dando inicio, el 3 de octubre de 2019, a la primera etapa de implementación de este nuevo sistema que permite brindar procesos orientados a los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales, trata y tráfico de personas, secuestro y sustracción de niños, niñas y adolescentes, y delitos violentos, integrando una mirada desde los derechos humanos y el respeto por la dignidad e interés superior como propósito central que deben resguardar los intervinientes judiciales.

Esta primera evaluación, por tanto, recoge la experiencia adquirida en los primeros doce meses de funcionamiento, en lo que ha sido una experiencia inédita para las instituciones del Sistema de Justicia Penal y los actores que participan de su operación.

Se debe considerar que el primer año de implementación de la Ley se ha caracterizado por la afectación a nivel país de los procesos de denuncia y los procesos judiciales. En una primera etapa, producto de la crisis social y, en una segunda etapa, producto de la pandemia mundial por COVID-19, por lo que los resultados de este informe deben considerarse también influenciados por este contexto. No es posible aislar de los resultados las variables referidas, ya que tuvieron un impacto sistémico en la sociedad, considerando la existencia de medidas que restringieron la movilidad, así como de medidas sanitarias que impactaron la ejecución de procesos (uso de elementos de protección facial, como mascarilla, que dificultaron la identificación y registro de lenguaje no verbal de intervinientes y usuarios/as, así como medidas de distancia social que impidieron usos de espacios antes disponibles, entre otros).

Sin perjuicio de lo anterior, y tal como contempla la Ley y el diseño de este sistema, fue menester evaluar su funcionamiento, generando insumos para saber cómo ha funcionado hasta la fecha el cambio en los procesos judiciales y la participación que han tenido las instituciones y actores involucrados en la operación del sistema, en pro del mayor bienestar de los niños, niñas y adolescentes.

Los hallazgos del primer año de evaluación de la Ley y también los desafíos identificados, adquieren gran valor para mejorar aspectos que demandan ajustes en las regiones donde actualmente el sistema está funcionando, así como respecto a las próximas etapas de implementación a nivel país, ad portas de la total implementación del sistema.

2. ANTECEDENTES LEY N° 21.057

2.1. Antecedentes preliminares y promulgación de la Ley N° 21.057

Entre los años 2011 y 2012, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública junto a la Fundación Amparo y Justicia, convocaron una mesa de trabajo interinstitucional, que contó con la participación de representantes del Ministerio Público, del Poder Judicial, del Poder Legislativo, de asesores del “Proyecto U-REDES Infancia y Justicia” de las Facultades de Ciencias Sociales y de Derecho de la Universidad de Chile, y de importantes asesores externos, nacionales y extranjeros, con conocimientos y experiencia en la materia. Todo este trabajo conjunto culminó en el documento “Informe Ejecutivo Entrevistas Videograbadas de la Mesa de Trabajo Interinstitucional 2011-2012”; y en dos estudios denominados “Anteproyecto de Ley y Fundamentación Técnica”; “Diseño de Implementación y Estudio de Costos para un Sistema de Entrevistas Videograbadas para niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales”, que buscaban reducir el impacto negativo que importa el proceso penal para un menor de edad víctima de delitos sexuales.

El proyecto de Ley fue ingresado al Congreso en el año 2014, aprobado en diciembre de 2017, promulgado el 09 de enero de 2018 y publicado en el Diario Oficial el 20 enero del mismo año. Durante la tramitación legislativa, se perfeccionó el proyecto de Ley considerando las observaciones surgidas durante el debate legislativo, con el objetivo de minimizar la victimización secundaria y dar un mayor y efectivo resguardo a los derechos de los menores de edad víctimas o testigos de delitos sexuales. Asimismo, incorporó una gradualidad para la entrada en vigencia de la Ley de manera de asegurar su correcta implementación. Dicha gradualidad era la ya indicada originalmente, en 3 fases o etapas, separadas cada una por un año calendario.

2.2. La Ley N° 21.057

El principal objetivo de la Ley N° 21.057 es prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes, evitando así toda consecuencia negativa que puedan sufrir con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos de su catálogo: delitos sexuales, trata y tráfico de personas, secuestro y sustracción de niños, niñas y adolescentes (NNA), y otros delitos violentos.

A fin de dar cumplimiento a su objetivo, la Ley de Entrevistas Grabadas en video estableció un nuevo marco normativo que regula la toma de declaraciones, la formulación de preguntas inadecuadas, repetitivas y excesivas de los distintos actores, entre otros factores.

Los principios que inspiraron la Ley son: el interés superior de niños, niñas y adolescentes, la autonomía progresiva, la participación voluntaria en los procesos, la prevención de la victimización secundaria, la asistencia oportuna y tramitación preferente y el resguardo de su dignidad.

La entrada en vigencia de la Ley N° 21.057 es gradual, y su primera etapa partió el jueves 3 de octubre de 2019 en las regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes (Alcanzando a un 14% de las víctimas a nivel

nacional¹). Las entradas en vigencia de las segunda y tercera etapa se vieron afectadas, debido al impacto asociado a la emergencia sanitaria por la irrupción del COVID-19 en la contingencia nacional, retrasándose su inicio.

Así, en su cincuentava sesión ordinaria, de fecha 18 de mayo de 2020, la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema Justicia Penal, acordó proponer una prórroga para la puesta en marcha de las etapas dos y tres, en consideración a los argumentos expuestos por la subcomisión de implementación de la Ley N° 21.057, relativos a las dificultades generadas por las restricciones impuestas a consecuencia de la emergencia sanitaria, que generó inminentes retrasos en la disponibilidad de infraestructura, formación y acreditación de entrevistadores y sensibilización y capacitación de funcionarios/as pertenecientes al Ministerio Público, Poder Judicial, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile.

En base a lo anterior, y posterior a las respectivas discusiones en salas y tramitaciones constitucionales, se aprobó la Ley N° 21.266, que modificó la Ley N° 21.057, disponiendo la entrada en vigencia para la segunda etapa de implementación el 3 de junio de 2021 y la tercera etapa, a partir del 3 de octubre de 2022.

2.3. Modificaciones que incorpora la Ley

2.3.1. Denuncia

SISTEMA ACTUAL	CON LEY 21.057 VIGENTE
En ocasiones, el NNA es interrogado durante la denuncia por funcionarios/as sin formación especializada, con el riesgo de contaminar su relato y causar un daño mayor al NNA con la formulación de preguntas inadecuadas.	Se prohíbe a los funcionarios/as que toman la denuncia formular preguntas al NNA que busquen establecer la ocurrencia de los hechos. Si el NNA hace declaraciones espontáneas y por voluntad propia, se registrarán de manera íntegra, sin preguntas adicionales.

Fuente: Tabla comparativa confeccionada por Fundación Amparo y Justicia, ajustes incorporados por Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, MINJUDDHH.

• • •

1 Según datos de Ministerio Público al año 2019.

2.3.2. Investigación

SISTEMA ACTUAL	CON LEY 21.057 VIGENTE
<p>El proceso investigativo se basa en múltiples “tomas de declaración” al NNA. Estos interrogatorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Son efectuados por profesionales que no siempre cuentan con formación especializada en la obtención del testimonio de NNA. » No consideran plazos para su realización oportuna. » Incluyen preguntas sugestivas o directivas, que pueden contaminar su testimonio. Las preguntas no siempre se adaptan a la edad, desarrollo cognitivo o condición psíquica del NNA. » No consideran la etapa de rapport, que permite que el NNA se sienta seguro y cómodo, propiciando su testimonio. » Generan un registro parcial de las respuestas del NNA, puesto que la misma persona que lo interroga debe tomar simultáneamente apuntes del relato, dificultándose la comunicación fluida, la debida concentración del entrevistador o entrevistadora y el registro cabal del testimonio (cuya transcripción puede ser leída en juicio). » Se suelen efectuar en espacios inapropiados para un NNA, lo que afecta la calidad de testimonio. » Se reiteran durante el tiempo que dura el proceso investigativo, aumentando el riesgo de contaminación del relato del NNA por parte de terceros y victimización secundaria. 	<p>Se incorpora la Entrevista Investigativa Videgrabada (EIV), que considera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> » El NNA es entrevistado/a por una persona especializada en la técnica de EIV, con acreditación vigente del Ministerio de Justicia y DDHH. » La EIV se debe efectuar lo antes posible una vez recibida la denuncia, siempre que el NNA se encuentre disponible y en condiciones psíquicas y físicas para participar. » La técnica favorece la incorporación de preguntas abiertas, no sugestivas, permitiendo que el NNA describa con sus propias palabras y con mayor precisión su relato, lo que redundará en la obtención de más información y de mejor calidad para la investigación y posterior resolución en etapa de juicio. Las preguntas consideran la edad y desarrollo cognitivo del NNA. » La técnica necesariamente incluye la etapa de rapport. » La entrevista es videgrabada con equipo técnico idóneo, lo que permite obtener un registro de alta calidad de audio e imagen, asegurando su reproducción fidedigna en etapas de investigación y de juicio. » Se efectúa en una sala especialmente acondicionada para este fin, apta para un NNA. » Se procura la realización de una EIV. Sin embargo, en casos justificados (cuando aparezcan antecedentes nuevos que modifiquen lo expuesto en la primera EIV y que puedan afectar el curso de la investigación), la Ley permite la realización de una segunda EIV.
<p>Las tomas de declaración pueden ser realizadas por funcionarios de Carabineros, Policía de Investigaciones y Ministerio Público.</p>	<p>Consigna que el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile tendrán que proveer entrevistadores/as idóneos/as, los cuales deberán estar capacitados y acreditados. En caso de no existir suficientes entrevistadores, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública deberá proveerlos.</p>
<p>Por la falta de medios probatorios en los casos de delitos sexuales que involucra a NNA, se produce una sobre utilización de los peritajes de credibilidad del testimonio y de evaluación de daño. Su aplicación deficiente puede generar conclusiones erradas.</p>	<p>Limita la realización de otras diligencias investigativas que impliquen una interacción presencial con el NNA, tales como las evaluaciones periciales psicológicas de testimonio y evaluaciones periciales psicológicas de daño, los cuales tendrán carácter de excepcional.</p>
<p>Durante los peritajes sexológicos o físicos, frecuentemente el NNA es sometido a múltiples preguntas por parte del personal de salud a cargo, con el fin de establecer la ocurrencia de los hechos.</p>	<p>Se impide la formulación de preguntas al NNA sobre los hechos que se investigan. Los y las profesionales a cargo de los peritajes sexológicos o físicos deberán limitarse a practicar una anamnesis, los reconocimientos, pruebas biológicas y exámenes médicos que correspondan.</p>

Fuente: Tabla comparativa confeccionada por Fundación Amparo y Justicia, ajustes incorporados por Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, MINJUDHH.

2.3.3. Etapa de Juicio

SISTEMA ACTUAL

En cuanto a la declaración judicial anticipada del NNA (191 BIS), la regla general del Código Procesal Penal es que solo el fiscal pueda pedirla.

Su redacción e interpretación, en la práctica, ha dificultado su utilización. Por ejemplo, estipula que el juez o jueza debe considerar las circunstancias personales y emocionales del/la NNA para decidir si la acoge o no. Estas condiciones deben mantenerse en el tiempo sin variaciones hasta el juicio oral para poder reemplazar la declaración presencial del NNA.

Si el juez o jueza acoge la prueba anticipada, el/la NNA es interrogado/a por todos los intervinientes que tienen derecho a asistir al juicio oral, quienes están en la misma sala que el/la NNA y le dirigen sus preguntas a través del juez o jueza de Garantía. El efecto que este procedimiento actual pudiere causar al NNA, al no dar mayores garantías de protección, sería otro aliciente para su baja utilización.

No siempre se resguarda debidamente el interés superior de los/las NNA durante su participación en juicio oral:

- » En muchas ocasiones, el/la NNA declara en la sala de audiencias, frente al público, tribunal e intervinientes.
- » El juez o jueza (o jueces), no tiene el requisito de formación especializada en interacción o entrevistas a NNA, por lo que las preguntas que hacen, previamente formuladas por los intervinientes, pudieran ser inapropiadas o incomprensibles para el NNA.
- » El uso de salas especiales y la forma de obtención del testimonio del/la NNA es facultad del tribunal, pero no obligatorios.

No hay medidas especiales obligatorias de protección para los NNA testigos.

CON LEY 21.057 VIGENTE

La declaración judicial anticipada puede ser solicitada por el/la fiscal, la víctima, el/la querellante y el/la curador ad litem.

Se facilita la aplicación de la declaración judicial anticipada del NNA, con el fin de que su participación en el proceso penal concluya lo antes posible y pueda tener un proceso terapéutico reparatorio sin interrupciones. Para dictar resolución de declaración judicial anticipada, el juez o jueza considerará el interés superior del/la NNA y sus circunstancias personales.

En caso de acogerse la solicitud, se toman resguardos similares a los que la Ley establece para los juicios orales: el NNA estará en una sala especial junto a un entrevistador o entrevistadora que hará las veces de intermediario/a. En otra sala, los intervinientes dirigirán sus preguntas al juez o jueza, quien las transmitirá al entrevistador/a y éste al NNA.

- » El juez o jueza de garantía está a cargo de designar al entrevistador o entrevistadora que actuará como intermediario/a.
- » La videograbación de la declaración anticipada del/la NNA puede ser utilizada en el juicio oral posterior, en las circunstancias descritas en el artículo 331 del CPP².
- » Luego de prestar esta declaración judicial anticipada, el/la NNA no podrá ser sometido a otra entrevista, salvo que éste lo solicite libre y espontáneamente o por petición fundada de alguno de los o las intervinientes (ante existencia de nuevos antecedentes que puedan afectar sustancialmente el resultado del juicio).

Durante el juicio oral se prioriza el bienestar del/la NNA:

- » El NNA siempre testificará en una sala especial, en la cual sólo estará con el intermediario o intermediaria. Los jueces o juezas e intervinientes estarán en otra sala.
- » El intermediario o intermediaria estará debidamente capacitado y acreditado (por Ministerio de Justicia y Derechos Humanos). Transmitirá al NNA las preguntas que autorice el tribunal, comunicándolas en un lenguaje y modo adecuados a la edad y desarrollo cognitivo del NNA.
- » Los y las adolescentes (mayores de 14 años) podrán optar por declarar ante un juez o jueza, sin la participación de un intermediario o intermediaria, también en una sala especial.

Se incorporan medidas de protección para la Declaración Judicial de NNA testigos. Los niños y niñas declararán en sala especial frente a un juez o jueza. Respecto a los adolescentes, el tribunal también podrá adoptar medidas de protección para impedir su contacto directo con los intervinientes y el público.

• • • •

2 La Ley 21.057 permite que en la etapa de juicio oral se conozca la declaración prestada por el niño, niña o adolescente prestada con anterioridad al inicio de éste.

SISTEMA ACTUAL	CON LEY 21.057 VIGENTE
<p>Como regla general, no se ha formalizado la presentación en juicio oral de registros audiovisuales de declaraciones prestadas por NNA durante la investigación. Sin embargo, en algunos casos las videgrabaciones de testimonios de NNA sí se han admitido como otro medio de prueba.</p>	<p>La videgrabación de la EIV podrá exhibirse durante el juicio oral cuando: el/la NNA hubiese fallecido o caído en incapacidad física o mental; durante su comparecencia sufra una incapacidad psíquica o física grave; sea necesario complementar la declaración del/la NNA o para evidenciar contradicciones o inconsistencias con lo declarado previamente; él o la entrevistadora será citado a juicio oral para dar cuenta de la metodología empleada.</p>
<p>No aplica.</p>	<p>El entrevistador o investigadora podría declarar como testigo experto, únicamente sobre la metodología y técnica de la Entrevista Investigativa Videgrabada empleada. En ningún caso como testigo de oídas.</p>

Fuente: Tabla comparativa confeccionada por Fundación Amparo y Justicia, ajustes incorporados por Unidad de entrevistas grabadas en video, MINJUDDHH.

2.4. Proceso de entrevistas videgrabadas e intermediaciones

En las modificaciones incorporadas por la Ley N° 21.057 ampliamente descritas en los capítulos previos, existen dos hitos claves que requieren de funcionarios o funcionarias y espacios especialmente habilitados para ello: la realización de la entrevista investigativa videgrabada durante la etapa investigativa y la incorporación de la intermediación en la etapa de juicio donde los niños y niñas declaran en una sala especial frente a un/a juez/a o intermediario/a. Para estos dos hitos a continuación se presentan la descripción de los procesos.

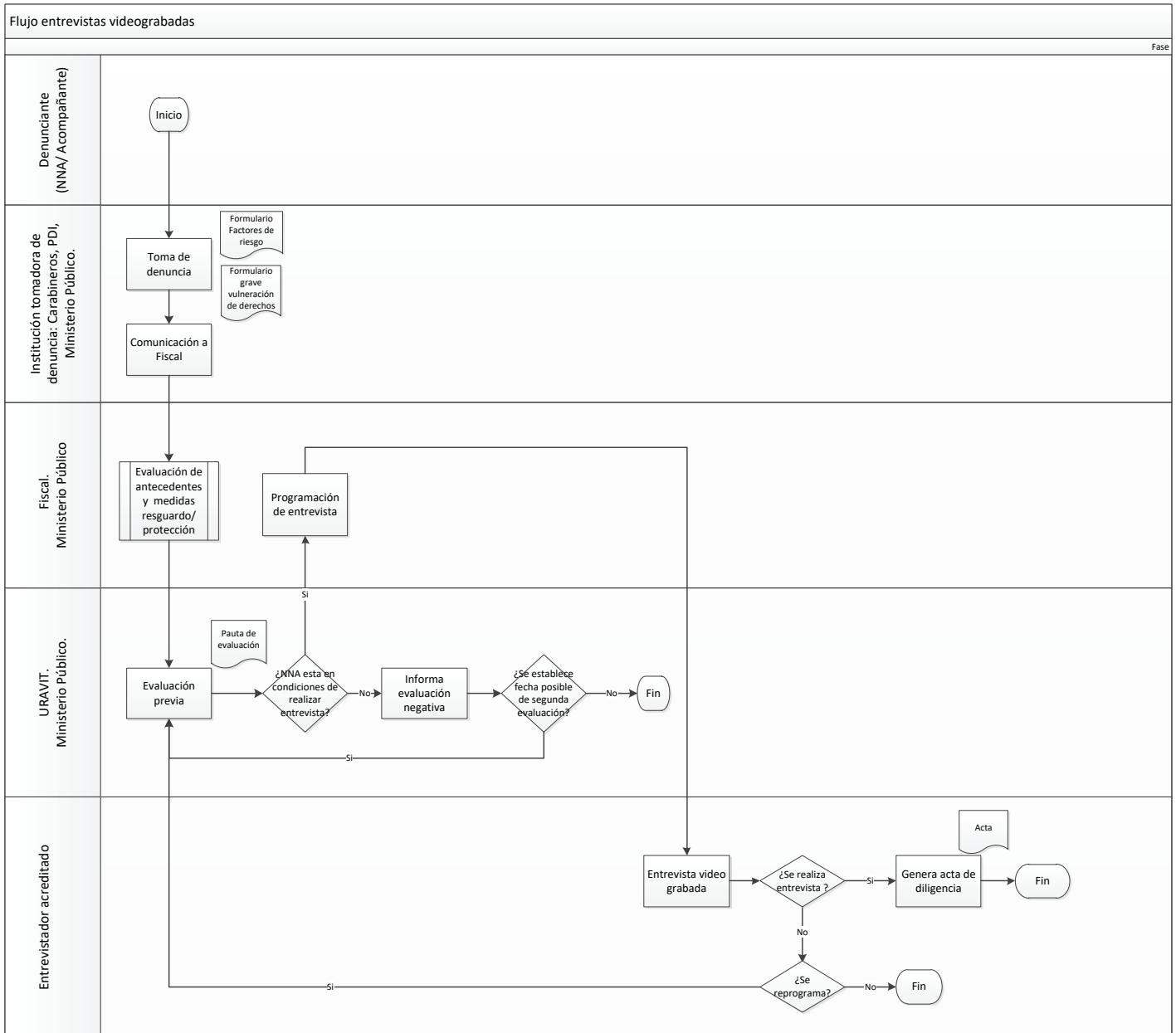
2.4.1. Proceso de entrevistas videgrabadas

El proceso se inicia con la denuncia que afecta a NNA de un delito: sexual, de trata y tráfico de personas, secuestro y sustracción de NNA u otro delito violento específicamente formalizado en el catálogo de la Ley N° 21.057. La denuncia puede ser realizada en Carabineros de Chile, Policía de investigaciones de Chile, Ministerio Público o Tribunal con competencia penal, instituciones que cuentan con funcionarios y funcionarias capacitadas para tomar la denuncia previniendo la victimización secundaria, quienes 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 niño, niña o adolescente y sobre las diligencias de investigación que resulten procedentes. En caso de que el o la fiscal decreta la diligencia de entrevista investigativa videgrabada, se dispone la realización de la evaluación previa en la cual un profesional de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público, ya sea personalmente o por el medio más idóneo de acuerdo a las circunstancias del caso, se contactará con el NNA y/o con el adulto referente, con el objeto de verificar si está en condiciones físicas y psíquicas para participar en la entrevista investigativa videgrabada, de acuerdo a las orientaciones técnicas que se establezcan para dichos efectos.

Si el NNA puede participar en la entrevista, el o la profesional URAVIT lo comunicará al fiscal respectivo y hará las recomendaciones que estime pertinentes en relación a necesidades específicas de aquél para los efectos del desarrollo de la diligencia de que se trata. En caso que el NNA no se encuentre en condiciones de participar en la EIV, lo informará al fiscal correspondiente haciendo presente, además, el plazo probable en que pudiera realizarse una re-evaluación de

la víctima de acuerdo con las circunstancias, así como también la proximidad en que esta diligencia debe ser realizada conforme lo ordena el artículo 7 de la Ley N° 21.057. 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. En caso de no realizarse la entrevista por ausentismo de alguna de las partes, el proceso vuelve a la etapa de evaluación previa.

Flujograma 1. Entrevista Videograbada



Fuente: Elaboración propia.

2.4.2. Proceso de Juicio Oral (Intermediación)

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 los/as intermediarios/as, los que pueden o no ser modificados por el juez o jueza del Tribunal Oral en lo Penal (TOP). 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 o la menor de edad acompañados por un juez/a o un/a funcionario/a especialmente capacitado como intermediario/a. El o la intermediario/a 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.

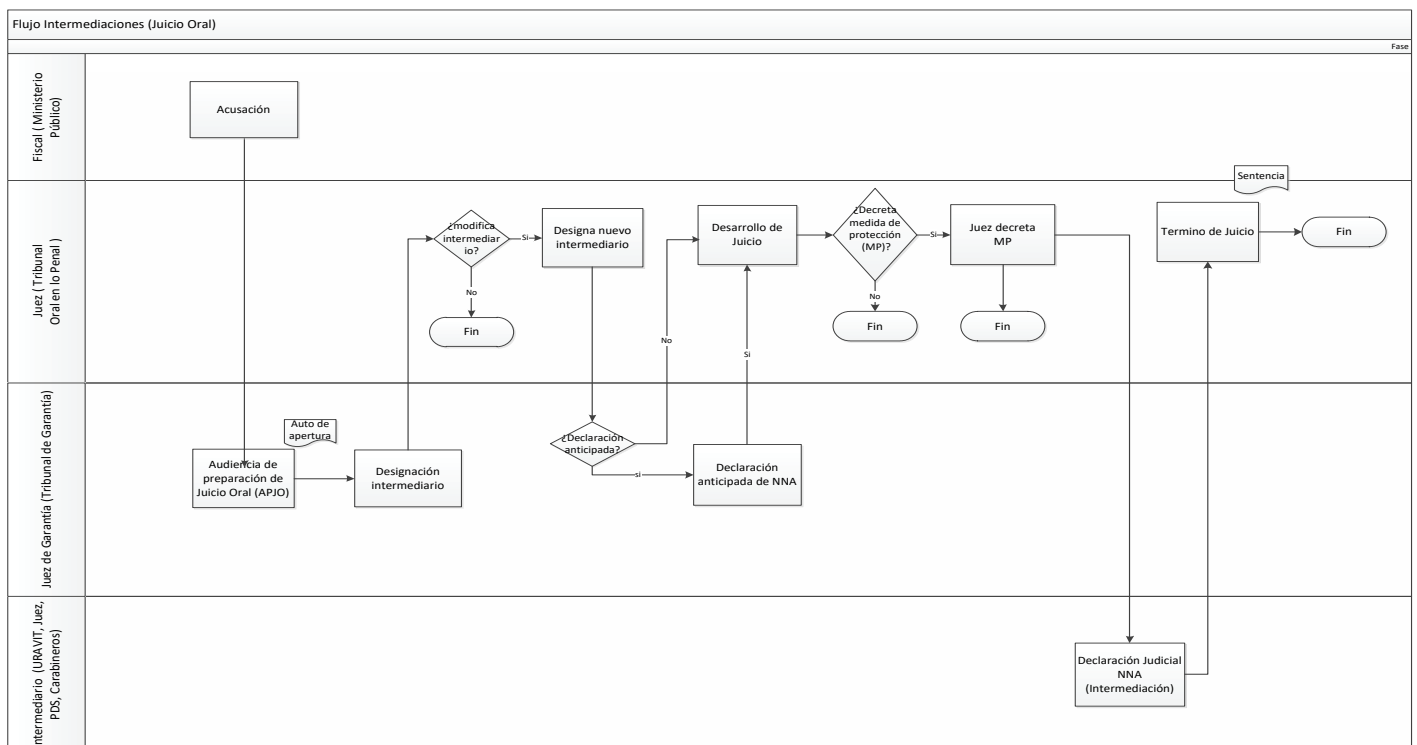
Dentro de las funciones del intermediario o intermediaria se encuentran:

- » 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/la NNA para prestar declaración judicial.

Durante todo el desarrollo de esta etapa del juicio oral, tanto el tribunal como él o la intermediaria y los intervinientes, en cada una de sus actuaciones, estarán sometidos a los principios que establece el artículo 3 de la Ley N° 21.057, especialmente en mantener e interés superior del/la NNA, el resguardo de su dignidad y 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.

Flujograma 2. Juicio Oral (Intermediación)



Fuente: Elaboración propia.

2.5. Funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Las funciones del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUDDHH) que establece la Ley N° 21.057 son:

1. Coordinar la actuación de los organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley N° 21.057, con el fin de establecer lineamientos, estándares y criterios generales. Esta coordinación se dará en el marco de las sesiones de la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, dispuesta en la Ley N° 19.665.
2. 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.
3. Acreditar como entrevistadores/as, y revalidar dicha acreditación, a quienes cumplan con los requisitos establecidos en la Ley N° 21.057 y en su reglamento. Esta acreditación será siempre temporal, con un tiempo de vigencia establecido en el reglamento respectivo y cuya renovación estará siempre sujeta a la aprobación de los requisitos dispuestos en este.
4. Mantener y administrar un registro actualizado de los/as entrevistadores/as con acreditación vigente, con indicación de la institución a la que pertenecen y su domicilio, el que estará siempre a disposición del Poder Judicial y del Ministerio Público, a través de medios técnicos óptimos.

2.6. Conformación de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video

Con la finalidad de dar cumplimiento a las funciones establecidas en la Ley N° 21.057, se creó la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, dependiente de la División de Reinserción Social de la Subsecretaría de Justicia. Esta Unidad se formalizó mediante Resolución Exenta N° 864 de 14 de mayo de 2019, la que establece como funciones propias de dicha Unidad, las siguientes:

1. Llevar a cabo la coordinación de la actuación de los organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales.
2. Evaluar el funcionamiento del sistema en conformidad con los lineamientos que establece la Ley N° 21.057, con el objeto de proponer a la Jefatura del Departamento las reformas que estime pertinentes.
3. Elaborar propuestas de protocolos de actuación y atención institucional a niños, niñas o adolescentes para los organismos públicos involucrados en el funcionamiento de dicha Ley.
4. Gestionar oportunamente las solicitudes de acreditación como entrevistadores/as y las de revalidación de las mismas, conforme a lo establecido en la letra c) del artículo 30 de la Ley N° 21.057.
5. Mantener y administrar el Registro de Entrevistadores/as conforme a lo dispuesto en la letra d) del artículo 30 de la Ley N° 21.057.
6. Redactar informes jurídico-técnicos en materia de entrevista grabada en video de la Ley N° 21.057, cuando sea requerido por la Jefatura del Departamento.

7. Pronunciarse oportunamente respecto al cumplimiento de los estándares técnicos, establecidos en el respectivo reglamento y en los protocolos de atención institucional, de las mallas curriculares presentadas por las entidades facultadas para impartir Cursos Iniciales de Formación Especializada y los Programas de Formación Continua.
8. Cumplir las demás funciones que le asigne la Jefatura del Departamento de Reinserción Social Juvenil dentro de su competencia.

Actualmente la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video se encuentra conformada por un Coordinador, una Asesora Jurídica, dos Profesionales de coordinación, un Profesional encargado de gestión y una Secretaria Administrativa.

2.7. Contexto de la primera evaluación anual del funcionamiento de la Ley N° 21.057

A 15 días de entrada en vigencia la Ley, tuvo lugar en el país una crisis social que generó que los servicios públicos funcionaran parcialmente o bajo medidas de contingencia por algunos meses, lo que provocó que cualquier planificación de trabajo en la materia fueran evaluadas y re consideradas atendida la situación social y política del país.

La paralización de cursos iniciales de formación especializada (CIFE) para entrevistadores/as, la suspensión de las planificaciones para la gestión de entrevistas, la reprogramación de juicios, la alteración en la concurrencia de la ciudadanía a efectuar denuncias por delitos del catálogo de la Ley, entre otras circunstancias, hicieron que el inicio de esta implementación estuviera sujeta a externalidades que experimentó el país, donde se impusieron nuevos desafíos para el levantamiento de información y las consideraciones que se debían tener presente a la hora de realizar las primeras mediciones de su puesta en marcha.

Respecto de los cursos iniciales de formación especializada para entrevistadores/as, estos son de alta relevancia, debido a su objetivo que es formar entrevistadores/as para que realicen correctamente cada una de las fases de la entrevista investigativa videograbada y/o de la declaración judicial, según corresponda al rol que deba desarrollar dentro del sistema procesal penal. Estos programas, además, deben cumplir con el estándar técnico necesario para que los/as entrevistadores/as interactúen con niños, niñas y adolescentes, considerando su calidad de sujetos de derechos, sus particularidades y el contexto procesal penal chileno.

Luego con la irrupción del COVID-19, se debieron postergar la planificación y ejecución de al menos 17 CIFES; que eran necesarios para la formación de entrevistadores/as para la segunda etapa. De estos cursos, 7 de ellos pertenecen al Poder Judicial, 4 del Ministerio Público, 3 de Carabineros de Chile, 2 de Policía de Investigaciones de Chile y 1 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, los cuales se retomaron de manera progresiva durante fines del año 2020 y principios de 2021, adecuándose en algunos casos a modalidad on-line.

La paralización de dichos cursos impactó directamente en la correcta implementación de la Ley N° 21.057, siendo indispensable para dicho propósito, la disponibilidad de cursos iniciales de formación especializada, procesos de formación continua y procesos de acreditación de entrevistadores/as.

En este orden de ideas, las referidas acciones de implementación, conllevan la ejecución de una serie de planificaciones en lo concerniente a los cursos iniciales de formación especializada de entrevistadores/as, lo que requiere que un número determinado de funcionarios/as de la Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile y el Ministerio

Público cuenten con la debida calificación y acreditación en metodología y técnicas de entrevista investigativa videograbada y declaración judicial a niños, niñas o adolescentes, mientras que el Poder Judicial podrá contar con jueces y funcionarios/as que posean también la debida calificación y acreditación, en conformidad a los dispuesto en los artículos 27, 28, y 29 de la referida Ley. Se requiere, además, que cursen un período mínimo de sesenta horas de formación teórica, así como instancias prácticas con retroalimentación experta, que permitan un entrenamiento idóneo para crear un vínculo entre la conceptualización y la implementación de la técnica, junto a un sistema de evaluación que mida competencias teóricas y prácticas del entrevistador o entrevistadora.

Lo anterior debe ser llevado a efecto por instructores idóneos, debiendo los cursos además cumplir con los requisitos señalados en el artículo 23 del decreto supremo N°471, de 2018, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, esto es, el Curso Inicial de Formación Especializada deberá contemplar contenidos mínimos referentes a la Ley, su objeto y sus principios; aspectos penales relevantes de los ilícitos incluidos en el catálogo regido por la Ley; aspectos procesales penales relativos a la investigación y enjuiciamiento de delitos; fundamentos y beneficios de las técnicas de entrevista videograbada y/o de declaración judicial; entre otros.

Conforme lo dispone el artículo 24 del decreto supremo N°471, de 2018, el entrenamiento antes aludido, por razones metodológicas, debía ser realizado de manera presencial, lo que producto de la pandemia se vio enormemente dificultado.

Frente a ello, los primeros meses del año 2020 demostraron ser un verdadero desafío interinstitucional, pero en donde se reflejó que, la efectiva coordinación a nivel local promovía un buen y eficiente funcionamiento del sistema, llegándose así a un acuerdo en la Subcomisión de implementación de la Ley N° 21.057 del 15 de abril de 2020, de readecuar la forma de trabajar, y retomar la especificidad de los ámbitos de la implementación, generándose 7 mesas de trabajo que se indican a continuación.

En las mesas de trabajo participaron Ministerio Público, Poder Judicial, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile, y se abordaron los siguientes temas:

- 1. Operación en la realización de EIV y Declaración Judicial:** Abocada a análisis de información existente, mejoras en la calidad de la misma, identificación de criticidades o nudos críticos, etc.
- 2. Formación:** Enfocada a la planificación de CIFE, avances en realización de PFC (desde la conformación de las mallas, análisis de avances en el acceso de los registros de EIV y Declaraciones judiciales), identificación de nudos críticos en lo relativo a la formación de entrevistadores/as y la eventual distribución geográfica de los alumnos y alumnas. Apoyo en procesos de acreditación y revalidación, y confección del listado o registro de instructores/as y evaluadores/as según lo indicará el futuro reglamento de la Ley 21.182.
- 3. Salas:** Orientada a retomar el seguimiento y monitoreo del estado de salas de primera etapa de manera permanente. Generando reportes de la usabilidad de cada sala para futuras proyecciones. Busca monitorear además la operatividad de las salas en las regiones de segunda etapa de manera independiente a la contingencia COVID-19.
- 4. Evaluación:** Ámbito de trabajo enfocado en indicar la forma, tiempos y mediciones que se realizaría la primera evaluación anual del funcionamiento del sistema.
- 5. Sensibilización y otras actividades de difusión:** Enfocada en generar instancias de difusión y sensibilización a operadores del sistema o a otros actores de servicios relacionados con la atención de NNA, teniendo en principal consideración la realización de actividades de carácter telemático.

6. Seguimiento y mejoras a Protocolos de actuación: Su objetivo es velar por la aplicación de los protocolos de actuación, revisar la forma en que se ha instruido internamente su aplicación, proponer mejoras e identificar nudos críticos en su ejercicio.

7. Jurídica: Orientada a iniciar un trabajo consistente en identificar aspectos procesales relevantes que presenten dudas y consultas, distinguiendo la etapa o dimensión del proceso penal en que tienen lugar (investigación, juicio, etc.), para luego precisar alcances y formas de solución en la medida que fuere pertinente y al alcance institucional.

Así también, se comenzaron a visualizar mejoras que se debían promover en algunas zonas del país, para procurar que el sistema operase de mejor manera, con la finalidad de la prevención de la victimización secundaria en los NNA.

Una vez que el sistema comenzaba a hacerse “regular” en cuanto su funcionamiento, el 8 de febrero de 2020, se publicó en el Diario Oficial, el decreto N°4, de 2020, del Ministerio de Salud, que declaró alerta sanitaria en todo el país. Adicionalmente, el 18 de marzo de 2020, se declaró Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por calamidad pública, en todo el territorio nacional, a través del decreto supremo N°104, de 18 de marzo de 2020, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el que posteriormente ha sido prorrogado, manteniéndose dicho Estado de Excepción vigente a la fecha. Con ocasión de todo lo anterior, se ha dispuesto una serie de medidas para enfrentar la crisis generada por el COVID-19, destinadas, entre otras, a reducir los contactos interpersonales, a fin de prevenir las propagaciones.

Durante los primeros meses de la contingencia sanitaria el sistema de la Ley de entrevistas video grabadas sufrió una paralización casi absoluta y la realización de 200 entrevistas investigativas videograbadas por mes pasó prácticamente a casi cero en los meses siguientes. A contar del mes de agosto del año 2020 el funcionamiento de todo el sistema procesal penal se reanudó paulatinamente, incluyendo al sistema de entrevistas videograbadas, sin embargo, los análisis realizados durante este periodo pueden encontrarse sujetos a una alta distorsión por el efecto de la pandemia y la situación de anormalidad que impuso a todo el sistema en general.

A efectos de promover un correcto seguimiento de la puesta en marcha de la Ley N° 21.057, junto con el desarrollo de las mesas se realizó un seguimiento mensual de la realización de entrevistas investigativas y declaraciones judiciales, entendiendo la progresividad y dinamismo de los decretos de “cuarentena” en las distintas regiones y localidades.

3. METODOLOGÍA

La evaluación de la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057 es un paso crucial, en lo que respecta a la Ley, la evaluación ex-post tiene como meta determinar si el marco regulatorio vigente ha cumplido con los objetivos deseados, si la Ley fue suficientemente eficiente y eficaz en su implementación y funcionamiento y en qué medida los impactos esperados y no esperados de la intervención regulatoria se atendieron adecuadamente, identificando espacios de mejora y oportunidades para las siguientes etapas de implementación y el funcionamiento general del sistema de entrevista videograbada. A continuación, se presentan los principales aspectos de la metodología diseñada³ y aplicada en la presente evaluación.

3.1. Objetivos de la evaluación

3.1.1. Objetivo general

Evaluar el funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video, en el marco del primer año de implementación de la Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.

3.1.2. Objetivos específicos

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

• • • •

3 Metodología desarrollada y ejecutada por la Unidad de Investigación y Estudios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, año 2020. El diseño y ejecución de las encuestas estuvieron a cargo de la Fundación Amparo y Justicia.

3.2. Instituciones participantes en el proceso de medición

En esta evaluación, se consideraron las principales instituciones que forman parte del actual proceso del sistema de entrevistas video grabadas, que corresponden a:

- a. Policía de Investigaciones de Chile.
- b. Carabineros de Chile.
- c. Ministerio Público.
- d. Poder Judicial.
- e. Ministerio de Interior y seguridad Pública.

El proceso de evaluación, fue liderado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de acuerdo a su rol de ente coordinador señalado en la Ley N° 21.057. En este contexto, participa la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video como organismo responsable y la Unidad de Investigación y Coordinación, como asesor metodológico y encargado de la ejecución del proceso de evaluación del primer periodo⁴.

Adicionalmente, la Fundación Amparo y Justicia brindó su apoyo técnico durante todo el desarrollo de esta instancia.

3.3. Tipos de evaluación y aspectos a evaluar

En la evaluación de las políticas públicas, el tipo de evaluación requerido, tiene que ver con la etapa en que se encuentra el objeto de la misma. En el caso particular de la Ley N° 21.057, se debe tener especial consideración que su implementación se planificó de manera gradual en el país, en tres etapas, y que la primera etapa entró en vigencia el 3 de octubre del año 2019, con la puesta en marcha en las regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes.

La implementación de las siguientes etapas, originalmente estaba programada para el 3 de octubre del presente año, en el caso de la segunda etapa, y el 3 de octubre del año 2021, en el caso de la tercera etapa. Con todo, considerando la actual crisis sanitaria que vive el país, la segunda etapa de implementación de la Ley se postergó para el 3 de junio de 2021 y la tercera para el 3 de octubre del 2022.

En este contexto, se contempló tanto una evaluación de procesos como de resultados. A continuación, se detallan estos tipos de evaluación, explicitando el o los ámbitos evaluados en cada una de ellas.



4 El equipo conformado para la evaluación del primer año se constituyó en función de las necesidades técnico financieras de la unidad de entrevistas videogradas para el periodo en curso.

3.4. Evaluación de procesos

Este tipo de evaluación analiza la manera en que los diversos procesos se ajustan a lo planificado, brindando información que permite mejorar la gestión técnica y operativa, entregando insumos que permitan fortalecer los procesos de implementación.

Asimismo, en este proceso, se levantan fortalezas, debilidades y oportunidades, de la manera en que se están desarrollando las acciones, aportando elementos para su mejora. Así, el objetivo de este tipo de evaluación es mejorar el desempeño y generalmente se realiza durante la fase de implementación de un proyecto o programa (OECD DAC 2001).

Así, considerando el estado de implementación de la Ley N°21.057 como objeto de evaluación, corresponde la realización de una **evaluación de procesos, que considere, la primera etapa de implementación y funcionamiento actual del sistema.**

3.5. Evaluación de resultados

Este tipo de evaluación, analiza el cumplimiento de los objetivos propuestos del programa o proyecto. En este proceso de evaluación, se propone la evaluación de resultados de implementación de esta primera etapa, en sus aspectos centrales, con el objetivo de conocer el cumplimiento de los aspectos más relevantes de la implementación del sistema, de acuerdo a lo contenido en la Ley y su reglamento.

Es importante mencionar que, **en esta etapa, los resultados se vinculan sólo a la implementación y no a los resultados del funcionamiento del sistema de entrevistas videograbadas**, debido a que éste aún no es implementado en su totalidad y, adicionalmente, se presume que el contexto social y sanitario ya descrito, ha afectado su funcionamiento. Asimismo, **una futura evaluación de resultados debe contemplar el cumplimiento de metas, las cuales deberán establecerse una vez que se conozcan y consensuen estándares de los indicadores asociados al sistema.**

3.6. Participación de NNA en la evaluación

Se debe considerar que **en esta primera evaluación del sistema no se incluirá la opinión de los NNA víctimas de delitos sexuales, pese a ser considerados actores relevantes del sistema**, cuya protección es el objetivo de la Ley N° 21.057 y que en el marco del enfoque de derechos es fundamental su consideración. Lo anterior, por cuanto su incorporación, requiere tomar los resguardos pertinentes para que su participación en el desarrollo de la evaluación, no vulnere sus procesos ni traiga como consecuencia impactos negativos ni eventuales afectaciones.

En este contexto, actualmente se está desarrollando una mesa de trabajo⁵, cuyo objetivo es analizar los mecanismos pertinentes para incorporar la opinión de NNA en siguientes procesos de evaluación. De esta forma, **una vez que se**



5 Las instituciones participantes de esta mesa de trabajo son: el Ministerio Público, el Poder Judicial, el Ministerio de Interior y Seguridad Pública, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Defensoría de la Niñez, Fundación Amparo y Justicia. La mesa comenzó a sesionar el 26 de noviembre de 2020 y se estima un trabajo de al menos 6 meses.

cuenta con la determinación de la metodología e instrumentos idóneos para evaluar el funcionamiento del sistema de acuerdo a sus necesidades e intereses, **se incorporará en su rol de actor central en las próximas evaluaciones.**

3.7. Dimensiones y componentes de la evaluación

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

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

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

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

3.7.1. Procesos estratégicos directivos

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

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

3.7.2. Procesos principales

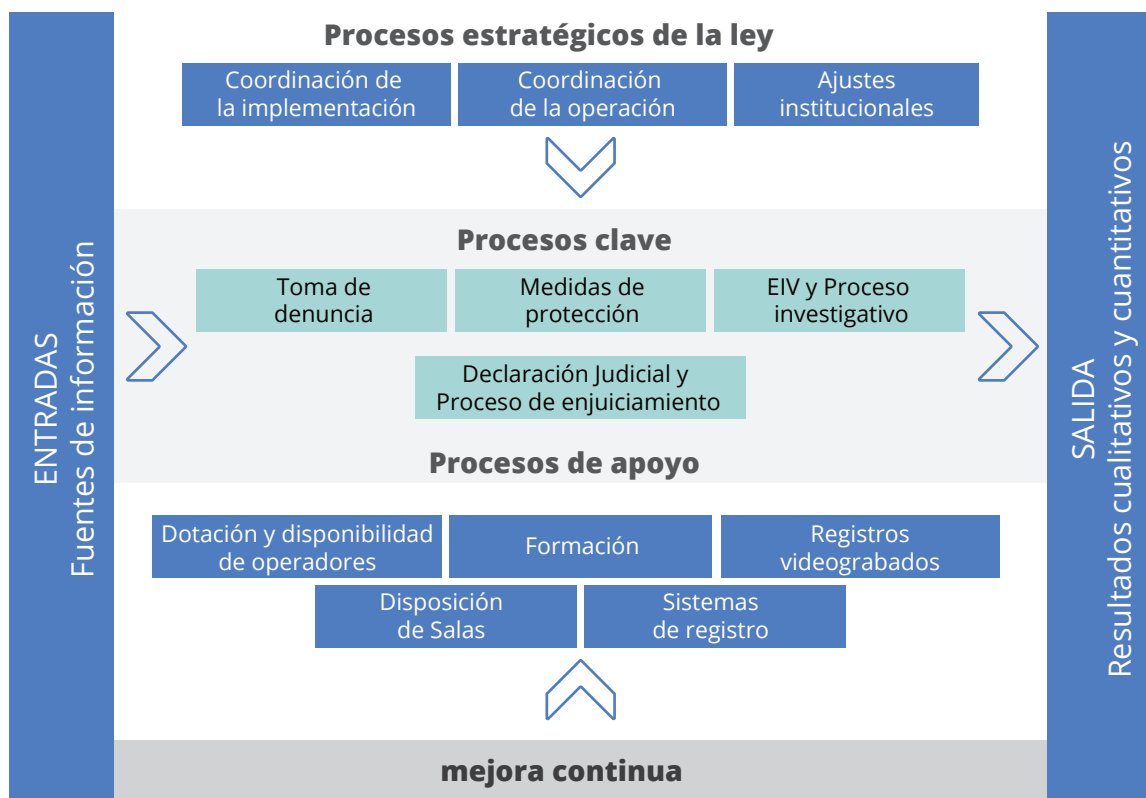
Estos procesos, son ejecutados por las Policías, el Ministerio Público, el Poder Judicial, y el Ministerio del Interior y seguridad Pública.

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

3.7.3. Procesos de apoyo

- » Dotación y disponibilidad de Operadores
- » Formación, sensibilización y difusión
- » Sistema de audio y video
- » Disposición y mantenimiento de salas
- » Sistemas de registro y reportabilidad

Esquema N°1. Mapa de procesos abordados en la evaluación



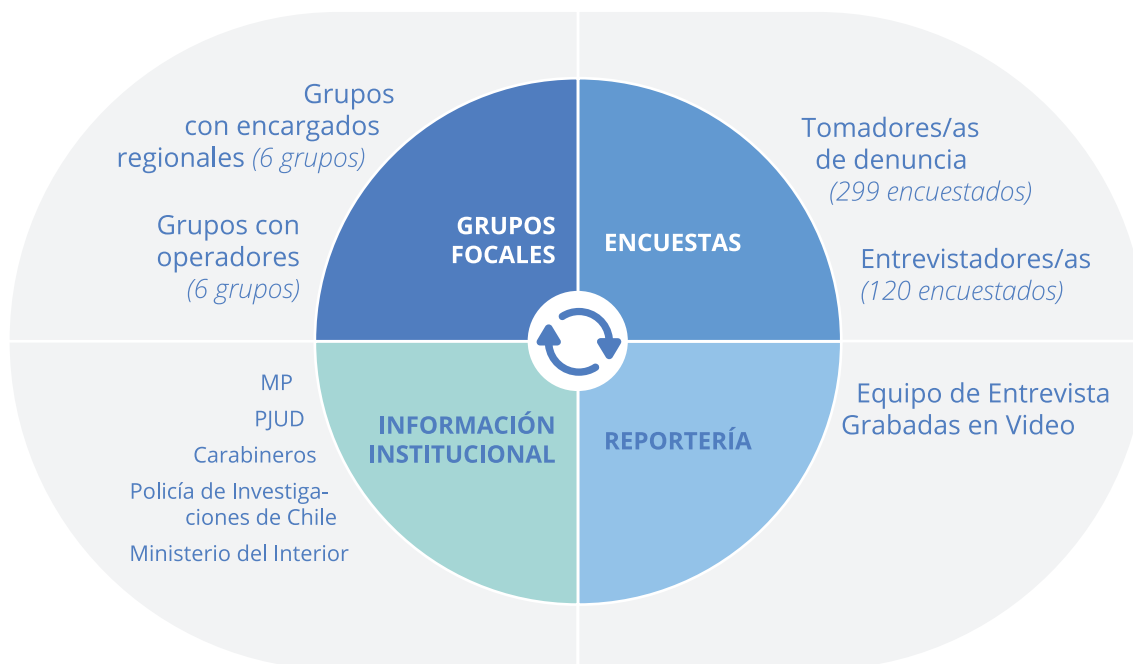
Fuente: Informe Consultora Plataforma Pública, Diseño de mecanismo de monitoreo, seguimiento y de evaluación del funcionamiento del sistema que regula la entrevista grabada en video de la Ley N° 21.057, año 2019.

3.8. Etapas del proceso de evaluación

El proceso de evaluación del primer año de implementación de la Ley N°21.057, contempla el análisis de los distintos componentes que forman parte del Sistema de entrevistas video grabadas señalado precedentemente. Con el objetivo de abordar de manera adecuada la complejidad del proceso y que este procedimiento tenga un carácter participativo, se consideró tanto información de gestión vinculada a la implementación de la Ley N° 21.057, como la percepción de operadores/as y actores claves vinculados a esta. Los instrumentos de cada una de estas etapas son las siguientes:

- Análisis y tratamiento de información de gestión vinculada a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057:
 - » Información institucional
 - » Reportería
- Estudio de percepción de entrevistadores/as, intermediarios/as, tomadores/as de denuncia y otros actores claves vinculados a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057:
 - » Encuestas
 - » Grupos focales

Esquema N°2. Instrumentos etapas del proceso de evaluación



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se describe el detalle de cada una de las etapas del proceso de evaluación.

3.8.1 Análisis y tratamiento de información de gestión vinculada a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057

Mediante la utilización de información de gestión vinculada a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057, correspondiente al **periodo desde el 3 de octubre 2019 al 30 de septiembre 2020**, en esta etapa de la evaluación se analizaron desde una perspectiva cuantitativa, los componentes de los procesos de implementación de la Ley.

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

3.8.1.1. Fuentes de información

Los antecedentes utilizados en esta etapa, tienen como fuente la información institucional solicitada mediante oficios a las instituciones participantes e información de reportería que recopila periódicamente la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

La información solicitada a las instituciones, fue requerida a través de dos oficios⁶, que tuvieron como objetivo levantar antecedentes de la implementación de la Ley N° 21.057. En estos oficios se solicitó información relativa a:

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

La información de reportería que recopila periódicamente la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, es informada mediante bases de datos por el Ministerio Público e incluye información de: entrevistas grabadas en video, intermediaciones, evaluaciones previas y denuncias. Para efecto del análisis de la evaluación de la primera etapa se utilizó la reportería del mes de septiembre que consolida estadísticas del año móvil 2019-2020. Así mismo, se utiliza información de entrevistadores/as acreditados/as que se extrae del sistema informático especialmente habilitado para el proceso de acreditación y que es administrado centralmente desde la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

• • •

6 Oficio N° 5696 del 28 de octubre de 2020 y Oficio N° 6121 del 16 de noviembre del 2020.

3.8.1.2. Indicadores

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

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

Considerando los alcances de la presente evaluación estos indicadores no incluyen información de la segunda o tercera etapa de evaluación⁷.

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

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

• • • •

7 En cuanto a esto último, la información recopilada mediante la solicitud de oficios se utilizará para fines estadísticos y de gestión de la Unidad de Entrevistas Grabadas en video.

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

3.8.2.1. Etapa cuantitativa

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

El periodo de consulta, correspondió al transcurrido entre el 3 de octubre de 2019 y el 31 de marzo de 2020, con el propósito de aislar el efecto de la pandemia sobre sus percepciones respecto a lo ocurrido con el funcionamiento de la Ley.

3.8.2.1.1. Descripción de la metodología

A continuación, se presentan las especificaciones técnicas de los procesos de levantamiento realizados.

Esquema N°3. Ficha metodológica encuesta a funcionarios/as policiales que han tomado denuncia en el marco de la Ley N° 21.057

METODOLOGÍA	METODOLOGÍA CUANTITATIVA.
Criterio de Diseño	Diseño muestral probabilístico, muestreo aleatorio simple, representatividad a nivel de la primera etapa de implementación de la Ley, selección proporcional por región.
Técnica	Encuesta on line de autollenado, con cuestionario estructurado.
Universo	Tomadores y tomadoras de denuncia de las regiones correspondientes a la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057, pertenecientes a las siguientes instituciones: Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile ⁸ (552 personas).
Muestra	299 casos, lo que corresponde a error máximo de resultados de 3,84% para resultados globales, considerando nivel de confianza de 95%.

Fuente: elaboración propia.

• • • •

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

Esquema N° 4. Ficha metodológica encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados/as respecto al funcionamiento del sistema de la Ley N° 21.057

METODOLOGÍA	METODOLOGÍA CUANTITATIVA.
Criterio de diseño	Diseño censal a nivel de la primera etapa de implementación de la Ley.
Técnica	Encuesta on line autoadministrada, con cuestionario estructurado.
Universo	Entrevistadores y entrevistadoras acreditadas de las regiones correspondientes a la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057, pertenecientes a las siguientes instituciones: Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile (140 entrevistadores/as acreditados/as).
Muestra	Se realizó un censo, en el que se obtuvieron 120 casos, lo que significó una tasa de respuesta de 85,7% ⁹ .

Fuente: elaboración propia

3.8.2.1.2. Instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos fueron construidos en conjunto por la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video y la Fundación Amparo y Justicia, en el marco de la colaboración y asesoría técnica que esta última prestó durante el proceso de evaluación. Posteriormente, fueron revisados y validados por las instituciones que forman parte del sistema de la Ley N° 21.057.

Respecto a los elementos o temáticas en las que se indagó a través de la aplicación de los cuestionarios, fueron las siguientes:

- Toma de denuncia.
- Coordinación y ejecución de EIV.
- Coordinación y ejecución de intermediación en la declaración de NNA en Juicio Oral.
- Formación inicial y continua de entrevistadores y entrevistadoras.
- Aspectos institucionales.
- Medidas de protección.
- Funcionamiento general de la Ley N° 21.057.

Los cuestionarios, fueron estructurados en función de la información que se espera puedan manejar según el rol que estos desempeñan los respondientes. El esquema siguiente, resume los elementos que son abordados en cada uno de los instrumentos.



9 Considerando que se consideró la realización de un censo, para el cálculo de parámetros muestrales, se consideró el supuesto de que las personas que respondieron y las que no respondieron tienen características similares.

Esquema N°5. Temáticas a abordar instrumentos de levantamiento de datos de encuestas

TEMÁTICAS	ENTREVISTADORES/AS E INTERMEDIARIOS/AS	FUNCIONARIOS/AS POLICIALES QUE HAN TOMADO DENUNCIAS A NNA
Toma de denuncia		X
Coordinación y ejecución de EIV	X	
Coordinación y ejecución intermediación en la declaración de NNA en Juicio Oral	X	
Formación inicial y continua de entrevistadores/as	X	
Aspectos institucionales	X	X
Medidas de protección		
Funcionamiento general de la Ley N° 21.057	X	X

Fuente: elaboración propia.

El detalle de los cuestionarios implementados, se encuentra en el Anexo N° 8.1 y 8.2.

3.8.2.1.3. Levantamiento de información

El proceso de levantamiento de datos se efectuó a través de la plataforma virtual del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre el 3 de agosto y el 30 de septiembre del año 2020.

Este proceso, estuvo a cargo de la referida Cartera, e incluyó la recopilación de la información de contacto requerida para la realización de las encuestas, el montaje del cuestionario en la plataforma virtual institucional del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos¹⁰, el contacto vía correo electrónico con los encuestados y encuestadas, así como el monitoreo y la adopción de las estrategias necesarias para asegurar una adecuada tasa de respuesta en los plazos requeridos. Todo este proceso, se llevó a cabo en coordinación y con la colaboración de las instituciones a cargo de la implementación de la Ley N° 21.057.

3.8.2.1.4. Procesamiento y análisis de información

El plan de análisis contempló, la aplicación de un análisis descriptivo o exploratorio de los datos recolectados, así como de un análisis inferencial. Adicionalmente, para el análisis de las preguntas abiertas presentes en el cuestionario, se efectuó categorización del contenido de las mismas mediante la revisión y análisis del contenido de lo señalado por los y las encuestados y encuestadas.

Para la realización de este proceso, se contó con el apoyo de la Fundación Amparo y Justicia.

• • • •

10 Esta permite incorporar la configuración de filtros (relaciones lógicas que se utilizan para hacer una pregunta o una serie de preguntas solo a las personas que cumplen el requerimiento definido). Dependiendo del tipo de encuestado/a que contestará cada encuesta, entrega la opción de reportes pre armados exportables y además la posibilidad de realizar descarga de bases de datos en diversos formatos. La implementación, mantenimiento y administración de la plataforma y sus datos, está a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

3.8.2.2. Etapa cualitativa

Esta etapa, considera el desarrollo de grupos focales a entrevistadoras y entrevistadores, así como representantes regionales de cada una de las instituciones a cargo de la implementación de la Ley N° 21.057, correspondientes a cada una de las regiones de la primera etapa de implementación.

3.8.2.2.1. Descripción de la metodología

A continuación, se presentan las especificaciones técnicas del proceso de levantamiento de grupos focales realizados en el marco de esta evaluación.

Esquema N°6. Ficha metodológica grupos focales

METODOLOGÍA	METODOLOGÍA CUALITATIVA
Criterio muestral	Diseño muestral no probabilístico, muestreo intencional.
Técnica	Grupos focales
Target	Representantes regionales de las instituciones a cargo de la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057 y entrevistadores/as de estas instituciones, ambos pertenecientes a las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley.
Muestra	12 grupos focales: 6 a entrevistadores/as investigativas y 6 a representantes regionales. 65 participantes (32 mujeres y 33 hombres).
Segmentación	Dos grupos focales por cada región de la primera etapa de implementación de la Ley. Uno de entrevistadores/as de cada una de las instituciones vinculadas a la operación de la Ley N° 21.057 y otro de representantes regionales de estas instituciones en la región.

Fuente: Elaboración propia.

3.8.2.2.2. Instrumentos

Los grupos focales fueron desarrollados mediante pautas semi estructuradas. Estas pautas, fueron estructuradas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y contaron con la revisión de la Fundación Amparo y Justicia.

Las temáticas o dimensiones de las pautas desarrolladas, fueron las siguientes:

- Toma de denuncia.
- Coordinación y ejecución de EIV.
- Coordinación y ejecución de intermediación en la declaración de NNA en Juicio Oral.
- Formación inicial y continua de entrevistadores/as.
- Medidas de protección.
- Aspectos institucionales.

Estas dimensiones, fueron desagregadas en sub dimensiones cuya especificidad dependió de las características de los roles de las personas participantes en los grupos focales. El detalle de las pautas de los grupos focales, se encuentran en el Anexo N° 8.3.

El esquema siguiente, resume las dimensiones abordadas en los grupos focales.

Esquema N°7. Temáticas a abordar instrumentos de levantamiento de datos de encuestas

TEMÁTICAS	ENTREVISTADORES/AS E INTERMEDIARIOS/AS	REPRESENTANTES REGIONALES
Toma de denuncia	X	X
Coordinación y ejecución de EIV	X	X
Coordinación y ejecución de intermediación	X	X
Formación inicial y continua de entrevistadores/as	X	X
Medidas de protección		X
Aspectos institucionales	X	X

Fuente: Elaboración propia.

3.8.2.2.3. Levantamiento de información

En consideración a las restricciones sanitarias producto de la pandemia mundial por COVID 19, la ejecución de los grupos focales fue desarrollada de manera remota, mediante la plataforma zoom, efectuándose un registro audiovisual de estos¹¹.

La ejecución de los grupos focales, estuvo a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, incluyendo la moderación de los mismos, y se efectuó entre el 15 y el 29 de octubre del año 2020.

3.8.2.2.4. Procesamiento y análisis de información

Para el adecuado análisis de los grupos focales, la primera etapa del procesamiento de la información obtenida se realizó mediante la transcripción del registro audiovisual, tanto de los grupos focales correspondientes a las y los entrevistadores/as del sistema de entrevistas grabadas en video, como de los/las representantes regionales del sistema. Este proceso, fue ejecutado por Objetiva Consultores, contratado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos¹² y realizado mediante una transcripción literal de los registros de cada uno de los grupos focales¹³.

• • • •

11 Utilizando para su registro, el formato mp4.

12 El proceso de contratación se efectuó mediante el mecanismo de Compra Ágil, bajo el ID 759-714-AG20.

13 El producto de este proceso se consolidó en formato Word.

La primera parte del proceso de análisis de los grupos focales, fue realizado mediante software de análisis cualitativo ATLAS TI. A través de este proceso, se realizó un análisis textual y contextual¹⁴ que sirvió de base para el análisis efectuado en la presente evaluación, considerando diferencias regionales y de actores en los casos que corresponda.



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

4. RESULTADOS

En este apartado se darán a conocer los resultados obtenidos en el presente proceso de evaluación, a través de la metodología expuesta precedentemente.

Este análisis, se organizará considerando: procesos clave, procesos estratégicos directivos, procesos de apoyo y un análisis de los costos del sistema.

4.1. Procesos clave

4.1.1. Comportamiento general

En este punto se presentará una visión general del volumen de los principales procesos vinculados a la Ley N° 21.057 en el período evaluado y el correspondiente flujo de casos en que NNA son víctimas de delitos correspondientes a esta Ley. Así, se analizará la Toma de denuncia, las Entrevistas Investigativas Videograbada (EIV) y la Intermediación. Se incluirá también en este análisis, la evaluación previa, por la vinculación directa que tiene este proceso entre las denuncias realizadas y las EIV efectuadas.

4.1.1.1. Denuncias

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

Entre el 3 de octubre 2019, fecha de inicio de entrada en vigencia de la Ley N°21.057 y el 30 de septiembre 2020, **se registraron un total de 3.011 denuncias realizadas** en el marco de la Ley¹⁵¹⁶, que importa un total de 3.268 víctimas NNA (se verificaron 168 denuncias con más de una víctima).

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

4.1.1.2. Evaluación previa

Como su nombre lo indica, este proceso corresponde a la evaluación que se realiza al NNA que ha llevado a cabo una denuncia en el marco de la Ley N° 21.057, de manera previa a la realización de la EIV. El objetivo de este proceso

• • •

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

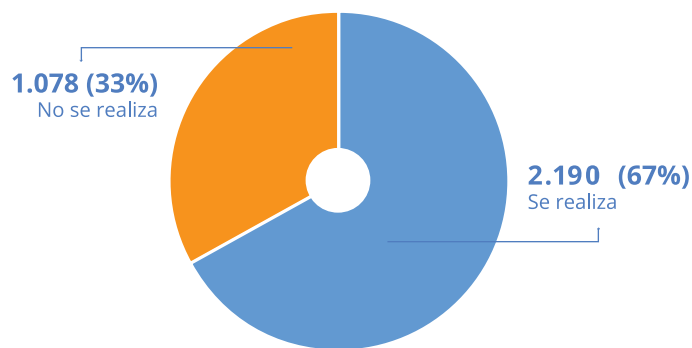
16 Fuente: Base de datos del Ministerio Público.

efectuado por la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) respectiva, es por un lado analizar la disposición y verificación de las condiciones físicas y psíquicas del NNA para participar de la EIV en el marco del proceso investigativo.

En el periodo analizado se realizaron un **total de 2.190 evaluaciones previas**. Considerando que para el desarrollo de este proceso de evaluación no se cuenta con el dato respecto de la cantidad de NNA víctimas a las cuales se les debe realizar una evaluación previa con el objetivo de evaluar su disposición e idoneidad para participar de una EIV, **para analizar la proporción de evaluaciones previas efectuadas respecto de los NNA que lo requerían, se realizará la comparación con la cantidad de víctimas vinculadas a una denuncia (3.268 casos), como cifra aproximada.**

Del total de víctimas, para las cuales el o la Fiscal decretó la realización de una entrevista investigativa Videograbada, al 67% se le realizó una evaluación previa a cargo de los y las profesionales de cada URAVIT del Ministerio Público. Existe una importante diferencia numérica entre ambas instancias, **se recomienda indagar en los motivos que explican la no realización de una evaluación cuando esta se requiere** (por ejemplo, si ésta corresponde a un contacto fallido con la víctima o a una desestimación del fiscal a cargo del caso, por las razones que este considerase pertinentes).

Gráfico N° 1. Proporción de evaluaciones previas realizadas respecto a los NNA ingresados como víctimas en el marco de la Ley 21.057(*)



(*) Comparación entre las Evaluaciones Previas realizadas y la cantidad de víctimas vinculadas a una denuncia (3.268 casos), como cifra aproximada de los NNA que lo requieren.

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

Respecto a la disponibilidad de los NNA, los resultados de las evaluaciones previas realizadas, indican que, **de las 2.190 evaluaciones realizadas, 1.861 NNA se encontraban disponibles para la realización de la EIV, lo que corresponde al 85%.**

Tabla N°1. Disponibilidad de los y las NNA luego de la evaluación previa

DISPONIBILIDAD	CANTIDAD	%
Disponible	1.861	85.0%
No disponible	329	15.0%
Total	2.190	100.0%

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

4.1.1.3. Entrevista investigativa (EIV)

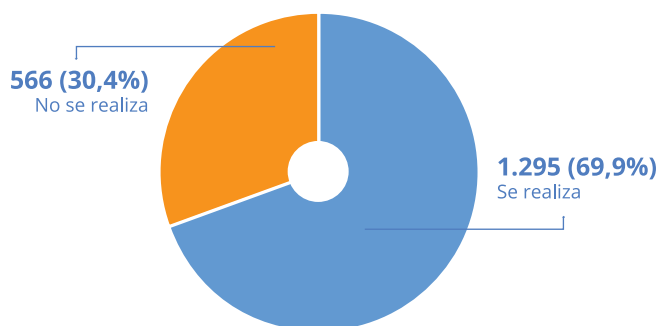
Esta instancia corresponde a una diligencia de la investigación dentro del proceso penal, cuyo principal objetivo es obtener, a través del relato de un NNA, cualquiera sea la forma en que este se exprese, información sobre los hechos denunciados y sus partícipes, buscando afectar lo menos posible a la persona entrevistada y evitar la exposición reiterada e injustificada del NNA a nuevas instancias de investigación.

De acuerdo a lo datos registrados, en el periodo evaluado se efectuaron un **total de 1.295 EIV¹⁷**.

Considerando el número de NNA disponibles (1.861), se realizaron EIV al 69,6% de estos. Actualmente no se dispone de información respecto a los motivos por los cuales no se realiza la EIV a un NNA que fue declarado/a como disponible en la evaluación previa. Con todo, una proporción de estas causas puede corresponder a casos en que ha pasado poco tiempo desde la denuncia o desde la evaluación previa; las restricciones sanitarias podrían también ser una explicación al respecto, en tanto podrían suponer dificultades de desplazamiento o resistencia de las víctimas a participar de la EIV por temor a contagiarse y la consiguiente suspensión de entrevistas agendadas; entre otros.

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

Gráfico N°2. Realización de EIV, respecto de NNA disponibles



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

4.1.1.4. Intermediación en la declaración judicial (intermediación)

La intermediación es la manera en que se materializará operativamente la declaración del NNA, víctima o testigo, en la etapa de juicio, con un facilitador o facilitadora denominado intermediario/a, quien traspassa las preguntas que dirigen los y las intervinientes por intermedio del juez/a presidente o del juez/a de garantía, durante el juicio oral o prueba anticipada, según corresponda.

• • • •

17 Como se analizará en detalle más adelante en este informe, las EIV realizadas incluyen denuncias ingresadas antes de la implementación de la Ley N°21.057.

- » Durante todo el desarrollo de esta etapa del juicio oral, tanto el tribunal como el intermediario o intermediaria y los y las intervinientes, en cada una de sus actuaciones, estarán sometidos a los principios que establece el artículo 3 de la Ley N° 21.057, especialmente el interés superior del NNA, el resguardo de su dignidad y prevención de la victimización secundaria. Este proceso, se rige por lo señalado en el protocolo I de la Ley que define las características de las entrevistas, las que se elaborarán bajo procedimientos estandarizados, basados en la experiencia empírica y en los resultados de la evaluación constante de la práctica de entrevistadores, como también, en los conocimientos técnicos existentes en la materia.

Desde la implementación de la Ley N° 21.057 hasta el 30 de septiembre de 2020, se programaron un total 159 intermediaciones de las cuales se efectuaron un **total de 85** y se suspendieron 74.

De las intermediaciones suspendidas, un 70% fue por motivo de la crisis sanitaria COVID-19.

En los siguientes apartados, se analizará en detalle cada uno de estos procesos clave del sistema.

4.1.2. Toma de denuncia

A continuación, se realizará un reporte de los resultados obtenidos en esta evaluación, vinculados a la caracterización del proceso de toma de denuncia, la distribución de su ingreso, incluyendo un análisis de los efectos de la pandemia por COVID 19, el cumplimiento de estándares, aspectos operativos y de gestión, así como un análisis de la percepción de los operadores y operadoras respecto a las características de la infraestructura disponible para la ejecución del proceso.

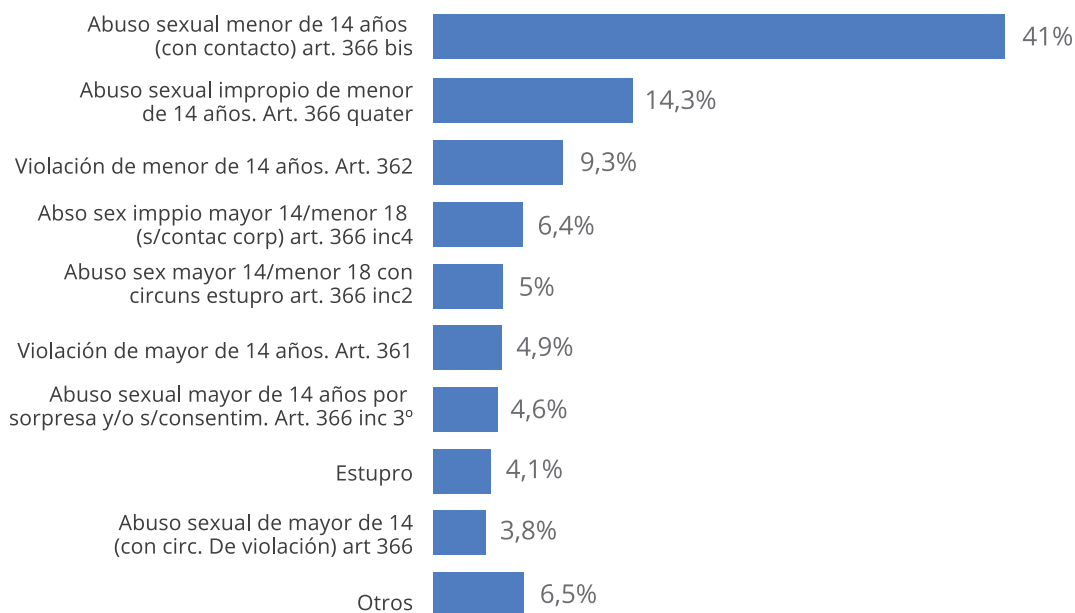
4.1.2.1. Caracterización de denuncias

En este apartado, se analizará tanto la composición de los delitos a que están referidas las denuncias, como las características de los NNA víctimas de estos delitos. Como en una denuncia pueden existir más de una víctima y diferentes delitos, para el siguiente análisis **se considera la relación víctima/denuncia, es decir la cantidad de víctimas vinculadas a una denuncia, que como se ha señalado, está compuesta por 3.268 casos.**

4.1.2.1.1. Delitos denunciados

Como se observa en el gráfico siguiente, Abuso sexual menor de 14 años (con contacto) art 366 bis, Abuso sexual impropio de menor de 14 años. Art. 366 quater y Violación de menor de 14 años. Art. 362., son los delitos más frecuentemente denunciados en las regiones de la primera etapa. Con todo, en el caso del abuso sexual de menor de 14 años explica una porción muy significativa del total, con 41,0% de las denuncias. El resto de los delitos, representan entre el 14,3% (abuso sexual impropio de menor de 14 años) y cerca del 0% en delitos en que solo se realizó una denuncia (femicidio art 390 inc. 2°, homicidio calificado y parricidio. art. 390 inc.1°).

Gráfico N°3. Pocercentage de delitos denunciados en las regiones de Arica y Parinacota; Tarapacá; Antofagasta; Maule; Aysen; y Magallanes

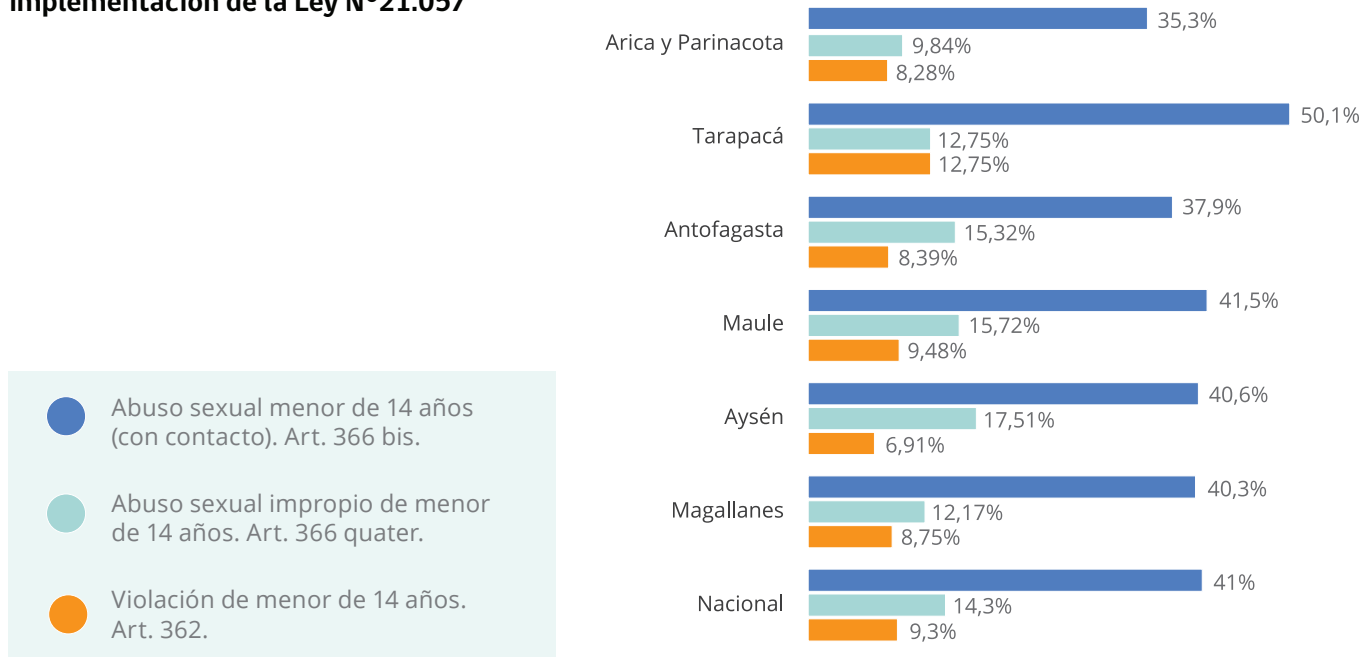


Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

Respecto a la distribución de los delitos a nivel regional, se observa que en cuatro de las seis regiones de la primera etapa de implementación de la Ley N°21.057, se mantiene la importancia relativa de estos observada a partir del 03 de octubre de 2019. Solo en las regiones de Arica y Parinacota y Antofagasta, el delito de Violación de menor de 14 años. Art. 362, no figura entre los tres primeros de la región. En el caso de la región de Arica y Parinacota, aparecen entre los tres delitos más frecuentes el estupro (2°) y el Tráfico de migrantes 411 bis inciso 1, 2 y 3 (3°); en el caso de la región de Antofagasta, el abuso sexual impropio de mayor 14/menor 18 (sin contacto corporal) art.366 inc.4, figura en el tercer lugar.

Respecto a la proporción que representan los delitos más frecuentes de la primera fase de implementación en las distintas regiones de la primera etapa, se observa que el abuso sexual menor de 14 años (con contacto) art. 366 bis representa una proporción entre el 35,3% (Arica y Parinacota) y el 50,1% (Tarapacá). Por su parte, Abuso sexual impropio de menor de 14 años. art. 366 quater, representa entre el 9,84% (Arica y Parinacota) y el 17,51% (Aysén). Por último, el delito de Violación de menor de 14 años. Art. 362. Representa entre el 6,91% (Aysén) y el 12,75% (Tarapacá).

Gráfico N°4. Comportamiento por región de delitos denunciados más frecuentes, a nivel de la primera fase de implementación de la Ley N°21.057



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

4.1.2.1.2. Género de las víctimas

En relación al género de las víctimas vinculadas a las denuncias realizadas, **a nivel de esta fase de implementación la proporción entre género femenino y masculino es de 84,1% y 15,9%**, no observándose mayores diferencias a nivel regional ni por institución.

Gráfico N°5. Denuncias por género, por región

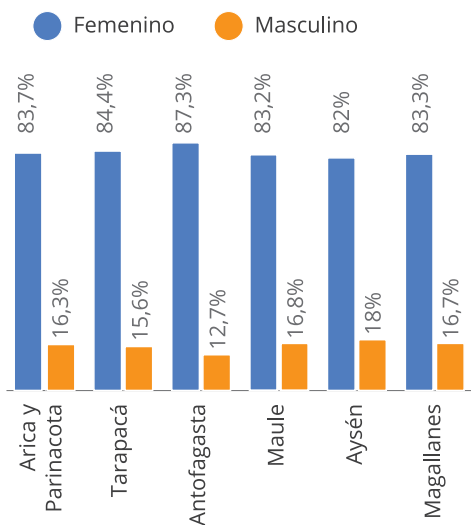
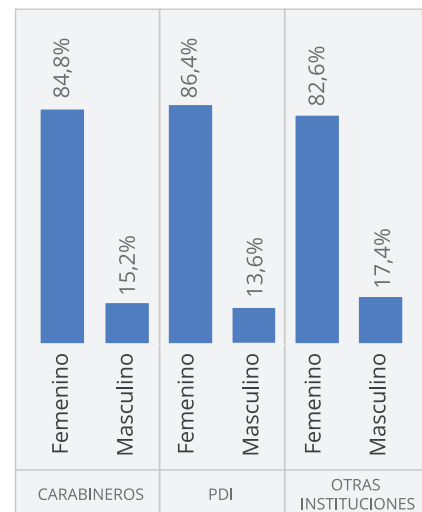


Gráfico N°6. Denuncias por género, por institución



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

4.1.2.1.3. Edad de las víctimas

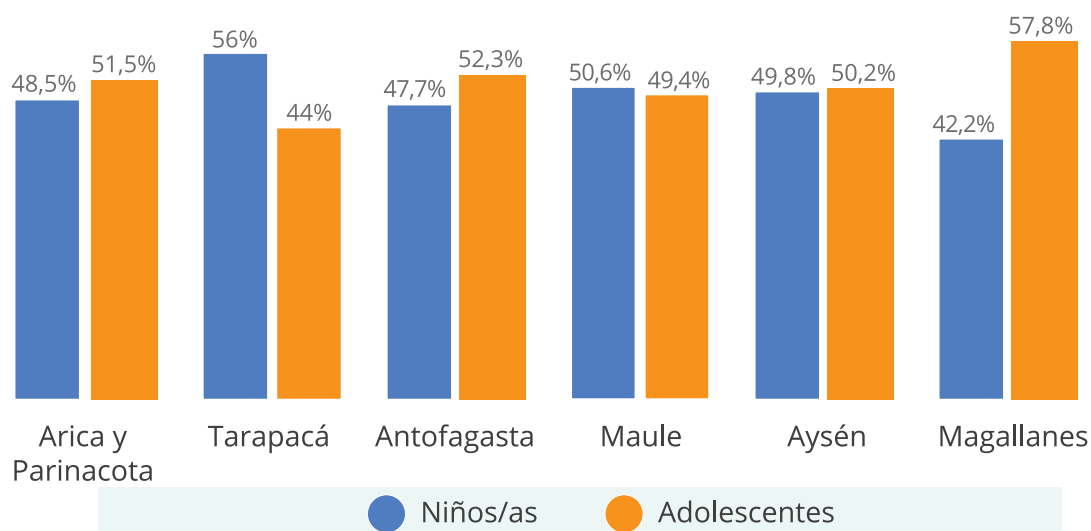
A analizar las edades de los NNA víctimas a la fecha de la realización de la denuncia, se observa que el promedio de edad es de 11,8 años y existen un total de 3.268 víctimas en el periodo, de las cuales en las regiones de la primera etapa de implementación 1.628 corresponden a niños o niñas y 1.640 corresponderían a adolescentes.

El comportamiento a nivel regional no presenta diferencias significativas.

Al analizar los grupos etarios de los NNA, de acuerdo a los datos compartidos en el párrafo anterior se observa que el 49,8% corresponde a niños y niñas y el 50,2% a adolescentes (estos últimos, considerando a quienes son mayores de 14 años¹⁸), presentándose una diferencia de 0,4 puntos porcentuales entre ambas categorías.

En cuanto a las regiones de primera etapa de implementación, se manifiesta una distribución semejante, a excepción de la región de Tarapacá, donde los niños y las niñas representan un 56,0% y los y las adolescentes el 44%, y la región de Magallanes, donde las niñas y niños representa el 42,2% y las y los adolescentes el 57,8%.

Gráfico N° 7. NNA víctimas por grupo etario y región



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

4.1.2.2. Distribución del ingreso de denuncias

Como se señaló en el apartado anterior, durante el periodo evaluado, **se realizaron un total de 3.011 denuncias** efectuadas en el marco de la Ley N°21.057. En este apartado, se analizará la distribución regional y el origen por institución de estas denuncias, así como su distribución temporal.

• • • •

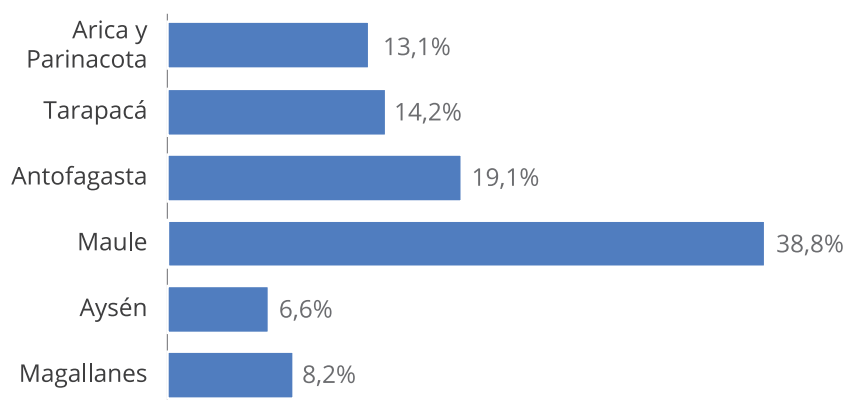
18 : El inciso tercero del artículo 1 de la Ley 21.057 señala "Asimismo, para los efectos de esta ley, se considera niño o niña a toda persona menor de catorce años de edad y adolescente a todos los que hayan cumplido catorce años y no hayan alcanzado la mayoría de edad".

4.1.2.2.1. Denuncias por región

Estas denuncias, se distribuyen de manera heterogénea entre las seis regiones de la primera etapa de la implementación de la Ley, siendo la región del Maule, con 1.169, la que concentra el mayor número de casos, representando el 38,8% del total de denuncias entre estas regiones. El resto de las regiones, concentra menos del 20% en cada una de ellas, siendo la región de Antofagasta la segunda en número de casos, con 575, lo que representa el 19,1% del total. Por el contrario, la región de Aysén, es la que presenta el menor número de denuncias, observándose 199 casos, los que representan el 6,6% del total de casos.

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

Gráfico N° 8. Denuncias por región



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

4.1.2.2.2. Origen de las denuncias por institución

Respecto a la institución de origen de las denuncias, como se observa en el gráfico siguiente, la mayor proporción en el origen de las denuncias corresponde a las policías que concentran el 52,8% de los casos. Carabineros de Chile, representa el 29,5% de los casos, seguida por la Policía de Investigaciones de Chile con el 23,3%. Por su parte el Ministerio Público, representa el 17,8%. Además, de acuerdo a los registros disponibles, el 29,5% de las denuncias restantes fueron derivadas desde otras instituciones al Ministerio Público¹⁹.

• • • •

19 De acuerdo a lo señalado en la base de datos del Ministerio Público, este porcentaje a: Otras instituciones (21,3%), otro tribunal con competencia criminal (4,1%), Juzgado de Garantía (3,3%), querrela o denuncia de instituciones (0,7%), Ministerio de RREE (0,1%) y Armada de Chile (0% correspondiente a un caso).

Gráfico N° 9. Origen de las denuncias por institución



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

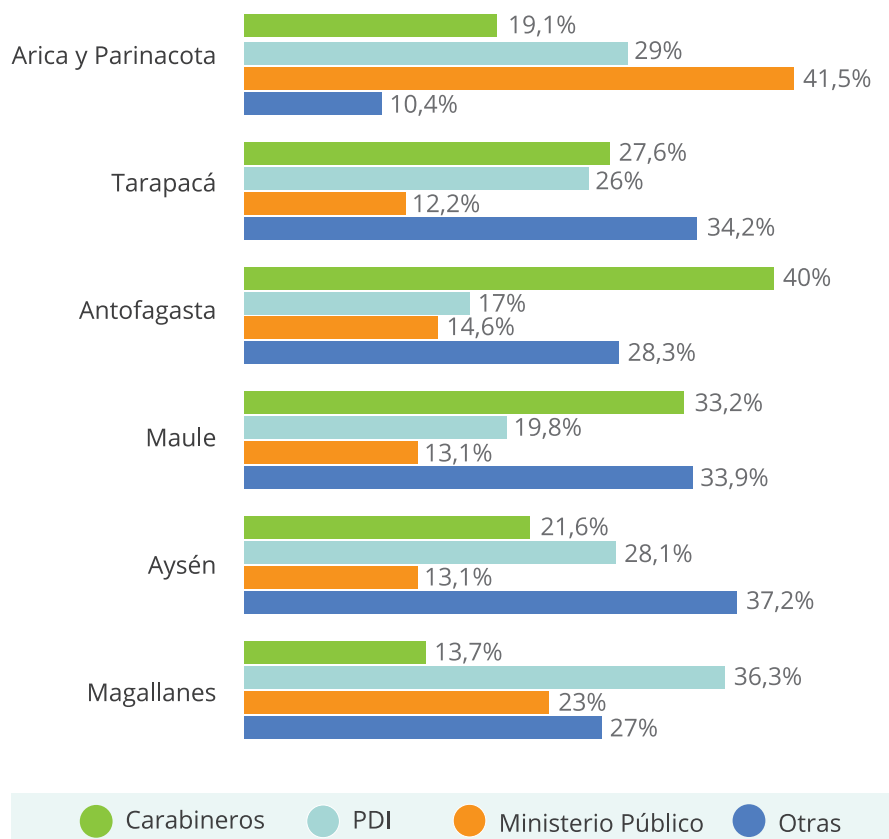
Con todo, como se observa en el gráfico siguiente, el origen de denuncias por institución no es homogéneo en todas las regiones.

En el caso de Carabineros, en cinco de las seis regiones representan más del 19% del origen las denuncias, la Región de Antofagasta, corresponde a la región con mayor proporción de denuncias originadas en esta institución con el 40%, por el contrario, en la Región de Magallanes, este porcentaje es de solo Carabineros el 13,7%.

En el caso de la Policía de Investigaciones de Chile, la Región de Magallanes es la región con mayor cantidad de denuncias originadas a través de esta institución, concentrando el 36,3%. Por el contrario, la Región de Antofagasta es donde se observa la menor proporción de denuncias originadas a través de esta institución, con el 17% de las denuncias a nivel regional.

Respecto al Ministerio Público, se observa que la Región de Arica y Parinacota es donde se observa la mayor proporción de denuncias originadas en esta institución, con el 41,5% de los casos. Le sigue la Región de Magallanes con el 23%. En el resto de las regiones, no se origina más del 15% de las denuncias en el Ministerio Público, siendo la Región de Tarapacá donde se observa la menor proporción de denuncias originadas en esta institución, con el 12,2%.

Gráfico N° 10. Institución de ingreso de denuncia, por región



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

4.1.2.2.3. Distribución temporal de las denuncias

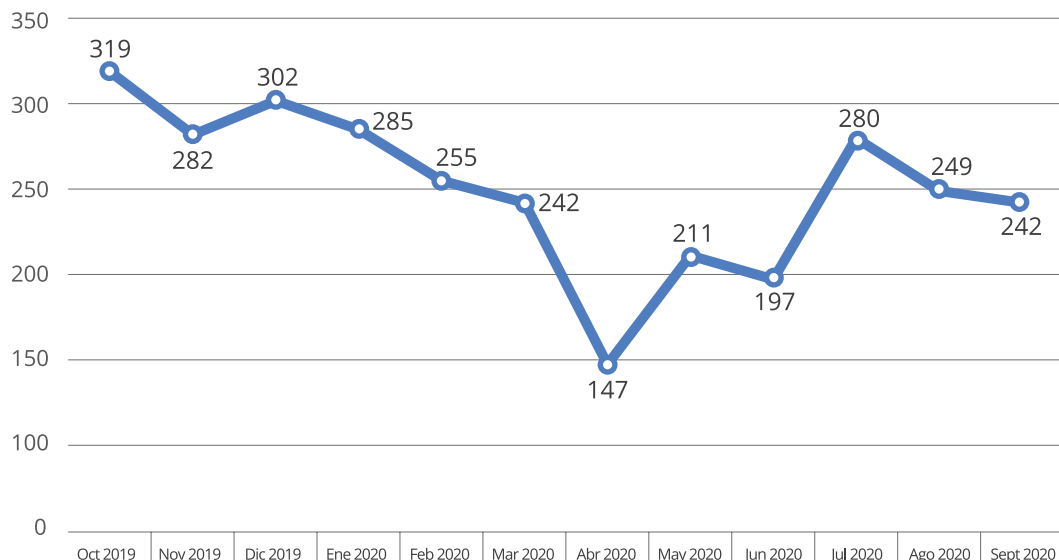
En este apartado se realizará un análisis del comportamiento del ingreso de las denuncias desde la perspectiva del momento en que esta se efectuó. En este contexto, se analizará su distribución mensual, así como el comportamiento que tiene el ingreso de denuncias considerando el periodo pre pandemia y de pandemia.

Como se observa en el gráfico siguiente, el ingreso de las denuncias efectuadas en el marco de la Ley N° 21.057, presenta un comportamiento relativamente estable los primeros meses de su implementación. Registrándose un promedio de 288 denuncias entre los meses de octubre 2019 y febrero 2020. Posteriormente, se reporta una baja significativa principalmente en el mes de abril 2020 en que se realizan 147 denuncias, cifra que representa cerca del 50% del promedio de ingreso de denuncias registrado los primeros meses de la implementación de la Ley.

Esta fuerte disminución en el ingreso de denuncias, de acuerdo a lo reportado por los operadores del sistema en la etapa de estudio de la percepción de operadores/as del sistema, fue consecuencia de las restricciones sanitarias y de movilidad impuestas producto de la pandemia por COVID 19, la que trajo como consecuencia que el 18 de marzo de 2020, se decretara estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en todo el territorio nacional.

Con todo, desde mayo en adelante, se observa un aumento sostenido en los ingresos de denuncias, dando como resultado un promedio de denuncias de 257 casos entre los meses de julio y septiembre 2020.

Gráfico N° 11. Ingreso de denuncias, por mes



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

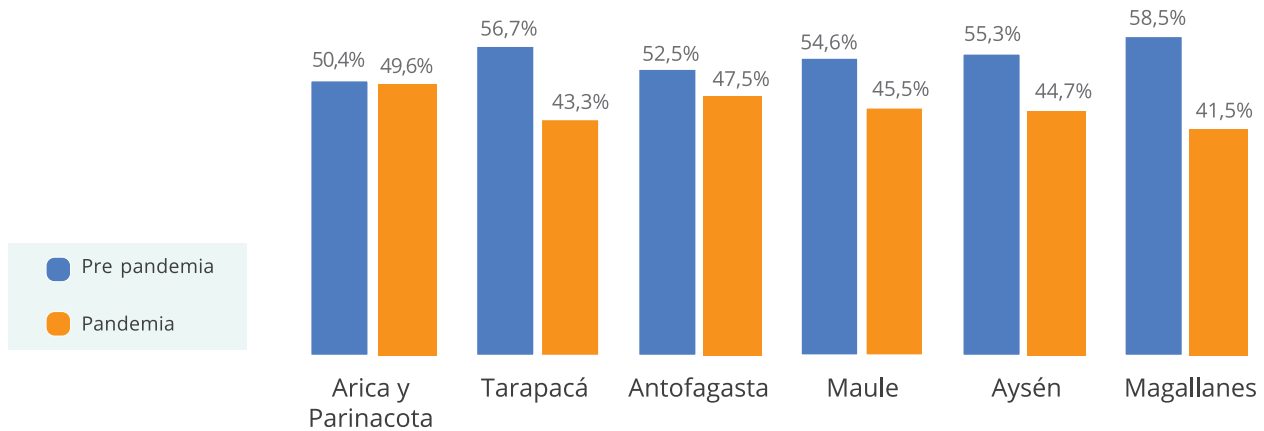
A continuación, se realiza un análisis detallado del comportamiento en el ingreso de denuncias considerando si éstas fueron efectuadas antes o durante la pandemia, se verifica que **el 54,3% de las denuncias se realiza en el periodo pre pandemia²⁰ (1.635 denuncias) y el 45,7% durante la pandemia (1.376 denuncias)**, observándose una disminución de 8,6 puntos porcentuales durante el periodo de pandemia.

Como se observa en el gráfico siguiente, este comportamiento a nivel regional es relativamente homogéneo, con una proporción en el ingreso de denuncias en el periodo previo a la pandemia que varía entre el 58,5% y 50,4% en las regiones de Magallanes y Arica y Parinacota respectivamente. Consistentemente, la variación observada en los ingresos durante la pandemia, varía entre un 41,5% y un 49,6% en estas regiones.

• • • •

20 El 18 de marzo 2020, se considera en esta evaluación el inicio de la pandemia en el país, por cuanto en esa fecha, se declaró en Chile estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/03/18/42607-B/01/1742691.pdf>

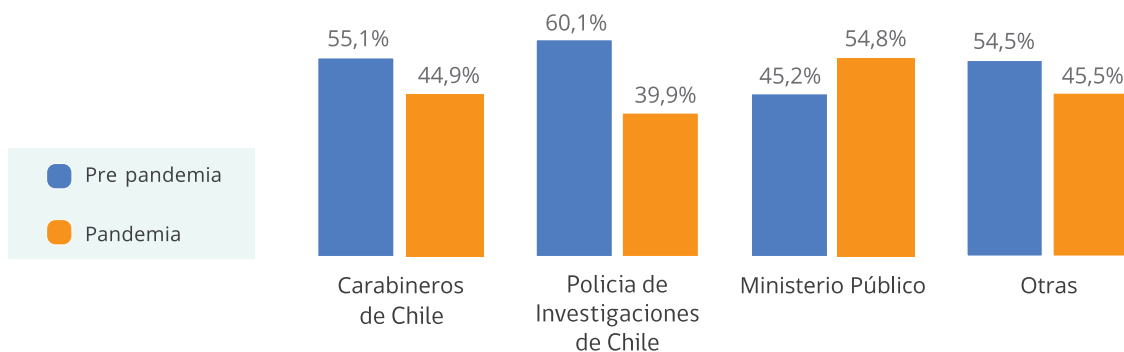
Gráfico N°12. Ingreso de denuncias, antes de la pandemia y en pandemia, por región



Al analizar por institución, el ingreso de denuncias en el periodo anterior a la pandemia y durante la pandemia, se observan variaciones significativas entre ellas. Así, la proporción de denuncias ingresadas antes de la pandemia varía entre un 45,2% en el caso del Ministerio Público y un 60,1% en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile. Las ingresadas durante la pandemia, entre un 39,9% en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile y un 54,8% en el caso del Ministerio Público.

Como se aprecia, la Policía de Investigaciones de Chile es la institución con mayor variación en el ingreso de denuncias, observándose una disminución²¹ de 20,2 puntos porcentuales. Por el contrario, en el caso del Ministerio Público se observa un aumento de las denuncias recibidas durante la pandemia, con una variación de 9,6 puntos porcentuales. En el resto de las instituciones, se observa una menor proporción de ingresos durante la pandemia, que varía entre una disminución de 10,2 puntos porcentuales en el caso de Carabineros y de 9 puntos porcentuales en el caso de otras instituciones.

Gráfico N°13. Ingreso de denuncias antes de la pandemia y en pandemia, por institución



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

• • • •

21 La mayor diferencia es en la región de Aysén (diferencia de 35,71% entre pre pandemia y post pandemia), seguida por Magallanes (diferencia de 31,11% pre pandemia y post pandemia) y Arica (diferencia de 24,56% entre pre pandemia y post pandemia), en otras regiones igualmente la diferencia supera el 10% entre pre y post pandemia.

4.1.2.3. Cumplimiento de estándares

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

4.1.2.3.1. Cumplimiento de protocolo A (operadores/as del sistema y funcionarios/as de las instituciones vinculadas)

El protocolo A recoge las normas que deben cumplir tanto las personas vinculadas al proceso como las instituciones. En este apartado, se analizarán los requerimientos del protocolo que tienen relación con el personal, operadores/as del sistema o funcionarios/as de las instituciones vinculado a la toma de denuncia, considerándose los siguientes parámetros:

- » Recepción y acogimiento de NNA entregando trato digno y respetuoso²².
- » NNA conducidos a lugar separado que resguarde privacidad.
- » Se le informa a NNA (y acompañante) sobre sus derechos y sobre el procedimiento a seguir.
- » Se consulta a NNA sobre voluntad para participar (si desea entregar información personalmente o si prefiere hacerlo en presencia o no del acompañante).
- » Se escucha lo que el NNA manifiesta de forma espontánea y voluntaria, sin realizar preguntas.
- » Se solicita a acompañante no interrumpir o salir de la sala.
- » Acompañante es interrogado sin la presencia de NNA.

A continuación, se analizarán estos parámetros desde la perspectiva de los/as tomadores/as de denuncia, correspondientes a la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057, de acuerdo a lo señalado por estas a través de la encuesta a las personas que ejercen este rol, efectuada en el marco del estudio de percepción llevado a cabo en el contexto de este proceso de evaluación. **Cabe tener presente, que fueron consultados respecto a su actuar entre el 3 de octubre 2019 y el 31 de marzo 2020, debido a la fecha de aplicación de este instrumento.**

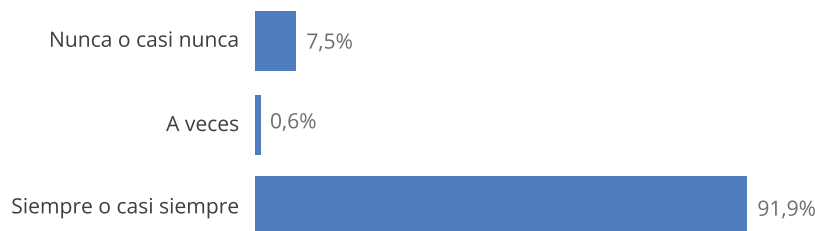
NNA conducidos a lugar separado que resguarde privacidad

El 91,9% señala que siempre o casi siempre cumplen con este requerimiento, mientras el 0,6% lo realiza solo a veces y el 7,5% nunca o casi nunca.

• • • •

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

Gráfico N° 14. Conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia (N:161)

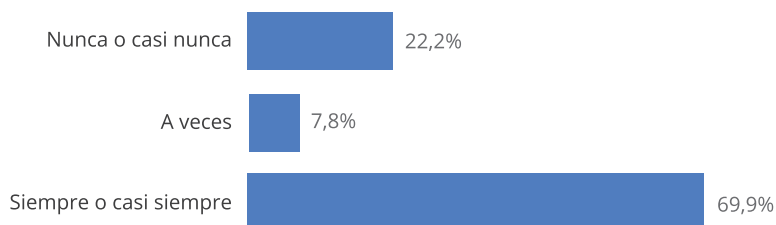


Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Se le informa a NNA (y acompañante) sobre sus derechos y sobre el procedimiento a seguir

El 69,9% de las y los tomadores/as de denuncia manifestaron que siempre o casi siempre informan sobre el procedimiento de denuncia. El 7,8% lo realiza a veces y el 22,2% nunca o casi nunca.

Gráfico N° 15. Informa a los NNA sobre el procedimiento de denuncia (N: 153)

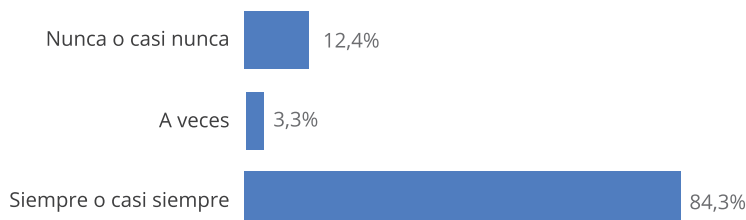


Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Se consulta a NNA sobre voluntad para participar (si desea entregar información personalmente o si prefiere hacerlo en presencia o no del acompañante)

El 84,3% de las personas encuestadas señalan que siempre o casi siempre cumplen este requerimiento, mientras que el 3,3% lo realiza a veces y el 12,4% nunca o casi nunca.

Gráfico N° 16. Consulta al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia (N:153)

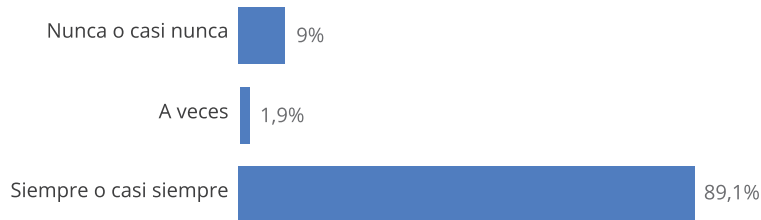


Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Se escucha lo que el NNA manifiesta de forma espontánea y voluntaria, sin realizar preguntas

Respecto a esta exigencia, el 89,1% de los y las tomadores/as de denuncia que participaron de la encuesta señalan que la cumplen siempre o casi siempre. El 1,9% a veces y el 9,0% nunca o casi nunca.

Gráfico N° 17. Escucha la denuncia de los NNA sin realizar preguntas sobre los hechos mencionados (N:156)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Se solicita a acompañante no interrumpir o salir de la sala

Como se observa en el siguiente gráfico N°19, en la encuesta a las personas que toman denuncias, correspondientes a las regiones de primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057, éstas señalaron que en el 41,5% de los casos, les ha tocado tomar la denuncia a NNA que ha solicitado denunciar junto con su acompañante. En estos casos, las personas encuestadas señalaron que en el 65,8% se solicita a los acompañantes guardar silencio sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA. En el 20,5% señalaron que lo hacían a veces y en el 13,7% nunca o casi nunca.

Gráfico N° 18. ¿Le han tocado casos en que el NNA solicite denunciar junto con su acompañante? (N:73)

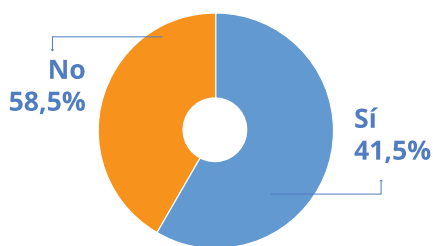
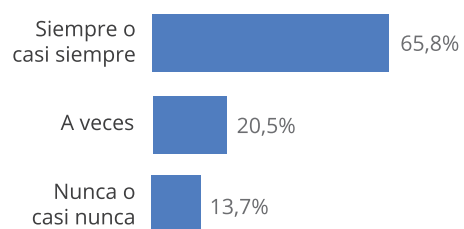


Gráfico N° 19. ¿Con qué frecuencia le solicitó a los acompañantes guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA? (N:73)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Por el contrario, como se observa en el gráfico N°21, las y los tomadores/as de denuncia en el 33,7% señalaron que han atendido casos en que los NNA deseaban participar solos, aun viniendo acompañados por un adulto. En estos casos, el 66,1% señaló que siempre o casi siempre le indicó a él o la acompañante que saliera momentáneamente de la sala, el 11,9% señaló que lo hacía a veces y el 22,0% que lo hacía nunca o casi nunca.

Gráfico N° 20. ¿Le han tocado casos en que los NNA deseaban participar solos, aun viniendo acompañados por un adulto? (N: 59)

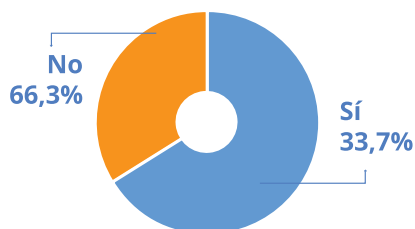
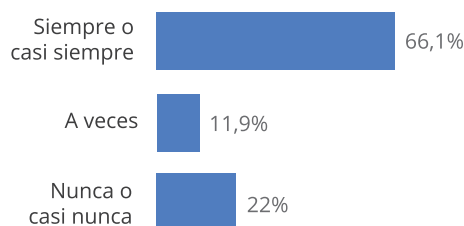


Gráfico N° 21. ¿Con qué frecuencia le indicó a el/la acompañante que salieran momentáneamente de la sala? (N:59)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Acompañante es interrogado sin la presencia de NNA

De acuerdo a lo señalado en la encuesta a las personas que toman denuncias, el 41,1% señaló que habían recibido casos en que los NNA no hayan querido o podido participar.

En estos casos, el 80,6% de las personas encuestadas señalaron que siempre o casi siempre tomó la denuncia de los acompañantes, el 18,1% señaló que a veces y el 1,4% nunca o casi nunca.

Adicionalmente, el 78,1% señaló que siempre o casi siempre cumple el requerimiento de tomar la denuncia a los acompañantes evitando que el NNA escuche el relato. Por el contrario, el 8,6% lo hace a veces y el 13,3% nunca o casi nunca.

Gráfico N° 22. ¿Le han tocado casos en que los NNA no hayan querido o podido participar? (N:175)

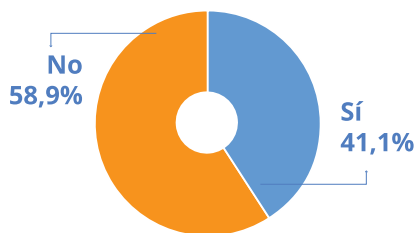


Gráfico N° 23. ¿Con qué frecuencia tomó la denuncia de los acompañantes? (N:72)

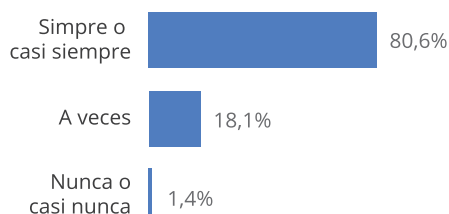
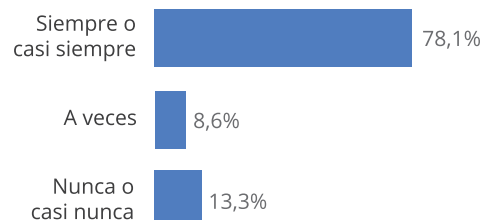


Gráfico N° 24. ¿Con qué frecuencia toma denuncia a los acompañantes evitando que el NNA escuche el relato? (N:105)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Como se ha observado, en relación al cumplimiento de los estándares requeridos en el protocolo A, las apreciaciones de los/las tomadores/as de denuncias indican que uno de los estándares mejor logrados es que se conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia, requerimiento que se realiza, de acuerdo a las personas encuestadas, en el 91,9% de los casos. Pese a ser un resultado positivo, se requiere explorar en las circunstancias que traen como consecuencia que el 7,5% señale que nunca o casi nunca realiza esta acción y el 0,6% solo a veces.

Considerando el resto de los estándares del protocolo A, se observan espacios de mejora importantes, especialmente en relación a la información que se le entrega a los NNA y a la relación que se tiene con los acompañantes.

En el primero de los casos, se observa que menos del 70% señala que informa siempre o casi siempre a los NNA sobre el procedimiento de denuncia, existiendo un 22,2% de las personas encuestadas que señalan que nunca o casi nunca realizan este proceso.

Como se ha señalado, también se observan brechas importantes vinculadas a los estándares relacionados con los acompañantes de los NNA. Así, se observa que solo en el 65,8% de las personas encuestadas, que recibieron casos en que el NNA solicitó denunciar junto con su acompañante²³, solicitó a estos guardar silencio sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA.

Asimismo, en los casos que los NNA deseaban participar solos/as aun viniendo acompañados por un adulto²⁴, solo el 66,1% les solicitó siempre o casi siempre al acompañante que saliera momentáneamente de la sala. Por el contrario, el 22,0% señaló que nunca o casi nunca realizan esta solicitud.

Por último, también se observan resultados con altos espacios de mejora vinculados a los procedimientos en que los NNA no quieren o pueden participar, en que el 80,6% señaló que toma siempre o casi siempre la denuncia a los acompañantes. Por otra parte, en el caso en que se toma la denuncia al acompañante, el 78,1% señala que siempre o casi siempre evita que el NNA escuche el relato.

4.1.2.3.2. Cumplimiento de protocolo A (institucional)

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

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

Estas exigencias serán analizadas a continuación.

Prioridad a la atención de casos de NNA, acotando tiempos máximos de espera y recepción de sus denuncias

Como se observa en el gráfico siguiente, respecto este punto, el 85,1% de las personas encuestadas señaló que en la unidad que se desempeñan siempre se le da prioridad a la atención de casos relativos a NNA. Por el contrario, el 4,5% señala que a veces y el 10,4% nunca o casi nunca.

Se dispone de persona para acompañar en todo momento a NNA

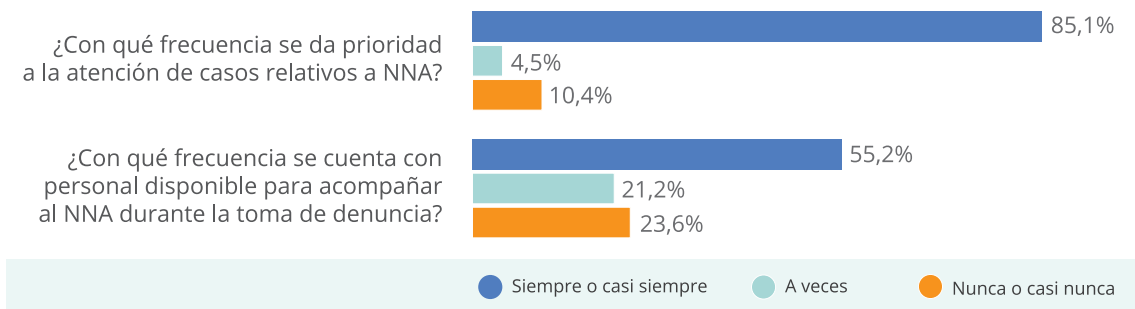
Respecto a esta exigencia, el 55,2% de los y las tomadores/as de denuncia encuestados/as señalaron que en su unidad se cuenta con personal disponible para cumplir este requerimiento. El 21,2% señaló que a veces y el 23,6% nunca o casi nunca.

• • • •

23 73 casos.

24 59 casos.

Gráfico N°25. En relación a la Unidad en que se desempeña (comisaría, brigada o afín) (N:288)



Fuente: Encuesta a tomadores de denuncia/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Como se observa, aunque los porcentajes de cumplimiento respecto al estándar vinculado a la prioridad que requieren los casos relativos a los NNA es alto, llama la atención que más del 10% de las personas encuestadas señala que nunca o casi nunca se da prioridad a estos casos.

Respecto a la disponibilidad de personal para acompañar al NNA durante la toma de denuncia, los resultados observados dejan de manifiesto que esta es un área que presenta brechas importantes.

4.1.2.4. Coordinación y gestión interna

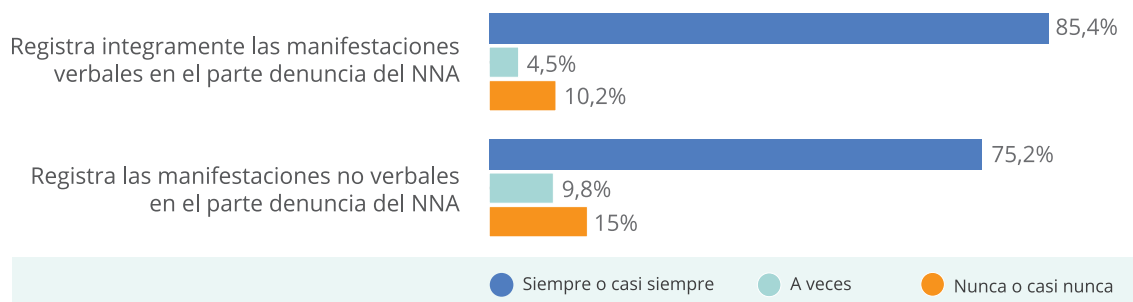
Se analizará en este punto los requerimientos solicitados para el registro de la denuncia, el adjuntar formulario requerido y el cumplimiento del plazo de notificación al fiscal. Además, se analizará la percepción que tienen los operadores del sistema respecto a los cambios que impone la puesta en marcha de la Ley N°21.057.

Registro de la denuncia

Como se observa en el gráfico siguiente, el 85,4% de las personas que toman denuncia encuestadas, correspondientes a las regiones de primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057, señalan que registran íntegramente las manifestaciones verbales en el parte de denuncia. Respecto al registro de las manifestaciones no verbales, la cifra en que las personas encuestadas indican que lo hacen siempre, baja a un 75,2%.

Consistentemente con esto, un 14,7% señala que no cumple siempre o casi siempre el requerimiento de registrar íntegramente las manifestaciones verbales en el parte de denuncia (4,5% a veces y 10,2% nunca o casi nunca). Asimismo, el 24,2% de las personas encuestadas señalan que no registran siempre o casi siempre las manifestaciones no verbales en el parte de denuncia (9,8% a veces y 15,0% nunca o casi nunca).

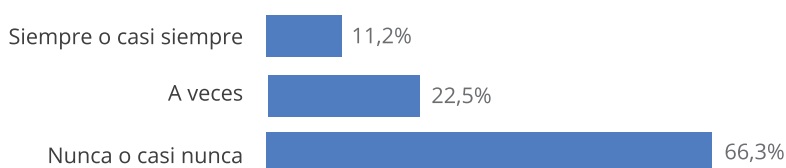
Gráfico N°26. Durante la denuncia, ¿con qué frecuencia? (N:157 y N°153)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Como se observa en el gráfico N° 27, para el caso de los/as entrevistadores/as tienen una mirada más crítica, señalando solo un 11,2% de ellos/as que siempre o casi siempre los partes de denuncia que han revisado incluyen un registro de las manifestaciones no verbales de los NNA.

Gráfico N° 27. ¿Con qué frecuencia los partes de denuncia que ha revisado incluyen un registro de las manifestaciones no verbales de los NNA víctimas que han denunciado? (N:79)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

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

La incorporación de estos formularios es uno de los cambios relevantes que introduce la Ley N° 21.057 en la toma de denuncia de los delitos contemplados en el catálogo de la Ley. El recoger los factores de riesgo del NNA víctima, permite que se pueden tomar medidas de protección oportunas, al incorporar, similar a lo que ocurre en las causas VIF, información vinculada a este ámbito en la misma toma de denuncia y no tener que esperar a que se realice este proceso una vez que se revise la causa en la Fiscalía como ocurría de manera previa a la puesta en marcha de esta Ley.

Con todo, la percepción recogida a través de los grupos focales, tanto a entrevistadores/as y representantes de las regiones de primera etapa, de las distintas instituciones, muestra opiniones diferentes respecto a la utilidad de este formulario, existiendo un grupo que percibe que en la práctica no cumple su objetivo a cabalidad. Esta opinión, se fundamenta principalmente en la idea de que el formulario no entrega toda la información requerida, llegándose a señalar que no entregaría información adicional a la proporcionada por el parte de denuncia.

“No he sentido que sea una información de utilidad, los formularios. Han sido es como mero trámite, es como un papeleo más sin que aporten información relevante a la causa, eh, no entendí nunca, eh, ni el formulario de grado de vulneración ni el de riesgos, no aportan información que no salga en la denuncia, si levantarán otra información, quizás, pero todo lo que viene en la información del parte de denuncia es lo mismo que se repite en el formulario y es darle más exigencia a los funcionarios de Carabineros, a las Policías de Investigaciones en hacer estos formularios”. (Grupo focal Entrevistadores/as Maule)

Entre las razones señalada, se mencionan algunas vinculadas al diseño del instrumento, entre las que se cuenta que el formulario es de difícil llenado o no dispone de todos los campos necesarios para el llenado de información, como por ejemplo que las alternativas para género serían femenino y masculino, no existiendo otras alternativas.

“Porque con todo el papeleo que tienen, entonces yo siento que lo que tenemos que tratar de hacer es no hacer tan enredoso algo que es que, y necesitamos un carabinero que, conteniendo, que este claro en lo que tiene que hacer y no que cuando, si yo voy hacer una denuncia y veo a un Carabinero que está todo maneado, - ¿qué formulario es? ¿Qué es lo que dijo? A ver, déjeme llamar esto. Se forma un revolote [sic] de todos lados, entonces, bajar la información, hacerla más amigable”. (Grupo focal entrevistadores Maule)

“es súper difícil [risa] llenar esas pautas porque son demasiados generalizadas, al final uno puede poner más información en la declaración del acompañante que como en la pauta de riesgo que, que se llena porque de partida la pauta dice como género [risa] femenino, masculino, ni siquiera sale esa opción como que sí, no, no sé, sí, no, no sé, entonces, es difícil llenar esa pauta cuando uno toma una denuncia, al final como que uno detalla más el acompañante, lo que dice el acompañante o en dentro del informe que dentro de la pauta de evaluación de riesgo”. (Grupo focal Entrevistadores/as Arica)

Otra de las razones mencionadas, se vinculan con la calidad del llenado de los formularios. En este punto, un grupo relevante plantea que el formulario no se completa adecuadamente, incorporando solo la información textual señalada y no por ejemplo aspecto contextuales o incluso no incluyendo la información requerida, señalando en parte importante del formulario el concepto de “no sabe”. Vinculado a este punto, se relevan dificultades en el llenado, siendo considerado por algunos como un documento de difícil utilización, entre otros factores producto del diseño del mismo.

“Yo no tomé denuncias y no tomo denuncias, pero los partes que me tocaron revisar había más bien un... como -cómo se puede decir- como que en el fondo se completaba el formulario, por ejemplo, de factores de riesgo, pero así como quizás por ejemplo ver escrito en las manifestaciones, ponte tú, contextuales que tuvieran las víctimas, eso no se ve en mayor medida. Más bien son como las frases textuales que quizás la víctima pudo haber dicho”. (Grupo focal Entrevistadores/as Antofagasta)

“Quizás, eh, podría, eh, facilitárseles el trabajo a los funcionarios que toman la denuncia, haciendo un formulario un poco más amigable con preguntas que nadie sabe porque todos los formularios si uno los ve, no sé, no sabe, no sabe, no sabe, no sabe, no sabe. Entonces nunca se obtiene ninguna información relevante del formulario, es como, yo estoy solo optando, no es malo el formulario, pero tampoco es bueno, tampoco aporta en ese sentido. Podría generarse un ítem en el parte de denuncias señalando quien es el adulto responsable, a quien se toma el contacto y no llenar a los funcionarios de tanto papeleo, que ya están angustiados cuando ven un tema sexual, se ponen muy nerviosos”. (Grupo focal Entrevistadores/as Maule)

Adicionalmente, en los grupos focales se plantea que el formulario en comento no se utiliza permanentemente por los/as tomadores/as de denuncia, haciendo particular referencia en algunas regiones, Carabineros de Chile.

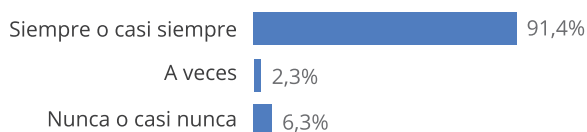
“Dentro de los partes los formularios no vienen incorporados los de factores de riesgo ni de grado de vulneración y se ha tenido que aplicar un poco acá al proceso de fiscalía. Quizás nos falta a nosotros también mayor sensibilización como fiscalía o mayor capacitación a las policías, para que este formulario venga establecido en los partes (...).” (Grupo focal entrevistadores/as Antofagasta)

“son los de graves vulneración de derechos y de riesgos que, que eran formularios anexos que también en un principio costaba, que venía, vinieran, digamos que llegaran y que vinieran completos, es un tema que ha sido un proceso como todo lo que es nuevo”. (Grupo focal Representantes regionales Maule)

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

Así, como se señala en el gráfico N° 29, el 91,4% de los/as tomadores/as de denuncia que contestaron la encuesta, indican que cumplen con este requerimiento siempre o casi siempre. Por el contrario, está cifra baja a un 47,9% cuando las personas que realizan entrevistas son consultadas con qué frecuencia ha recibido el “formulario de factores de riesgo” entre los antecedentes del caso.

Gráfico N°28. Tomadores/as de denuncia: ¿Con qué frecuencia adjunta el “Formulario de factores de riesgo” a los partes de denuncia? (N:175)



Fuente: Encuesta de tomadores/as de denuncia.

Gráfico N°29. ¿Con qué frecuencia ha recibido el “Formulario de factores de riesgo” entre los antecedentes del caso? (N: 94)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057

Comunicación de la denuncia al fiscal

Respecto al tiempo requerido una vez recibida la denuncia para informar de ésta al fiscal, no se cuenta con información de registro, pero como se observa en el siguiente gráfico, cerca del 100% de las personas que toman denuncia que fueron encuestadas (97,1%), señalaron que lo hacían dentro del plazo máximo de 8 horas.

Gráfico N° 30. ¿Con qué frecuencia comunica las denuncias al fiscal que corresponda dentro del plazo máximo de 8 horas? (N:175)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Respecto a este tema, en los grupos focales no aparece este proceso como problemático, señalándose que se realizan esfuerzos por que se comunique la denuncia al/la fiscal lo antes posible. Con todo, no se cuenta con información cuantitativa respecto a esta gestión que permita evaluarla con parámetros objetivos.

Percepción de los cambios

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

Estas dificultades, se observan mayoritariamente en los primeros meses de la implementación y de acuerdo a la percepción de las personas participantes en los grupos focales, aunque persisten problemas, se han observado avances importantes en la práctica del proceso de implementación, existiendo mayor conocimiento del procedimiento, cambios en la “mentalidad” de los/as operadores/as del proceso y mejoras en el llenado de los formularios, entre otros.

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

4.1.2.5. Infraestructura

Para la puesta en vigencia de la Ley N° 21.057, se requirió ajustar la infraestructura de las unidades donde se tomarían denuncias, incorporando entre otros, salas para toma de denuncia.

Respecto a este punto, la percepción recogida a través de los grupos focales, releva que en muchos casos hay ajustes en infraestructura que están pendientes, por cuanto señalan los participantes, los ajustes realizados no permiten cumplir a cabalidad todos los requerimientos señalados en la Ley para la ejecución de la toma de denuncia. Así, aunque hay unidades policiales que sí lograron realizar cambios o están programados, existen otras en que la infraestructura disponible dificulta la toma de denuncia a NNA bajo condiciones de protocolo. En estos casos, por ejemplo, aunque se ha dispuesto de espacios separados para este proceso, muchas veces este no es exclusivo, utilizándose por ejemplo la sala de la jefatura o un comedor para estos efectos.

“Entonces ahora se juntan en una especie como de comedor [ríe]. Se hizo ¿me entiendes?, pero, eh, hemos tenido que tomar resguardos para que en ese minuto cuando haya entrevista, por ejemplo, se, pusimos una luz de aviso, un letrero de silencio, cosa que no se produzca mayor bulla, si hay una entrevista, no sé po, a las dos o tres de la tarde y hay funcionarios eventualmente cerca del comedor, porque son espacios -insisto- más bien reducidos. Hemos ido generando esas como, eh, eh... vueltas de tuerca, nos hemos ido acomodando, lo hemos hecho, exacto, pero, pero ahí hay cosas que faltan, y con las que, por ejemplo, entradas diferenciadas, eso solicitudes, modificaciones e infraestructura, que no es menor”. (Grupo focal representantes regionales Antofagasta)

Adicionalmente, existirían de acuerdo a las opiniones expresadas, características estructurales que impiden realizar los ajustes requeridos por la Ley N° 21.057, por ejemplo, en algunos casos no es posible incorporar entradas separadas, en estos casos, los NNA deben esperar o ingresar por el mismo lugar donde denuncian otras personas, u otros testigos, o incluso detenidos por otros delitos.

“Y también el espacio físico, o sea el cuartel de Antofagasta es viejísimo, tiene muy poco espacio, espacio reducido, entonces si alguien viene al cuartel por cualquier cosa, al ingresar a la guardia se encuentra con -como lo comenté delante- se encuentra con todo, los calabozos están a un lado, la gente pasa por ahí, está la parte de filiación, o sea está todo concentrado en el primer piso, o sea, no tenemos una entrada especial o una entrada independiente para que el NNA pueda ingresar y evitando el contacto con esta gente”. (Grupo focales representantes regionales Antofagasta)

Por último, en esta instancia se relevaron problemas en la disposición de los recursos necesarios para la implementación.

4.1.3. Medidas de protección

Las Medidas de Protección constituyen una respuesta del Sistema Procesal para disminuir o hacer cesar las situaciones de amenaza o vulneración de derechos del NNA, de riesgo a infracción de bienes jurídicos esenciales que pudieren afectar a un NNA, o de continuar siendo expuesto a la comisión de hechos constitutivos de delito. La protección requerirá la intervención de la Judicatura de Familia y/o Penal, según corresponda, y se clasifican en las siguientes medidas:

- a. Medidas autónomas decretadas por el Ministerio Público: aquellas medidas que puede adoptar el Fiscal en virtud de las facultades propias del Ministerio Público, sin previa autorización judicial.
- b. Medidas judiciales especiales: aquellas medidas que puede decretar el Juez de Garantía, incluso antes de la formalización, a solicitud del Fiscal, cuando existan antecedentes que hagan presumir un peligro para el ofendido (artículo 25 de la Ley N° 21.057).
- c. Medidas judiciales generales. Son aquellas medidas que deben ser decretadas por el Juez de Garantía o el Tribunal Oral en lo Penal, según corresponda, en caso de necesidad de protección de la identidad o integridad física o psíquica del NNA en el contexto de su participación en actuaciones o audiencias del procedimiento y juicio oral (artículos 24 y 26 de la Ley N° 21.057).
- d. Medidas decretadas por el Juzgado de Familia: aquellas medidas que, en base a las circunstancias de la amenaza o grave vulneración de derechos del NNA, debe decretar el Juzgado de Familia a solicitud del Fiscal respectivo, conforme lo dispone el inciso final del artículo 4° de la Ley N° 21.057.

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

A continuación, se exponen las principales temáticas relevadas en los grupos focales, efectuados en el marco de este proceso de evaluación en la etapa de estudio de percepción de los actores relevantes del sistema:

- » La relevancia de la información levantada en el proceso de toma de denuncia, por cuanto aporta antecedentes respecto a los factores de riesgo del NNA, necesarios para la definición de este tipo de medidas. En este contexto, se levanta como nudo crítico el llenado de los formularios de riesgo, que, al levantar información de carácter genérico, pasa por alto factores de riesgo relevantes, que son pesquisados en otras instancias con posterioridad.
- » Respecto a las medidas de protección, en los grupos focales se releva que los nuevos mecanismos que incorpora la implementación de la Ley N° 21.057, respecto al levantamiento de riesgos, en algunos casos puede traer como consecuencia que los jueces se muestren más proclives a dictar medidas de esta naturaleza, las que anteriormente requerían para su dictación avanzar mucho más en el proceso (completando largos peritajes, etc.).
- » Con todo, se sugiere que existan mecanismos para distinguir en las distintas instituciones las solicitudes de medidas de protección que involucran a NNA, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de los plazos requeridos, especialmente en los casos en que las medidas de protección autónomas dictadas no son suficientes. Esto se hace especialmente relevante, considerando los problemas de los sistemas de registros existentes, que al no realizar cruces entre las bases de datos de las distintas instituciones, no permiten conocer el estado en que está un NNA aunque esta información puede estar disponible en el sistema²⁵.
- » Al existir información registrada por institución sin integración de sistemas informáticos existe una pérdida en la visibilidad de los casos.
- » Por último, en los grupos focales se relevan los procesos de EIV y toma de denuncia, como espacios relevantes de seguimiento y evaluación de la efectividad de las medidas.

Durante el presente proceso de seguimiento y evaluación, no se contó con antecedentes en este ámbito, vinculada a información de carácter cuantitativo provenientes de instrumentos de gestión de las instituciones del sistema de entrevistas videograbadas²⁶. A continuación, se señala la información requerida:

• Dimensión: Cobertura

- » **Variable:** Solicitudes realizadas según institución.
Indicador: Proporción de solicitudes de medidas de protección generales y especiales respecto al total de víctimas. Distribución por quién solicita, centro donde se deriva y atención que se otorga, tipo de medida, tipo de delito.
- » **Variable:** Resoluciones de jueces: solicitudes aprobadas/rechazadas sobre medidas de protección generales y especiales que resuelve el tribunal (TODAS).
Indicador: Proporción resoluciones aprobadas respecto del total de solicitudes realizadas (motivos de rechazo).



25 Por ejemplo, hay información que sólo tiene el Ministerio Público o la URUVIT, pero no es conocida por las policías.

26 Como se ha señalado previamente, las instituciones no contaban con toda la información requerida para el presente proceso de evaluación. En los anexos se incluye la información requerida.

4.1.4. Evaluación previa y Entrevista investigativa videograbada (EIV)

En el marco del proceso investigativo, en este apartado se analizará la evaluación previa, como antecedente a la EIV y la EIV en sí misma.

4.1.4.1. Evaluación previa

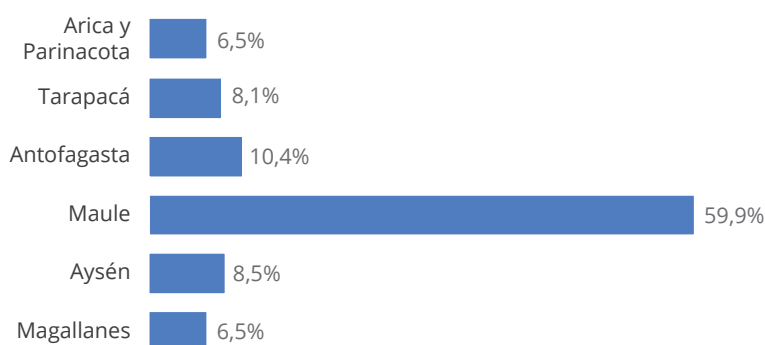
La evaluación previa consiste en “una interacción en la que el profesional de la URAVIT, personalmente o por el medio más idóneo de acuerdo a las circunstancias del caso, se contactará con el NNA y/o con el adulto referente, con el objeto de verificar si está en condiciones físicas y psíquicas para participar en la entrevista investigativa videograbada. En ningún caso este contacto implica una entrevista pericial o forense de carácter diagnóstico o terapéutico, ni una indagación previa sobre la capacidad testimonial del NNA, sobre los hechos denunciados o la determinación de sus partícipes²⁷.”

De acuerdo a lo señalado previamente, **en el primer año de funcionamiento de la Ley N° 21.057, se realizaron un total de 2.190 evaluaciones previas.**

Como se observa en el gráfico siguiente, la región del Maule con 1.312 concentra casi el 60% de las evaluaciones previas realizadas en las regiones de la primera etapa de implementación. El resto de las regiones, presentan un comportamiento bastante homogéneo, concentrando entre el 6,5% y el 10,4% de las evaluaciones previas realizadas. Las regiones que presentan el menor número de evaluaciones previas realizadas son Arica y Parinacota y Magallanes con 143 (6,5%), por el contrario, la región de Antofagasta con 228 (10,4%) sigue a la región del Maule en la cantidad de evaluaciones previas realizadas.

Es interesante observar, que la concentración de entrevistas previas realizadas en la región del Maule representa una proporción mayor que el peso de esta región considerando su número de habitantes (41,7%)²⁸ y el número de denuncias realizadas en la región vinculadas al catálogo de delitos de la Ley N° 21.057 (38,8%).

Gráfico N°31. Evaluaciones previas por región



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



27 Protocolo del artículo 31 letra i) de la ley 21.057, página 5.

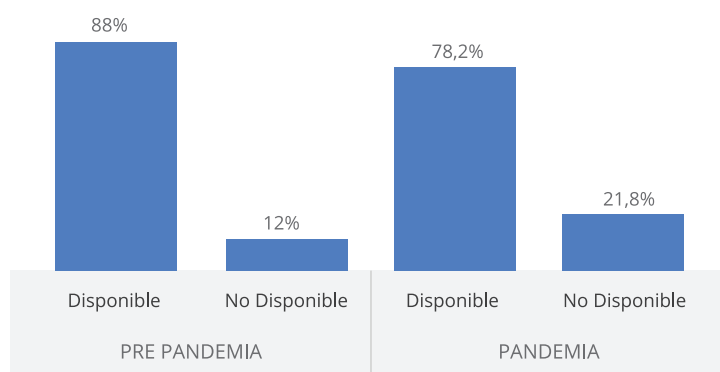
28 Calculado a partir de estimaciones realizadas por el INE el año 2019 (Estimaciones y proyecciones de la población de Chile 2002-2035 totales regionales, población urbana y rural, INE junio 2019)

Con todo, se observa que la realización de las evaluaciones previas se vio afectada por la pandemia, disminuyendo la realización de estas de manera significativa en este periodo:

- » Evaluaciones previas pre pandemia: 1.505 (Periodo: 3 de octubre 2019 al 18 de marzo 2020)
- » Evaluaciones previas pandemia: 685 (Periodo: 19 de marzo 2020 al 30 de septiembre 2020)

Asimismo, se observan diferencias significativas en la disponibilidad de los NNA reportada en base a la evaluación previa en periodo pre pandemia o en pandemia. Así, como se señala en el gráfico siguiente, en las evaluaciones realizadas en el periodo previo a la pandemia, el 88% de los NNA evaluados/as se consideraron disponibles para la realización de la EIV. Por el contrario, en el periodo de pandemia esta cifra baja casi diez puntos porcentuales (78,2%).

Gráfico N°32. Disponibilidad en Evaluación Previa pre pandemia y en pandemia



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

Respecto a la disponibilidad por región, como se observa en el gráfico N° 34, es bastante homogénea en las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley en el período pre pandemia, observándose un nivel de disponibilidad entre el 86% (Región del Maule) y el 94,2% (Región de Tarapacá).

Por el contrario, como se observa en el gráfico N° 35, la disponibilidad reportada a través de la evaluación previa tiene un comportamiento heterogéneo a nivel regional en el periodo de pandemia, observándose un nivel de disponibilidad entre el 57,1% (Región de Tarapacá) y el 97,4% (región de Aysén).

Así, se observa que hay regiones en que la disponibilidad reportada a través de la entrevista previa registra una baja en el periodo de pandemia (Arica y Parinacota, Tarapacá, Maule) y, por el contrario, regiones en que el nivel de disponibilidad aumenta (Antofagasta, Aysén). A la fecha no se cuenta con información que permita determinar las razones de estas diferencias presentadas entre algunas regiones.

Gráfico N° 33. Disponibilidad en entrevista previa por región. Pre pandemia

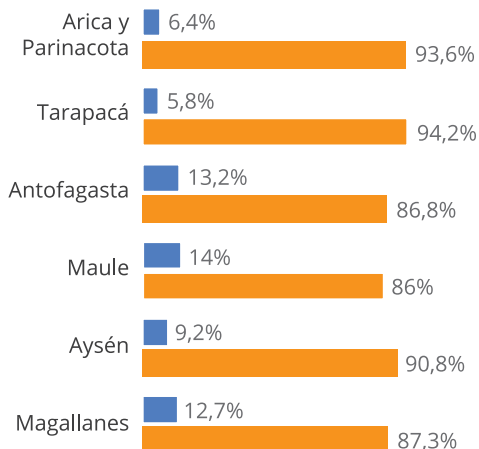
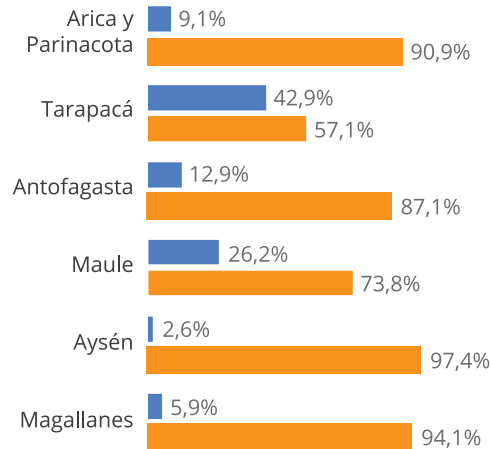


Gráfico N° 34. Disponibilidad en entrevista previa por región. Pandemia



● No disponible ● Disponible

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

4.1.4.2. Entrevista Investigativa Videograbada (EIV)

En este apartado, se realizará un reporte de los resultados obtenidos vinculados a la realización de EIV y sus características, los efectos de la pandemia por COVID-19 en su ejecución, el cumplimiento de estándares y los aspectos operativos de gestión.

4.1.4.2.1. Caracterización de las EIV

En este apartado, se realizará un análisis de las EIV efectuadas, considerando el estudio de estas por tipo de delitos, por el periodo en que se realizó la denuncia correspondiente al caso investigado (antes y posterior a la implementación de la Ley) y de acuerdo a características de las víctimas, considerando análisis por género y grupo etario.

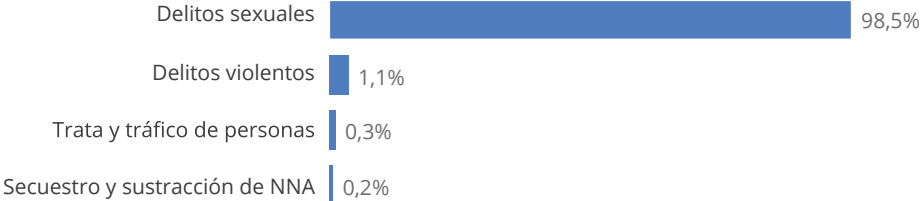
En este análisis, se debe considerar que como se señaló anteriormente, desde el 3 de octubre al 30 de septiembre 2020, **se realizaron un total de 1.295 EIV.**

EIV por delito

Como se observa en el gráfico siguiente, el 98,5% de las EIV realizadas en el periodo analizado corresponden a causas que se refieren a delitos sexuales (1.275 casos). El porcentaje restante corresponde a delitos violentos, que representa el 1,1% de los casos (14 casos) a secuestro y sustracción de NNA y trata y tráfico de personas, ambos con menos del uno por ciento (2 y 4 casos respectivamente).

En el caso de cada región de primera etapa de implementación, se observa una variación de la prevalencia de los delitos sexuales entre un 96,6% en la región de Aysén y un 99,3% en la región de Arica y Parinacota.

Gráfico N° 35. EIV por tipo de delito

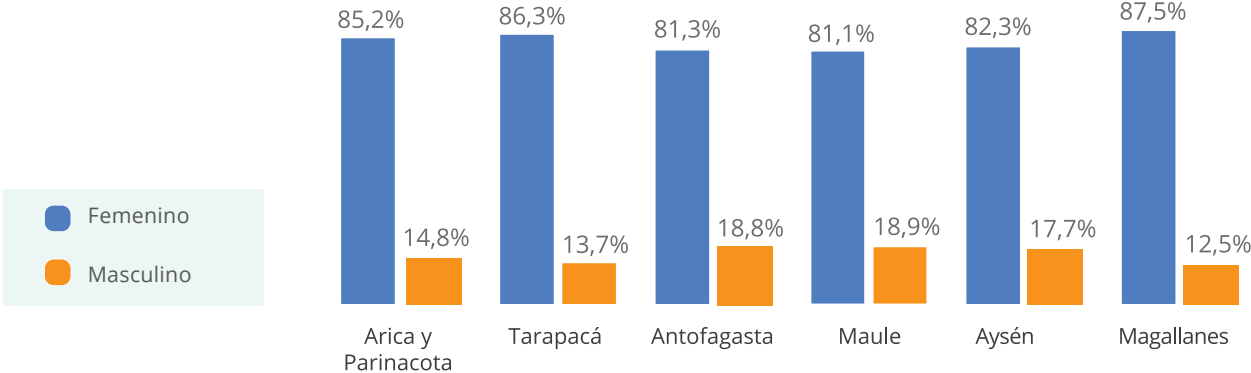


Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

Género de las víctimas que participa de la EIV

En relación al género de las víctimas participantes en las EIV, en las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley, la proporción entre género femenino y masculino es de 82,8% y 17,2%²⁹, no observándose diferencias significativas a nivel regional.

Gráfico N° 36. EIV por género



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

Esta relación da cuenta del fenómeno mismo de delitos sexuales, en el que la mayor cantidad de víctimas son género femenino.

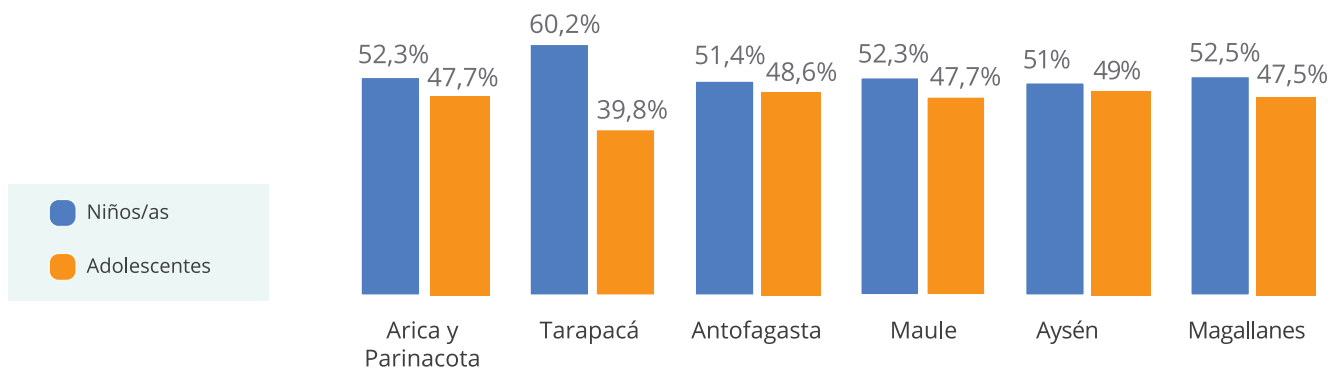
29 Se observa una diferencia de 1,3 puntos porcentuales al comparar esta relación con la observada en la toma de denuncias, en que la proporción entre género femenino y masculino es de 84,1% y 15,9%. Con todo, no se puede realizar una comparación directa, por cuanto tanto las evaluaciones previas como las EIV efectuadas en el período, incluyen denuncias efectuadas antes de la fecha de implementación de la Ley.

Edad de las víctimas que participan de la EIV

A analizar las edades de los NNA participantes de las EIV, se observa que el promedio de edad es de 11,9 años, cifra muy similar a la observada en el caso de las denuncias (11,8).

Respecto a la relación entre los grupos etarios de los NNA, se observa que el 53,3% corresponde a niños y niñas y el 46,7% a adolescentes en los casos de las regiones de primera etapa de implementación, presentándose una diferencia de 6,6 puntos porcentuales entre ambas categorías. A nivel regional, se observa una distribución muy similar, a excepción de la Región de Tarapacá, donde los niños y las niñas representan un 60,2% y los y las adolescentes menos del 40% (39,8%).

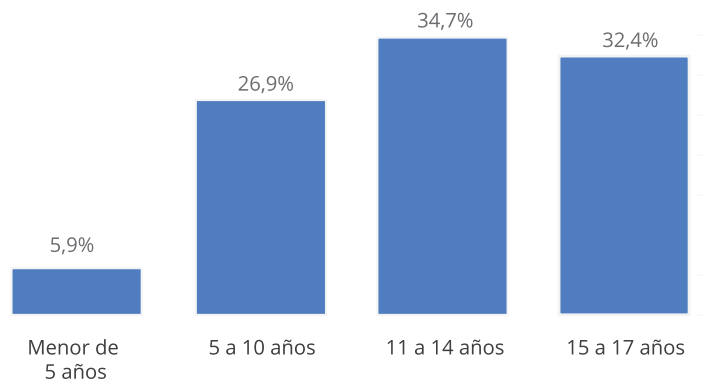
Gráfico N° 37. EIV por grupo etario, por región



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

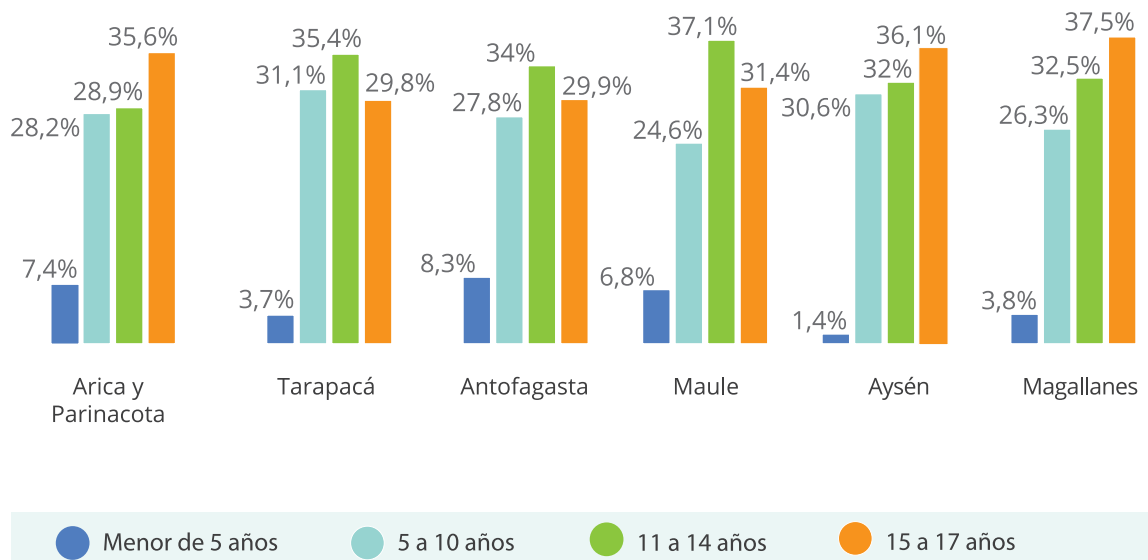
Al analizar por rangos de edades, como se aprecia en el gráfico siguiente, la mayor concentración de víctimas se observa entre los 11 y 14 años.

Gráfico N° 38. Rango de edades NNA en EIV



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

Gráfico N° 39. Rango de edad NNA, participantes de EIV



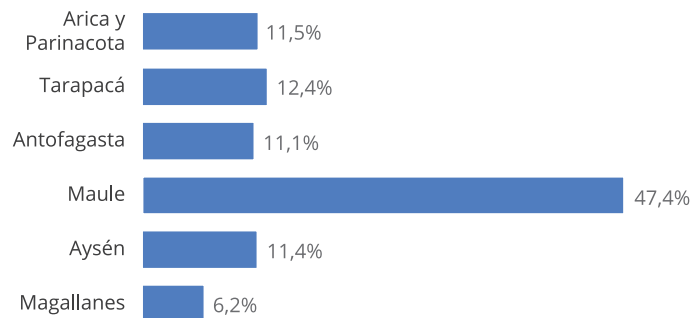
Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

4.1.4.2.2. Distribución de la ejecución de las EIV

Como se ha señalado, en el periodo analizado, **se realizaron un total de 1.295 EIV.**

Como se observa en el gráfico siguiente, la región del Maule con 614 EIV, concentra cerca de la mitad de las entrevistas realizadas (47,4%) En el resto de las regiones de esta etapa, se realizan entre 80 y 161 EIV, representando entre el 6,2% (región de Magallanes) y el 12,4% (Región de Tarapacá), observándose poca variabilidad entre estas regiones.

Gráfico N° 40. EIV por región



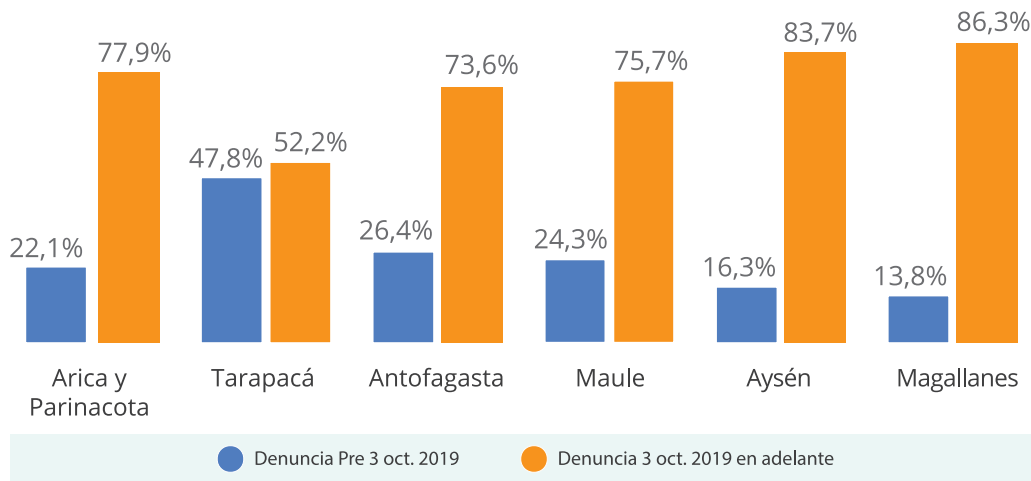
Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

EIV por fecha de denuncia (antes o después de la implementación de la Ley)

La realización de EIV en este primer año de implementación de la Ley N° 21.057, considera casos en que la denuncia se ha realizado antes de su implementación o con posterioridad a esta, es decir denuncias que se ingresaron antes del 3 de octubre del 2019 o desde esta fecha en adelante.

En las regiones de implementación de primera etapa, el 25,6% de las EIV, lo que corresponde a 332 casos, están vinculadas a denuncias efectuadas antes de que la Ley N° 21.057 fuera implementada. Por el contrario, el 74,4% (963) de las EIV realizadas, corresponden a casos de denuncias ingresadas a partir del inicio de vigencia de la Ley. Como se observa en el siguiente gráfico, a nivel regional, en la mayoría de las regiones de la primera etapa de implementación (en cinco de seis regiones), el porcentaje de EIV vinculadas a denuncias realizadas posteriormente al periodo de implementación de la Ley N° 21.057, son significativamente mayores a las realizadas respecto a denuncias realizadas con anterioridad a esta fecha. Así, se observa en estas regiones una variación entre un 73,6% y un 86,3% en las EIV realizadas respecto de denuncias efectuadas en el periodo de implementación de la Ley (Antofagasta y Magallanes respectivamente). Por el contrario, en la región de Antofagasta se observa un comportamiento diferente, registrándose proporciones similares entre las EIV vinculadas a denuncias efectuadas antes de la implementación de la Ley y una vez que esta inició su vigencia (47,8% y 52,2% respectivamente).

Gráfico N° 41. EIV realizadas, según denuncia realizada antes o después de la implementación de la Ley N°21.057



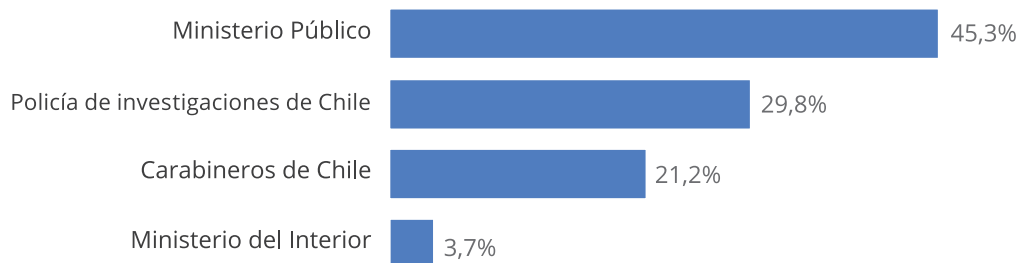
Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

Ejecución de EIV por entrevistadores de cada institución

Del total de EIV ejecutadas, las y los entrevistadores del Ministerio Público concentran el 45,3% (586 entrevistas). Le siguen, las y los entrevistadores de la Policía de Investigaciones de Chile con un 29,8% y los funcionarios que ejercen labores de entrevistadores de Carabineros de Chile con un 21,2% (386 y 275 casos respectivamente). Los y las profesionales del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por su parte realizaron en el periodo analizado 48 entrevistas, lo que representa un 3,7%.

Cabe precisar que la totalidad de las entrevistas investigativas que se desarrollaron, son ordenadas realizar por parte del Ministerio Público.

Gráfico N° 42. EIV por entrevistadores de cada institución



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

Como se observa en el gráfico siguiente, en la mayoría de las regiones se mantiene la distribución en la proporción de EIV realizadas que representan cada una de los y las entrevistadores de las instituciones participantes. Así, el Ministerio Público en la mayoría de las regiones es la institución que ejecuta el mayor número de EIV a través de sus entrevistadores acreditados, seguida de la Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Con todo, en la proporción que representan las distintas instituciones en la realización de las EIV, varía de acuerdo a la región.

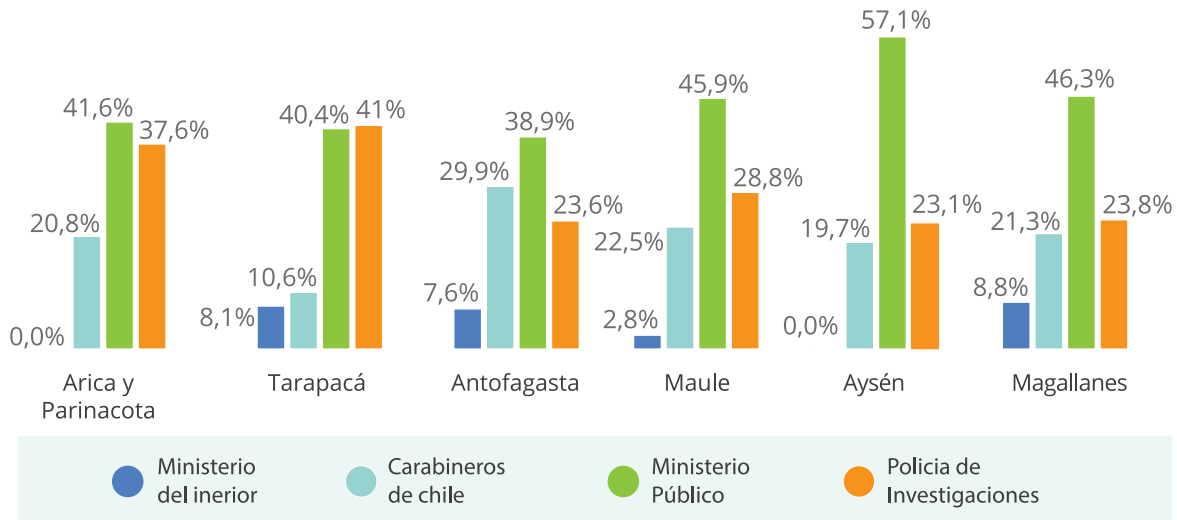
En este contexto, las regiones en que se aprecian mayores diferencias respecto a los resultados correspondientes a la primera etapa de implementación, son la región de Arica y Parinacota y de Tarapacá, en que se observa una proporción similar entre las entrevistas realizadas por el Ministerio Público y la Policía de Investigaciones de Chile: 41,6% v/s 37,6% en el caso de Arica y Parinacota y 40,4% v/s 41,0% en la región de Tarapacá. Esta región, aunque con una diferencia de menos de un punto porcentual, es la única en que la proporción de entrevistas realizadas por la Policía de Investigaciones de Chile es mayor a la efectuada por el Ministerio Público.

En la región de Antofagasta, también se observa una distribución diferente a la registrada en las demás regiones de la primera etapa de implementación, siendo la región en que las entrevistas realizadas por Carabineros representan el mayor porcentaje (29,9%), lo que representa 8,7 puntos porcentuales por sobre la proporción de esta institución a nivel de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley.

Por último, en la región de Aysén se observa una distribución diferente a la reportada respecto de las demás regiones de la primera etapa, producto de la proporción que representa la realización de estas por parte de entrevistadores del Ministerio Público en la realización de las EIV, el que concentra el 57,1%, lo que representa 11,8 puntos porcentuales sobre la proporción agregada a nivel de la primera etapa de implementación.

Respecto a la realización de EIV por el Ministerio del Interior, este tiene participación en cuatro de las seis regiones de la primera etapa de implementación de la Ley, Tarapacá, Antofagasta, Maule y Magallanes, donde la proporción que representa esta institución a nivel regional en la realización de EIV es de 8,18%, 7,6%, 2,8% y 8,8% respectivamente. Estos resultados dan de manifiesto la proporción de casos en que se ha requerido del rol subsidiario del Ministerio del Interior para la realización de entrevistas video grabadas.

Gráfico N° 43. EIV por institución del/la entrevistador/a y región



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

Distribución temporal de las EIV

En este apartado, se analizará tanto la distribución temporal de las EIV realizadas mensualmente, así como un análisis agregado de este comportamiento vinculado a la proporción de EIV efectuadas antes de la pandemia por COVID 19 y durante la pandemia.

Tal como se aprecia en el gráfico siguiente, se observa claramente el efecto de la pandemia en relación a la cantidad de EIV realizadas mensualmente:

» Antes de la pandemia:

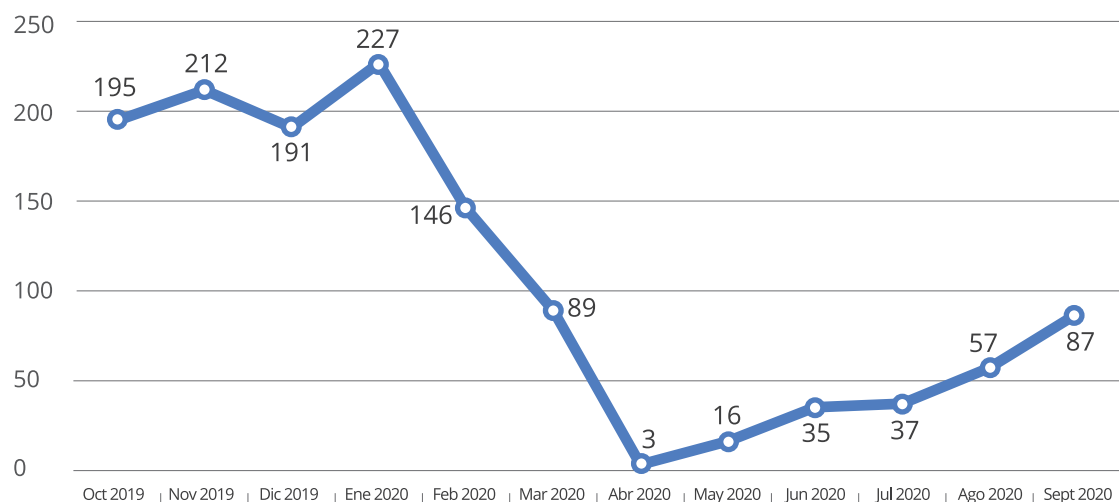
De octubre 2019 a febrero 2020, se observa un ingreso promedio de 194 casos mensuales, que varía entre 146 EIV realizadas en el mes de febrero y 217 en el mes de enero.

» Durante la pandemia:

El 18 de marzo de 2020, se decretó oficialmente la pandemia en Chile, observándose ese mes la realización de 89 EIV, lo que representa menos de la mitad de los casos observados en promedio en el periodo anterior. Con todo, el mayor impacto se observó en el mes de abril, en que todas las restricciones sanitarias y de movilidad recomendadas, implicaron prácticamente la paralización de las EIV, con solo 3 entrevistas ejecutadas ese mes.

Desde mayo 2020 a septiembre 2020, se observa un aumento sostenido, en la ejecución de las entrevistas, pero con una curva de crecimiento que permite llegar en el mes de octubre a menos de la mitad de las EIV efectuadas en octubre del año anterior, mes de inicio de la puesta en marcha de la Ley.

Gráficos N° 44. EIV realizadas, por mes



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

Como se analizará en detalle más adelante, este comportamiento se vincula directamente con la situación sanitaria producto de la pandemia por COVID 19, observándose al igual que en el caso de la evaluación previa, una disminución relevante de las EIV realizadas desde el inicio de la pandemia, observándose que **el 81,7% de las EIV fueron realizadas en el periodo pre pandemia³⁰ y el 18,3% durante la pandemia** (1.058 y 237 casos respectivamente).

De acuerdo a lo señalado en los grupos focales, este comportamiento, tiene relación con la suspensión de entrevistas por las restricciones sanitarias de traslado, especialmente con la implementación de cuarentena y por el temor al contagio.

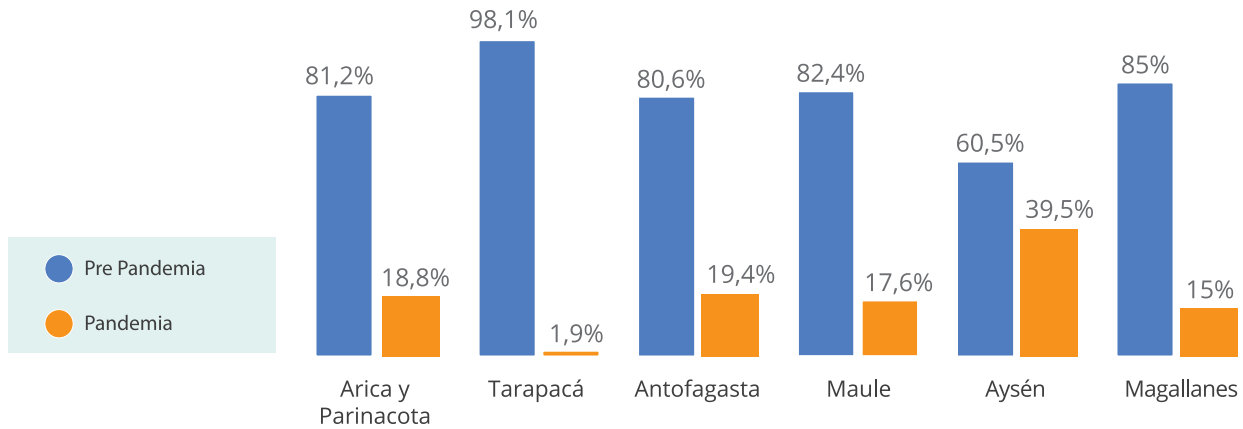
La disminución de las entrevistas en el periodo de pandemia, se registra en todas las regiones de la primera etapa de la implementación de la Ley, con todo, la proporción que representan las EIV realizadas antes y durante la pandemia es heterogénea. Este comportamiento, podría estar vinculado a las diferencias en la duración de los periodos de cuarentena registrados en las distintas localidades.

Así, como se observa en el gráfico siguiente, la proporción de entrevistas realizadas en el periodo previo a la pandemia varía entre un 60,5% en la región de Aysén y un 98,1% en la región de Tarapacá. Consistentemente con esto, la proporción de entrevistas realizadas en periodo de pandemia, varía entre un 39,5% y un 1,9% en las mismas regiones.

• • • •

30 Como se ha señalado previamente, el 18 de marzo 2020, se considera en esta evaluación el inicio de la pandemia en el país, por cuanto en esa fecha, se declaró en Chile estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile. <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2020/03/18/42607-B/01/1742691.pdf>

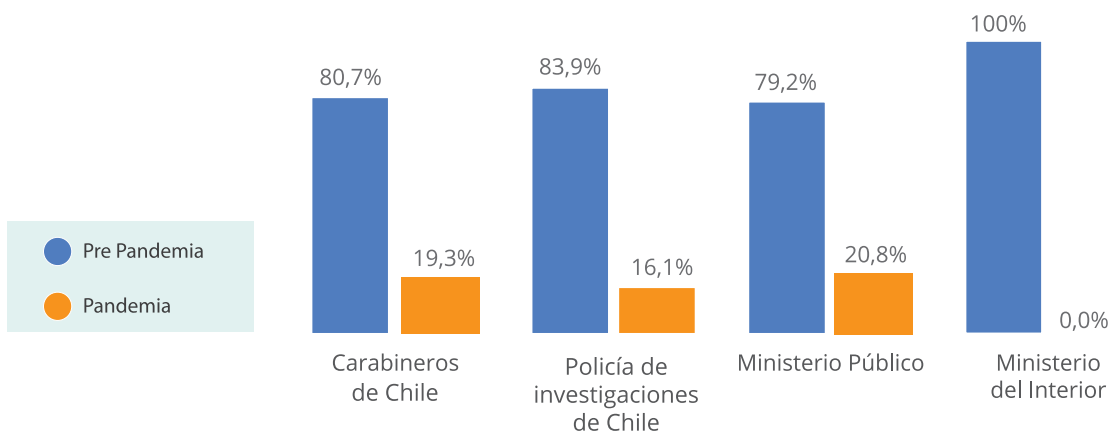
Gráfico N°45 . EIV antes de pandemia y en pandemia, por región



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

Al analizar la realización de EIV por institución en las regiones de la primera etapa de implementación, antes y durante la pandemia, se observa que, salvo el Ministerio del Interior, que no efectuó EIV en periodo de pandemia, el resto de las instituciones presentan comportamientos similares, observándose que la proporción de EIV realizadas antes de la pandemia varía entre un 79,2% en el caso del Ministerio Público y 83,9% en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile. Así, la realización de EIV durante la pandemia, representa el 16,1% de las EIV realizadas en el periodo evaluado en el caso de la Policía de Investigaciones de Chile, el 19,3% en el caso de Carabineros de Chile y el 20,8% en el caso del Ministerio Público.

Gráfico N° 46. EIV antes de la pandemia y en pandemia, por institución



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

Con todo, como se observa en la tabla siguiente, se pueden apreciar diferencias en la proporción que representan las instituciones en la realización de EIV antes y durante la pandemia a nivel regional, así como en la proporción que representan las instituciones en la realización de EIV según la región.

Así, las principales diferencias se observan en la región de Tarapacá, donde la Policía de Investigaciones de Chile es la única institución que efectuó EIV en el periodo de pandemia. Aunque como se observa, estas corresponden al 4,5% de las EIV efectuadas por la Policía de Investigaciones de Chile, en la región.

Tabla N° 2. Efecto Pre y Post pandemia en EIV

INSTITUCIÓN	ARICA Y PARINACOTA		TARAPACÁ		ANTOFAGASTA		MAULE		AYSÉN		MAGALLANES	
	PRE PANDEMIA	PANDEMIA	PRE PANDEMIA	PANDEMIA	PRE PANDEMIA	PANDEMIA	PRE PANDEMIA	PANDEMIA	PRE PANDEMIA	PANDEMIA	PRE PANDEMIA	PANDEMIA
Carabineros	87,1%	12,9%	100%	0,0%	83,7%	16,3%	72,5%	27,5%	86,2%	13,8%	100%	0,0%
Policía de Investigaciones de Chile	83,9%	16,1%	95,5%	4,5%	76,5%	23,5%	81,4%	18,6%	88,2%	11,8%	73,7%	26,3%
Ministerio Público	75,8%	24,2%	100%	0,0%	76,8%	23,2%	86,9%	13,1%	40,5%	59,5%	81,1%	18,9%
Ministerio del Interior			100%	0,0%	100%	0,0%	100%	0,0%			100%	0,0%
Total	81,2%	18,8%	98,1%	1,9%	80,6%	19,4%	82,4%	17,6%	60,5%	39,5%	85,0%	15,0%

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

4.1.4.2.3. Cumplimiento de estándares

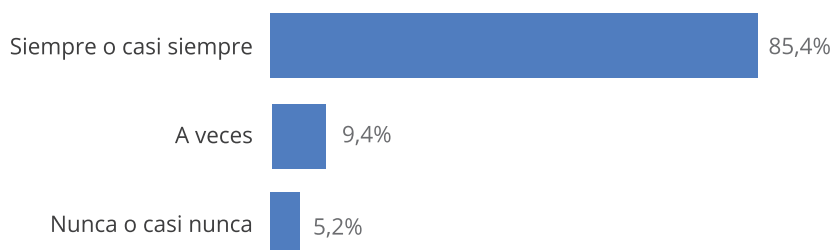
En este apartado, se analizará el cumplimiento aspecto críticos de los estándares requeridos por el protocolo I, Las características de las entrevistas, las que se elaborarán bajo procedimientos estandarizados, basados en la experiencia empírica y en los resultados de la evaluación constante de la práctica de entrevistadores/as, como también, en los conocimientos técnicos existentes en la materia.

El análisis de estos parámetros, se efectúa desde la perspectiva de los/as entrevistadores/as de acuerdo a lo señalado por estos a través de la encuesta a las personas que ejercen este rol, efectuada en el marco del estudio de percepción llevado a cabo en el contexto de este proceso de evaluación. Cabe tener presente, que fueron consultados respecto a su actuar entre el 3 de octubre 2019 y el 31 de marzo 2020.

NNA conducidos a lugar separado que resguarde privacidad

Al consultar a los y las encuestados/as participantes de la encuesta a entrevistadores y entrevistadoras, si se condujo a una sala de espera que garantice privacidad antes de EIV, el 85,4% señaló que siempre o casi siempre y el 14,6% nunca, casi nunca o a veces.

Gráfico N° 47. ¿Con qué frecuencia se condujo al NNA y a su acompañante a una sala de espera u otro lugar que garantice su privacidad y seguridad antes de la realización de la EIV? (N: 96)



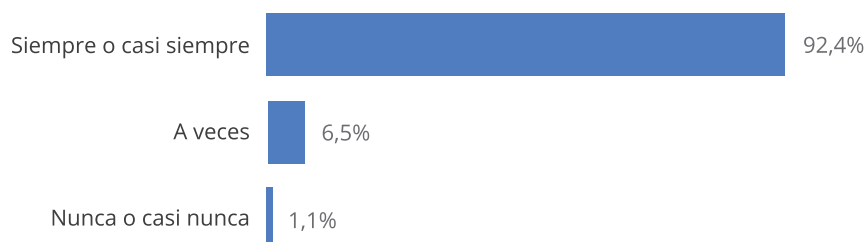
Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Se le informa a NNA (y acompañante) respecto de las acciones que se llevarán a cabo en el marco de la diligencia

Respecto a si se informa a NNA y acompañantes respecto a acciones que se llevarán a cabo en el marco de diligencia, el 92,4% señaló que siempre o casi siempre y el 7,6% que nunca, casi nunca o a veces. Este punto se levanta como problemático en los grupos focales, un elemento relevado por los entrevistados y entrevistadas es el cambio de paradigma que implica la implementación de la Ley N° 21.057 en relación al sistema antiguo, lo cual implica no sólo adaptarse a nuevos procesos, sino comprender que la EIV constituye una instancia investigativa única que tiene por objeto obtener la información necesaria que permita no volver a recurrir a la víctima, conciliando esto con la efectividad de la diligencia en pos de que haya una persecución penal de la causa.

"Bueno, como dije al principio, todo cambio es un poco complejo en principio, yo creo que, para todos, como adaptarse a nuevos procesos, a nuevas formas, desde la denuncia como hablábamos en un principio y también que tiene que ver con la entrevista pasa un poco lo mismo. Al principio es un poco más complejo. Como bien dijo mi colega XXX³¹ y se me había olvidado un poco ese detalle; las primeras entrevistas fueron., eran un poco extrañas las coordinaciones con como... como el cómo funcionó el engranaje". (Grupo focal entrevistadores Antofagasta)

Gráfico N° 48. ¿Con qué frecuencia se informó al NNA y a su acompañante respecto a las acciones que se llevarían a cabo en el marco de la diligencia? (N: 92)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

• • • •

31 Se elimina el nombre de la persona mencionada para respetar la confidencialidad del proceso de ejecución de los grupos focales.

4.1.4.2.4. Coordinación y gestión interna

Asignación y realización de las EIV

Respecto a la coordinación vinculada a las EIV, el análisis se realiza considerando la percepción de los actores vinculados a este proceso, recogida tanto a través de la encuesta a entrevistadores y entrevistadoras, como a través de los grupos focales, donde se observan opiniones heterogéneas.

Como se aprecia en los gráficos siguientes, los/as entrevistadores/as encuestados/as señalan que casi siempre las entrevistas se han asignado ajustándose a su disponibilidad y que se las ha notificado oportunamente (82,3% y 96,85% respectivamente). Asimismo, el 95,9% de las personas encuestadas, señalan que siempre o casi siempre las entrevistas se realizan en el día y hora que se agendaron originalmente. Probablemente como consecuencia de lo anterior, no se releva en los grupos focales la falta de tiempo para preparar la diligencia.

Gráfico N° 49. ¿Con qué frecuencia se le ha notificado oportunamente la asignación de una entrevista? (N: 95)

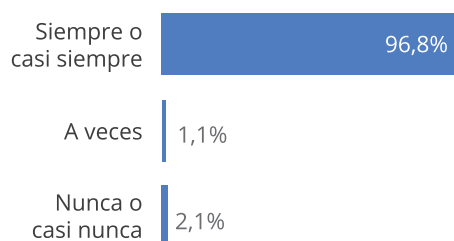


Gráfico N° 50. ¿Con qué frecuencia las entrevistas que se le han asignado se han ajustado a la disponibilidad reportada por usted? (N: 96)

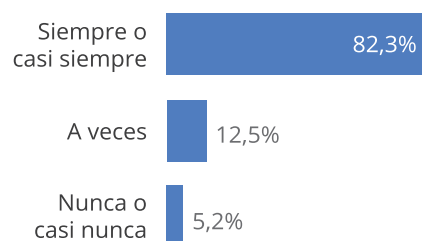
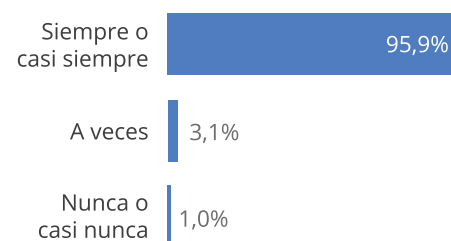


Gráfico N° 51. ¿Con qué frecuencia las entrevistas que se le han asignado se han ajustado a la disponibilidad reportada por usted? (N: 96)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

La opinión recogida a través de los grupos focales, se observa más crítica, dejando de manifiesto que existen matices en el proceso y que, por ejemplo, aunque las personas que realizan las entrevistas pueden estar disponibles en el momento en que son citados para la realización de la entrevista, la ejecución de estas en el momento solicitado no les permite cumplir con condiciones necesarias para la adecuada ejecución del proceso, como el tener un periodo anterior o posterior a la entrevista sin otras labores, en particular, sin participar en operativos que impliquen turnos.

Adicionalmente, las personas que participaron de los grupos focales, perciben que una de las causas de esta situación, es la falta de personal, puesto que no existe el personal suficiente para realizar las otras labores que se les encomienda o el no realizarlas significa una sobrecarga laboral para sus compañeros y compañeras.

4.1.4.2.5. Proceso de ejecución de las EIV

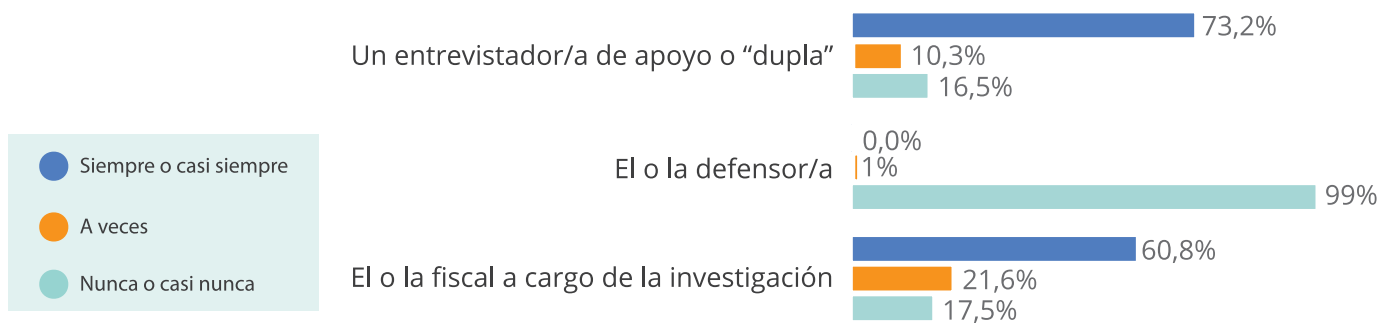
En relación a la ejecución de la EIV, a continuación, se analizará desde la perspectiva de los/as entrevistadores/as el tipo de participantes durante la EIV, en particular la utilización de duplas en el proceso, así como un análisis de lo que a juicio de estos operadores/as son los casos que revisten mayor complejidad.

Personas participantes durante la EIV

De acuerdo a lo señalado por los/as entrevistadores/as en la encuesta realizada en el marco de esta evaluación, respecto a la presencia de distintas personas en la sala de observación durante la EIV, en el periodo correspondiente entre octubre 2019 y marzo 2020, como se aprecia en el siguiente gráfico, el 73% de las personas encuestadas señaló que siempre o casi siempre contaban con un entrevistador/a de apoyo o “dupla”, lo que da cuenta de que la utilización de este mecanismo de trabajo es muy común, más aun considerando que el 10,3% señaló que a veces y solo un 16,5% que nunca se encontraba presente esta figura en la sala de observación.

Cabe señalar que el o la entrevistador/a que se encuentra con el NNA en la sala especial, es quien tiene a cargo la realización de la EIV, mientras que la dupla que se encuentra en la sala de observación, realiza un apoyo de carácter técnico al o la entrevistador/a.

Gráfico N° 52. Respecto de las siguientes personas ¿Con qué frecuencia estos han estado presentes en la sala de observación durante la entrevista? (N: 97)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Adicionalmente, la participación de duplas durante la ejecución de la EIV, aparece como una práctica muy bien evaluada por los participantes de los grupos focales, que ven su participación como un apoyo importante tanto en lo técnico como respecto a la seguridad que les da su presencia en la sala de observación.

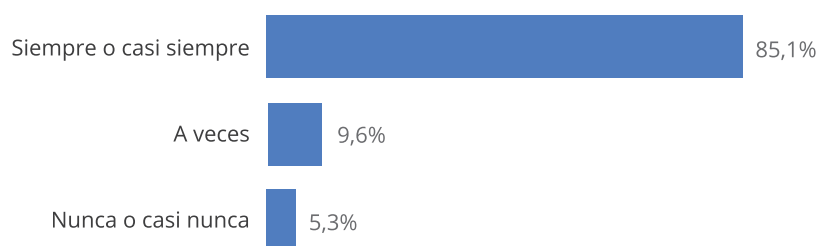
“...como no les exige la ley, en aquellos casos que eh, no puede por agenda, hay que suprimir esto y bueno, solitos no más; pero es una súper buena herramienta eh, para poder fortalecer eh, y apoyar al compañero, porque es distinto cuando otro me está viendo a mí, que tiene la misma formación y me puede –en el caso concreto- bueno, con la pelota en la mano eh, decirme: “¿sabes qué? Te faltó esto” o “te faltó o., otra cosa”. Porque el factor tener un caso que efectivamente eh, vale, “sirve” –entre comillas- porque este sí cuenta”. (Grupo focal representantes regionales Magallanes)

“Entonces son muchas cosas que, que se dan, eh, y que cuando uno está como bien acompañado, con una contraparte técnica y con un equipo que te respalda, yo creo que uno también se siente un poco más tranquilo, y siente que, que pese a todas las dificultades que uno, que se puedan presentar, eh, no está solo, hay un equipo ahí contigo”. (Grupo focal entrevistadores Tarapacá)

En este sentido, la realización de la EIV con el apoyo de un par entrevistador/a que retroalimenta al entrevistador/a en ejercicio de la entrevista desde la sala contigua, aparece como una práctica habitual y conveniente en la experiencia comparada. De acuerdo a lo señalado en la encuesta a entrevistadores/as y observado en el gráfico anterior, durante los primeros meses su utilización fue de 73,2%, sin embargo, para implementar un sistema de duplas se requiere una dotación mayor de profesionales en esta función, situación que hoy día no aparece como factible en la implementación de la Ley N° 21.057, por lo que es una práctica que no se habría mantenido de manera generalizada.

Respecto a la comunicación con las personas que se encuentran en la sala de observación, en particular respecto al/la fiscal y el/la abogado/a asistente durante la entrevista, el 85,1% de las personas encuestadas tiene la percepción de que la comunicación con estas personas durante la entrevista facilitó su adecuado desarrollo siempre o casi siempre.

Gráfico N° 53. La comunicación con el/la fiscal y/o abogado/a asistente durante la entrevista ¿facilitó su adecuado desarrollo? (N: 94)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

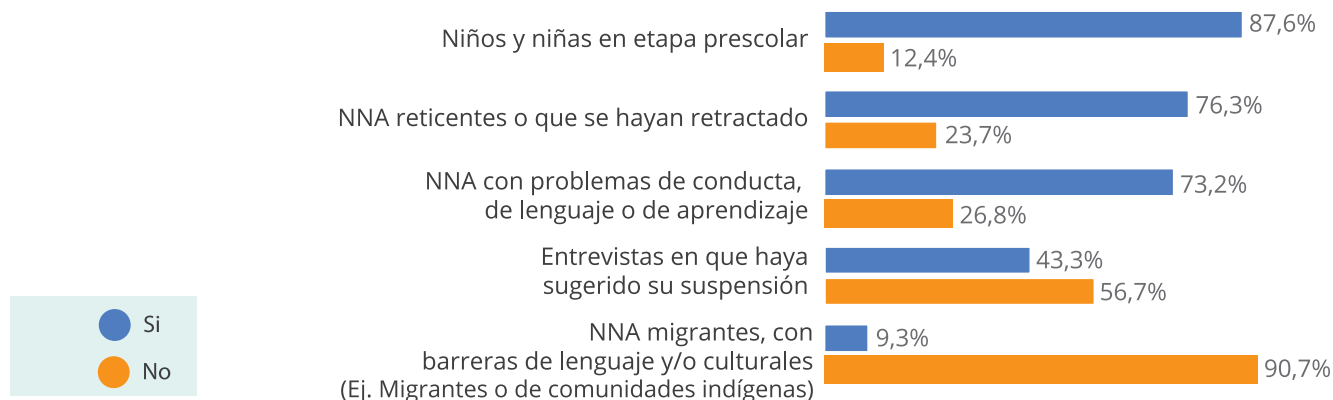
Casos de mayor complejidad

Al explorar en la información obtenida de la encuesta realizada a entrevistadores y entrevistadoras, respecto a su experiencia realizando entrevistas investigativas a NNA en casos de mayor dificultad, se observó que las situaciones frecuentes con las que han vivenciado mayor complejidad es con: niños y niñas en etapa pre escolar, NNA reticentes o que se hayan retractado y NNA con problemas de conducta, de lenguaje o de aprendizaje, con un 87,6%, 76,3% y 73,2% respectivamente de encuestados/as que declararon que se habían encontrado con alguno de estos casos.

Por el contrario, el 9,3% manifestó tener experiencia con NNA migrantes, con barreras de lenguaje y/o culturales.

Respecto a la experiencia en casos en que se requirió su suspensión, se observan porcentajes más homogéneos, con un 43,3% de los/as encuestados/as que declara que ha tenido este tipo de situación, en comparación al 56,7% que no.

Gráfico N° 54. Respecto de las entrevistas realizadas, ¿se ha encontrado con alguno de los siguientes casos? (N:97)



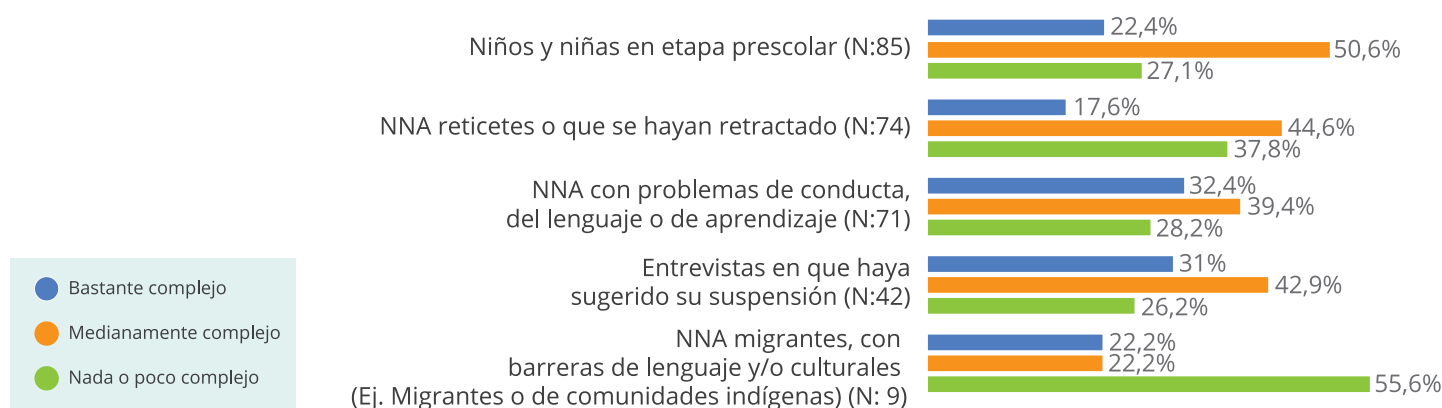
Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

El análisis presente es relevante porque se vincula directamente con la complejidad que los/as entrevistadores/as perciben de acuerdo a las características de los casos.

En este contexto, que los niños o niñas entrevistados/as sean preescolares aparece como la característica que los entrevistadores y entrevistadoras perciben como más compleja, señalando en un 50,6% que es medianamente complejo y en un 22,4% que es bastante complejo.

Por el contrario, el que los NNA sean migrantes, presenten barreras de lenguaje y/o culturales, entre las situaciones descritas, es percibida por las personas que realizan EIV como menos compleja, señalándose en un 55,6% que es nada o poco complejo.

Gráfico N° 55. ¿Qué tan complejo fue para usted?



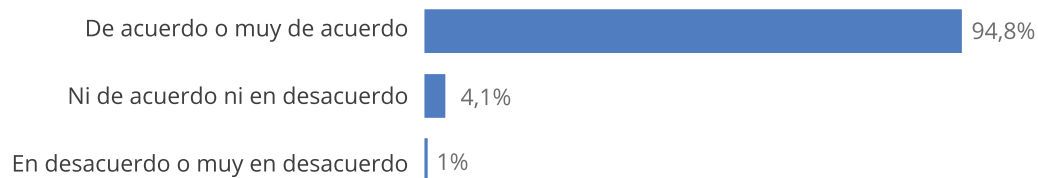
Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Esta percepción, es coincidente con la expresada a través de los grupos focales, en que la realización de entrevistas a niños y niñas en etapa preescolar, es señalada como un caso muy complejo, especialmente respecto a las niñas y niños con dificultades para expresarse verbalmente.

Obtención de información en el marco de la EIV

Por últimos, en el ámbito de la ejecución de la EIV, de acuerdo a la percepción de los/as entrevistadores/as participantes de la encuesta realizada en el marco de este proceso de evaluación, más del 90% de las personas encuestadas creen que en las EIV que realizaron, lograron obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso. Como se señala en el siguiente gráfico, el 94,8% señaló estar de acuerdo o muy de acuerdo con esta afirmación, 4,1% ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 1,0% en desacuerdo.

Gráfico N°56. En las entrevistas investigativas que he realizado, he logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso (N: 97)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.1.5. Intermediación en la declaración judicial (Intermediación)

En este apartado, se presentarán los resultados obtenidos respecto al proceso de intermediación, incluyendo un análisis de la caracterización de las intermediaciones, de la distribución de su ejecución y el cumplimiento de estándares.

Por último, se expondrá el detalle de información que se requiere para un análisis completo del proceso, que por diversas razones no estuvieron disponibles para la realización de esta evaluación.

4.1.5.1. Caracterización de las intermediaciones

A continuación, se analizarán las características de las intermediaciones efectuadas, considerando tanto la composición de los delitos a que corresponden las intermediaciones realizadas, como el tipo de participante en la intermediación (víctima o testigo).³²

4.1.5.1.1. Delitos de las intermediaciones

Al igual que en el caso de las EIV, casi la totalidad de las intermediaciones realizadas, corresponden a delitos sexuales. Como se aprecia en el gráfico siguiente, de las 85 intermediaciones efectuadas en el primer año de implementación de la Ley, el 95,3% corresponde a delitos sexuales y el 4,7% a delitos violentos.

• • • •

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

Gráfico N° 57. Intermediación por tipo de delito



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

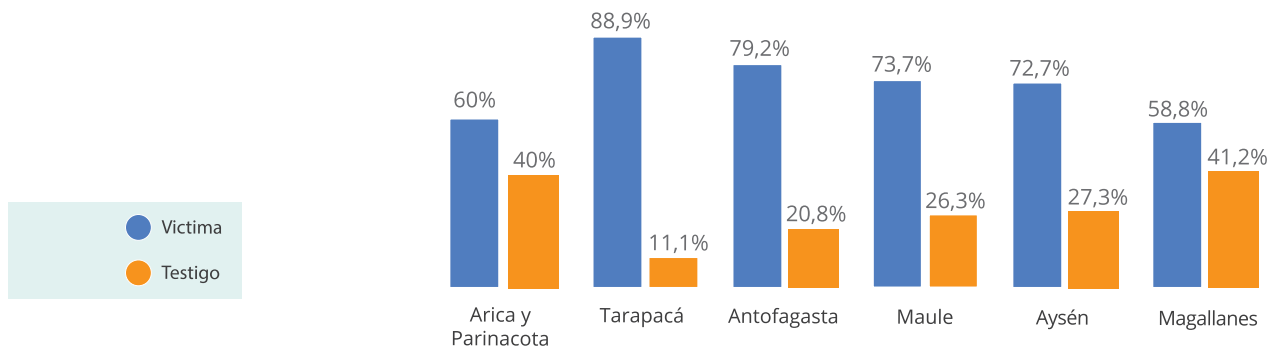
4.1.5.1.2. Tipo de interviniente en la declaración judicial

En las intermediaciones efectuadas en el periodo evaluado, la declaración judicial de los NNA en el proceso ha sido en calidad de víctima en el 72,9% de los casos y en calidad de testigo en el 27,1%.

Como se aprecia en el gráfico siguiente, en todas las regiones de la primera etapa la mayoría de los NNA que realizan la declaración judicial a través de este procedimiento lo hacen en calidad de víctimas. Asimismo, en cuatro de estas seis regiones, los NNA que declaran en calidad de víctimas más que duplican a los NNA que lo hacen en calidad de testigos, observándose incluso en la región de Tarapacá que los NNA que declaran en calidad de víctimas superan a los que lo hacen en calidad de testigos en 77,8 puntos porcentuales.

Esta relación, presenta una distribución diferente en las regiones de Arica y Parinacota y Magallanes, en que, aunque la proporción de víctimas que declaran es mayor a la de testigos, la diferencia entre estos grupos es menor, observándose una distancia de 20 puntos porcentuales o similar.

Gráfico N°58. Participación de víctimas y testigos en la intermediación, por región



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

4.1.5.1.3. Aplicación del artículo 14 de la Ley 21.057

De las 85 intermediaciones realizadas en el proceso de declaración judicial, se observó que, en el primer año de implementación, en cuatro oportunidades se verificó la declaración voluntaria en juicio de adolescentes, en conformidad al artículo 14 de la Ley 21.057, que señala que “cuando así lo manifestaren libre y voluntariamente, podrán declarar en

el juicio sin la intervención de entrevistador". Tres de estas declaraciones se efectuaron en la región del Maule y una en la región de Aysén.³³

4.1.5.2. Distribución de la realización de intermediaciones

Como se ha señalado anteriormente, en el primer año de implementación de la Ley N° 21.057, se realizó un total de 85 intermediaciones. En este apartado, se analizará la distribución regional y por institución de estas intermediaciones, así como su distribución temporal.

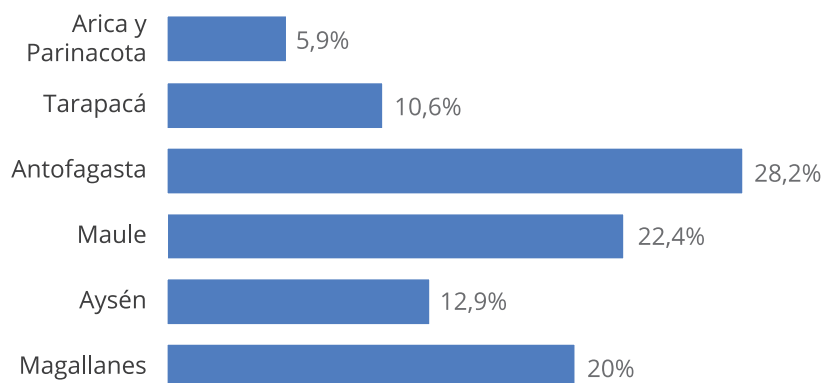
4.1.5.2.1. Intermediaciones por región

Como se ha señalado, en el periodo analizado, **se realizaron un total de 85 intermediaciones.**

Como se observa en el gráfico siguiente, las regiones de Antofagasta, Maule y Magallanes con 24, 19 y 17 casos, concentran cada una el veinte por ciento o más de las intermediaciones realizadas en el periodo evaluado (28,2%, 22,4% y 20,0% respectivamente). El resto de las regiones de esta etapa de implementación, concentran menos del 15% de las intermediaciones: Arica y Parinacota 5,9% (5 casos), Tarapacá 10,6% (9 casos) y Aysén 12,9% (11 casos).

En esta distribución, se observan diferencias relevantes respecto a la observada en el caso de la EIV, llamando especialmente la atención la proporción que representan respecto del total de la primera etapa de implementación, las regiones de Antofagasta y Magallanes, que en este proceso representan el 28,2% y el 20,0% de los casos respectivamente, en comparación con el 11,1% y 6,2% que representaban en el caso de las EIV.

Gráfico N° 59. Intermediaciones por región



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

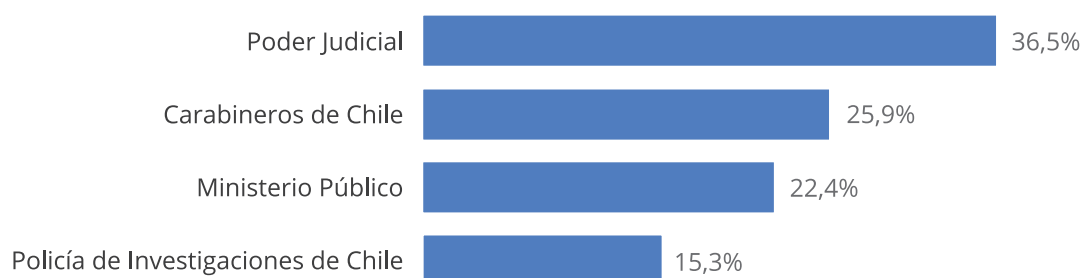
• • • •

33 Como se señaló anteriormente, no se contó en la ejecución de esta evaluación con información respecto a las edades de los NNA participantes en las intermediaciones, por lo que no es posible determinar la proporción que representan estos casos respecto del total de adolescentes que realizan una declaración judicial en el marco de la Ley N° 21.057.

4.1.5.2.2. Intermediaciones por institución

Considerando las 85 intermediaciones ejecutadas en el periodo evaluado, el Poder Judicial concentra el 36,5% (31 casos, de los cuales 4 fueron realizados en el marco de la aplicación del artículo 14 de la Ley 21.057), Carabineros de Chile el 25,9% (22 casos), el Ministerio Público 22,4% (19 casos) y la Policía de Investigaciones de Chile el 15,3% (13 casos).

Gráfico N°60. Institución intermediario/a



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

Con todo, como se observa en el gráfico siguiente, la distribución a nivel de las regiones de la primera etapa es heterogénea, no observándose patrones similares entre ellas.

Respecto a la cantidad de instituciones que realizan intermediaciones, en la mitad de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley, participan las cuatro instituciones vinculadas a este proceso (Antofagasta, Maule y Magallanes). En dos regiones participan tres instituciones (Tarapacá y Aysén) y en la Región de Arica y Parinacota sólo dos instituciones.

Adicionalmente, en tres de las seis regiones de esta etapa, existe una institución que concentra la gran mayoría de las intermediaciones de la región. Así, en la Región de Arica y Parinacota, realizaron intermediaciones principalmente funcionarios/as de Carabineros de Chile (4 de las 5 intermediaciones de la región: 80%); en Aysén, las intermediaciones son realizadas en una amplia mayoría por el Poder Judicial (9 de las 11 intermediaciones de la región: 81,8%³⁴) y en Magallanes, el Ministerio Público (11 de las 17 intermediaciones de la región: 64,7%).

En las regiones de Tarapacá y Antofagasta la realización de las intermediaciones se concentra en dos instituciones, Poder Judicial y Policía de Investigaciones de Chile en el caso de la primera (con 4 casos cada una lo que representa el 44,4%); y Poder Judicial y Carabineros de Chile en el caso de la región de Antofagasta (con 9 casos cada una lo que representa el 37,5%).

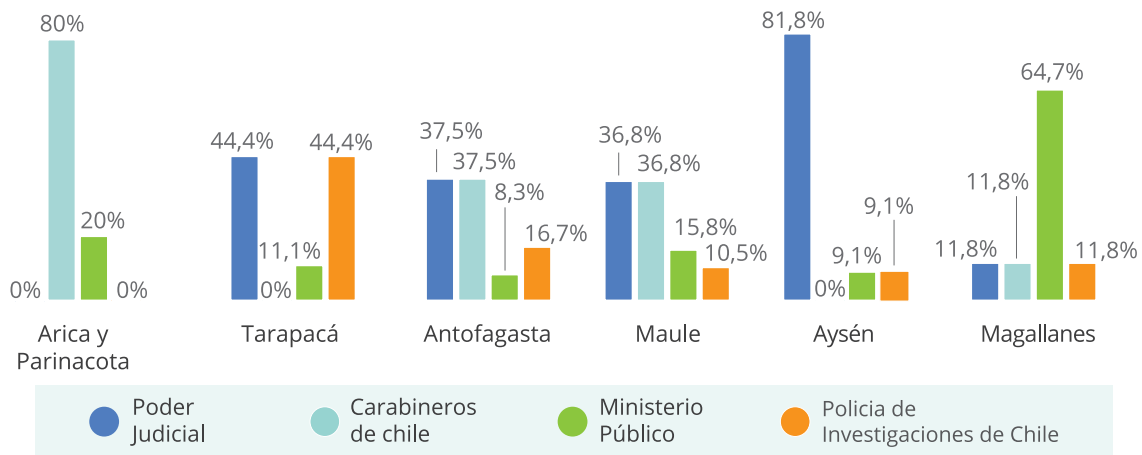
Por último, en la región del Maule se observa una distribución con menos concentración entre las instituciones participantes, siendo el Poder Judicial y Carabineros de Chile las instituciones con mayor cantidad de intermediaciones (7 casos: 36,8%³⁵), Ministerio Público (3 casos: 15,8%) y por último la Policía de Investigaciones de Chile (2 casos: 10,5%)



34 Una de estas intermediaciones, corresponde a la aplicación del artículo 14 de la Ley 21.057.

35 Tres de los casos en que la intermediación la realizó el Poder Judicial, corresponde a casos en que se aplicó el artículo 14 de la Ley 21.057.

Gráfico N°61. Intermediaciones por institución y región

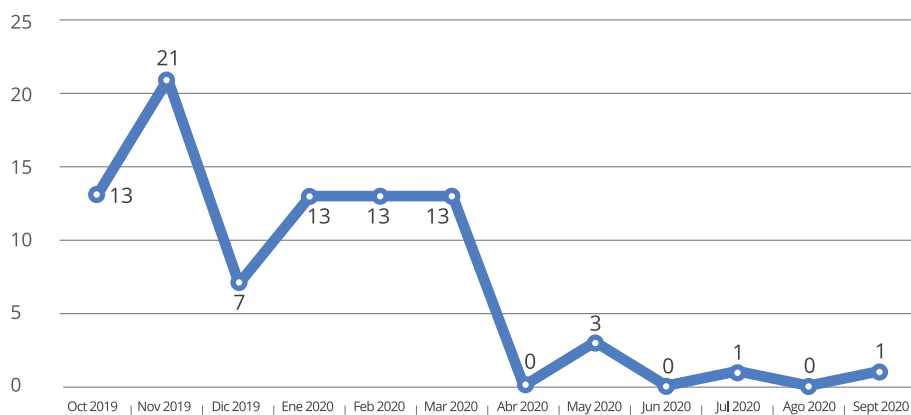


Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

4.1.5.2.3. Distribución temporal de las intermediaciones

Como se observa en el gráfico siguiente en que se presenta el número de intermediaciones realizadas mensualmente, se distinguen dos etapas en la realización de este proceso, distinguiéndose entre estas una diferencia relevante en el número de intermediaciones realizadas. Así, como se aprecia en el gráfico, en el mes de abril 2020 se produjo una caída abrupta en la ejecución de las intermediaciones (ese mes no se realizó ninguna), tendencia que se mantuvo con escasas variaciones hasta septiembre 2020.

Gráfico N°62. Intermediaciones realizadas, por mes



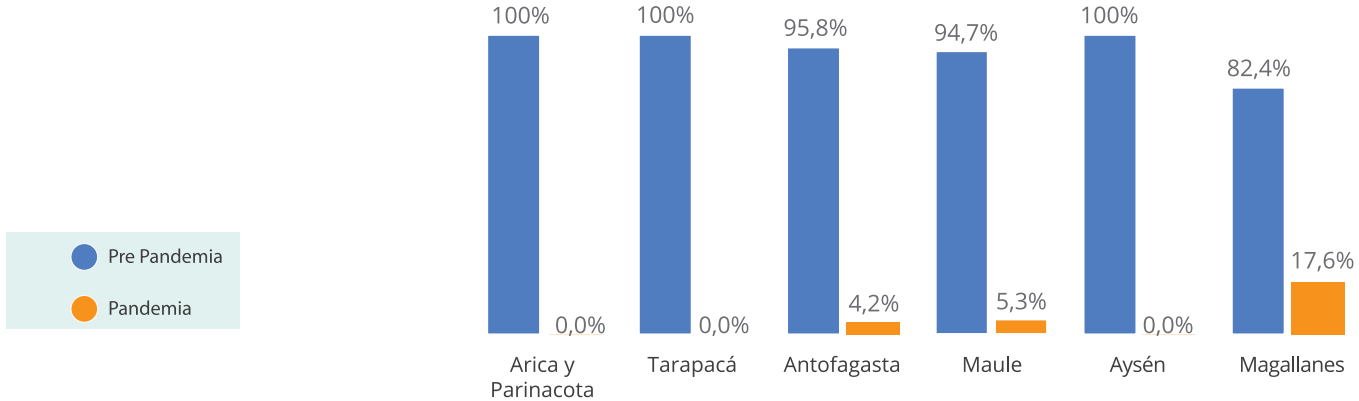
Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

Este comportamiento, que será analizado en detalle a continuación en este apartado, se vincularía directamente con los efectos de la crisis sanitaria producto del COVID 19, observándose en términos agregados, que el **94,1% de las intermediaciones fueron realizadas en el periodo previo a la pandemia y el 5,9% durante la pandemia** (80 y 5 casos respectivamente).

Al analizar este comportamiento a nivel regional, se observa que en tres de las seis regiones de la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057 se efectuaron intermediaciones en el periodo de pandemia (Antofagasta, Maule y Magallanes). Como se observa en el gráfico siguiente, en estas regiones la proporción de intermediaciones realizadas en el periodo previo a la pandemia varía entre un 82,4% en la región de Magallanes y un 95,8% en la región de Antofagasta. Consistentemente con esto, la proporción de intermediaciones realizadas en periodo de pandemia, varía entre un 17,6% y un 4,2% en las mismas regiones.

En las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Aysén, el 100% de las intermediaciones realizadas se efectúan en el periodo previo a la pandemia, no ejecutándose intermediaciones en pandemia.

Gráfico N° 63 . Intermediaciones antes y durante la pandemia, por región



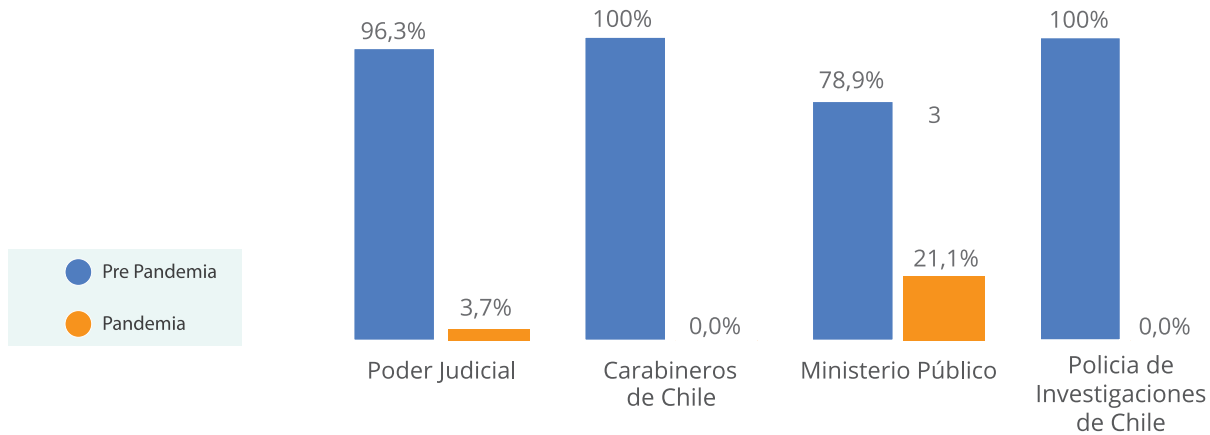
Fuente: Elaboración propia en base a información del Poder Judicial.

Al analizar la realización de intermediaciones de acuerdo a la institución a la que pertenece el/la intermediario/a, como se aprecia en el gráfico siguiente, dos de las cuatro instituciones que participan de este proceso realizaron intermediaciones en el periodo de pandemia.

El Poder Judicial y el Ministerio Público registran intermediaciones en ambos periodos, con todo, la proporción en que estas se distribuye es muy diferente en ambas instituciones. En el caso del Poder Judicial, el 96,3% de las intermediaciones efectuadas por profesionales de la institución fueron realizadas en el periodo previo a la pandemia y solo el 3,7% durante la pandemia. En el caso del Ministerio Público, la institución concentra el 78,9% de las intermediaciones en el periodo previo a la pandemia y más de un quinto durante la pandemia (21,1%).

Como se observa, las policías no efectuaron intermediaciones durante la pandemia en el periodo evaluado.

Gráfico N° 64. Intermediación antes y durante la pandemia, por institución



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

4.1.5.3. Cumplimiento de estándares

Como se ha señalado, en el primer año de la implementación de la Ley N°21.057 se han realizado 85 intermediaciones, por lo que en esta instancia se tiene una experiencia menor que en el caso de la EIV.

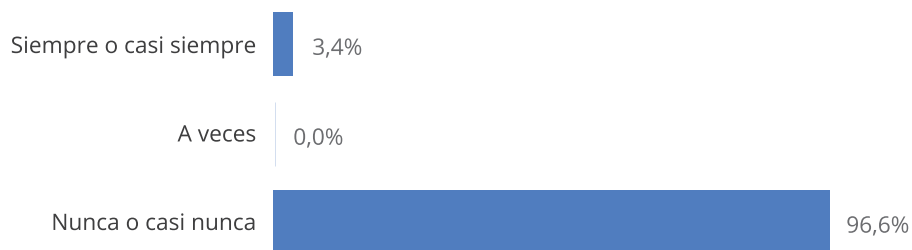
En este contexto, tanto las respuestas de las encuestas como la información recabada a través de los grupos focales hacen referencia a menos instancias y menos participantes.

En este contexto, en los grupos focales se reportó que el proceso de intermediación se ha implementado en general sin dificultades. En este marco, las personas participantes de los grupos focales señalan que han mejorado las coordinaciones, los flujos, las dinámicas del juicio, etc.

Esto es consistente con los resultados obtenidos en la encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as, vinculados su percepción respecto a situaciones vinculadas a estándares requeridos en el protocolo I, que regula el proceso de intermediación.

En este contexto, consultados respecto al ingreso de personas no autorizadas a la sala especial, de los 29 intermediarios/as que participaron de la encuesta, el 96,6% señaló que esta situación nunca o casi nunca. El 3,4% señaló que sucedía siempre o casi siempre.

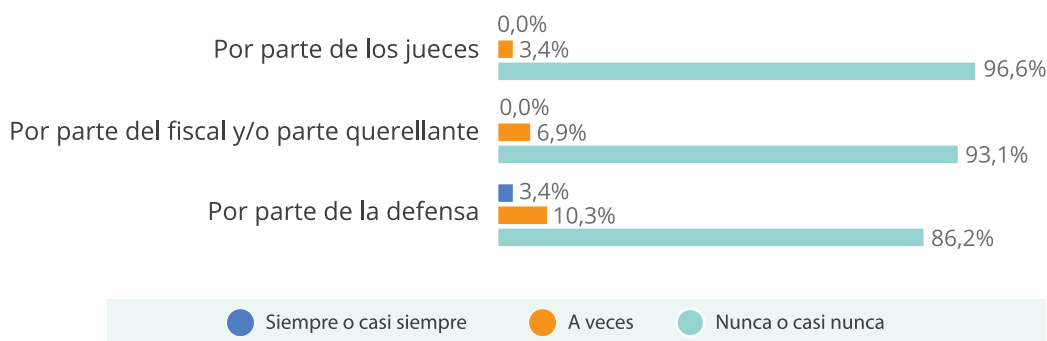
Gráfico N° 65. El ingreso de personas no autorizadas a la sala especial (N:29)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

En relación a la realización de intervenciones por parte de los intervinientes, fuera de lo establecido en el protocolo respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA, el 96,6% de los intermediarios/as participantes de la encuesta señalaron respecto a los/as jueces/as que nunca o casi nunca realizaban intervenciones fuera de lo establecido en el protocolo. Respecto a las intervenciones realizadas por parte del/la Fiscal y/o la parte querellante esta cifra es de 93,1% y respecto a la defensa, de 86,2%.

Gráfico N° 66. Realización de intervenciones fuera de lo establecido en protocolo I (N: 29)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Como se observa, la percepción de los/as intermediario/as recogidas a través de la encuesta, muestra altos resultados de cumplimiento vinculados a la manera en que se deben realizar intervenciones durante la declaración del NNA por parte los distintos intervinientes en el proceso.

Por último, de acuerdo a lo referido en los grupos focales, también se levantan algunos aspectos a mejorar, así, por ejemplo, en los casos en que los/as intermediarios/as no son jueces/zas, refieren algunas dificultades o incomodidad para realizar las objeciones pertinentes, vinculadas quizá, de acuerdo por lo expuesto por los y las participantes, al escaso número de intervenciones realizadas y producto del rol que ejercen los otros intervinientes en el proceso.

“Pero CLARO, pero, pero en general eso ha mejorado bastante, o sea, la segunda que yo la hice después, bastante tiempo después, ya se notaba bastante fluido, me tocó levantar causales también, eh, lo cual es medio extraño que, como yo objetarle de repente una pregunta. [sonido de campana] Porque en el fondo eso es, es objetar, decirle al fiscal o al defensor "sabe que esa pregunta a mí no me parece", y eso a nosotros me acuerdo que en la formación igual nos costó hartó saber que teníamos esa facultad. Y LA VEZ que la hice o las dos veces que la hice también ningún problema, se debatió, los jueces conversaron la situación, y como le digo, complementando con que la niña en el fondo tenía una buena actitud ante eso, al esperar en silencio, yo no tuve ningún inconveniente³⁶”. (Grupo focal entrevistadores Tarapacá)

4.1.5.4. Coordinación y gestión interna

En este apartado, en relación a la coordinación y gestión interna de las intermediaciones, se analizará la percepción de los/as intermediarios/as dada a conocer mediante la encuesta y los grupos focales realizada en el marco del estudio de

• • • •

36 Como se observa en la cita, los hablantes confundían las causales de “representación” (protocolo letra I), con las causales de objeción.

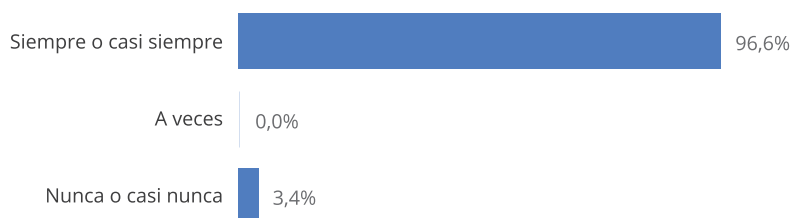
percepción ejecutado en el contexto de este proceso de evaluación. De acuerdo a los temas abordados en esta instancia, a continuación, se expondrán los resultados vinculados a la asignación de las intermediaciones, la coordinación con intervinientes para la ejecución de la intermediación en juicio oral y el funcionamiento de los equipos de comunicación con jueces e intervinientes.

Como se ha señalado, los y las participantes de las encuestas, fueron consultados en relación a su experiencia en la intermediación en la declaración judicial de NNA entre el 3 de octubre de 2019 y el 31 de marzo de 2020.

4.1.5.4.1. Asignación de las intermediaciones

Respecto a la notificación de las intermediaciones, el 96,6% de los/as intermediarios/as encuestados/as (29), señaló que siempre o casi siempre se le notificó oportunamente la fecha en la que debe asistir a juicio.

Gráfico N° 67. Se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio (N: 29)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.1.5.4.2. Coordinación con intervinientes para la ejecución de la Intermediación

Como se aprecia en el gráfico siguiente, respecto a la recepción de antecedentes en la fase previa, en el contexto de la declaración judicial del NNA en la audiencia de juicio, de acuerdo a lo señalado por los/as intermediarios/as participantes de la encuesta, el 75,0% señaló que siempre o casi siempre recibe los antecedentes suficientes para poder posteriormente asesorar al tribunal. El 10,7% señala que recibe antecedentes suficientes a veces y el 14,3% nunca o casi nunca.

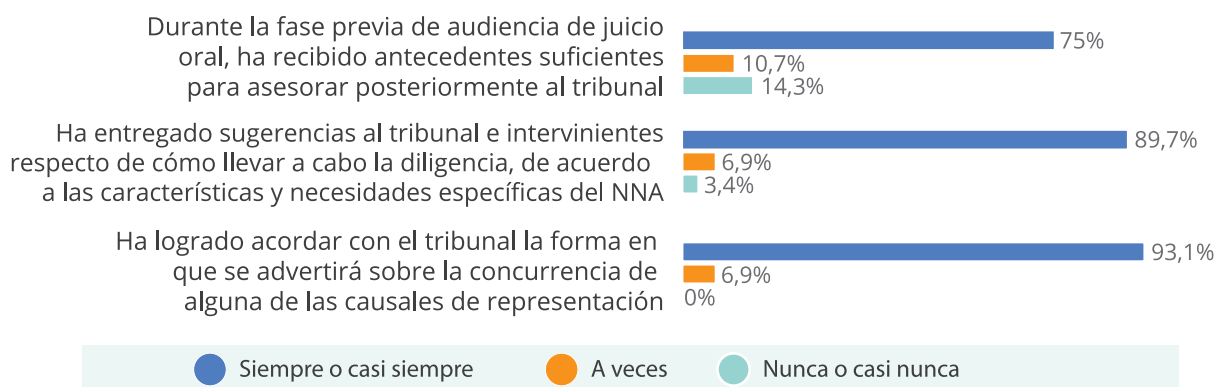
Por otra parte, el 89,7% señala que ha entregado sugerencias al tribunal e intervinientes respecto de cómo llevar a cabo la diligencia, de acuerdo a las características y necesidades específicas del NNA. En este caso, el 6,9% señaló que lo ha realizado a veces y el 3,4% nunca o casi nunca.

Por último, referente a la concurrencia de alguna de las causales de representación que se señalan en el Protocolo de actuación de la letra I)³⁷, el 93,1% señaló que siempre o casi siempre ha logrado acordar con el tribunal la forma en que se advertirá sobre la concurrencia de este tipo de causales. El 6,9% señala a veces y ninguna de las personas encuestadas señaló que nunca o casi nunca.

• • • •

37 : Primero. Que una pregunta se estime coactiva o que por su complejidad pueda resultar engañosa o poco clara, en tanto excedería la capacidad de comprensión del NNA atendidas sus características y etapa de desarrollo evolutivo.
Segundo. Que una pregunta pudiera provocar sufrimiento o una grave afectación de la dignidad del NNA.
Tercero. Que el NNA se encuentre en un estado emocional o físico en el que no le sería posible continuar con la declaración.

Gráfico N° 68. En relación a su experiencia en la intermediación en la declaración judicial de NNA entre el 3 de octubre de 2019 y el 31 de marzo de 2020, ¿con qué frecuencia?: (N:29)

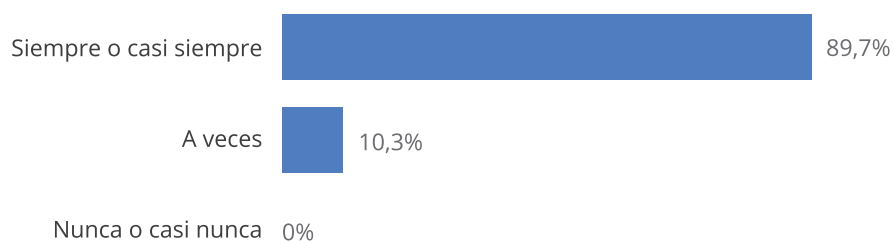


Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.1.5.4.3. Funcionamiento equipos de comunicación en el marco de la intermediación

Por último, los/as intermediarios/as encuestados señalaron que en el 89,7% de las veces siempre o casi siempre los equipos de comunicación con intervinientes funcionaron correctamente y a veces el 10,3%. Ninguno de los 29 intermediarios/as consideraron que los equipos nunca o casi nunca funcionan correctamente.

Gráfico N° 69. ¿Con qué frecuencia los equipos de comunicación con jueces e intervinientes han funcionado correctamente? N:29



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.2. Procesos estratégicos o directivos

La Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, dependiente de la División de Reinserción Social de la Subsecretaría de Justicia desarrolla funciones en: la coordinación de la actuación de los organismos encargados de dar cumplimiento a la Ley N°21.507, evalúa el funcionamiento del sistema en conformidad con los lineamientos, lidera la elaboración

de protocolos de actuación y atención institucional a niños, niñas o adolescentes para los organismos públicos involucrados, gestiona las solicitudes de acreditación y administra el registro de entrevistadores. Asimismo, debe pronunciarse respecto al cumplimiento de estándares técnicos establecidos en el reglamento y en los protocolos de atención institucional.

La Subcomisión de Implementación de Entrevistas Grabadas en video de la Ley N°21.057, nace por resolución de la Comisión Permanente de Coordinación de Justicia Penal, en sesión de fecha 23 de enero de 2017, siendo parte de dicha Subcomisión las instituciones referidas en el artículo 27 de dicha Ley:

- » Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (quién coordina y evalúa).
- » Ministerio Público.
- » Policía de Investigaciones de Chile.
- » Poder Judicial.
- » Carabineros de Chile.
- » Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Asimismo, participan en esta Subcomisión la Fundación Amparo y Justicia, entidad que ha colaborado en el impulso de esta Ley y que participa también como representante de la sociedad civil. Así también, la Academia Judicial participa en su rol formativo que mantiene a través de convenio con el Poder judicial, para la debida formación de jueces y juezas a lo largo del país, que les permita desempeñarse como intermediarios/as en la fase de declaración judicial. Además, se integra a la Defensoría Penal Pública, en su rol de actor del proceso penal, y por ser miembro permanente de la Comisión Nacional del Sistema de Justicia Penal.

La Subcomisión de Implementación de la Ley N° 21.057 se desarrolla con una periodicidad mensual con representantes de todas las instituciones vinculadas, en ella se levantan y resuelven aspectos del funcionamiento e implementación de la Ley, además de constituirse como una instancia para presentar y debatir temas para una adecuada coordinación interinstitucional.

Según lo que resuelva esta Subcomisión, en ocasiones los aspectos evaluados son levantados a la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal para la toma de decisiones.

En la Subcomisión del 15 de abril de 2020 y de acuerdo a requerimientos que surgen de la crisis Covid-19 se define re-adequar la forma de trabajar, y re-tomar la especificidad de los ámbitos de la implementación, generándose 7 mesas de trabajo: Operación en la realización de EIV y Declaración Judicial, Formación, Salas, Evaluación, Sensibilización y otras actividades de difusión, Seguimiento y mejoras a protocolos de actuación y la Mesa Jurídica.

La coordinación de la implementación y operación de la Ley N° 21.057 se encuentran dentro de los aspectos evaluados por el presente informe, a continuación, dos apartados que los abordan.

4.2.1. Coordinación de la implementación de la Ley N°21.057

En relación a la implementación de la Ley se desarrollaron mesas de trabajo en conjunto con representantes de las instituciones participantes y la Fundación Amparo y Justicia en su rol de asesor técnico. Las mesas de trabajo desarrolladas en el año 2018 y 2019 sentaron las bases para proponer, discutir y elaborar:

- » Los Protocolos de implementación de la Ley N°21.057.

- » Reglamento de la Ley N°21.057.
- » La Proyección de entrevistadores de la Primera Etapa, liderada por la Fundación Amparo y Justicia.
- » Proyección de salas requeridas y disponibilidad.

Cada uno de los protocolos se presentaron ante la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, en la cual fueron aprobados para finalmente ser formalizados vía resolución exenta a las instituciones participantes.

Los mismos representantes de las instituciones participantes en las mesas de trabajo cumplieron un rol de implementación de los lineamientos en sus respectivas instituciones.

Los protocolos definidos con la finalidad de implementar la Ley N°21.057 son los siguientes:

- » Protocolo a. Estándares de Derivación de denuncias a las instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4 ° de la Ley N° 21.057.
- » Protocolo b. Estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas o adolescentes, víctimas o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente.
- » Protocolo c. Estándares de coordinación interinstitucional que permitan la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, con el objeto de atender las necesidades del niño, niña o adolescente.
- » Protocolo d. Estándares de coordinación interinstitucional que permitan que el sistema de entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales de los niños, niñas o adolescentes mantenga, en todo momento, una adecuada cobertura territorial a nivel provincial y regional
- » Protocolo e. Medidas para asegurar que las interacciones con niños, niñas o adolescentes se realicen en condiciones que resguarden su privacidad, confidencialidad y seguridad.
- » Protocolo f. Medidas que permitan generar las condiciones necesarias para que cada interacción con niños, niñas y adolescentes, éstos puedan ejercer plenamente sus derechos conforme al desarrollo de sus capacidades.
- » Protocolo g. Medidas para evitar la realización de diligencias innecesarias, reducir al mínimo las entrevistas y procurar la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con niños, niñas y adolescentes.
- » Protocolo h. Estándares técnicos que deberán satisfacer los cursos de formación especializada de entrevistadores.
- » Protocolo i. Características de las entrevistas, las que se elaborarán bajo procedimientos estandarizados, basados en la experiencia empírica y en los resultados de la evaluación constante de la práctica de entrevistadores, como también, en los conocimientos técnicos existentes en la materia.

4.2.2. Coordinación de la operación de la Ley

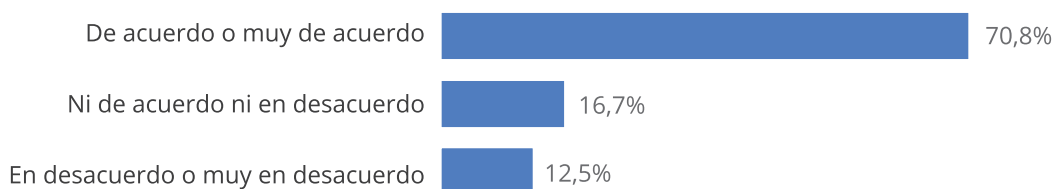
4.2.2.1. Percepción de coordinación institucional

Independientemente de los desafíos que ha impuesto el control de la pandemia en la puesta en marcha del sistema, la percepción de los/as operadores del sistema refleja una positiva valoración de la coordinación de la operación de la Ley

entre las distintas instituciones. Esta valoración, se refleja tanto a través de las encuestas efectuadas a operadores/as del sistema de entrevistas videograbadas en el marco de esta evaluación, así como a través de la ejecución de los grupos focales desarrollados en este mismo contexto.

Así, el 70,8% de los/as entrevistadores/as está de acuerdo o muy de acuerdo con que ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057: 70,8% encuestados y encuestadas manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo.

Gráfico N° 70. Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057 (N: 120)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

De acuerdo a la opinión de los entrevistados de los grupos focales, el sistema no es capaz de funcionar sin una adecuada coordinación interinstitucional, porque la Ley está diseñada de esa manera. Por esto señalan que la coordinación debe ser permanente y que en base al compromiso y conocimiento que todas las instituciones y actores involucrados han demostrado, ésta se mantendrá en el tiempo.

En este marco, se plantea como consenso la existencia de comunicaciones fluidas entre los actores del sistema. Para algunos esto constituye una sorpresa, en términos que la comunicación entre las instituciones no posee ningún tipo de burocracia en el marco de la Ley, en comparación con otras iniciativas de carácter público.

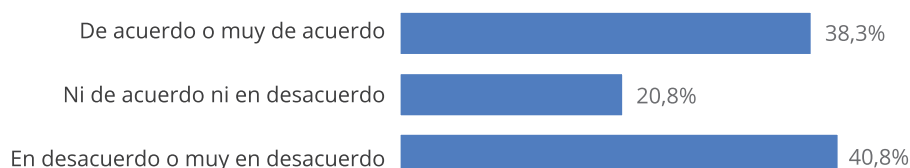
“O sea, sin coordinación interinstitucional, no funciona, ¿ya? O sea, yo creo que, si ha sido un ejemplo exitoso en la región, porque por el nivel de entrevistas, por la oportunidad y que en definitiva así nos han indicado, es porque hemos tenido la capacidad de todos los actores de poder sentarnos a conversar de un trabajo común, yo se los, así como los molesto yo se los agradezco siempre. Pero ellos están siempre disponibles, igual uno de vuelta, no puedo o lo, ya, llámeme estoy en contacto. Sin la coordinación interinstitucional, Verónica, esto no funciona, todos tenemos que contribuir, todos, así que...” (Grupo focal entrevistadores Maule)

“Por lo tanto, es un camino que sigue desarrollándose y tenemos que estar en permanente coordinación con los turnos, tanto con Carabineros, Uravít, o en su caso con policía de investigaciones. Policía de investigaciones, a su vez, tuvo un desarrollo distinto al de carabineros, y desde el comienzo que se notó que hubo más coordinación y un respeto más irrestricto hacia los protocolos”. (Grupo focal entrevistadores Aysén)

4.2.2.2. Exclusividad o preferencia en el rol de entrevistador/a e intermediador/a:

Respecto a este mandato de la Ley N° 21.057, el 40,8% de los/as entrevistadores y/o intermediarios/as participantes de la encuesta realizada, señala estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con que su institución le ha permitido organizar su carga de trabajo de tal modo de otorgar preferencia a sus labores como entrevistadores/as. Por el contrario, el 38,3% señala estar de acuerdo o muy de acuerdo con esa afirmación. El restante 20,8%, señala no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo expresado respecto a la preferencia de sus labores en este rol.

Gráfico N° 71. Mi institución me ha permitido organizar mi carga de trabajo de tal modo de otorgar preferencia a mis labores como entrevistador y/o intermediario. (N: 120)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

La opinión crítica de los/as participantes de la encuesta realizada, respecto a la posibilidad de organizar su carga de trabajo para otorgar un rol preferente a sus labores como entrevistador/a o intermediario/a, es consistente con la expresada a través de los grupos focales. En esta instancia, los y las participantes en general manifestaban que no les era posible tener un rol preferente en sus labores vinculadas a este proceso ya que las actividades vinculadas a este rol, se sumaban a sus labores habituales. También se presentaba como una idea recurrente, el que una dedicación más preferente en este ámbito, tenía como consecuencia una sobre carga en las labores que tenían que ejercer sus compañeros y compañeras.

“...no, no es preferente porque si tienes una entrevista tienes que hacerla e ir, obvio, pero no es que tu carga del día, por ejemplo, o de esa mañana se la vaya a ocupar otro. Y claro, antes a lo mejor quizás uno apelaba a la voluntad, pero esa voluntad del compañero significa sobrecargarse más, cargar a uno más que a otro. Entonces al final es compleja la situación.” (Grupo focal entrevistadores/as Tarapacá)

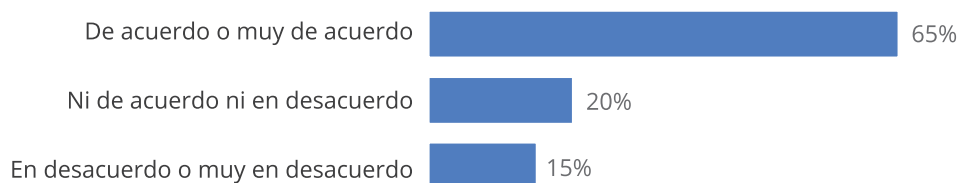
4.2.2.3. Apoyo y valoración institucional:

Respecto a la percepción de valoración ejerciendo su rol, manifestada a través de la encuesta realizada a entrevistadores/as e intermediarios/as, el 63,9% (46) de las y los entrevistadores no se manifestaron de acuerdo con la frase “me siento valorado por mi institución”. En el caso de las y los intermediarios, este porcentaje alcanza el 48,1% (13).

En relación a esta temática, los/as entrevistadores/as participantes en grupos focales, perciben que los apoyos que las instituciones a nivel central manifestaron al inicio de la preparación de la implementación de la Ley, se han diluido.

Vinculado a este tópico, en la misma encuesta, el 35,0% de los/as entrevistadores/as e intermediarios/a participantes, no se manifestaron de acuerdo con la frase “Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que he tenido respecto a mi rol”.

Gráfico N° 72. Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que he tenido respecto a mi rol. (N: 120)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.2.2.4. Percepción de operadores respecto al cumplimiento del objetivo de la Ley N°21.057

Mediante los cambios y procedimientos impulsados por la Ley N°21.057, se busca dar apoyo y protección a los NNA víctimas de los delitos contemplados en el catálogo de la Ley. En particular, se busca prevenir la victimización secundaria en su paso por el Sistema de Justicia Penal.

Como se señaló en el capítulo metodológico de este informe, la opinión de los NNA participantes en el proceso, es un insumo importante para la evaluación de la efectividad del funcionamiento del sistema de la Ley en relación a estos objetivos, por lo que se están realizando los estudios y análisis pertinentes para incorporar estos actores en procesos futuros de evaluación.

Asimismo, tienen una importancia relevante la percepción de los/as operadores/as del sistema, por cuanto su participación en los procesos que constituyen el Sistema de Entrevistas grabadas en video y en particular el contacto que tienen con los NNA que atraviesan por el Sistema de Justicia Penal en calidad de víctimas de los delitos vinculados a la Ley, les da una situación de privilegio para el análisis de la situación de los NNA en el sistema, por lo que su percepción es relevante para la evaluación del sistema desde este punto de vista.

De acuerdo a lo expresado por la mayoría de los participantes de los grupos focales, estos creen que los cambios implementados, tienen como consecuencia que el paso por el sistema de justicia penal por parte de las víctimas NNA, se realiza en mejores condiciones y que son un aporte relevante para evitar su victimización secundaria suponiendo un avance importante en la materia.

“Ahora yo siento que el sistema entrega herramientas para hacerlo bien. Ya no victimizamos a los niños, ya no los usamos y abusamos, usamos, antes usábamos y abusábamos de ellos, me acuerdo haber estado en juicio, en que el niño se tenía que poner a llorar y yo lo [expresión onomatopéyica] pa que llorara, porque si no el juez no pescaba”. (Grupo focal entrevistadores Maule)

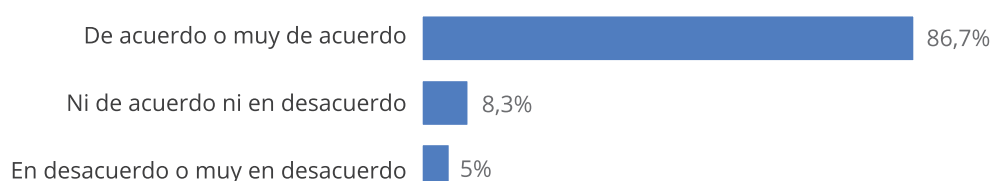
“Eh, claro, si lo vemos de esa perspectiva, se trabajó y se está trabajando excelente, es una muy buena medida para evitar re-victimizaciones en el caso de los niños, teniendo en cuenta de que no son convocados nuevamente a nuevas diligencias, está súper bien”. (Grupo focal representantes regionales Tarapacá)

“No, me sumo absolutamente a lo que todos han dicho, que, que obviamente la entrada en vigencia de la Ley, de los protocolos, ha servido para tender de mejor forma los requerimientos de los niños. Y, como le digo, yo me sumo al proceso o mi Tribunal se suma al proceso al final de las etapas y se nota, eh, que los

niños se van más contentos que antes o más tranquilos, por decirlo, contentos no pueden estar, pero sí más tranquilos de lo que, de lo que era antes la situación". (Grupo focal representantes regionales Arica)

Esta opinión, se ve corroborada por lo reportados por los/as operadores/as a través de la encuesta efectuada en el marco de este proceso de evaluación, donde, como se señala en el gráfico siguiente, el 86,7% dice estar de acuerdo o muy de acuerdo con que las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria. Pero queda camino por recorrer, el 8,3% señala no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 5,0% en desacuerdo o muy en desacuerdo y en futuras evaluaciones corresponde explorar los motivos detrás de estas opiniones.

Gráfico N° 73. Las medidas implementadas por la Ley 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal. (N: 120)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057

La percepción de los/as operadores/as del sistema que aparece para la mayoría como positiva en relación a la eficacia de la Ley N° 21.057, supone a partir de estos resultados, un compromiso con los cambios y disposiciones incorporadas, lo que es un aporte significativo en un adecuado funcionamiento del sistema.

4.3. Procesos transversales de apoyo

4.3.1. Dotación y disponibilidad de operadores

4.3.1.1. Proyección de entrevistadores/as e intermediarios/as

De acuerdo a lo señalado en el documento "Proyección de entrevistadores para la implementación de la Ley 21.057 que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales", de agosto 2020³⁸, la proyección de entrevistadores/as para EIV e Intermediación en la declaración judicial, considera como fuente de datos para el cálculo, los registros del Ministerio Público sobre el número de NNA, desagregado por fiscalía local, que fueron ingresados en denuncias como víctimas de alguno de los delitos contemplados en el catálogo de la Ley.

• • • •

38 : Se previene que existe una primera versión de dicho documento que data de diciembre del año 2018, que fue utilizado de manera preliminar a la implementación de la primera etapa.

La mencionada proyección, se realizó considerando los tiempos y actividades que requieren tanto la ejecución de la EIV, como la Intermediación en la declaración Judicial, así como lo requerido para la ejecución del programa de ejecución continua (PFC) y la defensa de la metodología de EIV en juicio oral.

Como se señala en la tabla siguiente, **la proyección de entrevistadores/as para EIV e Intermediación en la declaración judicial fue de 64 personas para la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057.**

Esta proyección para la primera etapa de implementación, se distribuye a nivel regional entre un 7,8% en la región de Magallanes (5 entrevistadores/as) y un 35,9% en la región del Maule (23 entrevistadores/as), lo que como se ha observado anteriormente, esta distribución es similar a la observada tanto en el ingreso de denuncias, como con la realización de EIV.

Tabla N° 3. Proyección de entrevistadores/as para EIV e Intermediación en declaración Judicial para la primera etapa de implementación Ley N° 21.057

REGIÓN	N MÁX. DE DENUNCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Arica y Parinacota	553	9	14,1%
Tarapacá	639	9	14,1%
Antofagasta	756	12	18,8%
Maule	1.556	23	35,9%
Aysén	240	6	9,4%
Magallanes	290	5	7,8%
Subtotal	4.034	64	100,0%

Fuente: Proyección de entrevistadores para la implementación de la Ley 21.057 que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, agosto 2020.

4.3.1.2. Dotación efectiva entrevistadores/as e intermediarios/as

A continuación, se realizará un análisis de la dotación, considerando los/as entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados al 30 de septiembre 2020. A esa fecha, **la dotación efectiva de entrevistadores/as para EIV e Intermediación en la declaración judicial era de 139 personas a nivel de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley³⁹.** Esta dotación de personas, representa un **217,2% mayor a la cantidad proyectada.**

Adicional a esta dotación a nivel regional, en su calidad de organismos encargado de prestar apoyo en el proceso de ejecución de las EIV, **el Ministerio del Interior posee 8 entrevistadores/as, lo que suma, al 30 de septiembre 2020, un total de 147 entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados.**

• • • •

39 Se debe considerar que, de manera adicional a la dotación efectiva, los/as jueces/as que no se encuentran formados/as y acreditados/as pueden intervenir directamente en las declaraciones judiciales de adolescentes en el marco de la aplicación del artículo 14 de la Ley N°21.057. En el período analizado, cuatro jueces no habilitados para la ejecución de este rol ejecutaron una intermediación, cada uno en el marco de la implementación de este artículo.

Tabla N° 4. Dotación efectiva total y procedencia de entrevistadores/as e intermediarios

PROCEDENCIA	NÚMERO DE ENTREVISTADORES/AS E INTERMEDIARIOS/AS
Regiones primera etapa implementación	139
Ministerio del Interior	8
Total	147

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

Como se observa en la tabla siguiente, que no incluye a los funcionarios/as del Ministerio del interior, de las 139 personas acreditadas para ejercer el rol de entrevistador/a y/o intermediario/a en las regiones de la primera etapa de implementación, al 30 de septiembre de 2020, 113 personas están acreditadas para ejercer el rol de entrevistador/a y 105 para ejercer el rol de intermediario/a. De estas, 34 pueden desempeñar su rol solo en EIV, 26 exclusivamente en intermediación, mientras que 79 pueden desempeñar ambos roles.

Tabla N° 5. Número de Entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados/as a nivel de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley⁴⁰

		ENTREVISTADORES/AS		
		SÍ	NO	TOTAL
INTERMEDIARIOS/AS	Sí	79	26	105
	No	34	0	34
	Total	113	26	139

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

Se debe tener presente, que no se consideran en el análisis previo los/as entrevistadores/as y/o intermediadores/as, que ejercieron estos roles, pero que, al 30 de septiembre de 2020, no se encontraban ejecutándolo. Así, no se consideran dos ex funcionarias del Ministerio del interior que en conjunto realizaron 4 EIV, ni un ex funcionario de Carabineros de Chile, que durante el periodo en que ejerció funciones como entrevistador e intermediario, realizó 24 EIV y 1 intermediación.

4.3.1.2.1. Comparación dotación proyectada y efectiva por región

Como se observa en la tabla siguiente, a nivel regional, esta se distribuye entre un 189,9% en las regiones de Arica y Parinacota y Tarapacá y un 340% en la región de Magallanes.



40 Esta tabla no considera los/as entrevistadores/as del Ministerio del Interior.

Tabla N° 6. Comparación dotación proyectada y efectiva por región

REGIÓN	CANTIDAD PROYECTADA	CANTIDAD EFECTIVA	PORCENTAJE
Arica y Parinacota	9	17	188,9%
Tarapacá	9	17	188,9%
Antofagasta	12	25	208,3%
Maule	23	44	191,3%
Aysén	6	19	316,7%
Magallanes	5	17	340,0%
Subtotal	64	139	217,2%

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

De acuerdo a lo observado en el presente proceso de evaluación, este mayor número de entrevistadores se puede vincular tanto a la utilización de duplas en la ejecución de la EIV, como con la distribución de la carga de trabajo de los/as entrevistadores/as, que, de acuerdo a la percepción de los mismos, expresada tanto en la etapa cualitativa como cuantitativa, no siempre permite una dedicación exclusiva o preferente para realización de las labores vinculadas con su rol de entrevistadores/as.

4.3.1.2.2. Distribución de entrevistadores por región

Como se observa en el gráfico siguiente, la distribución de los entrevistadores/as acreditadas a nivel de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057 varía entre un 12,2% (17 entrevistadores/as) en tres de las regiones que conforman esta etapa (Arica y Parinacota, Tarapacá y Magallanes) y un 44,31% (44 entrevistadores/as) en la región del Maule.

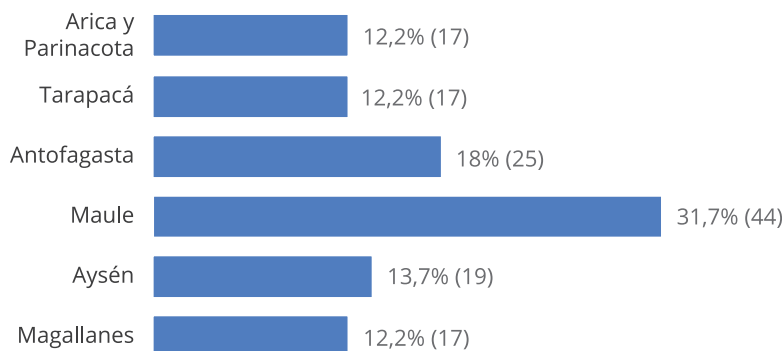
La proporción que representa la mayoría de las regiones de esta etapa, es levemente menor a la proyectada. Así, las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta y el Maule, tiene 1,9; 1,9; 0,8 y 4,2 puntos porcentuales menos entrevistadores/as que lo proyectado.

Por el contrario, la proporción de entrevistadores/as que representan las regiones de Aysén y Magallanes, es mayor a la proyectada, con una diferencia de 4,3 y 4,4 puntos porcentuales respectivamente⁴¹.

• • • •

41 : sobre estas regiones cabe precisar que, atendida la disposición geográfica y aislada de los centros urbanos, se dispuso de un mayor número de entrevistadores a efectos de precaver que no existiese cobertura.

Gráfico N° 74. Entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados, por región



Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Respecto a los/as 8 entrevistadores/as acreditados del Ministerio del Interior, como se muestra en la tabla siguiente, estos corresponden en su mayoría a la región Metropolitana (6) y 1 tanto en la región de Tarapacá como en la de Magallanes.

Tabla N° 7. Entrevistadores/as del Ministerio del Interior por región

REGIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Tarapacá	1	12.5%
Magallanes	1	12.5%
Metropolitana	6	75.0%
Total	8	100.0%

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Como se observa en los gráficos siguiente, en general no se observan variaciones relevantes entre la proporción de entrevistadores/as e intermediarios en las regiones de la primera etapa.

Gráfico N° 75. Entrevistadores/as, por región

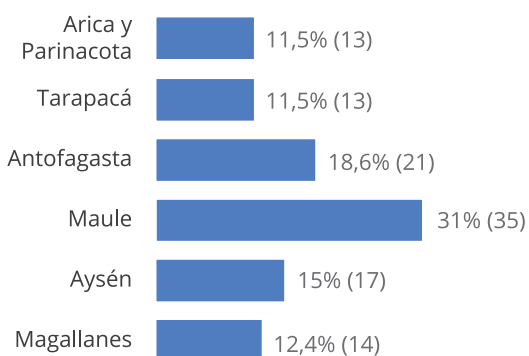
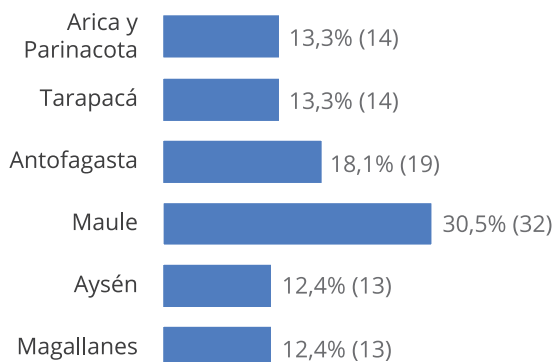


Gráfico N° 76. Intermediarios/as, por región



Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

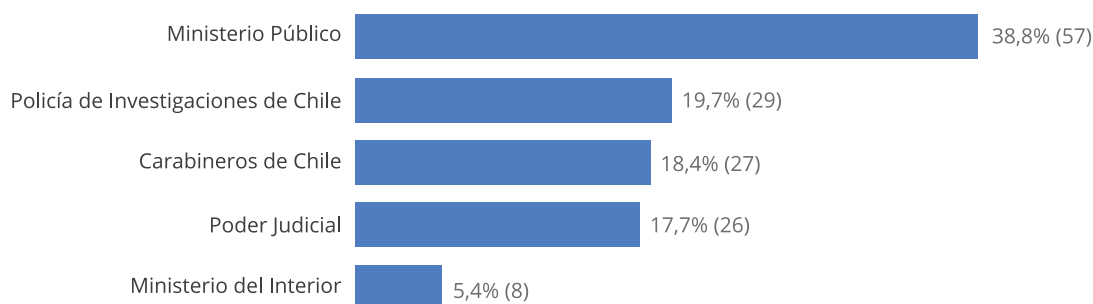
4.3.1.2.3. Distribución por institución

Como se observa en el gráfico siguiente, el Ministerio Público es la institución que concentra la mayor proporción de entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de entrada en vigencia con un 38,8% correspondiente a 57 personas, lo que representa una diferencia de casi 20 puntos con las instituciones que le sigue (Policía de Investigaciones de Chile con 29 personas).

Las restantes instituciones vinculadas directamente con la ejecución de la Ley N°21.057, representan una proporción similar dentro del total de la primera etapa: Policía de Investigaciones de Chile 19,7% (29 personas), Carabineros de Chile 18,4% (27 personas) y Poder Judicial 17,7% (26 personas).

Por último, el Ministerio del Interior, consistente con su rol subsidiario dentro del sistema, representa el 5,4% de los/as entrevistadores de esta etapa de implementación de la Ley (8 personas vigentes).

Gráfico N° 77, Entrevistadores/as e intermediarios/a, por institución

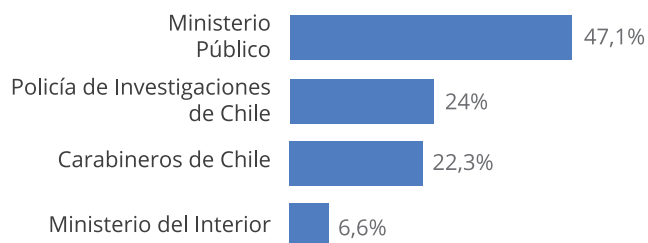
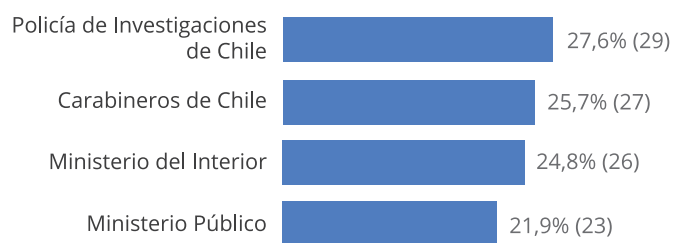


Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Con todo, como se observa en los gráficos siguientes, la distribución por institución es diferente en el caso de los/as entrevistadores/as que en el caso de los/as intermediarios/as.

Así, en el caso de los/as entrevistadores/as, el Ministerio Público es la institución con la mayor concentración de funcionarios/as que ejercen ese rol con el 47,1%. Esta proporción es similar a la que representan las policías en su conjunto, donde la Policía de Investigaciones de Chile concentra el 24,0% y Carabineros el 23,3%. Por su parte el Ministerio del Interior representa el 6,6%.

En el caso de las intermediaciones, se observa una menor variabilidad entre las instituciones que participan del proceso. Así, se observa una variación entre un 27,6% y un 21,9% (Policía de Investigaciones de Chile y Ministerio Público respectivamente).

Gráfico N° 78. Entrevistadores/as, por institución**Gráfico N° 79. Intermediarios/as, por institución**

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Por último, como se ha señalado, dentro del universo ya descrito, existen personas acreditados/as que cumplen labores tanto como entrevistadores/as como de intermediarios/as. Como se observa en el gráfico siguiente, de las personas que cumplen los dos roles, la Policía de Investigaciones de Chile, concentra el 36,7%, Carabineros de Chile el 34,2% y el Ministerio Público el 29,1%.

Como se ha señalado anteriormente, el Poder Judicial no efectúa EIV y por su parte el Ministerio del interior a la fecha de corte solo ha participado en la ejecución de EIV.

Gráfico N° 80. Acreditados como entrevistador/a e intermediario/a

Fuente: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

4.3.1.3. Carga de trabajo

En este apartado, se analizará la distribución de las EIV y las intermediaciones entre las personas que ejercen estos roles en las distintas regiones de la primera etapa de la implementación de la Ley N°21.057.

Como se observa en la tabla siguiente, la cantidad de EIV promedio realizadas por entrevistador/a es de 10,7 EIV para el conjunto de las regiones de la primera etapa, variando entre un promedio de 4,9 EIV en la región de Magallanes y un 16,6 en la región del Maule. Al analizar el número mínimo y máximo de EIV realizadas, se observa que, en cuatro de las seis regiones de esta etapa de implementación, hay entrevistadores/as que no han realizado entrevistas; por el contrario, el máximo de entrevistas realizadas varía entre 13 EIV en la región de Magallanes y 44 en la región de Maule. Por último, al analizar la dispersión en el número de entrevistas realizadas por entrevistador o entrevistadora, a nivel

de la totalidad de las regiones de la primera etapa de implementación, se observan un coeficiente de variación de 0,9, lo que representa una variabilidad muy alta. A nivel regional, salvo en la región de Arica y Parinacota, que con un coeficiente de variación de 0,3 posee una variabilidad moderada, en el resto de las regiones, que presentan todas un coeficiente de variación mayor a 0,5, la dispersión en el número de EIV realizadas es muy alta.

Tabla N° 8. Distribución de la ejecución de las EIV por entrevistador/a a nivel de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley⁴²

REGIÓN	NÚMERO ENTREVISTADORES/AS ⁴³	NÚMERO EIV	MÍNIMO ⁴⁴	MÁXIMO ⁴⁵	PROMEDIO ⁴⁶	DESVIACIÓN ESTÁNDAR ⁴⁷	COEF. DE VARIACIÓN ⁴⁸
Arica y Parinacota	13	149	3	16	11,5	3,7	0,3
Tarapacá	14	148	1	22	10,6	6,1	0,6
Antofagasta	22	133	0	18	6,0	4,6	0,8
Maule	36	597	0	44	16,6	11,5	0,7
Aysén	17	147	0	37	8,6	9,5	1,1
Magallanes	15	73	0	13	4,9	3,5	0,7
Total	117	1.247	0	44	10,7	9,2	0,9

Fuentes: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

Por último, como se observa en la tabla siguiente, la cantidad de intermediaciones promedio realizadas por intermediario/a es de 0,7 Intermediaciones para el conjunto de las regiones de la primera etapa, variando entre un promedio de 0,4 Intermediaciones por intermediario/a en la región de Arica y Parinacota y 1,3 en la región de Antofagasta.



- 42 Esta tabla no incluye las 48 EIV realizadas por entrevistadores/as del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- 43 En esta tabla se consideran 3 entrevistadores/as que ya no están ejerciendo este rol. Adicionalmente, una entrevistadora de Carabineros está contabilizada dos veces, por cuanto realizó entrevistas en la región del Maule y Magallanes.
- 44 Mínimo corresponde al menor valor de un conjunto ordenado de datos. En este caso, corresponde al menor número de EIV realizadas por los entrevistadores/as acreditados.
- 45 Máximo corresponde al mayor valor de un conjunto ordenado de datos. En este caso, corresponde al mayor número de EIV realizadas por los entrevistadores/as acreditados.
- 46 Promedio o media aritmética, es decir, la suma de los números, dividida por cuanto números se promedian. En este caso, se considera la suma de todas las EIV realizadas en una región o a nivel de la primera etapa de implementación, dividida por el número total en entrevistadores/as de la región o del total de la primera etapa según corresponda.
- 47 Desviación estándar es una medida de dispersión que indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, así, mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de los datos. En este caso, muestra cuanto se alejan en promedio las EIV realizadas en la región, de la media observada en la región.
- 48 Coeficiente de variación, es una medida de dispersión relativa de un conjunto de datos y se calcula como la desviación estándar dividido por el promedio. En este caso, permite comparar la variación que se observa a nivel regional en el número de EIV realizadas por entrevistador/a.

Al analizar el número mínimo y máximo de intermediaciones realizadas, se observa que en todas las regiones existen intermediarios/as acreditados que no han ejecutado ninguna intermediación y este segmento representa a nivel de las regiones de la primera etapa de implementación, el 68,2% del total de intermediadores/as (73 personas). A nivel regional, se observa que en todas las regiones más del 50% de las personas acreditadas para ejercer el rol de intermediador/a no han realizado intermediaciones, variando entre un 78,6% en la Región de Arica y Parinacota (11 personas) y un 53,3% en la región de Tarapacá (8 personas). Respecto al número máximo de intermediaciones realizadas por un intermediario/a, la cifra fluctúa entre 9 intermediaciones (en la región de Antofagasta y Magallanes) y 3 intermediaciones (en la Región de Arica y Parinacota).

Por último, al analizar la dispersión en el número de intermediaciones realizadas por intermediador o intermediadora, a nivel de la totalidad de las regiones de la primera etapa de implementación, se observan un coeficiente de variación de 2,2, lo que representa una variabilidad muy alta. Esta situación se repite a nivel regional, en que el coeficiente de variación fluctúa entre 1,3 en la región de Tarapacá y un 2,8 en la región de Aysén. Esta alta variabilidad en el número de intermediaciones, implica que el promedio de intermediaciones por intermediador/a no es un valor representativo de lo que acontece en la región, situación que está vinculada con la alta proporción de intermediadores/a que no han efectuado ninguna intermediación.

Tabla N° 9. Distribución de la ejecución de las intermediaciones por intermediario/a a nivel de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057

REGIÓN	NÚMERO INTERMEDIADORES/AS	NÚMERO INTERMEDIACIONES	MÍNIMO	MÁXIMO	PROMEDIO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	COEF. DE VARIACIÓN
Arica y Parinacota	14	5	0	3	0,4	0,8	2,3
Tarapacá	15	9	0	3	0,6	0,8	1,3
Antofagasta	19	24	0	9	1,3	2,3	1,8
Maule	31	14	0	4	0,5	0,9	2,0
Aysén	13	10	0	8	0,8	2,1	2,8
Magallanes	15	17	0	9	1,1	2,2	2,0
Total	107	79	0	9	0,7	1,7	2,2

Fuentes: Elaboración propia en base a información de registro de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video e información del Ministerio Público.

4.3.2. Formación, capacitación, sensibilización y difusión

La formación es un elemento fundamental en el proceso de implementación de la Ley N° 21.057, por cuanto esta implica un cambio de paradigma en todo el sistema, el que necesita de los conocimientos adecuados para su correcta implementación.

A continuación, se realiza un análisis de este proceso enfocado en los procesos de capacitación para la toma de denuncia, curso inicial de formación especializada (CIFE), programa de formación continua (PFC), difusión y capacitación a otras instancias vinculados al sistema.

4.3.2.1. Capacitación para la toma de denuncia

El proceso de capacitación vinculado a la toma de denuncia de acuerdo al protocolo A, ha sido realizado y coordinado por las distintas instituciones que participan. En el cuadro a continuación, se señala el número de funcionarios/as que al 30 de septiembre de 2020, fecha de corte de esta evaluación,⁴⁹ han recibido formación en el protocolo A, documento que regula la ejecución de este proceso.

Tabla N° 10. Funcionarios/as capacitados/as en protocolo A

INSTITUCIÓN	NÚMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
Carabineros de Chile	6.959
Ministerio Público	564
Policía de Investigaciones de Chile	444
Poder Judicial	101

Fuente: Elaboración propia en base a información de las instituciones participantes.

De acuerdo a los datos obtenidos en la encuesta realizada a tomadores y tomadoras de denuncia tanto de Carabineros de Chile, como de la Policía de Investigaciones de Chile, como se observa en el gráfico N° 64, el 59,5% de los encuestados y encuestadas de las policías recibió alguna capacitación para la ejecución del proceso de toma de denuncia a NNA.

Respecto a la toma de denuncia de NNA y/o su acompañante referida a alguno de los delitos sexuales o graves contemplados en la Ley N° 21.057, el 60% de los encuestados y encuestadas señaló que han tomado este tipo de denuncias.

Gráfico N° 81. ¿Ha recibido usted alguna capacitación para la toma de denuncias de NNA? (N°: 299)

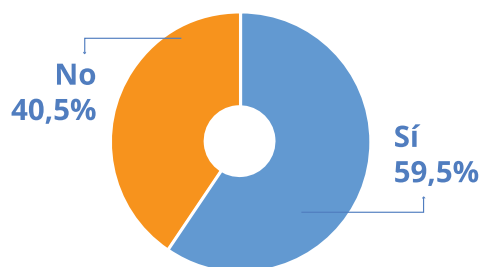
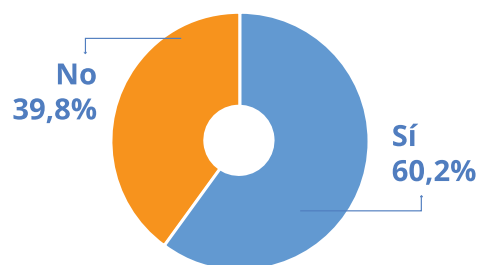


Gráfico N° 82. ¿Ha tomado usted alguna denuncia de un NNA y/o de su acompañante referida a alguno de los delitos sexuales o graves que contempla la Ley 21.057? (N: 299)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.



49 De acuerdo a lo reportado por el Poder Judicial. Al 08 de enero del 2021 la institución ha capacitado a 185 funcionarios.

Con todo, como se señala en el cuadro siguiente, las capacitaciones realizadas no necesariamente se han concentrado en el personal que ha tomado denuncias de este tipo. Así, se observa que el 40,5% de los/as tomadores de denuncia de ambos cuerpos policiales, recibieron capacitación y tomaron denuncia y, por el contrario, el 19,7% no recibieron capacitación, pero de igual manera tomaron denuncia.

Tabla N° 11. Comparativo de personas capacitadas y desarrollo de toma de denuncias

EN EL MARCO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA LEY 21.057, ¿HA RECIBIDO USTED ALGUNA CAPACITACIÓN PARA LA TOMA DE DENUNCIAS DE NNA?	DESDE EL 3 DE OCTUBRE DE 2019 HASTA EL 31 DE MARZO DE 2020, ¿HA TOMADO USTED ALGUNA DENUNCIA DE UN NNA Y/O DE SU ACOMPAÑANTE REFERIDA A ALGUNO DE LOS DELITOS SEXUALES O GRAVES QUE CONTEMPLA LA LEY N° 21.057?		
	Sí	No	total
Sí	40,5%	19,1%	60%
No	19,7%	20,7%	40%
Total	60%	40%	100%

Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Esta situación es consistente con la percepción de los operadores y operadoras señaladas en los grupos focales, donde se manifiesta de manera bastante transversal la necesidad de mayores instancias de capacitación para la realización del proceso de toma de denuncias a NNA en el marco de la Ley N° 21.057.

“Falta una mayor capacitación a la gente que hace el servicio, a la guardia en las distintas unidades de acá de Arica. Entonces eso es una, es una responsabilidad que tenemos que asumir nosotros como institución (...)”. (Grupo focal representantes regionales Arica)

Asimismo, los participantes de los grupos focales manifiestan que se requiere que estas capacitaciones incluyan a todos los funcionarios y funcionarias, puesto que todos en alguna instancia pueden estar en contacto con NNA en el contexto de la Ley N° 21.057. Lo anterior se plantea como especialmente relevante en las zonas rurales y alejadas de los grandes centros urbanos en que la dotación debe estar preparada para todo tipo de situaciones, puesto que no cuentan con otras instancias de apoyo.

Por otra parte, si se analiza la autoevaluación que tienen las personas que toman denuncias que corresponden a Carabineros y Policía de Investigaciones, respecto a su grado de preparación para realizar este proceso en NNA, como se señala en el gráfico N°65, se observa a través de la encuesta realizada a los/as tomadores/as de denuncia, que menos de la mitad de los encuestados y encuestadas se evalúa con nota entre 6 y 7 (41,7%), el 50,2% con nota 4 y 5 y el 8,0% se califican con nota menor a 4.

Asimismo, se observa que esta percepción se vincula con la capacitación recibida, observándose una autoevaluación más positiva de las capacidades para realizar toma de denuncias a NNA entre las personas que han recibido capacitación que entre las que no lo han hecho.

Así, en el caso de las personas que han sido capacitadas, más de la mitad de los/as encuestados/as (51,3%), lo evalúa con nota 6 o 7, el 42,9% con nota 4 o 5 y solo el 5,9% con nota menor a 4. Por el contrario, en el caso de las personas encuestadas que no han sido capacitadas, solo un 21,4% se autoevalúa con nota 6 o 7, el 66% con nota 4 o 5 y el 12,5%

con nota menor a 4. Esta última evaluación, corresponde a más del doble del porcentaje de encuestados y encuestadas que fueron capacitados que se evalúan con nota inferior a 4 (5,9%).

Gráfico N° 83. En una escala de 1 a 7, donde 1 quiere decir “Nada Preparado” y 7 “Totalmente Preparado” ¿Qué tan preparado cree que se encuentra para tomar denuncias de NNA? (N:175)

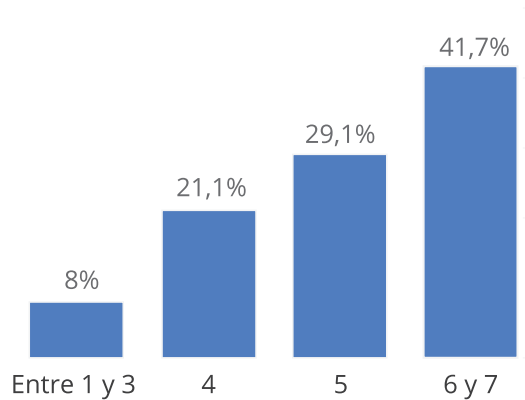
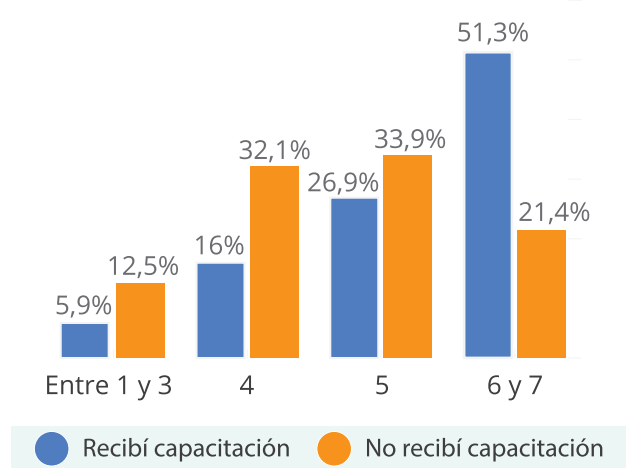


Gráfico N° 84. Vinculación entre la capacitación y la percepción de autoeficacia (N:175)



Fuente: Encuesta a tomadores/as de denuncia de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

4.3.2.2. Curso de formación especializada (CIFE)

La primera etapa de la formación de las personas que ejecutarán tanto las EIV como las intermediaciones, se lleva a cabo mediante un curso inicial de formación especializada (CIFE) en metodología y técnicas de entrevista investigativa videograbada a niños, niñas o adolescentes.

El CIFE, de acuerdo al artículo 22 del reglamento de la Ley N° 21.057, es una actividad de formación que incorpora contenidos y actividades que permite a los y las participantes desarrollar correctamente cada una de las fases de la entrevista investigativa videograbada y/o de la declaración judicial, según corresponda al rol que deba desarrollar dentro del sistema procesal penal, considerando el contexto penal chileno y las particularidades de niños, niñas o adolescentes víctimas de los delitos señalados en el inciso primero del artículo 1° de la Ley.

Además, esta actividad **contempla instancias de práctica con retroalimentación experta** que permitan un entrenamiento idóneo para crear un vínculo entre la conceptualización y la implementación de la técnica, junto a un sistema de evaluación que mida las competencias teóricas y prácticas del entrevistador o entrevistadora, con preponderancia de esta última, cuyos criterios deberán ser entregados al postulante previo a iniciar el curso.

De acuerdo a los requisitos señalados en el artículo 24 del Reglamento de la Ley N° 21.057, el CIFE debe:

- a. Contemplar una duración mínima de 60 horas cronológicas, las cuales deberán ser distribuidas en al menos 10 jornadas de trabajo, sin perjuicio de lo cual ciertos contenidos teóricos podrán ser impartidos complementariamente mediante sistema e-learning.

- b. Durante el curso, los alumnos tendrán acceso a las dependencias con las condiciones mínimas para una instancia de grabación.
- c. Cada curso no podrá tener un número mayor de 16 alumnos.
- d. Elaboración de un informe final del CIFE en el cual se indiquen las fortalezas identificadas y los aspectos que sean necesarios mejorar de la persona participante, y se refiera sobre la idoneidad de ésta para ejercer las funciones de entrevistador.
- e. Contemplar la realización del primer ciclo de PFC inmediatamente después de haber concluido el CIFE.

Desde el año 2017 al 30 de septiembre 2020, fecha de corte de esta evaluación, se han realizado un total de 18 CIFE⁵⁰, en los cuales ha participado un total de 215 funcionarios y funcionarias. En la tabla siguiente, se señala el número de participantes por cada una de las instituciones.

Tabla N° 12. Número de funcionarios que recibieron CIFE por institución

INSTITUCIÓN	NÚMERO DE FUNCIONARIOS/AS
Carabineros de Chile	36
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	9
Ministerio Público	92
Poder Judicial	37
Policía de Investigaciones de Chile	42
Total	215

Fuente: Informe de sistematización de CIFE de la fundación Amparo y Justicia, elaboración UEVG de acuerdo a antecedentes compartidos desde instituciones.

De acuerdo a información obtenida a través de la encuesta realizada a las personas cuyo rol es la realización de EIV e intermediaciones, el CIFE es evaluado positivamente respecto a los conocimientos y competencias que se han adquirido para ejercer su rol. Así, en el caso de los/as entrevistadores/as, el 80,4% está de acuerdo o muy de acuerdo con que los conocimientos y competencias adquiridas han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV. En el caso de las/os intermediarias/os, este porcentaje es muy similar, correspondiendo a un 79,3%.



50 Posterior a la fecha de corte de esta evaluación, se han realizado tres CIFE adicionales: uno iniciado por la Policía de Investigaciones de Chile, realizado el 11 de noviembre 2020 en el que participaron 14 alumnos y dos efectuados por el Poder Judicial, iniciados el 23 de noviembre 2020 y el 18 de enero 2021, los que contaron con la participación de 7 y 8 alumnos respectivamente.

Gráfico N° 85. Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV. (N: 97)

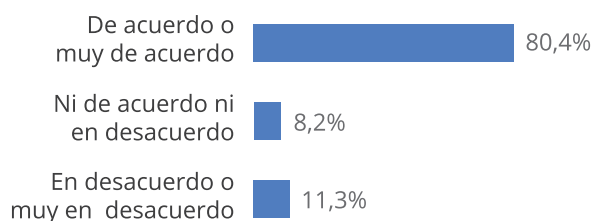
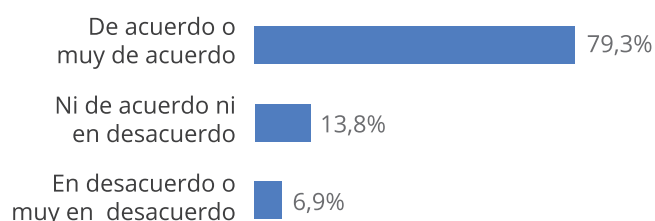


Gráfico N° 86. Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial. (N: 29)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

De igual manera, el CIFE es evaluado de manera muy positiva de manera transversal por parte de los participantes de los grupos focales, en los que se relevan tanto la calidad de los conocimientos aprendidos, como la metodología utilizada y la calidad de los/as instructores/as, entre otros elementos.

“La formación del CIFE la formación yo lo encontré espectacular, fueron dos semanas que nos dieron, que nos enseñaron muchas herramientas, espectacular”. (Grupo focal entrevistadores Maule)

4.3.2.3. Proceso de Formación continua (PFC) y retroalimentación

El PFC es una instancia de capacitación, seguimiento y evaluación permanente del entrenamiento, competencias y destrezas adquiridas por las personas que ejercen el rol de entrevistador/a y/o intermediario/as en el CIFE, que involucra un proceso continuo de supervisión y retroalimentación del desempeño de estos profesionales, de modo de lograr que se mantengan y potencien los conocimientos y competencias aprendidas.

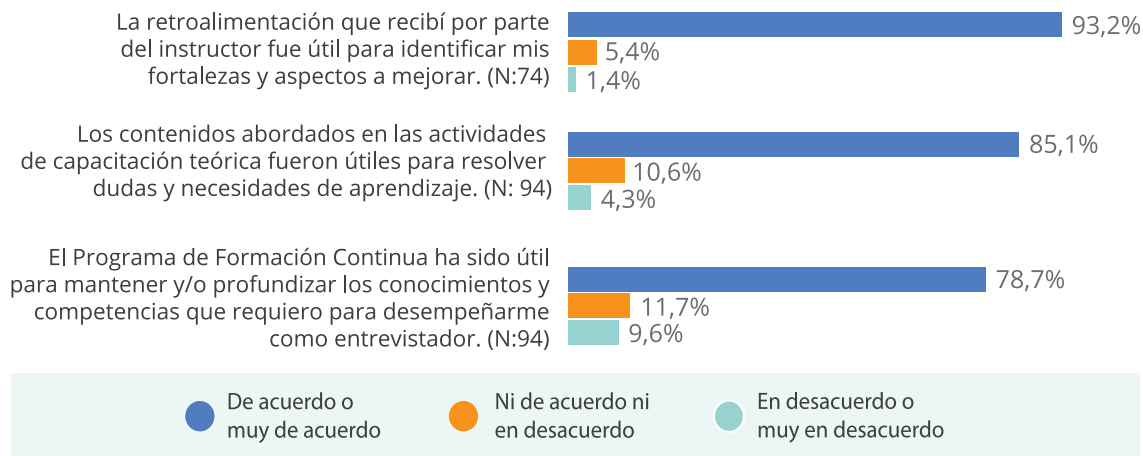
Como parte de esta fase, se lleva a cabo un proceso de retroalimentación, en que instructores/as especializados/as realizan una observación y reporte de la actividad realizada. Entregando las herramientas necesarias para la mejora en la ejecución tanto de las entrevistas como de las intermediaciones.

Respecto a la evaluación del proceso de formación continua, en el gráfico siguiente, las personas participantes de la encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as, manifiestan una evaluación positiva del proceso de formación continua.

En este contexto, el 93,2% de las personas encuestadas manifestó estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “la retroalimentación que recibí por parte del instructor fue útil para identificar mis fortalezas y aspectos a mejorar” y el 85,1% señaló estar de acuerdo o muy de acuerdo con que “los contenidos abordados en las actividades de capacitación teórica fueron útiles para resolver dudas y necesidades de aprendizaje”. Para ambas afirmaciones, los niveles de desacuerdo manifestado son menores al 5% (1,4% y 4,3% respectivamente)

Con todo, al analizar el programa de formación continua en general, la evaluación realizada es menor, así, el 78,7% manifiesta estar de acuerdo a muy de acuerdo con que “el programa de formación continua ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y competencias que requiero para desempeñarme como entrevistador”, existiendo cerca de un 10% que se manifiesta en desacuerdo o muy en desacuerdo.

Gráfico N° 87. En relación a las actividades que ha desarrollado en su Programa de Formación Continua, ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?



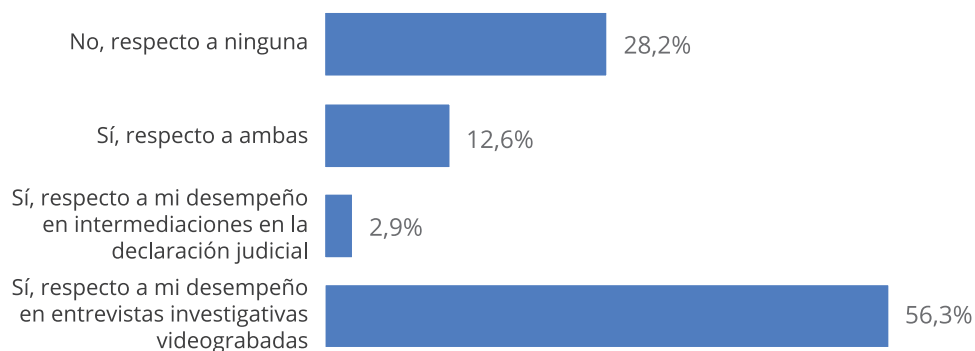
Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

La evaluación menos positiva que se manifiesta en la encuesta respecto al PFC en general, se expresa en la evaluación de este proceso recogida a través de los grupos focales. En esta instancia, se perciben dificultades, principalmente porque consideran que producto de la pandemia no se ha podido realizar de manera adecuada y esto repercute negativamente en el proceso de formación que han recibido.

“pero posteriormente la formación continua no se pudo cumplir y yo creo que ahí estamos al debe con eso porque finalmente ellos tenían que haber cumplido con ciertas etapas durante este año, que no se, que no se hicieron y tenían que ver con reentrenamiento, tenían que ver con volver ir al centro de entrevista, con la retroalimentación con los instructores, que finalmente no se ha podido cumplir por lo que todos sabemos, por lo que es evidente”.

Lo anterior, es consistente con la realización de retroalimentación experta que se ha llevado a cabo. De acuerdo a lo expresado en la encuesta, y señalado en el gráfico siguiente, cerca de la mitad de los/as entrevistadores/as encuestados señaló haber recibido retroalimentación experta por parte de un/a instructor/a o evaluador/a. Esta situación baja a un 2,9% en el caso de las y los intermediarios/as encuestados/as. Asimismo, en los casos en que las personas entrevistadas ejercen los dos roles, el 28,2% señaló no haber recibido retroalimentación experta en ninguno de ellos y solo el 12,6% para ambos.

Gráfico N° 88. ¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador? (N: 103)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

Como se ha señalado, la no realización de retroalimentación experta fue un tema relevado de manera consistente en los grupos focales, observándose mucha preocupación al respecto, puesto que, de acuerdo a lo señalado por las personas participantes en esta instancia, entre otros efectos, la no realización de la formación continua y la consiguiente falta de retroalimentación puede tener como consecuencia inseguridad en ejercicio del rol y temor de perder conocimientos técnicos.

4.3.2.4. Difusión y capacitación a otras instancias vinculadas al sistema

En el marco de la puesta en marcha de la Ley N° 21.057, no solo las instituciones mandatadas a la implementación de la ley tienen un rol relevante para su correcta aplicación, existen otras instituciones que tienen un rol fundamental, como aquellos organismos pertenecen al ámbito de la educación, salud y protección de NNA, pues en tales contextos, se producen muchas de las develaciones de hechos constitutivos de delito y en tales casos, estas instituciones tienen la obligación legal de denunciar.

En este contexto, las personas que laboran en estas instituciones, deben tener la preparación necesaria para actuar en dichas situaciones, de manera de resguardar la seguridad del NNA, prevenir la victimización secundaria, etc.

4.3.2.4.1. Jornadas de sensibilización

En cada una de las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley N°21.057, se han realizado dos jornadas de sensibilización de manera exclusiva por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en colaboración con Carabineros, Policía de Investigaciones de Chile y del Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Lo anterior, no obsta a la realización de otras actividades realizadas en cada región por parte del Ministerio Público.

El objetivo de estas jornadas, es sensibilizar e involucrar a la ciudadanía respecto del nuevo trato hacia las víctimas (niños, niñas y adolescentes) de los delitos contemplados en la ley N° 21.057 y de manera específica:

- » Dar a conocer el nuevo mecanismo para el tratamiento de la denuncia, investigación y juzgamiento de casos vinculados a delitos sexuales u otros delitos graves a niños y niñas y adolescentes para evitar la victimización secundaria.

- » Informar el nuevo trato hacia los niños, niñas y adolescentes víctimas de un delito contemplado en la ley, en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento.
- » Sensibilizar respecto del impacto de la fenomenología de la victimización secundaria.

En este marco, la capacitación efectuada a través de estas jornadas de sensibilización, se refiere a las siguientes temáticas:

- » **La Ley N° 21.057:** considerando en particular los objetivos de la misma, sus principios, el catálogo de delitos vinculados a la misma, los cambios que introduce, el Reglamento de la Ley y respecto a la Entrevista Videograbada y la Intermediación en Juicio, especialmente una explicación de lo que ambos procesos.
- » **Protocolos de la Ley N° 21.057:** En análisis de estos instrumentos, se realiza con énfasis en aquellos que tienen directa relación con el quehacer del público convocado:
 - Protocolo letra A) Los estándares de derivación de denuncias a las instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4° de la ley;
 - Protocolo letra B) Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas o adolescentes, víctimas o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente;
 - Protocolo letra C) Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, con el objeto de atender las necesidades del niño, niña o adolescente;
 - Protocolo letra E) las medidas para asegurar que las interacciones con niños, niñas y adolescentes se realicen en condiciones que resguarden su privacidad, confidencialidad y seguridad.
 - Protocolo letra F) las medidas que permitan generar las condiciones necesarias para que, en cada interacción con niños, niñas y adolescentes, estos puedan ejercer plenamente sus derechos conforme al desarrollo de sus capacidades.

4.3.2.4.2. Percepción vinculada a la capacitación de otros actores institucionales

De acuerdo a lo observado en los grupos focales, existe una percepción generalizada de la necesidad de capacitación y formación a otros actores institucionales. En este contexto, se realiza especial hincapié en las áreas de salud y educación.

La percepción de las personas participantes en los grupos focales, es que los principios de la Ley N° 21.057 no se encuentran internalizados en estas instituciones y no cuentan con conocimientos técnicos adecuados en la materia. Esto se manifiesta como muy relevante, por cuanto se señala que la mayoría de las develaciones de NNA se efectúan en estos espacios y se han observado la ejecución de procesos que contravienen de los lineamientos y el espíritu de la Ley, pudiendo afectar muy negativamente a los NNA víctimas de delitos sexuales.

“El área de salud y el área educación, yo creo que ahí estamos un poco al debe respecto de lo que son los principios orientadores de la Ley y creo que estamos al debe porque, bueno, empezó la Ley súper accidentada, primero con el estallido social y luego después con el tema de la pandemia, entonces, los protocolos de actuación llegaron después de iniciada la Ley y entonces los procesos de capacitación que teníamos, eh, pensado para realizar junto con educación, como con salud, eh, quedaron ahí, eh, en educación casi no se trabajó, eh, con los protocolos de actuación. Entonces, ahí hay un elemento que todavía está pendiente de, de trabajar para ver cómo desde esa institución, desde esa área, eh, debieran recogerse bien, eh, los relatos de los niños al momento que, que develen”. (Grupo focal entrevistadores Antofagasta)

4.3.3. Disposición y mantenimiento de salas

En el marco de la implementación de la Ley N°21.057 y de acuerdo a lo señalado en el artículo 20° de la misma, la entrevista investigativa video grabada y la declaración judicial serán realizadas en dependencias acondicionadas para ello, con los implementos adecuados en atención a la edad y a la etapa evolutiva del niño, niña o adolescente, y que reúnan las condiciones previstas en dicha ley y su reglamento. Estos requerimientos, están señalados en los artículos 11 a 14 del Reglamento y en el Protocolo D. Actualmente, en las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley N°21.057, **existe un total de 52 salas disponibles**⁵¹ que cumplen estas características, el detalle de su distribución y el número de salas utilizadas por región, se señala en la tabla siguiente.

Tabla N° 13. Disponibilidad y uso de salas especiales

REGIÓN	SALAS UTILIZADAS	SALAS NO UTILIZADAS	TOTAL SALAS DISPONIBLES
Arica y Parinacota	2	1	3
Tarapacá	3	3	6
Antofagasta	5	4	9
Maule	9	8	17
Aysén	5	4	9
Magallanes	3	5	8
Total	27	25	52

Fuente: Información proporcionada por el Ministerio Público

En el primer año de implementación de la Ley, **se utilizó el 51,9% de las salas disponibles**. En el gráfico siguiente, se muestra la proporción de salas utilizadas en las regiones de la primera etapa de implementación, observándose una utilización entre el 67% (Arica y Parinacota) y el 37,5% (Magallanes).

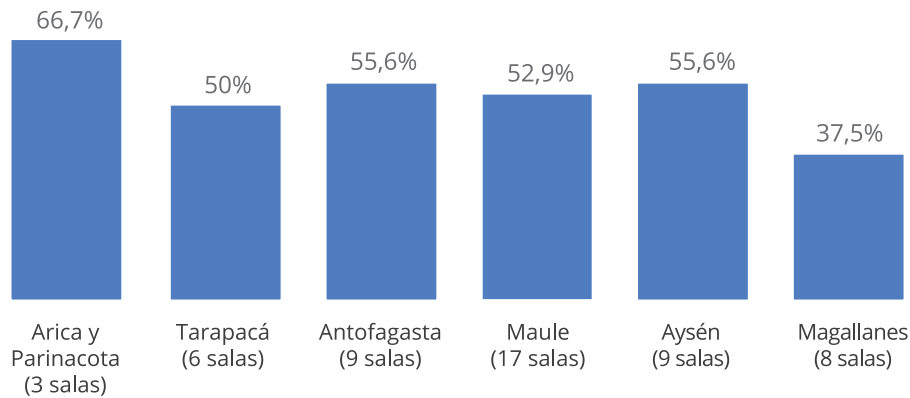
Se hace presente que, de acuerdo al convenio de colaboración entre la Corporación Administrativa del Poder Judicial, el Ministerio Público, Carabineros de Chile y la Policía de investigaciones de Chile, formalizan el préstamo gratuito y recíproco de salas especiales de entrevistas –y las que a futuro se habiliten– con la finalidad de dar pleno cumplimiento en el inciso segundo del artículo 20° de la Ley N° 21.057, entre los criterios generales conforme a los cuales se realizará la utilización y préstamo de salas, se considera que:

- » Las entrevistas investigativas videograbadas llevadas a cabo durante la etapa de investigación se efectuarán preferentemente en las salas habilitadas en dependencias del Ministerio Público, PDI o Carabineros de Chile y, excepcionalmente, a falta de ellas en la localidad respectiva, se efectuarán en aquellas salas habilitadas en los tribunales de justicia.
- » Las declaraciones judiciales de NNA –efectuadas de modo anticipado o en el marco del respectivo juicio oral– se llevarán a cabo preferentemente en las salas habilitadas en dependencias de los tribunales de justicia y, excepcionalmente, a falta de ellas en la localidad respectiva, se efectuarán en dependencias del Ministerio Público, PDI o Carabineros de Chile.

• • • •

51 : 16 corresponden al Ministerio Público, 2 de la Policía de Investigaciones de Chile, 30 del Poder Judicial, y 4 de Carabineros.

Gráfico N° 89. Porcentaje de uso de salas en relación al total de salas disponibles

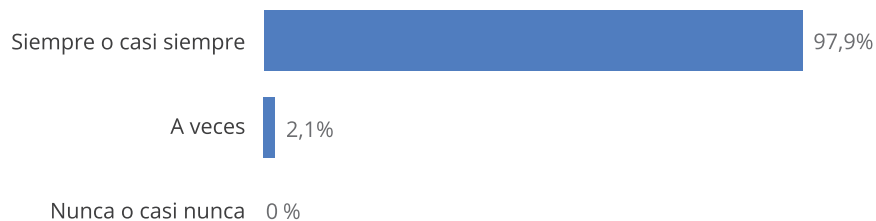


Fuente: Elaboración propia en base a información del Ministerio Público.

Respecto a las condiciones en que se encuentran estas salas, de acuerdo a lo manifestado por los/as operadores/as del sistema en la etapa de estudio de percepción realizada en el marco de este proceso de evaluación, se observa en general una positiva evaluación de las mismas.

Como se observa en el gráfico siguiente, el 97,9% de las personas encuestadas manifestó que siempre o casi siempre la sala de entrevista se encontraba disponible en condiciones adecuadas para la realización de la diligencia. Solo el 2,1% manifestó que esto sucedía a veces y ninguno de los/as encuestados/as señaló que siempre.

Gráfico N° 90. ¿La sala de entrevista se encontraba disponible y en condiciones adecuadas para la realización de la diligencia? (N: 97)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

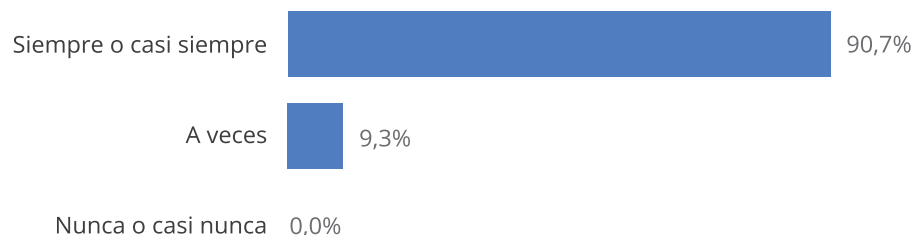
4.3.4. Sistema de audio y video

De acuerdo a lo estipulado en el Reglamento los artículos 11 a 14 de la Ley 21.057 en y en el Protocolo D, para la ejecución tanto de las EIV como de las intermediaciones, se requiere la implementación de un sistema de audio y video, que permita el registro de estas instancias, con el propósito de que los NNA víctimas de los delitos contemplados en la Ley no sean consultados en múltiples oportunidades sobre los hechos acaecidos en el marco de los delitos de los que fueron víctimas. Asimismo, se requiere de los mecanismos que permitan que los intervinientes participantes del proceso que no están interactuando directamente con el NNA en la ejecución de la EIV o la intermediación, puedan comunicarse con el/a entrevistador/a o intermediario/a, sin estar de manera presencial en la sala en que se encuentra el NNA.

En este apartado, se analizarán, por tanto, el funcionamiento del sistema de audio y video, así como su almacenamiento y acceso a los registros videograbados, los que por Ley corresponde su resguardo al Ministerio Público y al Poder Judicial.

Respecto al funcionamiento de los sistemas de audio y video, de acuerdo a lo señalado por los/as entrevistadores/as, de acuerdo a su percepción en el 90,7% de las ocasiones el mencionado sistema funcionó de manera óptima. Por su parte, el 9,3% señaló que a veces funcionaba de manera óptima y ninguna de las personas encuestadas señaló que nunca.

Gráfico N° 91. ¿El sistema de audio y video de las salas de entrevistas funcionó óptimamente? (N: 97)



Fuente: Encuesta a entrevistadores/as e intermediarios/as de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057.

El análisis realizado en el marco de la ejecución de los grupos focales también es positivo, pero releva ciertas problemáticas que la implementación de estos sistemas genera en la realización de las entrevistas, tanto desde la perspectiva técnica de los mismos, como de la manera en que se lleva a cabo la ejecución del proceso utilizando estos implementos.

En este contexto, plantean dificultades propias de la utilización de estos implementos especialmente con NNA preescolares en que por ejemplo es difícil que no se toquen el micrófono, etc. Con todo, la opinión más generalizada que aparece en los grupos focales, son dificultades especialmente con el uso del Sonopromter, tanto porque desde la percepción de algunos operadores/as ha presentado algunas fallas (suena muy fuerte, etc.), como desde la perspectiva de la utilización que se hace de él durante el desarrollo de la entrevista o intermediación. En este sentido plantean que el hecho de que se les hable en repetidas oportunidades a través de este medio los distrae de la entrevista y tiene como consecuencia que el NNA no se sienta escuchado. En este sentido, relatan preferir que se les realicen comentarios en las pausas realizadas durante el proceso.

4.3.5. Sistemas de registro y reportabilidad

Como parte del rol que cumple el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos desde la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video como ente coordinador del sistema de entrevistas videograbadas, esta instancia es la encargada de administrar el sistema de registro de entrevistadores/as y realizar los reportes pertinentes del funcionamiento del sistema.

En este contexto, las principales instituciones participantes del proceso envían mensualmente a la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, la información relevante de la ejecución del sistema de entrevistas videograbadas, mediante su registro en bases de datos estadísticas. Esta información, da cuenta de las variables determinadas como más significativa para el seguimiento del sistema, definidas por la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

Tomando como fuente los antecedentes señalados precedentemente, la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video elabora periódicamente reportes estadísticos que dan cuenta del funcionamiento del sistema y son un insumo para el seguimiento del mismo.

Durante el primer año de la puesta en marcha, y en particular durante el presente proceso de evaluación, se ha contado con los antecedentes necesarios para la realización de futuros ajustes al sistema de registro, considerando entre otras el tipo de variables a analizar.

Asimismo, durante este proceso, mediante el análisis de la información reportada por las instituciones que forman parte del sistema de entrevistas video grabadas, se cuenta con antecedentes para realizar un diagnóstico preliminar del sistema de registro interno de cada una de las instituciones y en base a estos antecedentes, las bases para la elaboración de una propuesta de ajustes requeridos para el mejoramiento de los sistemas de registro.

4.4. Costos

De acuerdo a la formulación de la Ley N°21.057, para la implementación y aplicación de ésta en el Poder Judicial y Ministerio Público se contó con un presupuesto destinado de forma exclusiva a la construcción y habilitación de salas especiales. Este presupuesto para la primera etapa se indica a continuación.

Tabla N°14. Presupuesto Primera etapa Ley N° 21.057

INSTITUCIÓN	ETAPA 1 (\$)
Poder Judicial	59.559.000
Ministerio Público	157.760.000

Fuente: Informe Financiero Ley 21.507.

Sin embargo, en la implementación de la Ley todas las instituciones participantes han requerido invertir en mejoramiento y habilitación de los espacios disponibles, en formar a sus equipos y en contar con dotación dedicada parcial o exclusivamente a la administración de la Ley.

Los costos asociados a la implementación y aplicación de la Ley N°21.057 que se presentan a continuación hacen referencia a los recursos destinados por las instituciones participantes en cuanto a: funcionarios/as dedicados/as de forma exclusiva o parcial a labores relacionadas con la Ley, costos para implementación de instalaciones y equipo tecnológico, desarrollo de CIFE y PFC de entrevistadores/as e intermediarios/as, capacitaciones a funcionarios en general y difusión de la Ley, pasajes y viáticos por traslados.

A continuación, se presenta tabla resumen para cada una de estas variables de acuerdo a información compartida por las instituciones participantes⁵² para la primera etapa de la Ley N° 21.057.

• • • •

52 No se cuenta con información disponible para el Ministerio Público, ya que la información solicitada no fue recibida dentro de plazo. La información de la Policía de investigaciones es parcial ya que no fue posible detallar costos asociados a dotación.

Tabla N°15. Resumen de recursos destinados a implementación y aplicación de la primera etapa de la Ley N°21.057

RECURSOS DESTINADOS A FUNCIONES RELACIONADAS	GASTOS PODER JUDICIAL (\$)	GASTOS CARABINEROS DE CHILE (\$)	GASTOS POLICÍA DE INVESTIGACIONES (\$)	GASTOS MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PUBLICA (\$)
Dotación a nivel nacional	131.006.088	-	-	26.452.356
Dotación a nivel regional	2.667.360	-	-	n/a
Dotación de capacitación a nivel nacional	140.905.164	-	-	26.452.356
Dotación a nivel tribunal	15.549.600	n/a	n/a	n/a
Instalaciones y equipamiento tecnológico	352.784.405	296.402.167	214.860.816	n/a
CIFE y PFC (entrevistadores e intermediarios/as)	4.601.504	2.800.000	-	-
Capacitación a funcionarios y difusión	39.362.980	6.957.215	-	3.157.729
Pasajes y viáticos por traslados	160.832.385	26.263.712	55.146.634	9.379.984
Total	847.709.486	332.423.094	270.007.450	65.442.425

Fuente: Levantamiento⁵³ de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507.

A continuación, se describen los gastos asociados para cada una de las variables levantadas.

4.4.1. Dotación

De acuerdo a información compartida por el **Poder Judicial**, la implementación y aplicación de la Ley N°21.057 ha requerido a nivel central de la participación de 6 profesionales entre los cuales existe una coordinadora a tiempo completo y un jefe de proyecto que destina durante esta etapa un 80% de la jornada laboral completa. Los otros profesionales requeridos en esta institución son: back up jefe de proyectos, administrativo, arquitecto y profesional del área informática los cuales destinaron entre un 10% y un 30% de la jornada laboral. El equipo completo percibió un total anual por remuneraciones de \$131.006.088. Por otra parte, en las funciones relacionadas con capacitación el Poder Judicial requirió de 5 profesionales a nivel nacional, de los cuales 4 de ellos se desempeñaron a jornada completa: coordinador, instructores y 2 administrativos, un quinto instructor participó de forma parcial en el equipo de capacitación nacional (25% de jornada laboral completa) lo que lleva a gastos de remuneraciones da un costo anual de \$140.905.164 asignados por este ítem. Adicionalmente dentro de los equipos regionales del Poder Judicial se contó con la participación parcial del jefe de adquisiciones y encargado informático (5% jornada laboral completa), lo que significa un gasto por concepto de remuneraciones de \$2.667.360 en total. Finalmente, en cada tribunal se requirieron las participaciones parciales de funcionarios para realizar intermediaciones, administración de actas, soporte informático de las salas de entrevistas video grabadas (12,5%) y un administrativo (18,8%) lo que da un gasto por remuneraciones anuales de \$15.549.600. El total del Poder Judicial en términos de remuneraciones para la primera etapa asciende a \$290.128.212.

• • • •

53 No se cuenta con información disponible para el Ministerio Público, ya que la información solicitada no fue recibida dentro de plazo. La información de la Policía de investigaciones es parcial ya que no fue posible detallar costos asociados a dotación.

En el **Ministerio del Interior y Seguridad Pública** existen dos profesionales psicólogas dedicadas a tiempo completo y media jornada laboral, respectivamente, las cuales entre sus funciones también realizan actividades destinadas a capacitación y difusión. Por remuneraciones asociadas a estas profesionales se estima un gasto anual de \$26.452.356. Debido a su labor subsidiaria, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública no cuenta con mayor dotación asignada a la ley. Si bien cuenta con funcionarios/as capacitados/as para prestar apoyo de entrevistadores en regiones donde no esté disponible tal recurso por parte de Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, no se cuenta con estimaciones de costos asociados a esto último, considerándose para la primera etapa de bajo impacto presupuestario.

4.4.2. Instalaciones y equipamiento tecnológico

De acuerdo a la formulación de la Ley N°21.057 los costos de mayor impacto presupuestario corresponden a gastos asociados a la habilitación de instalaciones: mejoras, remodelaciones, construcción de salas especiales y equipamiento tecnológico destinado a audio y video de las salas. En relación a este ítem los gastos informados por las instituciones, y en particular en el caso de Poder Judicial, supera ampliamente el presupuesto asignado, debiendo asignarse la diferencia a cargo de la partida presupuestaria respectiva. Sólo en el Poder Judicial se informó un gasto por \$352.784.405, que incluye la habilitación y acondicionamiento de salas para el desarrollo de las entrevistas video-grabadas e intermediaciones, incluyendo la adquisición e instalación de la tecnología necesaria para responder a los estándares definidos por la Ley. Por su parte, Carabineros de Chile informa un gasto de \$296.402.167, y Policía de Investigaciones un total de \$214.860.816 por este ítem. Estas dos últimas instituciones no presentaron recursos destinados a instalaciones y equipamiento tecnológico en la formulación de la Ley. Finalmente, Ministerio del Interior y Seguridad Pública no requiere de gastos en este ítem pues su labor se desarrolla en las instalaciones de las instituciones antes mencionadas.

4.4.3. Cursos iniciales de formación especializada (CIFE)

En cuanto al desarrollo de cursos Iniciales de formación especializada (CIFE) para entrevistadores/as e intermediarios/as, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública en la primera etapa requirió la formación de 9⁵⁴ funcionarios/as, la que fue realizada con cupos de instituciones colaboradoras (Ministerio Público y Carabineros de Chile). Por su parte, Carabineros de Chile realiza un total de 4 CIFE entre el año 2018 y 2019, los cuales requirieron de gastos por conceptos de traslados, viáticos y papelería, por este último ítem se incurre en un gasto de \$2.800.000. En el caso Policía de Investigaciones de Chile, entre los años 2018 y 2020 se realizaron un total de 6 CIFE los cuales requirieron de gastos asociados a traslados y viáticos. Finalmente, Poder Judicial informa un gasto de \$4.601.504 de gastos relacionados con la ejecución de los CIFE que incluye papelería, arriendo de salas, etc., informándose de forma separada los gastos asociados a traslados y viáticos.

La realización del CIFE en cuanto a costos de diseño está centralizada por la Academia Judicial para la formación de funcionarios/as del Poder Judicial, por lo que este gasto es absorbido por esta entidad, y no implica un gasto adicional para el Poder Judicial en relación a su confección.

En el caso de las otras instituciones participantes, el diseño de las actividades de sus funcionarios/as está guiado por las definiciones de los protocolos que regulan la ejecución de la Ley N° 21.057 y es preparada por los funcionarios/as que centralmente cumplen labores de capacitación: diseñar, ejecutar y monitorear la formación de los funcionarios

• • • •

54 Total de personas capacitadas en CIFE en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública se ajusta de acuerdo a informe de sistematización de CIFE de la Fundación Amparo y Justicia y estimaciones de UEVG con antecedentes compartidos desde instituciones.

y funcionarias. En este sentido, el costo asociado a la elaboración de los CIFE se manifiesta, por una parte, en remuneraciones en el ítem dotación.

Asimismo, un tema transversal de los gastos por CIFE en la primera etapa ha sido el requisito deseable de presencialidad de los funcionarios y funcionarias para las actividades formativas, las cuales incluían actividades formativas conceptuales y experienciales, por ejemplo, a través de la simulación de casos. Las actividades para certificación en CIFE requieren de la dedicación de funcionarios/as por un mínimo de 60 horas cronológicas las cuales se realizan en un periodo mínimo de 10 jornadas⁵⁵, lo que dada la dispersión geográfica de los funcionarios de las distintas instituciones se traduce en un alto costo de viáticos y pasajes.

Desde la crisis sanitaria esta situación ha sido regulada a través de actividades formativas vía web, la que fue incentivada para la formación de los y las entrevistadores/as de regiones de segunda etapa.

En particular los costos asociados directamente a CIFE se relacionan con la impresión de papelería, relator especialista y arriendo de salas, esto último en los casos que las instituciones no contasen con salas con las características requeridas.

4.4.4. Capacitaciones para funcionarios/as participantes del proceso y difusión de la Ley N° 21.057

Adicionalmente a los CIFE en los cuales se forman y entrenan a los cargos críticos: entrevistadores/as y/o intermediarios/as, existen funcionarios/as que participan del proceso como parte de sus labores habituales. Por ejemplo, en las labores de jueces/zas, en la recepción del NNA al momento de ingresar a la institución, en la toma de denuncia, etc. Para estos/as funcionarios/as cada institución desarrolló actividades de capacitación y difusión que permitan que el niño, niña o adolescente sea recibido y que su relato sea abordado con los estándares declarados por la Ley N° 21.057.

En cuanto a esto, el Poder Judicial genera un gasto asociado al diseño y ejecución de las actividades de \$39.362.980, el cual contempla el desarrollo de cursos con contenidos básicos para jueces y juezas.

Carabineros de Chile por su parte declara un gasto total de \$6.957.215, que incluye: capacitación de la Ley, jornada de sensibilización a Carabineros de Chile, capacitación a oficiales, jornada de simulación y sensibilización a través de material impreso.

Finalmente, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública desarrolló capacitaciones internas a sus funcionarios con un gasto total de \$ 3.157.729.

En Policía de Investigaciones de Chile los gastos asociados a este ítem no fueron valorizados para la primera etapa.

4.4.5. Gastos por traslados y viáticos

Se considera relevante este ítem, por la importancia que asume para un correcto funcionamiento e implementación de la Ley, ya que permite materializar la capacitación y formación especializada de los/las funcionarios/as del sistema

• • • •

55 De acuerdo al artículo 24 del reglamento de la Ley 21.057, el CIFE tiene una duración mínima de 60 horas cronológicas distribuidas en al menos 10 jornadas de trabajo. Complementariamente, algunos contenidos teóricos pueden ser entregados por medio e-learning. El número de alumnos no puede ser superior a 16 por cada capacitación.

de justicia penal, quienes deben recibir una instrucción acorde a los cambios estructurales que conlleva la nueva normativa.

Dentro de las actividades que requieren incurrir en gastos por traslados y viáticos se encuentran: el desarrollo de capacitaciones presenciales (las cuales hasta antes de la crisis COVID-19 se desarrollaron de forma recurrente), y el desarrollo de entrevistas o intermediaciones en caso de requerirse trasladar a un entrevistador o intermediario del lugar de su residencia.

El Poder Judicial informa por este ítem un gasto total por \$160.832.285 atribuible principalmente a pasajes y viáticos para desarrollo de CIFE.

Policía de Investigaciones de Chile incurre en un gasto de \$55.146.634 para gestión de CIFE del cual un 90% corresponde a viáticos y un 10% a traslados.

Carabineros de Chile genera gastos de traslados y viáticos para desarrollo de CIFE de un total de \$26.263.712.

Finalmente, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública con motivo de CIFE entre el 2019 y 2020 informa un gasto de \$2.141.998 lo cual incluye pasajes y viáticos por 19 y 20 días respectivamente, adicionalmente informa gastos por este ítem para el desarrollo de entrevistas video grabadas en los meses de enero, febrero y marzo del 2020 lo que da un total de \$7.237.986. Estos dos gastos dan un total de \$9.379.984 en traslados y viáticos para la institución.

La información de gastos compartida en este capítulo se confeccionó de acuerdo a información entregada por las instituciones participantes. Para una próxima evaluación, se identifica la necesidad de ahondar en el levantamiento de información de forma sistematizada, modelando la información con antecedentes homologables y criterios comunes, asegurando además la entrega de toda la información requerida por las instituciones participantes en tiempo y forma, permitiendo el desarrollo de análisis que entreguen antecedentes sobre eficiencia y eficacia en el uso de recursos, así como necesidades presupuestarias.

5. NUDOS CRÍTICOS Y DESAFÍOS

A continuación, se expondrán los principales nudos críticos y desafíos detectados en este proceso de evaluación. Estos serán expuestos considerando las distintas instancias del proceso, así como los desafíos que se vislumbran producto de los efectos que ha tenido la pandemia por COVID 19 en el sistema.

5.1. Instancia: toma de denuncia

5.1.1. Dimensión: Recursos Humanos

- **Nudo crítico:** 40,5% de los/as tomadores/as de denuncia de Carabineros y Policía de Investigaciones declara no haber recibido capacitación en Toma de Denuncias.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Encuestas Tomadores de denuncias)

5.1.2. Dimensión: Infraestructura

- **Nudo crítico:** Existen unidades policiales que no cuentan con un espacio adecuado ni sala de espera para toma de denuncia

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Grupos focales)

5.1.3. Dimensión: Comunicación y Coordinación

- **Nudo crítico:** Falta de información contenida en los formularios de riesgo y en los partes de denuncia que no permite preparar el caso adecuadamente.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Grupos focales y Encuesta Tomadores de denuncias)

5.2. Instancia: entrevista investigativa videograbada y proceso investigativo

5.2.1. Dimensión: Cobertura

- **Nudo crítico:** Proporción de víctimas evaluadas y entrevistadas respecto del total de víctimas ingresadas.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Base de datos denuncias recibidas)

5.2.2. Dimensión: Recursos humanos

- **Nudo crítico:** Falta de instancias de Autocuidado.
 - » Operadores/as del sistema manifiestan sobrecarga laboral y psicológica que implica su rol.
 - » Riesgo de que situación perjudique la continuidad de los equipos.
 - » Percepción de escasa valoración por parte de la institución a la que pertenecen los/as entrevistadores/as.
 - » Desmotivación.
- **Nudo crítico:** No se percibe que las condiciones permitan tener rol preferente o exclusivo (rol se suma a tareas habituales).
- **Nudo crítico:** Percepción de insuficiencia de personal técnico de apoyo.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Grupos focales y Encuesta Entrevistadores).

5.2.3. Dimensión: Capacitación y formación

- **Nudo crítico:** Falta de instructores/as regionales.
Necesidad de contar con retroalimentación oportuna y contención para casos complejos.
- **Nudo crítico:** Sensación de preparación insuficiente para enfrentar casos complejos de entrevistas.
- **Nudo crítico:** Distribución inequitativa de asignación de EIV dificulta el acceso a instancias prácticas reales.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Grupos focales y Encuesta Entrevistadores).

5.2.4. Dimensión: Coordinación

- **Nudo crítico:** Uso de un 51,9% de las salas disponibles para el sistema en su primera etapa.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Reporte de monitoreo y seguimiento).

- **Nudo crítico:** Sensación por parte de los/as entrevistadores/as, de falta de antecedentes para preparar la EIV.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Grupos focales y Encuesta Entrevistadores).

5.3. Instancia: declaración judicial y proceso de enjuiciamiento

5.3.1. Dimensión: Cobertura

- **Nudo crítico:** Suspensión de intermediaciones por motivo de pandemia (52 intermediaciones suspendidas por pandemia mundial de un total de 74 suspensiones).

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Oficio respuesta poder Judicial).

5.3.2. Dimensión: Coordinación

- **Nudo crítico:** Percepción de falta de tiempo y antecedentes para la preparación de intermediaciones.

(Fuente: Levantamiento de información Evaluación Primera Etapa Ley 21.507. Grupos focales y Encuesta Entrevistadores).

5.4. Efectos de la pandemia

El principal efecto observado de la pandemia por COVID 19 en el sistema de entrevistas videograbadas, corresponde a la disminución tanto del ingreso de denuncias, como de las instancias posteriores del proceso. Esto trae como consecuencia lo siguiente:

- **Nudo crítico:** Poca práctica y experiencia de los actores vinculados a los procesos clave del sistema (toma de denuncia, EIV e intermediación).
- **Nudo crítico:** futura sobrecarga del sistema, producto tanto del ingreso de denuncias que no se realizaron durante la pandemia, como por la necesidad de realizar las EIV e intermediaciones pendientes.

6. CONCLUSIONES

La información levantada por el presente instrumento de evaluación constituye una valiosa fuente de antecedentes sobre la implementación y funcionamiento de la Ley N° 21.057 en su primera etapa, entregando innumerables hallazgos que permiten medir el funcionamiento, identificar buenas prácticas y oportunidades de mejora para la gestión de la operación y futuras implementaciones.

A modo general, existe una valoración positiva de los cambios introducidos por la Ley en los procedimientos, especialmente porque se aprecia que estos son beneficiosos para los NNA víctimas de delitos sexuales y otros delitos violentos y que estos reciben una mejor experiencia durante el proceso.

Sin embargo y como se ha relevado a lo largo del presente informe, el primer año de funcionamiento del sistema de Entrevistas Grabadas en Video, ha estado caracterizado por un contexto social que ha tenido influencia en el sistema judicial y la primera etapa de implementación de la Ley N° 21057. Por tanto, los hallazgos del primer año de evaluación, deben considerarse como preliminares, bajo el contexto social en que nos encontramos, y deberán ser monitoreados y analizados en las próximas etapas de implementación del sistema.

Uno de los efectos más evidentes (y posibles de cuantificar) es la disminución de denuncias de los delitos que aborda la Ley de Entrevistas Grabadas en Video, con el consecuente impacto en la disminución de entrevistas durante el periodo posterior al estado de excepción constitucional producto de la pandemia COVID-19.

Asimismo, el contexto social en que se ha desarrollado la primera etapa de entrada en vigencia de la Ley se ha caracterizado por dificultades para el agendamiento, re-agendamientos y/o suspensiones de EIV e Intermediaciones.

Lo anterior, debido a la existencia de menor dotación disponible, de entrevistadores/as con menos disponibilidad, así como a dificultades de desplazamiento de usuarios/as y funcionarios/as, cierre de tribunales, suspensión de procesos judiciales, entre otros.

Estas mismas condicionantes incidieron en el cumplimiento de protocolos⁵⁶ existentes para la implementación de la Ley, como también en los ajustes que se han requerido realizar para mantener el funcionamiento, debido a la complejidad de la gestión durante todo el año 2020.

Uno de los aspectos centrales que contempla el sistema de EVG es la formación de los actores que participan en su funcionamiento. En el informe se relevaron varias dificultades para la formación de entrevistadores/as y realización del Plan de Formación Continua (PFC) para acreditados/as, que deberán considerarse como un aspecto crítico para el siguiente periodo, debido a la relevancia que los mismos actores le otorgan para el correcto desarrollo de los procesos y las mayores herramientas que les otorgan para brindar una mejor atención a los niños, niñas y adolescentes.

Adicionalmente, **la sensibilización de otros actores del sistema judicial que están en constante contacto con los niños, niñas y adolescentes, como también de intervinientes del sector de educación y salud,** se han relevado como necesarios de ser abordados en las regiones donde el sistema se encuentra operando.

La carga de trabajo que se acumuló durante los primeros meses de la pandemia mundial, y los procesos que aún no se pueden desarrollar con total normalidad, generan temor en las personas que desarrollan los procesos que contempla el sistema de EVG; en este sentido, **existe una preocupación sobre el desafío que implicará retomar**

• • •

56 Excepción, los protocolos de denuncias sí pudieron aplicarse con cierta normalidad.

los procedimientos suspendidos más aquellos que continúen ingresando. Este tema debe ser analizado a nivel institucional y de las comisiones de autoridades que se realizan para asegurar el correcto funcionamiento de la Ley.

Lo anterior, cobra real importancia considerando que se relevaron dificultades en la gestión de casos, agendamiento y disponibilidad de profesionales para el correcto funcionamiento del sistema. Lo previamente señalado, se manifestó como la necesidad actual de reforzar la disponibilidad de técnicos de salas y también de monitorear la real capacidad de la dotación actual que han puesto a disposición las instituciones para implementar las siguientes etapas de implementación de la Ley. A la fecha, se están relevando aprendizajes en regiones de menor población, teniendo aún el desafío de adaptar los procesos a grandes capitales regionales.

En este punto, pese al interés manifestado por las instituciones participantes, no fue posible realizar un análisis de costos en profundidad, principalmente por la falta de información de todas las instituciones y la heterogeneidad existente en la que se tuvo disponible. Así, si se quiere avanzar en este aspecto, se deben generar criterios homogéneos de reporte y contar con el compromiso de entrega por parte de las instituciones.

Sin perjuicio de lo anterior, sí es posible constatar un hecho de la tramitación de la Ley N° 21.057 y su implementación, la que en su último informe financiero sólo contempló recursos para financiar el equipo centralizado que coordina su funcionamiento (Unidad de Entrevistas Grabadas en Video) e inversión en infraestructura, más no el aumento de dotación ni la incorporación de roles o perfiles nuevos dentro de las instituciones. Esto significa, en la práctica, que las instituciones se encuentran operando con la misma dotación existente antes de la Ley, lo que tiene como desafío la asignación de la nueva carga de trabajo dentro de las instituciones y la organización de tareas y actividades que cada profesional debe desarrollar producto de las funciones antiguas y nuevas que hoy deben desarrollar. Para conocer cuán crítico es este punto, se debe avanzar en mediciones de carga de trabajo de manera intra como interinstitucional.

Por otra parte, a nivel de protocolos y procedimientos de trabajo, si bien se presentan a nivel general altos porcentajes de cumplimiento, debe monitorearse su permanencia y generar acciones que continúen fortaleciéndolos. En este sentido, respecto a la aplicación de los mismos, los esfuerzos institucionales deben orientarse a una aplicación en porcentajes cercanos a su total aplicación (lo más cercano al 100%).

Finalmente, es importante relevar la buena evaluación que se realiza de las coordinaciones institucionales, que sin duda han sido el soporte del funcionamiento del sistema, así como de las respuestas flexibles ante las distintas contingencias que han afectado al país.

Para finalizar, relevar un aspecto central que es la importancia de dar continuidad en la solución de nudos críticos observados, siempre con el ánimo de ofrecer mejores condiciones a la atención de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos vinculados a la Ley N° 21.057.

7. RECOMENDACIONES

La primera evaluación del funcionamiento de la Ley N° 21.057 constituye un gran avance en su correcta implementación y en el levantamiento de insumos que permitan mejorar el sistema en las regiones donde ya se encuentra operando, así como para preparar mejor a los equipos e instituciones de las regiones que contempla las próximas etapas de gradualidad.

Las conclusiones ya señaladas deben ser consideradas en este proceso. El rol central de las capacitaciones institucionales, la necesidad de reforzar la capacitación continua y la sensibilización de otros intervinientes que también interactúan con niños, niñas y adolescentes, así como el mantenimiento de las coordinaciones interinstitucionales, aparecen como aspectos centrales para generar planes de trabajo que puedan hacerse cargo de estos hallazgos.

En este sentido, la primera recomendación es generar planes de trabajo a partir de los hallazgos que surgieron de la participación de quienes están desarrollando los procesos del sistema, y avanzar interinstitucionalmente e institucionalmente en las actividades que se consensuen y comprometan.

A su vez, en el análisis que realicen las instituciones es importante profundizar en el funcionamiento regional, relevar características y requerimientos que puedan existir en los distintos territorios, de manera de poder preparar la entrada en vigencia de nuevas etapas de gradualidad, hasta la total implementación en el país. A nivel de política pública, la principal ventaja de la gradualidad es preparar el sistema para las regiones más complejas, mejorando las respuestas una vez que estas ocurran y corrigiendo aquello que sea necesario en las regiones más pequeñas para evitar su repetición en etapas posteriores. Así, se puede avanzar en caracterizar las regiones con mayor número de casos, las regiones con mayores dificultades de acceso, entre otros, y las particularidades que se releven en cada tipología construida.

A nivel de sistema, se requiere definir interinstitucionalmente los indicadores de logro del sistema. Si bien el diagnóstico de implementación de la Ley es de tipo cualitativo y no se levantó una línea de base del funcionamiento antes de su implementación, sí es posible definir cuándo se considerará que el sistema está funcionando de forma exitosa. Así, además del cumplimiento de la implementación de la Ley a nivel país y del necesario logro de requisitos de dotación, infraestructura e implementación de procesos para conseguirlo, es necesario responder a la pregunta de cuándo se entenderá que el sistema cumple con aquello que se tuvo en consideración para su diseño y puesta en marcha. ¿Se ha logrado prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes? ¿ha disminuido la cantidad de instancias en que participaban tal como se pretendió? ¿los procedimientos cumplen con los principios que inspiró la Ley? ¿se ha logrado generar espacios protegidos y acogedores para recibir su relato? ¿se ha levantado la información suficiente para dar respuesta a las necesidades de información del sistema judicial?, entre otros.

Una vez definido los indicadores de logro del programa, se debe avanzar en la medición y generación de estándares de cumplimiento (metas), entendiendo que su avance puede ser evolutivo en la medida que el sistema se vaya fortaleciendo.

En el anexo 8.4 se presentan los indicadores identificados en esta primera evaluación de la Ley y que entregan información valiosa en relación a la implementación y funcionamiento de la operación, resultados que una vez levantados permiten identificar y analizar debilidades u oportunidades de mejora en la ejecución del sistema, se declara así mismo la fuente o metodología utilizada para el levantamiento de la primera etapa, declarándose aquellos indicadores que si bien se identificaron no fueron incluidos en este primer estudio. En relación a esto es importante

aclarar que si bien existió una vinculación constante con las instituciones participantes y se ejecutaron metodologías como las ampliamente descritas durante el informe⁵⁷, desde las instituciones participantes en múltiples casos la información no se encuentra sistematizada por lo que no es posible acceder a ella cuantitativamente, mermándose las posibilidades de monitoreo de la ejecución del sistema completo. Es por esto que, de considerarse pertinente, deberán generarse los registros apropiados para su medición en evaluaciones futuras. Como sugerencia principal se indica la necesidad de generar inter-institucionalmente un modelo de asignación de carga de trabajo principalmente en el desarrollo de entrevistas videograbadas y de requerimientos de dotación vinculada a la participación de la Ley, modelo que permita unificar criterios, identificar brechas e integrar en las instituciones y en las labores de sus funcionarios y funcionarias la asignación de las actividades y estándares incorporados por la Ley N° 21.057.

Por último, se vuelve a relevar la importancia de incorporar la mirada de niños, niñas y adolescentes, piedra angular del sistema. La mesa de trabajo que se inició para determinar cómo y cuándo puede recogerse su percepción del sistema y los procesos en que deben participar, tiene un gran desafío para poder materializar su incorporación a la evaluación que se haga del sistema de EIV. Es de la mayor relevancia conocer si los procesos incorporados y adaptados para proteger sus derechos y reducir las consecuencias negativas que puede tener su participación en el sistema judicial, logran realmente este propósito. Su participación directa o indirecta (a través de algún adulto que acompañe el proceso, por ejemplo) es sin duda de la mayor relevancia en los próximos procesos evaluativos. Esto no implica sólo su participación en las evaluaciones anuales que contempla la Ley, también pudiera determinarse un canal permanente, dentro de los procesos de trabajo, para recoger sus percepciones y necesidades.

• • • •

57 Encuestas, grupos focales, análisis de reportería y levantamiento de información

8. ANEXOS

8.1. Cuestionario de encuestas entrevistadores/as

ENCUESTA ENTREVISTADORAS/ES	
1	¿Con qué frecuencia los partes de denuncia que ha revisado incluyen un registro de las manifestaciones no verbales de los NNA víctimas que han denunciado?
2	¿Con qué frecuencia ha recibido el "Formulario de factores de riesgo" entre los antecedentes del caso?
3	¿Con qué frecuencia los profesionales URAVIT realizaron recomendaciones para una mejor realización de la entrevista, basadas en las características y necesidades específicas identificadas por éstos en la atención de los NNA?
4	¿El sistema de audio y video de las salas de entrevistas funcionó óptimamente?
5	La comunicación con el fiscal y/o abogado asistente durante la entrevista facilitó su adecuado desarrollo?
6	El o la fiscal a cargo de la investigación
7	U99 entrevistador/a de apoyo o "dupla"
8	¿Ha observado la presencia de otras personas en la sala de observación (No considere al Encargado de Sala)? [Otro]
9	NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje
10	NNA migrantes, con barreras de lenguaje y/o culturales, (Ej. Migrantes o de comunidades indígenas)
11	NNA reticentes o que se hayan retractado
12	Niños y niñas en etapa preescolar
13	Entrevistas en que haya sugerido su suspensión
14	Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV
15	En las entrevistas investigativas que he realizado, he logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso
16	En las entrevistas investigativas que he realizado, he logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso
17	¿Con qué frecuencia durante la fase previa de audiencia de juicio oral, ha recibido antecedentes suficientes para asesorar posteriormente al Tribunal?
18	NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje.
19	NNA de otros contextos lingüísticos o culturales (Ej. Migrantes o de comunidades indígenas)
20	NNA reticentes o que se hayan retractado.
21	Niños y niñas en etapa preescolar.
22	Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.
23	¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador?
24	El Programa de Formación Continua ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y competencias que requiero para desempeñarme como entrevistador.
25	Me siento valorado por mi institución en el rol de entrevistador.

ENCUESTA ENTREVISTADORAS/ES

- 26 Me siento motivado en el desempeño del rol como entrevistador.
- 27 Me siento valorado por mi institución en el rol de intermediario.
- 28 Me siento motivado en el desempeño del rol como intermediario.
- 29 Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que he tenido respecto a mi rol como entrevistador.
- 30 Mi institución me ha permitido organizar mi carga de trabajo de tal modo de otorgar preferencia a mis labores como entrevistador y/o intermediario.
- 31 Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley 21.057.
- 32 Las medidas implementadas por la Ley 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal.

8.2. Cuestionario Encuesta tomadores/as de denuncia

ENCUESTA TOMADORAS/ES DE DENUNCIA

- 1 En el marco de la implementación de la Ley 21.057, ¿Ha recibido usted alguna capacitación para la toma de denuncias de NNA?
- 2 Desde el 3 de octubre de 2019 hasta el 31 de marzo de 2020, ¿ha tomado usted alguna denuncia de un NNA y/o de su acompañante referida a alguno de los delitos sexuales o graves que contempla la Ley 21.057?
- 3 ¿Se encuentra usted acreditado como entrevistador por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?
- 4 ¿Con qué frecuencia informa a los NNA sobre el procedimiento de denuncia?
- 5 ¿Con qué frecuencia conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia?
- 6 ¿Con qué frecuencia consulta al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia?
- 7 ¿Con qué frecuencia escucha la denuncia de los NNA sin realizar preguntas sobre los hechos mencionados?
- 8 ¿Con qué frecuencia registra íntegramente las manifestaciones verbales en el parte denuncia del NNA?
- 9 ¿Con qué frecuencia registra las manifestaciones no verbales en el parte denuncia del NNA?
- 10 ¿Le han tocado casos en que el NNA solicite denunciar junto con su acompañante?
- 11 ¿Con qué frecuencia le solicitó a los acompañantes guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA?
- 12 ¿Le han tocado casos en que los NNA deseaban participar solos, aun viniendo acompañados por un adulto?
- 13 ¿Con qué frecuencia le indicó a el/la acompañante que salieran momentáneamente de la sala?
- 14 ¿Le han tocado casos en que los NNA no hayan querido o podido participar?
- 15 ¿Con qué frecuencia tomó la denuncia de los acompañantes?
- 16 ¿Con qué frecuencia toma denuncia a los acompañantes evitando que el NNA escuche el relato?

ENCUESTA TOMADORAS/ES DE DENUNCIA

17	¿Con qué frecuencia adjunta el "Formulario de factores de riesgo" a los partes de denuncia?
18	¿Con qué frecuencia comunica las denuncias al fiscal que corresponda dentro del plazo máximo de 8 horas?
19	En una escala de 1 a 7, donde 1 quiere decir "Nada Preparado" y 7 "Totalmente Preparado" ¿Qué tan preparado cree que se encuentra para tomar denuncias de NNA?
20	¿Con qué frecuencia se da prioridad a la atención de casos relativos a NNA?
21	¿Con qué frecuencia se cuenta con personal disponible para acompañar al NNA durante la toma de denuncia?
22	¿Se cuenta con una sala habilitada para toma de denuncia o un espacio que cumpla con los estándares necesarios para su recepción?

8.3. Contenidos pautas grupos focales

8.3.1. Pauta grupos focales entrevistadores y entrevistadoras

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	PREGUNTA	
Toma de denuncia	Utilidad de documentación que reciben	¿Cómo ha sido el proceso de toma de denuncia? ¿Cuán útil ha sido la información proveniente de los partes denuncia y formularios de factores de riesgo para preparar las EIV y medidas de protección?	
	Coordinación de EIV	¿Cómo ha sido el proceso de coordinación para la realización de entrevistas investigativas videograbadas? (tiempo previo).	
Coordinación y ejecución de EIV/ Intermediaciones	Evaluación preliminar URUVIT etapa	¿Cómo se realiza la preparación de las EIV?, ¿Cómo han sido (califican) las evaluaciones y recomendaciones que realizan los profesionales URUVIT para la preparación de las entrevistas investigativas?	
	Desempeño de EIV	¿Qué aspectos mejoraría de su desempeño en la realización de entrevistas investigativas videograbadas?	
	Dificultades en ejecución de EIV		¿Les han tocado entrevistar a NNA víctimas que revistan para usted una especial dificultad en la realización de las entrevistas? ¿Qué tan complejos han sido esos casos? ¿Por qué?
			En complemento a lo anterior, ¿Han experimentado alguna dificultad técnica o respecto a la participación de intervinientes desde la sala de observación?
	Revisión de la metodología de entrevista en juicio oral	En caso de que fuesen citados a revisar la metodología de EIV en juicio oral, ¿cuán preparados se sienten para exponer sobre la entrevista frente al Tribunal?	
Declaraciones anticipadas	¿Les ha tocado participar como intermediario/a en declaraciones judiciales anticipadas? ¿Cómo han sido estas experiencias?		

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	PREGUNTA
Formación inicial y continua	Experiencia de PFC	¿Cómo calificaría su proceso de formación inicial y continua?
	Desafíos de formación inicial y continua	¿Qué desafíos vislumbran en cuanto a la formación inicial y continua en miras a mejorar el proceso de entrenamiento de futuros entrevistadores?
Aspectos institucionales	Valoración y apoyo institucional	¿Cómo evalúan las condiciones institucionales bajo las cuales han desempeñado el rol de entrevistadores/as e intermediarios/as?
	Prevención de la VS	¿En qué medida cree que la ley está cumpliendo con su objetivo de prevenir o evitar la victimización secundaria de NNA? ¿Por qué?
	Coordinación inter e intra institucional	¿Qué desafíos observa en su región para lograr una adecuada/favorable/amigable participación de NNA víctimas en el sistema de justicia penal?

8.3.2. Pauta grupos focales representantes regionales

DIMENSIÓN	SUB- DIMENSIÓN	PREGUNTA FOCUS
Toma de denuncia	Pasos proceso	Desde la entrada en vigencia de la ley, ¿Qué cambios han observado respecto de la toma de denuncia de NNA víctimas?
	Aspectos generales	¿En qué medida consideran ustedes que sus instituciones cuentan con las condiciones necesarias para implementar las disposiciones que incorpora la ley 21.057 para la toma de denuncias de NNA víctimas?
Entrevistas Investigativas Videograbadas (EIV) e intermediación (Coordinación y ejecución)	Coordinación	¿Cómo ha sido el proceso de coordinación para la realización de entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones de la declaración judicial de NNA?
	Ejecución	¿Cuáles son las principales fortalezas, debilidades y/o dificultades que han observado en la realización de entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones de la declaración judicial de NNA?
		¿Qué elementos podrían mejorarse en miras al proceso de enjuiciamiento? Refiérase al desempeño de los entrevistadores, las condiciones en que se han desarrollado, la utilidad de la información recabada, el resguardo del bienestar de los NNA, entre otros.
	Etapas preliminares (EIV)	¿Cuál ha sido el rol de las URVIT desde la entrada en vigencia de la ley 21.057?
	Declaraciones anticipadas	¿Se han realizado declaraciones anticipadas en su región?
Si es así, ¿en qué medida éstas han contribuido a mejorar las condiciones en que un NNA declara ante un tribunal? ¿Qué aspectos se requiere mejorar para facilitar el desarrollo de una mayor cantidad de estas instancias?		

DIMENSIÓN	SUB- DIMENSIÓN	PREGUNTA FOCUS
Formación inicial (CIFE) y continua de entrevistadores (PFC)	CIFE y PFC-Retroalimentación	¿Cuál es su percepción en cuanto a la formación inicial de entrevistadores/as y/o intermediarios/as y respecto del proceso de formación continua, considerando el diseño e implementación?
		¿Qué desafíos vislumbran en cuanto a la formación en miras a mejorar el proceso de entrenamiento de futuros/as entrevistadores/as?
Medidas de protección		Desde la entrada en vigencia de la ley, ¿qué cambios ha observado en relación a la solicitud y adopción de medidas de protección para NNA?
		Refiérase a aspectos de: decisión, resolución, ejecución y/o seguimiento.
Aspectos institucionales	Aspectos interinstitucionales	¿Qué desafíos de coordinación interinstitucional observa en su región para un adecuado funcionamiento de las disposiciones incorporadas por la ley 21.057?
	Efecto Pandemia y estallido social	¿De qué manera ha afectado el estallido social y pandemia el funcionamiento de la ley 21.057 en su región?
	Cumplimiento objetivo ley	¿En qué medida cree que la ley está cumpliendo con su objetivo de prevenir o evitar la victimización secundaria de NNA? ¿Por qué?
	Aspectos institucionales	Mencione tres fortalezas y tres aspectos que mejoraría en sus instituciones para una óptima implementación de la ley 21.057 en su región.

8.4. Indicadores

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Lineamientos para la implementación.	Existencia y actualización de lineamientos e instrucciones internas.	Protocolos internos, Informe de implementación de Protocolos (mesa técnica). Capacitaciones a actores relevantes.
Lineamientos para la implementación.	Acto jurídico que formaliza e instruye protocolos.	Acto jurídico de la institución (ej.: copia oficio, memo, circular, etc.).
Monitoreo y evaluación de la implementación.	Generación y monitoreo a través de Reporte mensual de monitoreo.	Recepción de Reporte mensual de monitoreo.
Coordinación para velar por el buen funcionamiento de la operación de la Ley.	Conformación del equipo de trabajo que administra el funcionamiento de la Ley.	Conformación de la Unidad de entrevista videograbadas.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Coordinación para velar por el buen funcionamiento de la operación de la Ley.	Existencia de protocolos para proceso de acreditación y revalidación	Procedimiento de acreditación ordinaria y especial. Oficio pauta Malla CIFE y PFC, antiguos y nuevos.
Coordinación para velar por el buen funcionamiento de la operación de la Ley.	Acreditación a solicitantes.	Software EVG con registros de proceso de acreditación. Resoluciones.
Monitoreo y evaluación de desempeño.	Recepción mensual de reportes.	Reporte de monitoreo mensual.
Adecuaciones a normativas internas: protocolos.	Porcentaje de unidades/instituciones que han incorporado o adecuado sus normativas internas.	No se evalúa en el primer año de evaluación.
Sistemas informáticos.	Creación de software EVG.	Existencia de orden de compra. Informes de ejecución de servicios. Manual de uso.
Incorporación y adecuación de instrumentos (ej. formularios, informes periciales, otros).	Porcentaje de unidades/instituciones que han incorporado o adecuado instrumentos. Uso de nuevos instrumentos.	Solicitar vía oficio.
Ajustes a mecanismos de organización de trabajo.	Coordinación de sistemas de turnos (denuncias)(*) Coordinación de entrevistas e intermediaciones (*) Traslado de víctimas Flujos de comunicación (dificultades)(*) Cumplimiento de dedicación exclusiva o preferente.	Reporte institucional. Solicitar vía oficio. (*) No se evalúa en el primer año de evaluación.
Dotación de cargos críticos.	Entrevistadores e intermediarios acreditados respecto de los planificados.	Cálculo de entrevistadores (cada etapa) Entrevistadores acreditados (Nómina MINJUDDHH). Solicitudes para acreditación.
Dotación de cargos críticos.	Tasa de deserción/rotación anual de entrevistadores: razones.	Cálculo de entrevistadores (cada etapa) Entrevistadores acreditados (Nómina MINJUDDHH). Solicitudes para acreditación. No se evalúa dotación de jueces, Fiscales, operadores de salas, custodios, distorsionadores, etc.
Dotación de cargos críticos.	Cantidad de denuncia por tomadores de denuncia disponible/ centros de toma de denuncia.	Antecedentes cualitativos según desarrollo de focus.
Dotación de cargos críticos.	Cantidad de curadores aditem respecto de cantidad de víctimas con necesidad de servicio.	Antecedentes cualitativos según desarrollo de focus.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Disponibilidad de entrevistadores e intermediarios acreditado/as.	Porcentaje de casos en que entrevistador y/o intermediario que estaba disponible de acuerdo al registro N° de E. Acreditados del periodo observado / N° total de entrevistadores acreditados.	Nómina de acreditados MINJUDDHH y no disponibilidades informadas.
Carga de trabajo.	Cantidad de entrevistas/ intermediaciones realizadas por entrevistador (eficacia/proceso).	Reportería monitoreo Instituciones.
Carga de trabajo.	Dedicación jornada laboral.	Solicitar vía oficio.
Carga de trabajo.	Porcentaje de casos por fiscal.	Solicitar vía oficio.
Uso del recurso local disponible.	Porcentaje entrevistas realizadas por entrevistadores de la misma localidad de denuncia.	Repostería monitoreo Instituciones.
Uso del recurso local disponible.	Porcentaje de entrevistadores con al menos 2 EIV o intermediaciones.	Reportería monitoreo Instituciones.
Uso del recurso local disponible.	Cantidad de entrevistadores habilitados sin EIV/ intermediación.	Reportería monitoreo Instituciones.
Cobertura de formación de entrevistadores e intermediarios a partir de CIFE y PFC.	Cantidad de entrevistadores e intermediarios acreditados respecto a proyectados.	Solicitar vía oficio Entrevistadores planificados Evaluar y consultar.
Satisfacción de los participantes con los procesos formativos CIFE y PFC.	no aplica.	Encuestas.
Efectividad de los procesos formativos CIFE y PFC.	no aplica.	Encuestas.
Cumplimiento requisitos institucionales, metodológicos, y curriculares CIFE y PFC.	Existencia de protocolos malla PCF y CIFE.	Mallas PFC y CIFE.
Cumplimiento requisitos institucionales, metodológicos, y curriculares CIFE y PFC.	Monitoreo de cumplimiento de protocolos de mallas PFC y CIFE.	Oficios de publicación de requisitos. Oficios de pronunciamiento a mallas solicitantes.
Costos de formación y certificación.	Costos de realización de CIFE y PFC (eficacia/proceso).	Reporte institucional Oficios de respuesta a costo.
Suficiencia e idoneidad de instructores para CIFE y PFC.	Instructores por entrevistador (nacional/ institucional).	Cálculo de instructores Mallas CIFE CV y requisitos de Instructores. Mallas PFC CV y requisitos de Instructores.
Suficiencia e idoneidad de instructores para CIFE y PFC.	Porcentaje de instructores que cumplen requisitos normativos.	Cálculo de instructores Mallas CIFE CV y requisitos de Instructores. Mallas PFC CV y requisitos de Instructores.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Cobertura capacitación a tomadores de denuncia.	Tomadores de denuncia capacitados en protocolo A respecto al total de tomadores de denuncia.	Solicitado vía oficio.
Cobertura de sensibilización a otros operadores.	Operadores a los que se ha difundido protocolo A respecto al total de operadores.	Solicitado vía oficio.
Cobertura de difusión a ciudadanía.	Existencia de acciones de difusión a la ciudadana.	Mesa Sensibilización (Plan de difusión anual). Plan Jornadas de sensibilización en terreno MINJUDDHH. Solicitado vía oficio a instituciones.
Disponibilidad de salas especiales EIV e IDJ.	Salas habilitadas que cumplen con estándares establecidos (calidad/proceso).	Reporte de salas mensual. Reporte de monitoreo mensual.
Uso de salas.	Tasa de uso de salas habilitadas (eficacia/proceso).	Reporte de monitoreo mensual.
Uso de salas.	Porcentaje de uso de salas utilizadas bajo convenio de préstamo interinstitucional.	Reporte de monitoreo mensual.
Disposición de espacio protegido o salas de denuncia especiales habilitadas para toma de denuncia u oficina que cumpla con estándares.	no aplica.	Encuestas/focus.
Costos de salas especiales.	Costos de habilitación de salas especiales.	Oficio Costos.
Registros de EIV e IDJ.	Cantidad de accesos a EIV/IDJ respecto a: Total de EIV/IDJ (eficacia/proceso). Entrevistadores en PFC. Acceso a registros dentro de plazos. Objeto de la solicitud. Modalidad de acceso a registro y proceso de devolución. Medidas de seguridad o resguardo de los registros.	Solicitado vía oficio, solicitando el registro de solicitudes y de accesos entregados diferenciando los tipos de accesos ya sea por copia o por exhibición en MP o PJUD y finalidad de solicitud, medidas de seguridad.
Calidad de audio y video de registros (distorsión).	no aplica.	No se evalúa en primer año de implementación.
Registro de información confiable/de calidad.	Acceso a nómina de entrevistadores acreditados.	Software nómina de entrevistadores acreditado (auditoría software). Solicitud a través de oficios.
Accountability y Transparencia activa.	disponibilidad para el Acceso de la ciudadanía a reportes de funcionamiento: vías de solicitud.	Transparencia MINJUDDHH.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Reportabilidad y monitoreo en MINJUDDHH.	Emisión de informe de operatividad en plazos definidos (mensualmente) Emisión de informe de seguimiento y evaluación en plazos definidos (anualmente).	Informe de Seguimiento y Monitoreo mensual. Informe de evaluación anual (MINJUDDHH).
Denuncias realizadas ante entidades facultadas (art.173 CPP).	Porcentaje de víctimas que denuncian en relación al total (estimado) Porcentaje de denuncias por institución Porcentaje de denuncias por tipo denunciante (NNA sólo, NNA acompañado, acompañante).	Reporte monitoreo mensual.
Comunicación de denuncia a fiscal en 8 horas.	Cantidad de Denuncias comunicadas al fiscal dentro de las primeras 8 horas.	No se evalúa en el primer año de evaluación.
Derivaciones realizadas dentro de las 24 horas (art. 175 CPP).	Cantidad e derivaciones realizadas dentro de las primeras 24 horas.	No se evalúa en el primer año de evaluación.
Tiempo entre ocurrencia del delito y denuncia.	Promedio de días transcurridos entre fecha del delito y la realización de la denuncia.	Reporte monitoreo mensual.
Derivaciones realizadas de otras instituciones (art. 175 CPP).	Porcentaje de denuncias provenientes de derivaciones realizadas de otras instituciones.	Reporte monitoreo mensual.
Cumplimiento de protocolo A (institución): » Prioridad a la atención de casos de NNA, acotando tiempos máximos de espera y recepción de sus denuncias. » Se dispone de persona para acompañar en todo momento a NNA.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Cumplimiento de protocolo A (personal): » Recepción y acogimiento de NNA entregando trato digno y respetuoso NNA conducidos a lugar separado que resguarde privacidad. » Se le informa a NNA (y acompañante) sobre sus derechos y sobre el procedimiento a seguir. » Se consulta a NNA sobre voluntad para participar (si desea entregar información personalmente o si prefiere hacerlo en presencia o no del acompañante). » Se escucha lo que el NNA manifiesta de forma espontánea y voluntaria, sin realizar preguntas. » Se solicita a acompañante no interrumpir o salir de la sala. Acompañante es interrogado sin la presencia de NNA.	no aplica.	Focus group/encuesta.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Activación protocolo B en casos de emergencia (ver medidas de protección).	no aplica.	Focus group/encuesta/Oficios
Ingreso correcto de denuncia en sistema: registro íntegro de manifestaciones verbales y no verbales en parte.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Uso y completitud de formulario de factores de riesgo	Porcentaje de casos de denuncia en que se adjunta formulario de factores de riesgo (eficacia/proceso)	Reporte monitoreo mensual/ Focus group.
Aplicación correcta de medidas de protocolo A.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Dificultades durante toma de denuncia.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Solicitudes realizadas según institución.	Cantidad de solicitudes de medidas de protección respecto al total de denuncias/investigaciones en curso.	Solicitar vía oficio (planilla con toda la información relativa a las medidas de protección).
Resoluciones de jueces: solicitudes aprobadas/rechazadas sobre medidas de protección generales y especiales que resuelve el tribunal	Cantidad de resoluciones aprobadas/rechazadas respecto del total	Solicitar vía oficio (planilla con toda la información relativa a las medidas de protección).
Centros o servicios a los que se derivan.	Cantidad de casos derivados por centro/institución.	Solicitar vía oficio (planilla con toda la información relativa a las medidas de protección).
Medidas de protección generales y especiales que ordena el tribunal, tipo (características), pertinencia.	Cantidad de medidas de protección por tipo.	solicitar vía oficio (planilla con toda la información relativa a las medidas de protección)..
Fiscal declara medida de protección y comunica al funcionario que recibió la denuncia en 24 horas.	Porcentaje de medidas comunicadas antes de las 24h desde la denuncia respecto del total.	Solicitar vía oficio (planilla con toda la información relativa a las medidas de protección).
Traslado de NNA a centros de salud con celeridad. Comunicación de tomador de denuncia a fiscal. Comunicación de fiscal a tomador de denuncia. Comunicación entre fiscal y juez. Comunicación entre juzgado de Garantía y de Familia Comunicación sobre casos a centros derivados.	no aplica.	Focus group.
Antecedentes suficientes y claros en solicitud para resolver sobre medida.	no aplica.	Focus group.
Antecedentes suficientes y claros en resolución para ejecutar medidas.	no aplica.	Focus group.
Información clara y oportuna de medidas a NNA y cuidadores.	no aplica.	Focus group.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Evaluación de efectividad de medidas ejecutadas por parte de juez o fiscal y posterior resolución de continuidad, modificación o revocación.	no aplica.	Focus group.
Evaluación de efectividad de medidas ejecutadas por parte de juez o fiscal y posterior resolución de continuidad, modificación o revocación.	no aplica.	Focus group.
Cantidad de EIV decretadas y realizadas.	Cantidad de EIV decretadas y realizadas.	Solicitar mediante oficio.
Evaluación URAVIT.	Cantidad de evaluaciones de NNA en relación a la cantidad de NNA en que Fiscal determina que hay que hacerle EIV.	Solicitar mediante oficio.
Cantidad de segunda EIV realizada en casos de suspensión.	Porcentaje de segunda EIV respecto a EIV suspendidas: Entrevistas retomadas/ Entrevistas suspendidas.	Solicitar mediante oficio.
Tiempo entre la denuncia y realización de la EIV.	Tiempo transcurridos entre fecha denuncia y fecha entrevista investigativa, ya no se debe hacer esa correlación.	Tiempo entre la denuncia/realización de EIV, se encuentra contenido en el Reporte monitoreo mensual. Los otros dos puntos indicados se deben solicitar mediante oficio.
Tiempo entre EIV suspendida y segunda EIV.	Promedio y rango de días o mediana de días transcurridos entre fecha EIV suspendida y segunda EIV.	No se evalúa en el primer año de implementación. Se debe solicitar a las instituciones vía oficio y/o en el reporte.
Notificación oportuna al entrevistador/a.	Promedio de días transcurridos entre notificación (a entrevistador/a) y fecha EIV (calidad/ resultado).	No va este año. Se debe solicitar a las instituciones vía oficio y/o en el reporte.
EIV realizadas en día agendado originalmente.	Cantidad de EIV realizadas en plazo original.	Tiempo entre la denuncia/realización de EIV, se encuentra contenido en el Reporte monitoreo mensual. Los otros dos puntos indicados se deben solicitar mediante oficio.
Sala de entrevista escogida en función de localidad de víctima.	Porcentaje de salas agendadas en misma localidad que denuncia.	reporte monitoreo mensual reporte estado de salas.
Sala de entrevista escogida en función de localidad de víctima.	Porcentaje de NNA que son trasladados fuera de la comuna, existiendo sala especial.	reporte monitoreo mensual reporte estado de salas.
Recepción / suficiencia de antecedentes suficientes por parte entrevistador/a.	no aplica.	Focus.
Menor cantidad de EIV realizadas por víctima.	Porcentaje de NNA víctimas que son sometidos sólo a 1 EIV dentro de una causa, respecto del total de denuncias (eficacia/resultados). Se sugiere consultar: cuantas veces se ha solicitado autorización al Fiscal Regional para la realización de una segunda EIV.	Reporte monitoreo mensual se indica por RUC de causa y no por víctima, se deberá solicitar.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Conducción a sala de espera previo a EIV.	no aplica.	Focus group.
Información sobre procedimiento a NNA y acompañante previo a EIV.	no aplica.	Focus group.
Evaluación y contacto previo de URAVIT/ entrevistador.	no aplica.	Focus group.
Evaluación y contacto previo de URAVIT/ entrevistador.	no aplica.	Focus group.
Detección y comunicación de necesidades especiales por parte de URAVIT o entrevistador.	Porcentaje de EIV en que se identifican necesidades especiales para la víctima (diferencias por tipo de necesidades)	Solicitar mediante oficio.
Necesidad de suspensión de EIV.	Cantidad de suspensiones de EIV	Solicitar mediante oficio.
Necesidad de suspensión de EIV.	Motivos de suspensión de EIV.	Solicitar mediante oficio.
EIV realizadas con apoyo de traductores, intérpretes u otro especialista.	Porcentaje de EIV realizadas con apoyo de traductores, interpretes u otro especialista, respecto del total de EIV.	Solicitar mediante oficio.
Aplicación metodología (protocolo NICHD y protocolo I): » Fases. » Tipos de preguntas. » Obtención de información relevante para investigación	Porcentaje de entrevistas desarrolladas de acuerdo a protocolo (eficacia/calidad/ producto).	Focus group.
Aplicación metodología (protocolo NICHD y protocolo I): » Fases. » Tipos de preguntas. » Obtención de información relevante para investigación.	Porcentaje de uso de preguntas abiertas/cerradas/sugestivas en entrevistas (calidad/proceso).	Focus group.
Aplicación metodología (protocolo NICHD y protocolo I): » Fases. » Tipos de preguntas. » Obtención de información relevante para investigación.	Obtención de detalles evidenciables relevantes para la investigación.	Focus group.
Manejo de dificultades durante ejecución: » Hubo casos complejos: problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje, contextos lingüísticos distintos, EIV con intérprete, pre-escolares). » Delitos complejos. » Víctimas reticentes.	No aplica.	Focus group.
Funcionamiento del sistema de videograbación y equipo de comunicación entre sala especial y de observación (video y sonido).	Cantidad de incidencias al momento de grabar la EIV.	Solicitar vía oficio.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Entrevista se realiza en sala adecuada.	Cantidad de incidencias para el uso de salas EIV (eficacia/proceso).	Solicitar vía oficio.
Entrevista se realiza en sala adecuada.	Presencia e intervención de otras personas en sala de observación (fiscal, defensa, dupla, otro).	Solicitar vía oficio.
Cantidad de otras diligencias decretadas y realizadas: Peritaje de credibilidad, Evaluación psicológica, Examen médico, Otros.	Cantidad promedio de diligencias/pericias realizadas por NNA (según tipo).	No se evalúa en primer año de implementación.
Quién ordena pericias	Cantidad de pericias según profesional que la ordena (pre y post formalización)	No se evalúa en primer año de implementación.
Cantidad de DJ decretadas y realizadas.	Porcentaje de IDJ sobre total de denuncias y EIV.	Solicitar mediante oficio.
Tiempo entre la APJO y la realización de la DJ.	Promedio de días entre la APJO y la realización de la DJ.	Reporte PJUD.
Tiempo entre la denuncia y la realización de la DJ.	Promedio de días entre la denuncia y la realización de la DJ	No se evalúa en primer año de implementación.
Tiempo entre la EIV y la realización de la DJ.	Promedio de días entre la EIV y la realización de la DJ	No se evalúa en primer año de implementación.
DJ realizadas en fecha original.	Cantidad de DJ realizadas en plazo original.	No se evalúa en primer año de implementación.
Notificación a entrevistadores dentro de plazo (citación oportuna para preparación de intermediación).	Ver ley o protocolo I.	Focus group.
Notificación a entrevistadores dentro de plazo (citación oportuna para preparación para defensa de técnica de EIV en JO).	Ver 23bis.	No se evalúa en primer año de implementación.
Realización de JO en día agendado originalmente.	Diferencia de días entre agendamiento original y realización de JO. Porcentaje de JO realizados de acuerdo a agenda original.	No se evalúa en primer año de implementación.
Designaciones, nuevas designaciones de intermediarios y designaciones realizadas para DJ contraviniendo art. 15 inciso 3.	Cantidad de designaciones. Cantidad de nuevas designaciones de intermediarios . Cantidad de designaciones realizadas para DJ contraviniendo art 15 inciso 3.	No se evalúa en primer año de implementación.
Recepción de antecedentes suficientes por parte intermediario/a para asesorar a Tribunal.	no aplica.	Focus group.
Recepción de antecedentes suficientes por parte intermediario/a para asesorar a Tribunal.	no aplica.	Focus group.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Traslado al tribunal víctima en momentos próximos a comparecencia evitando esperas largas.	no aplica.	Focus group.
Conducción a sala de espera y acompañamiento previo a DJ.	no aplica.	Focus group.
Información sobre procedimiento a NNA y acompañante previo a EIV.	no aplica.	Focus group.
Adolescentes en DJ que se acogen a art. 14.	Porcentaje de casos en que víctima adolescente se acoge a artículo 14.	Reportería monitoreo Instituciones.
Evaluación y contacto previo de URAVIT/ entrevistador.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Prohibición de ingreso de personas a sala especial.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Duración de intermediación.	Promedio de duración de declaración judicial.	Solicitar vía oficio.
DJ realizadas con apoyo de traductores, interpretes u otro especialista.	Porcentaje de casos en que intermediación es realizada con apoyo de traductores o intérpretes.	Solicitar vía oficio.
Prohibición de ingreso de personas a sala especial.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Necesidad de suspensión de intermediación.	Cantidad de suspensiones de intermediación.	Reportería monitoreo Instituciones.
Necesidad de suspensión de intermediación.	Motivos de suspensión de intermediación.	Reportería monitoreo Instituciones.
Aplicación de lineamientos fase previa: Intermediario solicita información, acuerda forma de advertir por canalización, entrega sugerencias.	no aplica.	No se evalúa en el primer año de evaluación.
Aplicación de lineamientos durante ejecución: fases, tipos de preguntas.	Aplicación de protocolo /tipos de pregunta.	No se evalúa en primera implementación.
Representaciones de causales.	Proporción de intermediaciones en que se levanta causales.	Focus group.
Intervenciones de intervinientes fuera de lo establecido: Jueces, Fiscal o querellante, defensa.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Manejo de dificultades durante ejecución: Hubo casos complejos, delitos complejos y/o víctimas reticentes.	no aplica.	Focus group/encuesta.
Funcionamiento del sistema de videograbación y equipo de comunicación entre sala especial y de audiencia (video y sonido).	Cantidad de incidencias al momento de grabar la IDJ.	Solicitar vía oficio.

ACTIVIDAD	INDICADOR	FUENTE DE INDICADOR IDENTIFICADA
Intermediación realizada en sala adecuada.	Cantidad de incidencias para el uso de salas DJ.	Solicitar vía oficio.
Víctimas.	Cantidad y características de víctima.	Reporte mensual.
Delitos.	Cantidad y características de delito.	Reporte mensual.
Imputados.	Cantidad y características de imputados/condenados.	No se evalúa en primer implementación.
Tasas (se sugiere solicitar N°s, cantidades, cifras de... denuncias, acusaciones, archivos, etc.).	Tasas de: denuncia, investigación/ formalización, acusación, archivos y otras salidas no judiciales, sentencias, medidas de protección.	Solicitar vía oficio.
Tiempos/duraciones.	Promedio de días entre la APJO y la realización de la DJ, entre la denuncia y la realización de la DJ, entre la EIV y la realización de la DJ.	No se evalúa en primer implementación.



Ministerio de
Justicia y
Derechos
Humanos

Gobierno de Chile