

EVALUACIÓN ANUAL LEY N° 21.057, EN SU SEGUNDO AÑO DE IMPLEMENTACIÓN



INFORME FINAL

Preparado para Subsecretaría de Justicia
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

2022



Unidad de Investigación
y Coordinación



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

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ANTECEDENTES LEY N° 21.057	10
2.1 Antecedentes preliminares y promulgación de la Ley N° 21.057	10
2.2 La Ley N° 21.057.....	11
2.3 Modificaciones que incorpora la ley.....	12
2.3.1 Etapa de Denuncia.....	12
2.3.2 Etapa Investigativa	13
2.3.3 Etapa de Juicio	14
2.4 Proceso de entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones	16
2.4.1 Evaluación previa	16
2.4.2 Proceso de entrevistas investigativas videograbadas.....	16
2.4.3 Proceso de Juicio Oral (Intermediación).....	17
2.5 Contexto de la segunda evaluación anual del funcionamiento de la Ley N° 21.057.	18
3. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN ANUAL.....	20
3.1 Objetivos de la evaluación	20
3.1.1 Objetivo general	20
3.1.2 Objetivos específicos	20
3.2 Antecedentes de la evaluación	21
3.2.1 Instituciones participantes en el proceso de medición	21
3.2.2 Delimitación de los aspectos a evaluar	21
3.2.3 Fuentes de información.	22
3.3 Evaluación de procesos.....	24
3.4 Evaluación de resultados	26
3.5 Participación de NNA en la evaluación	35
3.6 Etapas del proceso de evaluación.....	35
3.6.1 Análisis y tratamiento de información de gestión vinculada a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057 en su segundo año de implementación.....	35
3.6.2 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	36
4.1 Datos descriptivos de implementación Ley N° 21.057 (periodo 1-10-2020 a 30-09-2021).....	39
4.1.1 Denuncias.....	39
4.1.2 Evaluaciones previas.....	41
4.1.3 Entrevistas Investigativas Videograbadas.....	43
4.1.4 Intermediaciones de la declaración en juicio.....	44
4.2 Evaluación de Procesos	47
4.2.1 Evaluación de Procesos clave	47

4.2.2 Evaluación de Procesos estratégicos o directivos	62
4.2.3 Evaluación de Procesos transversales de apoyo	65
4.3 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	76
4.3.2 Encuesta Entrevistadores/as	94
4.3.3 Encuesta Intermediarios/as	114
4.3.4 Elementos Transversales	124
4.4 Evaluación de resultados	136
4.4.1 Evaluación a nivel de propósito	136
4.4.2 Evaluación a nivel de componentes	138
5. NUDOS CRÍTICOS Y DESAFÍOS	144
5.1 INSTANCIA: TOMA DE DENUNCIA	144
5.2 Instancia: EIV y proceso investigativo	145
5.3 Instancia: declaración judicial y proceso de enjuiciamiento	146
5.4 Efecto pandemia	146
5.5 General	147
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	149
7. ANEXOS	154
Anexo 1 Encuesta a tomadores de denuncia, entrevistadores e intermediarios	154
Anexo 2 Contenidos pautas grupos focales	164
Anexo 3 Indicadores	171
Anexo 4 Información proveniente de oficios de respuesta de instituciones	176
Anexo 5 Actas de la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia Penal	181
Anexo 6 Gastos informados asociados a la implementación de la Ley N° 21.057 (oficios 2021).....	198

1. INTRODUCCIÓN

La ejecución del actual proceso de evaluación, correspondiente al segundo año de implementación de la Ley N°21.057 (año 2021), se realizó en base al resultado del estudio ejecutado por la Unión Temporal de Proveedores de EGP Consultores y Plataforma Pública Ltda¹.

El presente informe contiene los resultados de la evaluación de la implementación de la Primera Etapa de la Ley N° 21.057 en su segundo año de aplicación, comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y el 30 de septiembre de 2021².

Desde su publicación en el año 2018, la Ley N° 21.057 que Regula Entrevistas Grabadas en Video y, Otras Medidas de Resguardo a Menores de Edad, Víctimas de Delitos Sexuales, se ha implementado de manera gradual bajo el propósito de 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 menores, y otros delitos violentos (MINJUDDHH, 2021).

La implementación de la Ley N° 21.057, se dispuso de forma gradual³, comenzando en dos de las tres etapas, siendo estas:

En las regiones de la primera etapa (Arica, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, y Magallanes de la Antártica Chilena), a partir del 3 de octubre del 2019.

En las regiones de la segunda etapa (Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La Araucanía, y Los Ríos), a contar del 3 de junio del año 2021.

Para el día 3 de octubre del año 2022, comienza la tercera etapa de implementación en las regiones de Valparaíso, Metropolitana de Santiago, del Libertador General Bernardo O'Higgins y de Los Lagos.

Del marco normativo que entrega la Ley N° 21.057 para cumplir con el objetivo de prevención de la victimización secundaria, se confeccionó una matriz de marco lógico cuyos componentes buscan identificar los servicios y bienes públicos dirigidos a la protección de niños, niñas y adolescentes en los distintos momentos de interacción con el sistema de justicia penal.

En esta evaluación, los componentes evaluados, orientados al propósito de prevención de la victimización secundaria son los siguientes: (i) la prevención de victimización secundaria durante el proceso de denuncia; (ii) la prevención de victimización secundaria durante el proceso investigativo; (iii) la prevención

• • • •

- 1 Empresa que se adjudicó el estudio "Evaluación Anual Ley N°21.057, en su segundo año de Implementación", contratada por licitación Pública efectuada a través del Sistema de Compras Públicas con el ID 759-22LE21, en el portal www.mercadopublico.cl
- 2 El primer proceso de evaluación del año 2020 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 (artículo 30 de la ley). En este contexto, participa la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video como organismo responsable, y la Unidad de Investigación y Coordinación y Estudios, como asesor metodológico. Adicionalmente, la Fundación Amparo y Justicia brindó su apoyo técnico durante todo el desarrollo de esta instancia.
- 3 La Ley 21.266 publicada el 21 de septiembre de 2020, modificó el cronograma de implementación postergando en 8 y 12 meses, respectivamente, la segunda y tercera etapa de implementación. Detalle disponible en Tabla 1 Hitos relevantes en la implementación de Ley N° 21.057.

de victimización secundaria durante el proceso de la intermediación en la declaración judicial. De igual forma, según lo propuesto, se considera como componente al (iv) sistema de monitoreo, evaluación y retroalimentación de la implementación de la Ley N° 21.057 y (v) los mecanismos e instrumentos que dispone la Ley N° 21.057, para su correcta implementación.

Sobre (i) la prevención de la victimización secundaria durante el proceso de denuncia, el artículo 4 de la Ley N° 21.057 regula de manera expresa la forma en que debe ser tomada la denuncia realizada por un niño, niña o adolescente (NNA) víctima de uno de los delitos establecidos en el artículo primero del mismo cuerpo legal.

En particular, el artículo 4 determina las siguientes reglas formales en su ejecución:

- » La denuncia “deberá ser recibida en condiciones que garanticen su participación voluntaria, privacidad, seguridad y que permitan controlar la presencia de otras personas” (inciso primero);
- » “El funcionario que reciba la denuncia consultará al niño, niña o adolescente sus datos de identificación (...) Si no quisiera identificarse, o sólo lo hiciere parcialmente o mediante un apelativo, no podrá ser expuesto a nuevas preguntas al respecto” (inciso segundo);
- » El/la funcionario/a “se limitará a registrar, de manera íntegra, todas las manifestaciones verbales y conductuales que voluntariamente éste exprese respecto al objeto de su denuncia” (inciso segundo);
- » “En ningún caso el niño, niña o adolescente podrá ser expuesto a preguntas que busquen establecer la ocurrencia de los hechos o la determinación de sus partícipes” (inciso tercero);
- » “Si un niño, niña o adolescente acude a interponer la denuncia acompañado por un adulto de su confianza, se deberá garantizar que en ningún caso su participación voluntaria sea reemplazada por la intervención del adulto” (inciso cuarto);
- » El “adulto podrá, a su turno, exponer el conocimiento que tuviere de los hechos denunciados” (inciso cuarto);
- » Al “adulto se le podrán dirigir todas las preguntas que sean necesarias realizar en relación con los hechos denunciados por el niño, niña o adolescente, como también para determinar la identidad del menor cuando éste no haya querido identificarse, o sólo lo haya hecho parcialmente o mediante un apelativo” (inciso cuarto);
- » Se “evitará en todo momento que el niño, niña o adolescente escuche el relato del adulto y las preguntas que a éste se le realicen” (inciso cuarto);
- » Se procurará “que el adulto no influya en la información espontáneamente manifestada por el niño, niña o adolescente” (inciso cuarto).

Para el debido desarrollo del proceso de la toma de denuncia, la Ley N° 21.057 encomendó la elaboración de un protocolo de actuación y de atención institucional, en la letra a) del artículo 31.

Este protocolo se tuvo por aprobado en la sesión ordinaria N°45 de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, con fecha 29 de julio de 2019, debiendo las instituciones ajustar sus prácticas y normativas internas a las disposiciones contenidas en él⁴.

En el caso del componente (ii) sobre la prevención de victimización secundaria durante el proceso investigativo se busca levantar y evaluar de qué manera se da cumplimiento a los mandatos normativos contenidos en la Ley N° 21.057 y su Reglamento.

En efecto, el artículo 5 de la Ley N° 21.057 establece que el objeto de la entrevista investigativa videograbada será de disponer de antecedentes que puedan orientar el desarrollo de la investigación penal, procurando evitar la exposición reiterada e injustificada del niño, niña o adolescente a la interacción con el sistema penal. En igual sentido, su Reglamento (Decreto Supremo N°471, de 2018) establece que su propósito es “recoger el relato del niño, niña o adolescente, buscando, mediante dicha modalidad, afectar lo menos posible a quien entrega la declaración, y procurando evitar su exposición reiterada e injustificada a otras diligencias que busquen establecer la ocurrencia de los hechos denunciados y de la participación criminal” (Decreto Supremo N°471 de 2018, artículo 2, letra d).

Es por ello que la realización de la entrevista deberá realizarse “en el tiempo más próximo a la denuncia, a menos que el niño, niña o adolescente no se encuentre disponible y en condiciones físicas y psíquicas para participar en ella, lo que deberá ser calificado por un profesional de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos de la fiscalía respectiva” (Ley N° 21.057, artículo 7). Para ello, se exige que quienes realicen las entrevistas investigativas videograbadas se encuentren con acreditación vigente en el Registro de Entrevistadores, a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (artículos 6 y 19).

Por otro lado, en el artículo 8, la Ley N° 21.057 exige que la entrevista investigativa videograbada se desarrolle en una sala que cumpla con lo previsto en los artículos 20 y 21 de esta ley.

Sobre esto, el artículo 20 exige que las dependencias en que se realice la entrevista investigativa videograbada “estén especialmente acondicionadas para ello, con los implementos adecuados en atención a la edad y etapa evolutiva del niño, niña o adolescente y que reúnan las condiciones previstas en el artículo 21”.

Además, para asegurar cobertura y disponibilidad de salas, en el artículo 20 de la Ley N° 21.057 se establece un deber a las instituciones públicas, indicando que “las instituciones públicas que dispongan de tales dependencias deberán facilitar su utilización para llevar a cabo dichas diligencias. Para estos efectos, el Ministerio Público, el Poder Judicial, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile celebrarán convenios, a nivel nacional o regional, entre sí y con otras instituciones públicas”.

Asimismo, la realización de las entrevistas investigativas videograbadas deberá efectuarse en condiciones que protejan la privacidad de la interacción con el niño, niña o adolescente y que resguarden la seguridad del mismo. La Ley N° 21.057 exige también que exista un control sobre la presencia de los participantes, y que estén lo suficientemente equipadas, en términos tecnológicos, para su debido registro, reproducción instantánea y su intercomunicación (Ley N° 21.057, artículos 21 y 22).

• • • •

4 En la actualidad, se cuenta con la versión actualizada y ajustada del protocolo letra a), aprobado el año 2022 por la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal.

El tercer componente propuesto, relativo a (iii) la prevención de victimización secundaria durante el proceso de intermediación en la declaración judicial encuentra asidero normativo en la regulación que hace la Ley N° 21.057 y su Reglamento sobre la diligencia judicial.

El reglamento de la Ley N° 21.057 define a la declaración judicial como la “recepción en juicio del testimonio del niño, niña o adolescente víctima, o testigo, cuando corresponda de conformidad a las disposiciones de la Ley N° 21.057, con intervención del entrevistador que actúa como intermediario y en una sala especialmente acondicionada y separada de aquella en que se encuentran los demás intervinientes y que cuente con sistema interconectado de comunicación con la sala de audiencia. Igualmente, es la recepción en juicio del testimonio del adolescente sin intervención de un entrevistador, autorizada por el tribunal, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 21.057” (Decreto Supremo N°471 de 2018, artículo 2 Definiciones, letra c).

Esta declaración en juicio que hace un niño, niña o adolescente, bajo el artículo 13 de la Ley N° 21.057, deberá ser prestada en una sala especial que cumpla con las condiciones materiales exigidas, y con la sola presencia de un intermediario. “Para tales efectos, el juez seleccionará al entrevistador de entre aquellos que cuenten con acreditación vigente ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, debiendo escuchar previamente a los intervinientes” (Ley N° 21.057, artículo 15). “Los adolescentes, cuando así lo manifestaren libre y voluntariamente, podrán declarar en el juicio sin la intervención de entrevistador. El tribunal, previo a autorizar dicha solicitud, deberá velar por que el adolescente se encuentre disponible y en condiciones físicas y psíquicas para participar en ella” (Ley N° 21.057, artículo 14).

La Ley N° 21.057, al igual que en la toma de denuncias anteriormente revisada, determina algunas características de la realización de las declaraciones judiciales. El artículo 17 señala que:

- » La declaración judicial se desarrollará bajo la dirección, control y supervisión del juez de garantía, o del presidente de la sala del Tribunal Oral en lo Penal, según corresponda.
- » La declaración judicial se prestará en una sala distinta a aquella en que se realice la audiencia.
- » La sala deberá estar acondicionada, cumplir con los requisitos de los artículos 20 y 21 de la ley y contar con un sistema interconectado de comunicación con la sala de audiencia.
- » La declaración judicial deberá realizarse de manera continua en un único día, pudiendo tener pausas necesarias para el descanso del niño, niña o adolescente.
- » El juez deberá velar por que el entrevistador desarrolle su actividad de manera imparcial y neutral.
- » Los intervinientes dirigirán sus preguntas al juez, quien, en su caso, las transmitirá al entrevistador. Éste, a su vez, deberá plantear al niño, niña o adolescente las preguntas en un lenguaje y modo adecuados a su edad, madurez y condición psíquica.
- » Se deberá considerar, en todo momento, el interés superior del niño, niña o adolescente para la suspensión o reanudación de la declaración.
- » Sobre la elaboración de protocolos, tanto para el caso de las declaraciones judiciales como para las entrevistas investigativas videograbadas, el artículo 31 de la Ley N° 21.057 consideró también la elaboración de distintos protocolos para asegurar el cumplimiento de lo indicado y regular de manera más detallada sus procesos de realización.

En concreto, se relacionan a ambas diligencias el mandato de construcción de un protocolo que contenga 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, lo que incluye –entre otros aspectos- la de salas especiales a nivel provincial y regional (artículo 31, letra d); un protocolo que disponga las medidas para asegurar la privacidad, confidencialidad y seguridad de niños, niñas y adolescentes (artículo 31, letra e); un protocolo que contenga las medidas para asegurar las condiciones necesarias para el ejercicio de derechos de niños, niñas y adolescentes (artículo 31, letra f); un protocolo que disponga las medidas para evitar diligencias innecesarias, reducir el número de entrevistas y procurar la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con niños, niñas o adolescentes (artículo 31, letra g); un protocolo que regule los estándares técnicos que debieran satisfacer los cursos de formación especializada de entrevistadores (artículo 31, letra h), y, un protocolo que defina las características de las entrevistas, bajo procedimientos estandarizados con base empírica y considerando los resultados de un proceso de evaluación constante (artículo 31, letra i). Sobre el componente (iv) de un sistema de monitoreo, evaluación y retroalimentación de la implementación de la ley, existen diferentes disposiciones normativas que buscan instalar un sistema de actuación conjunta entre las instituciones involucradas, mediante mecanismos institucionales de coordinación.

Sobre ello, existen mandatos de coordinación de la implementación y operación de la Ley N° 21.057 encomendados al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (artículo 30, letra a). La Ley N° 21.057 establece, específicamente para dicha cartera de Estado el deber de evaluar el funcionamiento del sistema, así como proponer las reformas pertinentes (artículo 30, letra b).

El Reglamento de la Ley N° 21.057, por su parte, refuerza estas obligaciones (Decreto Supremo N° 471 de 2018) e incorpora obligaciones de evaluación, seguimiento y reporte tanto para la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal como para la División de Reinserción Social de la Subsecretaría de Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El artículo 31 determina que los lineamientos de protocolos serán visados en las sesiones de la Comisión, y que en ellas se informarán de manera periódica la cantidad de funcionarios/as capacitados/as de todas las instituciones participantes para coordinar su cobertura nacional (Decreto Supremo N° 471 de 2018, artículo 31).

Por otro lado, se mandata a la División de Reinserción Social a llevar un seguimiento anual del funcionamiento del sistema, concluyendo con un informe que será difundido y aprobado por las instituciones participantes de la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal para la proposición de cambios o adecuaciones que apunten al mejoramiento del sistema (Decreto Supremo N° 471 de 2018, artículo 32).

En el caso del componente sobre (v) los mecanismos e instrumentos que dispone la ley para su correcta implementación, el sistema de entrevistas investigativas videograbadas propuso la incorporación de nuevas herramientas para la debida gestión de su realización.

Uno de estos nuevos mecanismos corresponde al Registro de Entrevistadores a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos⁵. La incorporación de esta herramienta busca mantener un registro actualizado de los/as funcionarios/as capacitados/as en las materias necesarias para la realización de entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones en la declaración judicial; a fin de conocer su cantidad, disponibilidad y ubicación geográfica.

Asociado a la mantención del Registro de Entrevistadores, el Reglamento regula una serie de actividades y obligaciones que requieren de una actuación constante del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, quien está a cargo de su mantención, para contar con un registro fiable, disponible de forma oportuna y con información actualizada. En este sentido, su correcto uso y manejo puede incidir en la implementación de la ley.

• • • •

5 Artículos 6° y 30 letra d) de la Ley N° 21.057, y 45 y siguientes del Decreto Supremo N° 471, de Justicia, de 2018.

2. ANTECEDENTES LEY N° 21.057

2.1 Antecedentes preliminares y promulgación de la Ley N° 21.057⁶

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 y/o violentos.

Asimismo, se incorporó la gradualidad para la entrada en vigor de la ley de manera de asegurar su correcta implementación, a fin de recoger elementos de mejora continua en las etapas precedentes para ser implementadas en las etapas finales. Esta gradualidad fue concebida en tres fases o etapas, separadas cada una por un año calendario, pero que debido a procesos relativos al “estallido social”⁷ y posteriormente a la pandemia por Covid-19, sufrió modificaciones en dicha planificación postergando en 8 y 12 meses, respectivamente, la segunda y tercera etapa de implementación, a través de la dictación de la Ley N° 21.266:

• • • •

6 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) Evaluación anual Ley N° 21.057 en su primer año de implementación.

7 El concepto “estallido social” se refiere a un proceso de crisis social y política, que tiene como hito inaugural el 18 de octubre de 2019, que resultó en un proceso de modificación de la constitución de 1980. Este proceso se caracterizó por un periodo de inestabilidad social y política, que verificó momentos de toques de queda e interrupción del normal funcionamiento de las instituciones, tanto privadas como públicas. Morales Quiroga, Mauricio. Estallido social en Chile 2019: participación, representación, confianza institucional y escándalos públicos. anal.polit. [online]. 2020, vol.33, n.98 [cited 2022-02-13], pp.3-25. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47052020000100003&lng=en&nrm=i>. ISSN 0121-4705. <https://doi.org/10.15446/anpol.v33n98.89407>.

Tabla 1. Hitos relevantes en la implementación de Ley N° 21.057

	Fecha planificada inicial	Fecha Planificada final (Prorroga)	Regiones
1era etapa de implementación	3 de octubre 2019	-	Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena
“Estallido social”		18 de octubre 2019	
1er caso de SARS-CoV-2 Covid 19 en Chile		3 de marzo de 2020	
Comienzo de medidas de confinamiento y estado de excepción en Chile		18 de marzo de 2020	
Términos de medidas de confinamiento y estado de excepción en Chile		30 de septiembre 2021	
2era etapa de implementación	3 de octubre 2020	3 de junio 2021	Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La Araucanía y Los Ríos
3era etapa de implementación	3 de octubre 2021	3 de octubre 2022	Valparaíso, Metropolitana de Santiago, Libertador General Bernardo O’Higgins y Los Lagos.

Fuente: elaboración propia en base a fechas oficiales y aprobación de la Ley N° 21.266.

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, de trata y tráfico de personas migrantes, secuestros agravados y sustracción de menores y otros delitos violentos. A fin de dar cumplimiento a su objetivo, la ley de entrevistas grabadas en video estableció un nuevo marco normativo de los procesos de toma de denuncia, realización de entrevistas investigativas y declaraciones judiciales, como una forma de asegurar la menor consecuencia negativa posible de la interacción del niño, niña o adolescente con el proceso penal.

La promulgación e implementación de la Ley N° 21.057, responde a observar el pleno respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes asegurados en la Convención sobre los Derechos del Niño, ratificada por Chile el 14 de agosto de 1990, y los estándares internacionales para la protección de los niños víctimas y testigos de delitos.

La Ley N° 21.057, representa un avance en la consideración de los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, brindando una justicia eficaz y humana que reconoce su dignidad.

Los principios de aplicación de 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.

2.3 Modificaciones que incorpora la ley

A fin de contextualizar las diferencias de procedimiento que se incorporan en la Ley N° 21.057, en las diferentes etapas del proceso penal, donde se verifique como víctima de delitos sexuales, de trata de personas, y tráfico de personas migrantes, secuestro agravado, y sustracción de menores u otro delito violento específicamente formalizado en el catálogo de la ley, a un/a niño, niña y/o adolescente, con el objeto de prevenir su victimización secundaria, se muestran comparativamente las innovaciones de la ley en los diferentes procesos:

2.3.1 Etapa de Denuncia

Tabla 2. Modificaciones que implica la implementación de Ley N° 21.057 en etapa de denuncia

SISTEMA ANTES DE LEY N° 21.057	CON LEY N° 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. En Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) Evaluación anual Ley N° 21.057 en su primer año de implementación.

2.3.2 Etapa Investigativa

Tabla 3. Modificaciones que implica la implementación de Ley N° 21.057 en etapa investigativa

SISTEMA ANTES DE LEY N° 21.057	CON LEY N° 21.057 VIGENTE
<p>El proceso investigativo se basa en múltiples “tomas de declaración” al NNA.</p> <p>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 Videograbada (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 videograbada 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 (según corresponda en cada caso). » 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 de Chile 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, quienes igualmente deberán cumplir con los requisitos de acreditación.</p>
<p>Por la falta de medios probatorios en los casos de delitos sexuales que involucra a NNA, se produce una sobreutilización 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, MINJUDDHH. En Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) Evaluación anual Ley N° 21.057 Ley N° 21.057 en su primer año de implementación

2.3.3 Etapa de Juicio

Tabla 4. Modificaciones que implica la implementación de Ley N° 21.057 en etapa de juicio

SISTEMA ANTES DE LEY N° 21.057	CON LEY N° 21.057 VIGENTE
<p>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.</p>	<p>La Declaración Judicial anticipada puede ser solicitada por el/ la fiscal, la víctima, el/la querellante y el/la curador ad litem.</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>
<p>No hay medidas especiales obligatorias de protección para los NNA testigos.</p>	<p>Se incorporan medidas de protección para la Declaración Judicial de NNA testigos. Los niños y niñas declararán en sala especial bajo las mismas condiciones que los NNA víctimas. Respecto a los adolescentes, el tribunal también podrá adoptar medidas de protección para impedir su contacto directo con los intervinientes y el público.</p>
<p>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, pudiera ser otro aliciente para su baja utilización.</p>	<p>En caso de acogerse la solicitud, se toman los mismos resguardos que la ley establece para los juicios orales: el NNA estará en una sala especial junto a un entrevistador o entrevistadora que cumplirá el rol 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> » 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 CPP. » Luego de prestar esta Declaración Judicial anticipada, el/la NNA no podrá ser sometido a otra declaración, 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).
<p>No siempre se resguarda debidamente el interés superior de los/las NNA durante su participación en juicio oral:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 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 efectúan, 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. 	<p>Durante el juicio oral se prioriza el bienestar del/la NNA:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 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.

SISTEMA ANTES DE LEY N° 21.057	CON LEY N° 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 videograbaciones de testimonios de NNA sí se han admitido como otro medio de prueba.</p>	<p>La videograbación 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; el o la entrevistadora será citado a juicio oral con la finalidad de dar cuenta de la metodología empleada. En ningún caso reemplazará la declaración judicial del NNA.</p>
<p>No aplica</p>	<p>El entrevistador o entrevistadora podrá declarar como testigo experto, únicamente sobre la metodología y técnica de la Entrevista Investigativa Videograbada 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. En Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021) Evaluación anual Ley N° 21.057 Ley N° 21.057 en su primer año de implementación.

2.4 Proceso de entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones

Como se puede observar en las tablas anteriores, una de las innovaciones que presenta la Ley N° 21.057 radica en la diferencia con que se toma el testimonio al niño, niña o adolescente, donde sus principales hitos versan sobre la unicidad del relato que el NNA debe prestar, y la protección de sus derechos en todo el proceso judicial. Los momentos de la entrevista investigativa videograbada y la intermediación en la declaración judicial han sido debidamente regulados con el fin último de prevenir la victimización secundaria.

2.4.1 Evaluación previa

Toda vez que se verifica una denuncia de un delito comprendido en el catálogo de la Ley N° 21.057, donde exista como víctima un NNA, se debe cautelar la salud psíquica y psicológica del mismo, primando el interés superior del niño/a.

Si bien, la entrevista investigativa videograbada (EIV) debe realizarse en el tiempo más próximo a la denuncia, la instancia de evaluación previa verifica las condiciones físicas y psíquicas del NNA para participar en ella y debe ser calificada por un profesional de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos de la fiscalía respectiva (URAVIT).

En caso que el NNA no se encuentre en condiciones de participar en la EIV, los profesionales de URAVIT lo informarán 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° 21.057.⁸

2.4.2 Proceso de entrevistas investigativas videograbadas

El proceso de la entrevista investigativa videograbada (EIV) tiene como objeto disponer de antecedentes que puedan orientar el desarrollo de la investigación penal mediante la información que el niño, niña o adolescente entregue de los hechos denunciados y de sus partícipes, cualquiera sea la forma en que ésta se exprese, procurando, por esta vía, evitar la exposición reiterada e injustificada del niño, niña o adolescente a instancias que busquen establecer la ocurrencia de los hechos materia de la investigación y de la participación criminal (Art. 5 Ley N° 21.057).

Es así como la ley incorpora hitos que deben ser observados:

- a. El NNA debe ser entrevistado/a por una persona especializada en la técnica de EIV, con acreditación vigente del Ministerio de Justicia y DDHH.
- b. La EIV se deberá realizar en el tiempo más próximo a la denuncia, siempre que el NNA se encuentre disponible y en condiciones psíquicas y físicas para participar. Para lo cual, el NNA debe ser evaluado por un profesional de URAVIT.

• • • •

⁸ Según lo establecido en el protocolo letra i) de la Ley N°21.057.

- c. La técnica EIV favorece la incorporación de preguntas abiertas, no sugestivas, permitiendo que el NNA describa con sus propias palabras y con mayor precisión su relato, además, ésta debe registrar lo que el NNA quiera manifestar de manera voluntaria y espontánea. Además, las preguntas consideran la edad y desarrollo cognitivo del NNA.
- d. La técnica de EIV necesariamente se realiza considerando la fase de rapport⁹, a fin de establecer una relación comunicacional que permita que la entrevista se constituya en un espacio seguro y respetuoso del NNA.
- e. La entrevista debe ser videograbada en un equipo técnico idóneo, permitiendo obtener un registro de alta calidad de audio e imagen, que permita su eventual reproducción en etapas de investigación y de juicio.
- f. Se efectúa en una sala especialmente acondicionada para este fin, que permita que el NNA se sienta cómodo, que garantice la privacidad de la interacción con el niño, niña o adolescente, resguarden su seguridad y permitan controlar la presencia de participantes.
- g. Se procura la realización de solo 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.

2.4.3 Proceso de Juicio Oral (Intermediación)

El proceso de juicio oral 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 oportunidad el juez de garantía designará al entrevistador/a que actuará como intermediario en la declaración judicial. Posteriormente, el tribunal de juicio oral en lo penal, podrá modificar la designación, disponiendo que actúe como intermediario en la declaración judicial un funcionario del Poder Judicial o un juez del mismo tribunal que cuente con acreditación vigente ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

La declaración judicial se desarrollará en una sala distinta a aquella en que se realice la audiencia, especialmente acondicionada para ello, que cuente con un sistema interconectado de comunicación con la sala de audiencia, con la presencia de un intermediario/a acreditado/a, quien le transmitirá al NNA las preguntas que formulen los intervinientes al juez, quien las transmitirá al entrevistador.

El/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 declaración judicial 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. Las preguntas deben plantearse en un lenguaje y modo adecuados a su edad, madurez y condición psíquica.



9 «Boggs y Eyberg (1990 cit. en Davies y Wescott, 1999, p. 20) definen rapport como una relación positiva entre el entrevistado y el niño que sienta el tono para toda la evaluación y que permite mejorar tanto la cantidad como la precisión de la información que se entrega” y ha sido considerada como una etapa inicial vital del proceso de entrevista en la mayoría de los escritos sobre el tema (Davies y cols., 1995; Stockdale, 1996, cit. en Davies y Wescott, 1999)» en García, F. (2013), p. 30

- » Verificar la disponibilidad física y emocional del/la NNA para prestar Declaración Judicial durante la diligencia y dentro de la sala especial. Durante todo el desarrollo de esta etapa del juicio oral, tanto el tribunal como el/la intermediario/a 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 el interés superior del NNA, el resguardo de su dignidad y la prevención de la victimización secundaria.
- » Durante la etapa de intermediación, se debe resguardar que el NNA tenga una interacción acotada con el sistema penal. Es así como la declaración judicial, deberá realizarse de manera continua en un único día, sin perjuicio de lo cual podrán realizarse las pausas necesarias para el descanso del niño, niña o adolescente, debiendo siempre considerarse su interés superior, tanto para decretar la suspensión como para ordenar la reanudación de la declaración.
- » También debe evitarse la interacción del NNA con otros intervinientes del proceso y/o asistentes a la audiencia con el fin de resguardar la privacidad del niño, niña o adolescente que concurra a declarar, especialmente durante el ingreso y salida del recinto donde funcione el tribunal.

2.5 Contexto de la segunda evaluación anual del funcionamiento de la Ley N° 21.057.

El segundo año de implementación de la Ley N° 21.057 aún se encuentra caracterizado por la situación sanitaria provocada por la pandemia mundial por Covid19, lo que también ha impactado en el quehacer del sistema de administración de justicia,. De ahí, que los resultados de este informe pueden encontrarse sujetos a una alta distorsión por el efecto de esta situación de anormalidad.

En el primer año de implementación de la ley se verificaron obstáculos, especialmente relacionados a los impactos de la pandemia y las restricciones impuestas por las medidas sanitarias, que se vieron reflejadas en distintas instancias y 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 física que impidieron el uso de espacios antes disponibles, e implementación del proceso de denuncia online, entre otros). Las dificultades detectadas en el primer año no son las mismas que aquellas observadas en el segundo año, registrándose una mayor normalidad de procesos judiciales -aunque paulatinamente- y de los procesos de apoyo a la implementación de la ley, como la formación (Curso Inicial de Formación Especializada o CIFE).

A continuación, se presentan algunas características del contexto de implementación de la ley en el período 2020-2021:

Tabla 5. Dificultades/Desafíos para la implementación

Ámbito	Dificultades/Desafíos
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> » Luego de la suspensión de los CIFE en el año 2020, debido a las restricciones de la pandemia, las instituciones adoptaron el programa de formación presencial, elaborando versiones online de dichos cursos. Por su parte, la Fundación Amparo y Justicia desarrollo una versión online del CIFE en conjunto con Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. » Durante el año 2021, las instituciones pudieron realizar formación online¹⁰. El Poder Judicial (Academia Judicial) decidió realizar capacitaciones online (plataforma virtual con modalidad mixta), a lo que se suman instancias informales de formación (seminarios y otros mecanismos virtuales)¹¹ - En el Ministerio Público, ya desde el año 2020 se había iniciado el proceso virtual de CIFE institucional¹², y del Programa de Formación Continua (PFC).
PROCESO DE DENUNCIA	<ul style="list-style-type: none"> » Denuncias online. A partir de la pandemia, se establecieron nuevas modalidades a distancia de realizar el proceso de toma de denuncia, mediante formas online y vía e-mail¹³.
PROGRAMACIÓN DE EIV	<ul style="list-style-type: none"> » A contar del mes de agosto del año 2020 el funcionamiento de todo el sistema procesal penal impactado fuertemente por la pandemia por Covid19 se reanudó paulatinamente, incluyendo al sistema de entrevistas investigativas videograbadas. » Ministerio Público informa que el sistema informático institucional actual, solo es posible obtener la información sobre EIV efectivamente realizadas, no distingue si la diligencia se llevó a cabo según la programación de agenda inicial o existió re programación de agenda¹⁴.
PROGRAMACIÓN DE JUICIOS/ INTERMEDIACIONES	<ul style="list-style-type: none"> » Reprogramación de juicios y alteración en la programación de declaraciones judiciales. » De conformidad con la vigencia de la Ley N°21.226 (que establece un régimen jurídico o especial por pandemia), prácticamente la totalidad de las declaraciones judiciales fueron reprogramadas (110 de 112), al menos la mitad por el propio tribunal y otras de común acuerdo entre los intervinientes. La Fiscalía suspendió únicamente 14 declaraciones y la Defensoría 16.¹⁵
INSTANCIAS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> » A diferencia del periodo de evaluación anterior, las mesas de coordinación interinstitucional lograron funcionar con mayor regularidad.

• • • •

10 De acuerdo con el artículo 24 del Reglamento de la Ley N° 21.057, los cursos de formación de entrevistadores e intermediarios con contenido práctico debía ser presencial y con acceso a dependencias con las condiciones mínimas para una instancia de grabación. Ello evidentemente impuso una dificultad inicial a la realización de los programas de formación, lo que fue superado con la modificación del protocolo h) en septiembre de 2020, a fin de permitir la realización de CIFE y PFC de manera online.

11 Oficio DDI N°4590, 2021.

12 El Oficio N°07, de julio de 2021, del Ministerio Público, señala que existen 57 entrevistadores acreditados y que a contar de 2022 se espera contar con un mayor número de entrevistadores acreditados, lo que generará mayor demanda por PFC.

13 Información proporcionada en los grupos focales.

14 Oficio MP N°14/2021, de diciembre 2021.

15 Poder Judicial OF17 DDI N°4590, p.13-14

3. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN ANUAL

En este apartado se presenta el marco metodológico que se tuvo en cuenta en el desarrollo de esta evaluación, incluyendo las fuentes de información empleadas en el conjunto de actividades realizadas tendientes a la consecución de los objetivos de la evaluación.

3.1 Objetivos de la evaluación

3.1.1 Objetivo general

El objetivo general es evaluar la primera etapa de implementación del sistema de entrevistas grabadas en video, en el marco de segundo año de implementación de la Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales.

3.1.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos asociados son:

1. Determinar si el sistema de entrevistas grabadas en video es aplicado conforme a las consideraciones de su formulación y diseño¹⁶.
2. Identificar los principales aciertos, deficiencias y problemas detectados en el funcionamiento operativo de la ley, recogiendo las soluciones que en la práctica han sido adoptadas para resolverlas.
3. Evaluar la pertinencia de los recursos humanos y materiales asociados a la implementación y funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video.
4. Realizar una propuesta de recomendaciones y/o adecuaciones que permitan avanzar en aquellas reformas en el diseño, y en el correcto funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video.

• • • •

16 “La Ley N° 21.057 constituye un sistema de respuesta judicial a los NNA víctimas. De esta forma, el nombre sistema de entrevistas videogradas comprende los procedimientos desde la denuncia hasta el juicio.”

3.2 Antecedentes de la evaluación

3.2.1 Instituciones participantes en el proceso de medición

En esta evaluación, se consideraron las instituciones que forman parte del sistema de entrevistas investigativas videograbadas:

- a. Policía de Investigaciones de Chile.
- b. Carabineros de Chile.
- c. Ministerio Público.
- d. Poder Judicial¹⁷.
- e. Ministerio de Interior y Seguridad Pública.

3.2.2 Delimitación de los aspectos a evaluar

La evaluación considera los siguientes procesos:

- » Coordinación de la implementación de la Ley N° 21.057
- » Coordinación de la operación de la Ley N° 21.057
- » Toma de denuncia
- » Medidas de protección
- » Evaluación previa y Entrevista Investigativa Videograbada
- » Intermediación en la Declaración Judicial
- » Dotación y disponibilidad de operadores
- » Formación, capacitación, sensibilización y difusión
- » Disposición y mantenimiento de salas
- » Sistema de audio y video
- » Sistemas de registro y reportabilidad.

Se debe tener en cuenta que la evaluación del primer año de implementación fue un esfuerzo importante por avanzar en la medición de resultados intermedios y procesos que se vinculan directamente con los objetivos de la ley, y que se han planteado en la matriz marco lógico (Ver Tabla 9). La evaluación de este segundo año se ha estructurado, de igual manera, como una forma de poder comparar resultados en años distintos e incluye además propuestas de indicadores de resultados con base en la información disponible.

• • • •

17 En virtud de un Convenio la Corte Suprema se le encomendó a la Academia Judicial el desarrollo de los procesos de formación.

Respecto del tercer y cuarto objetivo específico, la evaluación se ha hecho de manera separada. Así, se ha desarrollado un acápite específico para dar cuenta de la suficiencia de recursos humanos y materiales, y la evaluación de los costos de implementación de la Ley N° 21.057, especialmente con base en la información provista por los oficios institucionales.

Finalmente, para dar cumplimiento al requerimiento de propuestas y recomendaciones, se ha preferido comenzar con una evaluación de resultados a partir de indicadores de logro de objetivos a nivel de propósito, y que se han incluido en la matriz de marco lógico. La razón de ello es favorecer que las recomendaciones se orienten al logro de dichos objetivos, realizando un juicio entre el cumplimiento de los procesos evaluados y el logro de los objetivos de la ley.

3.2.3 Fuentes de información.

Para el logro de los objetivos se consideraron diversas fuentes de información, incluyendo: 1) revisión documental, 2) datos de registros (solicitados por oficio y enviados al MINJU como requisito mensual), 3) datos de percepción de operadoras/es, incluyendo encuestas y grupos focales.

A continuación, se detalla cada uno de ellos. Más adelante se explica el modelo de evaluación de procesos y resultados que engloba el análisis de dichas fuentes.

- » Ley N° 21.057.
- » Decreto Supremo 471, de 2018 (Reglamento de la Ley N° 21.057).
- » Decreto 90, Reglamento 23 Bis.
- » Ley N° 21.266.
- » 9 protocolos de atención institucional.
- » Informe Evaluación Ley N°21.057 en su primer año de implementación.
- » Carpeta de Base de Datos de Encuestas; consistente en Encuestas realizadas a Entrevistadores/as del Ministerio Público, Poder Judicial, Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, y Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y Tomadores/as de Denuncias de Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile.
- » Carpeta Informe Ministerio Público.
- » Oficios (Levantamiento general relativo a aspectos institucionales).¹⁸
- » Convenio de Préstamo de Salas.
- » Base de Datos Denuncias.
- » Base de Datos Entrevistas Investigativas Videograbadas.
- » Base de Datos Intermediaciones.
- » Informe Análisis Cualitativo (levantamiento de información grupos focales).
- » Informe final mesa protocolos de marzo de 2021.



18 Por oficios institucionales, nos referimos a los Oficios de respuesta de las instituciones vinculadas a la Implementación de la Ley N° 21.057: Ministerio Público, Poder Judicial, Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, y Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a solicitud del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de información relativa a la gestión de implementación de la Ley en sus respectivas instituciones.

En segundo lugar, además de la revisión documental, se analizaron datos institucionales, solicitados a las diferentes instituciones mediante oficios enviados desde la Secretaría Ejecutiva de la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia Penal (o la “Comisión”).

Con fecha 2 de agosto de 2021, se requirió de información al Poder Judicial, el Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile. Los datos debían circunscribirse, a las regiones correspondientes a la primera etapa de implementación (Arica, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén, y Magallanes), y al periodo comprendido entre el 4 de octubre de 2020 y el 31 de agosto de 2021, y la respuesta debía entregarse antes del 10 de septiembre de 2021.

A continuación, se presenta una tabla resumen de los oficios de solicitud de información de cada institución, con el correlativo oficio y la fecha de respuesta:

Tabla 6. Resumen de oficios de solicitud de información y respuesta asociada¹⁹

Oficio solicitud N°	Fecha	Institución	Unidad a cargo	Oficio respuesta N°	Fecha respuesta
4371	02/08/2021	Poder Judicial	Corporación administrativa Poder Judicial	OFI 17DDI N°4590	13/09/2021
4368	02/08/2021	Ministerio Público	Gerencia de atención a víctimas y testigos	Oficio N°10/2021	30/09/2021
				Oficio N°14/2021	06/12/2021
4370	02/08/2021	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Programa Apoyo Víctimas	Primer Avance de documento Proceso de evaluación de la implementación de la Ley N° 21.057, en el año 2021	08/09/2021
4367	02/08/2021	Policía de Investigaciones de Chile	Jefatura Nacional Delitos contra las personas	Oficio N°200	14/09/2021
4369	02/08/2021	Carabineros de Chile	Derechos humanos y protección de la familia	Oficio N°51	07/09/2021

Fuente: elaboración propia

Sobre la información solicitada, los oficios requirieron de ámbitos transversales a todas las instituciones, pero también desarrollaron áreas específicas, particularmente en el Poder Judicial y el Ministerio Público.

Sobre la información requerida de manera transversal, ella se refirió a los siguientes ámbitos:

- i. Coordinación de lineamientos institucionales para la implementación de la ley: información sobre existencia o adecuación de protocolos institucionales y realización de capacitaciones relacionadas a los contenidos de la Ley N° 21.057.



19 Ver detalle en Anexo 4.

- ii. Coordinación de aspectos operativos de la ley: información cuantitativa sobre unidades operativas de la institución que se hubiera instruido en los contenidos de la ley y hubieran adecuado sus instrumentos internos.
- iii. Procesos de apoyo en la toma de denuncia: referido a información sobre la cantidad de funcionarios/as especializados/as en el proceso de toma de denuncias (protocolo del artículo 31, letra a)) y sobre los mecanismos institucionales para su realización.
- iv. Acceso a registros de entrevistas investigativas videograbadas: información sobre las solicitudes que recibe y que realiza cada institución para acceder a registros de entrevistas investigativas videograbadas, ya sea para fines del proceso judicial o para los procesos de formación de profesionales, así como la oportunidad de su acceso y los mecanismos de resguardo de la información.
- v. Equipos de trabajo y dotación de personal abocados a la implementación de la ley: se requirió de información sobre cantidad y modalidades de funcionarios/as dedicados a las actividades de la ley, promedio de horas dedicadas y eventuales requerimientos de aumentos de dotación.
- vi. Gastos presupuestarios proyectados para la implementación de la ley: gastos institucionales incurridos en infraestructura, formación, aumento de dotación, difusión y otros gastos relacionados a la implementación de la ley.

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

Además, para el Ministerio Público y las policías, se requirió de manera particular información sobre: la coordinación interinstitucional, para que las instituciones informaran sobre la existencia de procedimientos, instructivos o medidas internas adoptadas para la coordinación institucional en la realización de EIV.

A continuación, se detallan los modelos de evaluación que enmarcan el análisis de los datos anteriormente expuestos. Comenzando por la evaluación de procesos de implementación de la Ley N°21.057, seguido por la evaluación de resultados de implementación.

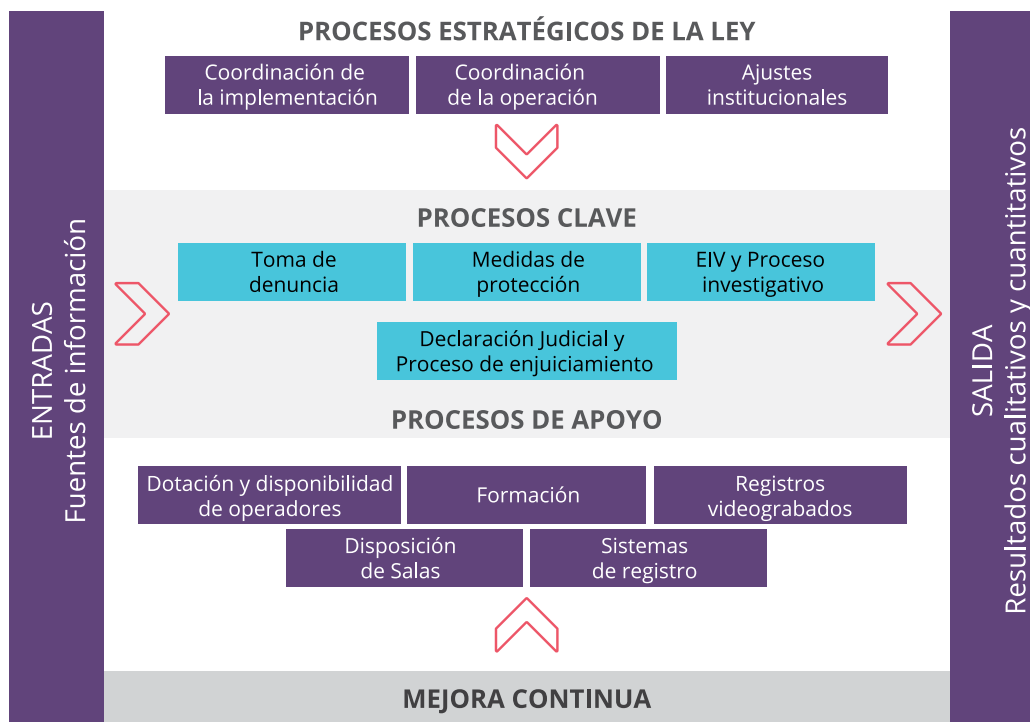
3.3 Evaluación de procesos

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, y entregando insumos que permitan fortalecer los procesos de implementación. 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).

La primera parte del análisis consistió en realizar un análisis de los distintos procesos asociados a la implementación de la Ley N° 21.057, distinguiendo entre: procesos estratégicos o directivos; procesos

clave y procesos de apoyo, los cuales se relacionan entre sí para brindar los bienes y servicios requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos de la ley. A continuación, se describe cada uno de los procesos (Figura 1).

Figura 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 N° 21.057, año 2019.

Procesos estratégicos o directivos

En esta instancia participan la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, la Subcomisión de Implementación de la Ley N° 21.057, y el MINJUDDHH a través de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video.

A continuación, se señala el detalle de los procesos estratégicos analizados.

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

Procesos claves.

Estos procesos son ejecutados por Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile, 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

Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo identificados son los siguientes:

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

3.4 Evaluación de resultados

El marco teórico utilizado para el planteamiento y desarrollo de la evaluación a nivel de resultados ha sido la metodología de la matriz de marco lógico (MML). Se trata de la metodología estándar que usa el Estado para evaluar programas, ya sea a través de los mecanismos de que dispone la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, o el Ministerio de Desarrollo Social. En ese sentido, ajustarse lo más posible a ese modelo -más allá de las diferencias que pudiesen existir en la especificación concreta de los objetivos e indicadores- conlleva la ventaja de aprovechar un enfoque que es validado técnicamente, especialmente por la autoridad presupuestaria. De esta forma, este apartado presenta la Matriz de Marco Lógico que guía la evaluación propuesta.

Para ello, resulta clave relevar la estructura de objetivos de la Ley N° 21.057 que regula entrevistas grabadas en video a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves, puesto que la metodología de la matriz marco lógico (MML) propone que estos objetivos sean ordenados jerárquicamente en función de su relación con el problema central que se busca abordar. Se reconoce la existencia de una jerarquía de objetivos, teniendo presente que en algunos casos algunos son imposibles de abordar completamente por el programa y otros dan cuenta de solo una parte dentro de un objetivo mayor. A la primera clase de objetivo se le denomina fin y consiste en una declaración de impacto del programa en la población objetivo, pero reconociendo que no depende completamente de las acciones que puede ejecutar el programa.

En el marco de esta evaluación, el fin es NNA víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves no sufren de victimización secundaria 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 dichos delitos. Este estudio no se consideró este nivel de análisis, puesto que no es posible aislar la variable de otros factores que puedan incidir en la afectación de los NNA, además que no se recomienda realizar una evaluación del impacto o efecto de la ley en dicha afectación por el bajo tiempo transcurrido desde su aplicación. Por último, por el momento tampoco es posible contar con la evaluación directa de las mismas víctimas, no obstante, dicho proceso se encuentra en desarrollo y se describe en la sección siguiente.

El objetivo a nivel de propósito corresponde a aquél sobre el cual tiene dominio o control quien ejecuta el programa, en este caso, las instituciones coordinadas, y debe ser una respuesta a la problemática central, cual es, la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos graves. De esta forma, y en línea con la declaración de la propia ley, el propósito definido es:

La implementación de la Ley N° 21.057 previene la victimización secundaria de NNA víctimas en su interacción con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos que menciona dicha ley.

De esta forma se busca “evitar las consecuencias negativas que pudieran sufrir durante su participación en el proceso penal”, pero no es posible pensar que el Sistema de Entrevistas investigativas videograbadas es capaz de evitar todas consecuencias negativas del proceso penal, ni tampoco, evitar completamente la victimización secundaria, de allí que su objetivo sea prevenirla.

A este objetivo o propósito contribuyen los bienes y servicios que produce el programa (componentes) que deben ser necesarios y suficientes para alcanzarlos. Es así que la propuesta de evaluación que se hace considera que los componentes del programa se identifican con las diferentes etapas en que puede producirse la victimización secundaria. Esta formulación ayuda a definir actividades y sistemas de monitoreo específicos para cada una de ellas, entendiendo que todas son necesarias para dar cumplimiento al propósito. Adicionalmente, en el marco de la dinámica del proceso penal, es clave que las acciones de prevención y el aseguramiento del cumplimiento de los objetivos sea transversal al proceso penal y a las instituciones que están involucradas. De allí que la dimensión de coordinación interinstitucional sea también vista como un componente necesario para una implementación adecuada de todos los mecanismos e instrumentos que dispone la Ley N° 21.057. Finalmente, y considerando especialmente la necesidad de monitoreo y evaluación respecto de su implementación, la que ha sido proyectada de forma gradual entre octubre de 2019 y octubre de 2022²⁰, se ha estimado esta instancia como central para el adecuado funcionamiento del sistema. En cada caso, se definieron los subcomponentes necesarios, según la siguiente codificación, utilizando “C.” para referirnos a componente, y “SC.” a subcomponente²¹.

- » C1. Protección del NNA en proceso de toma de denuncia
 - SC1. Capacitación
 - SC2. Disponibilidad de salas para denuncias
 - SC3. Proceso de toma de denuncia
- » C2. Protección del NNA en proceso investigativo

• • • •

20 A causa de la modificación introducida por la Ley N°21.266 de 21 de septiembre de 2020, que postergó la entrada en vigencia de la segunda y tercera etapas de implementación de la ley.

21 Un subcomponente es la aplicación de la metodología a un nivel más bajo, pero tratando de agrupar actividades en torno a resultados esperados.

- SC1. Capacitación
- SC2. Acreditación de entrevistadores
- SC3. Disponibilidad de salas especiales
- SC4. Proceso de entrevista investigativa
- » C3. Protección del NNA durante la Declaración Judicial
 - SC1. Capacitación
 - SC2. Acreditación de intermediarios
 - SC3. Proceso de Declaración Judicial
- » C4. Sistema de monitoreo, evaluación y retroalimentación operando
- » C5. Mecanismos e instrumentos que dispone la ley implementados

Así, la presente evaluación tiene el objeto de verificar el cumplimiento de los objetivos y principios de la Ley N° 21.057, de su Reglamento y de los nueve protocolos de actuación institucional, **en la primera etapa, durante el segundo año de funcionamiento.**

Por otro lado, considerando la reciente implementación de la ley, la evaluación de la primera etapa conducida en el primer año de funcionamiento del Sistema de Entrevistas investigativas videograbadas (SEV) se hizo con base en la evaluación de los diferentes procesos que involucra el sistema, más que a través de mirar resultados concretos. Con todo, la misma evaluación realizada recomienda avanzar en la evaluación de resultados, por lo que, en esta oportunidad, conjuntamente con la evaluación de procesos ya señalada, se propone un conjunto de indicadores adicionales -que pueden ser calculados con la información disponible- y que mejorarán la comprensión del nivel de avance en el cumplimiento de los objetivos de la ley. La Matriz de Marco lógico refleja entonces resultados evaluables de la ejecución de los procesos y el cumplimiento de los protocolos asociados.

La siguiente tabla presenta los procesos, subprocesos y protocolos asociados a la ejecución de la Ley N° 21.057, que son parte de la presente evaluación, y su relación con los componentes definidos.

Tabla 8. Relación Componentes, Procesos y Protocolos

Componente	Subcomponente	Proceso	Asociado a
C1. Protección del NNA en proceso de toma de denuncia	SC1. Capacitación	Protección en la toma de la denuncia	-
	SC2. Disponibilidad de salas para denuncia		» Protocolo A
	SC3. Toma de denuncia		» Protocolo A » Protocolo B » Protocolo C » Reglamento de la Ley N° 21.057 » Formulario de Factores de Riesgo y Formulario de grave vulneración de derechos contemplados en la denuncia

Componente	Subcomponente	Proceso	Asociado a
C2. Protección del NNA en proceso investigativo	SC1. Capacitación	Formación y Acreditación de entrevistadores / intermediarios	» Ley N° 21.057 artículos 19 y título IV » Reglamento de la ley título IV » Protocolo H
	SC2. Acreditación de entrevistadores		
	SC3. Disponibilidad de salas especiales	Disponibilidad de salas adecuadas	Reglamento de la Ley N° 21.057
	SC4. Entrevista investigativa	Protección en la etapa Investigativa – Entrevista investigativa videograbada	» Ley N° 21.057 artículos 5° y 22° » Reglamento de la ley » Protocolo b) » Protocolo c) » Protocolo e) » Protocolo i)
C3. Protección del NNA durante la Declaración Judicial	SC1. Capacitación	Protección en la Declaración Judicial	» Ley N° 21.057 artículos 13 al 23. » Reglamento de la ley artículos 6, 8 y 23 » Protocolo b) » Protocolo c) » Protocolo e) » Protocolo f) » Protocolo i)
	SC2. Acreditación de intermediarios		
	SC3. Declaración Judicial		
C4. Sistema de monitoreo, evaluación y retroalimentación operando	-	Coordinación de la implementación de la Ley N° 21.057 (Proceso Estratégico)	» Ley N° 21.057 artículos 29, 30 letras a) y b) y artículos transitorios. » Reglamento de la ley título V párrafo 1°, letras a) y b) y párrafo 2° artículos 31 y 32. » Protocolos
	-	Coordinación de la operación del sistema que regula la Ley N° 21.057 (Proceso Estratégico)	» Ley N° 21.057 artículos 29, 30 letras a) y b) y artículos transitorios. » Reglamento de la ley título V párrafo 1°, letras a) y b) y párrafo 2° artículos 31 y 32. » Protocolos
C5. Mecanismos e instrumentos que dispone la ley implementados	-	Coordinación de la implementación de la Ley N° 21.057 (Proceso Estratégico)	» Ley N° 21.057 artículos 29, 30 letras a) y b) y artículos transitorios. » Reglamento de la ley título V párrafo 1°, letras a) y b) y párrafo 2° artículos 31 y 32. » Protocolos
	-	Mantenimiento Registro Entrevistadores e Intermediarios acreditados	» Ley N° 21.057 artículo 6° » Reglamento de la ley, artículo 30 letra d), artículo 45

Fuente: elaboración propia

El cuadro siguiente muestra la propuesta de indicadores para la evaluación a partir de los procesos levantados en el año 2020 y los objetivos que se han especificado previamente. En esta sección se incluyen sólo aquellos indicadores definidos que son posibles de calcular en la actualidad a partir de la información disponible, aunque preliminarmente se habían considerado otros.

En Anexo 3 se presenta un conjunto mayor de indicadores –tanto a nivel de propósito como de componentes y subcomponentes- incluyendo aquellos que, aunque fueron identificados preliminarmente como

relevantes por el equipo consultor, dada la revisión posterior de la información efectivamente disponible se concluyó que aún no son posibles de ser calculados; por ello, se identificaron otros indicadores que pudieran aportar información para la evaluación.

A nivel de propósito, dado que no es posible contar con datos que permitan evaluar directamente la prevención de la victimización secundaria (o nivel de afectación de los NNA víctimas), se consideran indicadores “proxy” que permiten una aproximación a su evaluación.

Por otro lado, como un indicador proxy de victimización secundaria se ha seleccionado el tiempo que transcurre entre la fecha de la denuncia y la fecha de la EIV. Este indicador ha sido abordado en distintas legislaciones internacionales, estableciendo plazos máximos entre ambos eventos, atendiendo tanto al principio de oportunidad, no contribuir a la victimización secundaria a través de un tiempo prolongado de contacto con el sistema judicial, y no atentar contra la credibilidad del relato como elementos clave.

El segundo indicador proxy de logro del propósito es la percepción de los entrevistadores respecto del aporte del sistema a la prevención de la victimización secundaria, entendiendo que también tiene sus limitaciones, en la medida que éstos son actores que forman parte del mismo sistema.

A nivel de componentes se ha procurado contar con variedad de indicadores buscando cubrir las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad. Cabe indicar que los análisis de eficiencia y economía no son posibles de realizar, puesto que cada institución utiliza sus recursos institucionales (o costea el sistema) de manera separada, por lo que los presupuestos no son transversales ni se encuentran organizados por etapa de implementación ni por componente. Así, los mecanismos de provisión de los procesos de formación son distintos entre las instituciones, lo que dificulta desarrollar dicho análisis.

Asimismo, a nivel de componentes se ha buscado también en avanzar en la elaboración de indicadores para las distintas etapas, (aun cuando la Ley N° 21.057 se encuentra en sus primeras etapas de implementación); una vez consolidada una matriz de marco lógico²² consensuada con las instituciones involucradas, y disponiendo de todos los datos requeridos, preferentemente se deberá contar con indicadores a nivel de proceso, productos, resultado e impacto.

A continuación, en la Tabla 9 se presentan los indicadores propuestos para cada componente y los medios de verificación, teniendo en cuenta las diversas fuentes de información descritas en la sección 3.2.

• • • •

22 Plazos y mecanismos a definir posteriormente a la evaluación.

Tabla 9. Matriz de evaluación del Sistema de Entrevistas investigativas videograbadas

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	
<p>FIN: NNA víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves no sufren victimización secundaria 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 dichos delitos. Este estudio no se consideró este nivel de análisis, puesto que no es posible aislar la variable de otros factores que puedan incidir en la afectación de los NNA, además que no se recomienda realizar una evaluación del impacto o efecto de la ley en dicha afectación por el bajo tiempo transcurrido desde su aplicación. Por último, por el momento tampoco es posible contar con la evaluación directa de las mismas víctimas, no obstante, dicho proceso se encuentra en desarrollo y se describe en la sección siguiente</p>			
<p>PROPÓSITO Implementación de la Ley N° 21.057 previene la victimización secundaria de NNA víctimas en su interacción con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos que menciona dicha ley.</p>	<p>Eficacia/Resultado P1. Porcentaje de entrevistadores que declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con que, en general, es posible señalar que las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 permiten prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal</p>	<p>(N° de entrevistadores que declaran estar de acuerdo o muy de acuerdo con que, en general, es posible señalar que las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 permiten prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal) / (N° total de entrevistadores encuestados)</p>	<p>Encuesta entrevistadores e intermediarios</p>
	<p>Calidad / Resultado P2. N° de días promedio transcurridos entre denuncia y EIV</p>	<p>$\sum_i i^n$ (N° de días entre fecha de denuncia y fecha de realización EIV en periodo t) / n (n° total de denuncias en que se ha realizado la entrevista investigativa)</p>	<p>Base de datos de Entrevistas</p>

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	
COMPONENTE 1: Protección de NNA en toma de denuncia	Eficacia / Resultado C1.1. Percepción de tomadores/as de denuncia acerca de si la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA	(N° de tomadores/as de denuncia que declaran estar muy de acuerdo o de acuerdo en que la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA/N° total de tomadores de denuncia que responden encuesta) *100	Encuesta a tomadores de denuncia
	Eficacia / Producto C1.2. Porcentaje de personas encuestadas involucradas en procesos de toma de denuncia que declaran haber sido capacitadas	N° tomadores/as de denuncia que declaran haber sido capacitados en periodo t/ N° tomadores/as de denuncia encuestados) *100	Encuesta tomadores/as de denuncia
	Calidad/Producto C1.3 Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con Todas las siguientes exigencias del protocolo (conducir a NNA a lugar que resguarde privacidad, información sobre el procedimiento, voluntariedad, escuchar sin hacer preguntas, registro de manifestaciones verbales y no verbales)	N° de tomadores/as de denuncia encuestados que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con las siguientes exigencias del protocolo (conducir a NNA a lugar que resguarde privacidad, información sobre el procedimiento, voluntariedad, escuchar sin hacer preguntas, registro de manifestaciones verbales y no verbales)/ N° de tomadores/as de denuncia encuestados que han tomado denuncia a algún NNA	Encuesta tomadores/as de denuncia
COMPONENTE 2: Protección del NNA en entrevista investigativa	Eficacia/ Producto C2.1. Porcentaje de entrevistadores capacitados encuestados que están de ACUERDO O MUY DE ACUERDO con que conocimientos y competencias que adquirió han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV respecto de total de capacitados encuestados	(N° de entrevistadores capacitados encuestados que están de acuerdo o muy de acuerdo con que conocimientos y competencias que adquirió han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV / N° total de entrevistadores capacitados encuestados que recibieron capacitación CIFE) *100	Encuesta a entrevistadores

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	
	Calidad / Proceso C2.2. Porcentaje de entrevistadores que declara que en las entrevistas investigativas que ha realizado, ha logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso	(N° de entrevistadores encuestados que declara que siempre o casi siempre en las entrevistas investigativas que ha realizado, ha logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso / N° de entrevistadores encuestados) *100	Encuesta a entrevistadores
COMPONENTE 3: Protección del NNA en la Declaración Judicial	Calidad/Proceso C3.1 Porcentaje de intermediarios encuestados que señalan con qué frecuencia han realizado intermediaciones cuya duración excede la capacidad de concentración del NNA.	(N° de intermediarios encuestados que señalan que NUNCA o CASI NUNCA han realizado intermediaciones, cuya duración excede la capacidad de concentración del NNA/ N° total de intermediarios encuestados)*100	Encuesta a intermediarios
COMPONENTE 4: Sistema de monitoreo y evaluación	Eficacia / Proceso C4.1. Porcentaje de estudios de evaluación anual de la Ley N° 21.057 (Art. 30) respecto del total de estudios programados	(N° de estudios realizados / N° total de estudios planificados según etapa de implementación)	Informe de Evaluación anual del funcionamiento del sistema
COMPONENTE 5: Implementación de mecanismos e instrumentos que dispone la Ley N° 21.057	Eficacia / Resultado C5.1. Porcentaje de entrevistadores que están DE ACUERDO Y MUY DE ACUERDO en que ha existido una buena coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057 respecto de total de entrevistadores y/o intermediarios encuestados	(N° de estudios realizados / N° total de estudios planificados según etapa de implementación)	Informe de Evaluación anual del funcionamiento del sistema
ACTIVIDADES: C1. Protección del NNA en proceso de toma de denuncia SC1. Capacitación a tomadores/as de denuncia SC2. Habilitación y adecuación de salas para denuncias SC3. Toma de denuncia			

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	Enunciado (Dimensión/Ámbito de Control)	Fórmula de Cálculo	
<p>C2. Protección del NNA en proceso investigativo</p> <p>SC1. Capacitación</p> <p>SC2. Acreditación de entrevistadores</p> <p>SC3. Habilitación y adecuación de salas especiales</p> <p>SC4. Entrevista investigativa</p>			
<p>C3. Protección del NNA durante la Declaración Judicial</p> <p>SC1. Capacitación</p> <p>SC2. Acreditación de intermediarios</p> <p>SC3. Declaración Judicial</p>			
<p>C4. Sistema de monitoreo, evaluación y evaluación</p> <p>SC1. Levantamiento de información cualitativa y cuantitativa de subprocesos centrales.</p> <p>SC2. Análisis y evaluación del sistema.</p> <p>SC3. Elaboración Informe de Evaluación Anual</p>			
<p>C5. Implementación de mecanismos e instrumentos que dispone la Ley N° 21.057.</p> <p>» Elaboración de cuestionario de encuesta dirigida a Entrevistadores e Intermediarios del sistema.</p> <p>» Ejecución de encuestas.</p> <p>» Levantamiento de información.</p>			

Fuente: elaboración propia

3.5 Participación de NNA en la evaluación

Se debe considerar que, pese a ser considerados actores relevantes del sistema, en esta segunda evaluación del sistema no se incluirá la opinión de los NNA víctimas de delitos sexuales 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.

Al respecto se desarrolló el estudio “Propuestas metodológicas para el levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto del sistema de entrevistas investigativas videograbadas de la Ley N° 21.057”.

Los productos de este estudio serán un aporte importante para avanzar en la evaluación más directa del logro a nivel de propósito de la aplicación de la Ley N° 21.057, esto es que la “Implementación de la Ley N° 21.057 previene la victimización secundaria de NNA víctimas en su interacción con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos que menciona dicha ley”.

3.6 Etapas del proceso de evaluación

Con el objetivo de abordar de manera adecuada la complejidad de los procesos señalados precedentemente que forman parte de la evaluación, 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.

En este marco, esta evaluación cuenta con una etapa de análisis y tratamiento de información de gestión vinculada a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057 en su segundo año de implementación y una etapa de 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° 21.057A continuación, se describe el detalle de cada una de estas etapas

3.6.1 Análisis y tratamiento de información de gestión vinculada a la implementación de la primera etapa de la Ley N° 21.057 en su segundo año de implementación

Se analizó la información disponible para el período comprendido entre el 1 de octubre de 2020 y 30 de septiembre de 2021, para las Regiones correspondientes a la primera etapa de implementación (Arica, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén, y Magallanes), principalmente:

- » Base de datos de Denuncias, Evaluación Previa, Entrevista Investigativa Videograbada e Intermediación en la Declaración Judicial.
- » Respuestas a Oficios de solicitud de información a instituciones
- » Informe final Mesa Protocolos

3.6.2 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

En este apartado se revisarán los procesos de levantamiento de información cuantitativa y cualitativa de las opiniones y percepciones de los operadores/as (tomadores/as de denuncia, entrevistadores/as e intermediarios/as), en el segundo año de implementación de la Ley N° 21.057 en las regiones de primera etapa (Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes). Estos procesos fueron conducidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, de manera previa a esta evaluación.

Se realizaron dos procesos de levantamiento de información, uno cuantitativo, a partir de encuestas, y uno cualitativo, por medio de grupos focales, ambos aplicados de manera online:

- » Encuesta a tomadores/as de denuncia (funcionarios/as policiales que tomaron denuncia en el marco de la Ley N° 21.057)
- » Encuesta a entrevistadoras/es e intermediarios/as acreditados/as que hayan realizado EIV y/o intermediaciones
- » Grupos focales a entrevistadores/as e intermediarios
- » Grupos focales a representantes regionales o coordinadores/as de la implementación de la ley en cada una de las sedes regionales de las instituciones.

3.6.2.1 Encuesta a tomadores/as de denuncia.

Tabla 10. Metodología cuantitativa Estudio Tomadores/as de denuncia

Metodología Cuantitativa Tomadores/as de denuncia	
Diseño de muestra	Muestreo no probabilístico.
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. Carabineros: 349 PDI: 204 Total: 553 casos
Muestra	174 casos
Técnica de recolección de datos	Encuesta online, de auto aplicación. Cuestionario semi estructurado
Instrumento de medición	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 Para la presente medición se realizaron ciertas modificaciones en el cuestionario con respecto a la medición realizada en 2020, los que se registran en detalle en el Anexo 1.
Periodo de levantamiento de datos	2 al 25 de agosto de 2021

Fuente: elaboración propia

3.6.2.2 Encuesta entrevistadores(as) e intermediarios(as)

Tabla 11. Metodología cuantitativa Estudio Entrevistadores/as

Metodología Cuantitativa Entrevistadores/as	
Diseño de muestra	Muestreo no probabilístico. "Estudio no tiene carácter de panel y los instrumentos de evaluación fueron levemente modificados respecto al año anterior, por lo que para la aplicación de las encuestas no se han convocado necesariamente a las mismas personas que en el año anterior".
Universo	Entrevistadores y entrevistadoras acreditados/as de las regiones correspondientes a la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057, pertenecientes a las siguientes instituciones: Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile.
Muestra	105 casos ²³
Técnica de recolección de datos	Encuesta online, de auto aplicación. Cuestionario semi estructurado
Instrumento de medición	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 Para la presente medición se realizaron ciertas modificaciones en el cuestionario con respecto a la medición realizada en 2020, los que se registran en detalle en el Anexo 1
Periodo de levantamiento de datos	2 al 25 de agosto de 2021

Fuente: elaboración propia

• • • •

23 El universo muestral corresponde a todos los/as personas que facilitan la obtención del relato del niño, niña o adolescente en la entrevista investigativa videograbada, que cuenten con acreditación vigente en el registro de entrevistadores elaborado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Tabla 12. Metodología cuantitativa Estudio Intermediarios

Metodología Cuantitativa Intermediarios/as	
Diseño de muestra	Muestreo no probabilístico.
Universo	Intermediarios/as 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
Muestra	94 casos
Técnica de recolección de datos	Encuesta online, de auto aplicación. Cuestionario semi estructurado
Instrumento de medición	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 Para la presente medición se realizaron ciertas modificaciones en el cuestionario con respecto a la medición realizada en 2020, los que se registran en detalle en el Anexo 1.
Periodo de levantamiento de datos	2 al 25 de agosto de 2021

Fuente: elaboración propia

3.6.2.3. Etapa cualitativa

Tabla 13. Metodología cualitativa Estudio Entrevistadores/as e intermediarios/as

Metodología Cualitativa entrevistadores/as y/o intermediadores y representantes regionales	
Diseño de muestra	Muestreo no probabilístico.
Universo	Entrevistadores/as acreditados/as, intermediadores/as y representantes regionales del sistema de Entrevistas Video Grabadas 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.
Muestra	Se realizó un total de 12 Grupos Focales, tanto a entrevistadores (6) como a representantes regionales del sistema de Entrevistas Video Grabadas (6). Ambos tipos de grupos de foco se realizaron en regiones de Arica, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes.
Técnica de recolección de datos	Grupos focales.
Instrumento de medición	Pautas de grupos focales en detalle se presenta en el Anexo 2
Periodo de levantamiento de datos	2 al 13 de agosto de 2021
Ejecución del levantamiento	Objetiva consultores

Fuente: elaboración propia en base a información entregada por la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video de MINJUDDHH

4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

4.1 Datos descriptivos de implementación Ley N° 21.057 (periodo 1-10-2020 a 30-09-2021)

En esta sección se presentan datos descriptivos de denuncias, evaluaciones previas, entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones durante el periodo evaluado, desglosadas por región y/o institución, de modo de obtener una visión global del funcionamiento de la ley, considerando el segundo año de implementación en las regiones consideradas en la primera etapa de la Ley N° 21.057.

Posteriormente, en las secciones siguientes se realiza un análisis considerando los procesos definidos y cumplimiento de protocolos asociados, así como una evaluación de resultados obtenidos.

4.1.1 Denuncias²⁴

En el período evaluado se registró un total de 3.521 denuncias en las regiones de la primera etapa. El año anterior (periodo 3-10-2019 a 30-9-2020) se registró un total de 3.011 denuncias en el marco de la Ley N° 21.057. En la presente evaluación no es posible distinguir si existen denuncias asociadas a más de una víctima, dada la estructura de la base de datos disponible²⁵.

Las denuncias consignadas en el segundo año de implementación (Periodo 1-10-2020 a 30-09-2021) son un 17% superiores a las registradas en el periodo anterior.

Tal como se observa en la siguiente tabla, la región que presenta un mayor número de denuncias durante el periodo evaluado es la Región del Maule con un 38% del total. En el periodo de evaluación anterior la distribución fue similar, siendo también la Región del Maule la que presentó un mayor número de denuncias con un 38% del total de denuncias presentadas.

Tabla 14. Denuncias por Región (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021).

Región	N° de denuncias	%
Región de Arica	559	15,9%
Región de Tarapacá	497	14,1%
Región de Antofagasta	649	18,4%
Región del Maule	1.339	38,0%
Región de Aysén	194	5,5%
Región de Magallanes	283	8,0%
Total	3.521	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público

• • • •

24 La denuncia en este caso es el proceso en que se informa a la autoridad competente la ocurrencia de un delito vinculado a la Ley N° 21.057. 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.

25 No se dispone de base de datos de NNA víctimas asociadas a las denuncias indicando su Rol Único de Causa (RUC).

Respecto de la distribución por sexo en la siguiente tabla se observa que en todas las regiones existen más denuncias de mujeres que de hombres²⁶; de hecho, de las seis regiones en conjunto, un 83,2% de las denuncias corresponde a niñas y adolescentes mujeres, mientras que un 16,8% restante a niños y adolescentes hombres.

Tabla 15. Denuncias por Sexo y Región (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Región	Mujer		Hombre		Total
	N° de Denuncias	%	N° de Denuncias	%	
Región de Arica	462	82,6%	97	17,4%	559
Región de Tarapacá	411	82,7%	86	17,3%	497
Región de Antofagasta	569	87,7%	80	12,3%	649
Región del Maule	1082	80,8%	257	19,2%	1339
Región de Aysén	162	83,5%	32	16,5%	194
Región de Magallanes	242	85,5%	41	14,5%	283
Total	2928	83,2%	593	16,8%	3521

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público

Para poder comparar los datos de denuncias entre regiones se calcula a continuación la tasa de denuncias respecto de la población menor de 18 años²⁷ en cada una de ellas. La mayor tasa de denuncias respecto de la población menor de 18 años de su región corresponde a la región de Arica y Parinacota (0,9%) y la menor a la Región de Antofagasta (0,4%).

Tabla 16. Denuncias por Región respecto de su población menor de 18 años (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Región	N° de denuncias	Población menor de 18 años (estimación CASEN 2020)	Denuncias respecto de estimación población 2020
Región de Arica	559	63.580	0,9%
Región de Tarapacá	497	106.017	0,5%
Región de Antofagasta	649	183.629	0,4%
Región del Maule	1339	257.946	0,5%
Región de Aysén	194	27.611	0,7%
Región de Magallanes	283	38.815	0,7%
Total	3.521	677.598	0,5%

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público y proyección población CASEN 2020

• • • •

26 Lo que es consistente con los estudios de prevalencia de ASI (Pinto-Cortez, Guerra, 2019; Finkelhor, 1994 en Putnam, 2003), así como con la identificación de la variable sexo femenino como factor de riesgo de ASI (Unicef, 2012)

27 Para el cálculo de la población de cada región se ha utilizado la estimación de población de CASEN 2020. El número de denuncias corresponde al registrado en base de datos

Respecto de las instituciones donde se registra la denuncia y tal como se aprecia en la siguiente tabla, Carabineros de Chile representa un 28,7% de los casos, la Policía de Investigaciones de Chile un 25,1%, mientras que el Ministerio Público recibe un 20,2% de ellas. De este modo, en conjunto las policías representan el origen del 53,8% del total de denuncias, lo que es similar a la situación de la evaluación anterior en que representaban un 52,8% de los casos. Se trata de un dato importante a considerar en relación con la asignación de recursos a los procesos de formación a tomadores/as de denuncia, tal como se analiza más adelante.

Tabla 17. Denuncias por Institución en que se denuncia el caso (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Institución	N° de Denuncias	%
Carabineros de Chile	1010	28,7%
Ministerio Público	712	20,2%
Policía de Investigaciones de Chile	884	25,1%
Otros	915	26,0%
Total	3521	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público

Por otro lado, tal como se puede observar en la tabla siguiente, la distribución etaria de los NNA -según tramo de edad- a la fecha de la denuncia fue la siguiente:

Tabla 18. Distribución de edad del NNA a la fecha de la denuncia (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Tramo de edad	N° de casos	%
Menor de 14 años	2.098	59,6%
14 años o más	1.423	40,4%
Total	3.521	100,0%

Nota: (3.521 n válidos) - Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público.

En este caso, las denuncias en que las víctimas son menores de 14 años representan un 59,6% de los casos, mientras que en el periodo anterior representaban un 40,4%.

4.1.2 Evaluaciones previas

Respecto a las evaluaciones previas, la División de Atención a las Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional del Ministerio Público, informó la distribución regional y resultado obtenido de las evaluaciones previas para este periodo, realizando las siguientes precisiones.

- » “De acuerdo a los estándares legales, si al momento de la evaluación previa la **víctima NNA manifiesta su negativa para participar de la EIV, el resultado se califica como “No**

Disponible”, y el o la Fiscal del caso desechará la diligencia y no solicitará nueva evaluación previa a la URAVIT, a menos que el NNA exprese, en el futuro, su voluntad para realizar la EIV.

- » En el caso que el NNA no se encontraba en condiciones físicas y/o psíquicas para participar en la EIV, **en base a los antecedentes específicos sobre la temporalidad de la falta de disponibilidad**, el/la profesional URAVIT sugiere a el o la Fiscal un período específico para realizar nueva evaluación previa.
- » Por otra parte, en cuanto a la función de la evaluación previa, **es impreciso utilizar la terminología “Agendar una reevaluación”**, dado que el/la profesional URAVIT contacta a la víctima NNA y/o adulto responsable de acuerdo a la asignación que realice el/la Jefe/a de URAVIT y en base al tiempo solicitado para materializar la interacción en el caso concreto. En cuanto a una nueva evaluación previa, en la mayoría de los casos no se utiliza un sistema de agenda, sino que se tienen presente las circunstancias específicas sobre la temporalidad de la falta de disponibilidad inicial
- » De acuerdo a las funcionalidades del sistema informático, no es posible efectuar la trazabilidad para determinar la decisión de el o la Fiscal del caso para solicitar a la URAVIT nueva evaluación previa, dado que el sistema solo admite digitar las actividades efectivamente realizadas, es decir, solo aquellas actividades respecto de las que existió un contacto con la víctima NNA y/o adulto responsable y se produjo la interacción requerida para la evaluación previa”.

Tabla 19. Evaluaciones previas y resultado obtenido Periodo 04-10-2020 al 30-8-2021²⁸

Región	UNA SOLA EVALUACIÓN por RUT-RUC			MÁS DE UNA EVALUACIÓN por RUT-RUC			TOTAL		
	Disponible	No disponible	Total	Disponible	No disponible	Total	Disponible	No disponible	Total
De Arica	298	86	384	32	18	50	330	104	434
De Tarapacá	278	49	327	15	13	28	293	62	355
De Antofagasta	353	96	449	26	22	48	379	118	497
Del Maule	1.102	234	1.336	159	58	217	1.261	292	1.553
De Aysén	150	18	168	8	4	12	158	22	180
De Magallanes	229	57	286	80	25	105	309	82	391
Total	2.410	540	2.950	320	140	460	2.730	680	3.410
%	81,70%	18,30%	100%	69,60%	30,40%	100%	80,1%	19,9%	-

Fuente: Oficio 14/2021 Ministerio Público

Del total de evaluaciones previas realizadas, un 80,1% fue evaluado como “Disponible”. De este total, en un 86,5% de los casos solo se ha realizado hasta la fecha del informe una sola evaluación, de los cuales un 81,7% fue evaluado como “Disponible”. El 13,5% de los casos restantes corresponden a los casos en que hubo que realizar más de una evaluación previa, posiblemente dada la no disponibilidad de las víctimas en primera instancia, observándose en estos casos que el 69,6% fueron evaluados como disponibles a la fecha de entrega de la información”

• • • •

28 Aunque el oficio no indica periodo de los datos contenidos en esta tabla, la solicitud de información establece este periodo.

En comparación con el proceso de evaluación anterior en que se registró total de 2.190 evaluaciones previas, se registra un aumento de un 55,7% de evaluaciones previas realizadas.

4.1.3 Entrevistas Investigativas Videograbadas

Respecto del número de entrevistas investigativas videograbadas realizadas en el periodo evaluado, se realizó un total de 1.994 EIV (en comparación con un total de 1.295 el periodo anterior²⁹) mostrando un aumento de un 53,9%.

El desglose a nivel regional se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 20. Número de EIV realizadas (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Región	N° de EIV	%
Región de Arica y Parinacota	262	13,1%
Región de Tarapacá	245	12,3%
Región de Antofagasta	279	14,0%
Región del Maule	884	44,3%
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	131	6,6%
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	193	9,7%
Total	1.994	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público

Considerando aquellos NNA que han sido declarados disponibles en la evaluación previa³⁰, se ha realizado la EIV en un 73% de los casos (1.994 sobre 2.730). En el periodo anterior se realizó la EIV a un 69,6% de los casos evaluados como disponibles. Esta leve mejora pudiera deberse al alivio de las restricciones sanitarias y haber superado ya el primer año de implementación. Tal como señalaba en la evaluación anterior, no se dispone de información respecto a los motivos por los cuales no se ha realizado o no se realizó una EIV a un NNA que fue declarado/a como disponible en la evaluación previa.

En términos de cobertura respecto de la denuncia, se ha realizado EIV en un 57% de los casos (1.994 respecto 3.521). En el año anterior, la cobertura sobre denuncias fue de un 43% (1.295 EIV respecto de 3.011 denuncias)

• • • •

29 Las que incluyen casos cuya denuncia fue realizada antes del inicio de la implementación de la Ley N° 21.057.

30 Cabe mencionar que, dado que no se utilizó una base de datos individualizada de evaluaciones previas, por los motivos anteriormente expuestos, los porcentajes son aproximados, ya que puede existir más de una EIV por víctima.

La distribución de EIV considerando las instituciones a quienes corresponde la realización de la EIV es la siguiente:

Tabla 21. Distribución de EIV por Región e Institución (N° de EIV) (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Región	Carabineros de Chile	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Ministerio Público	Policía de Investigaciones de Chile	Total
Región de Arica	73	0	110	79	262
Región de Tarapacá	13	14	128	90	245
Región de Antofagasta	125	1	70	83	279
Región del Maule	268	0	293	323	884
Región de Aysén	20	0	79	32	131
Región de Magallanes	16	15	94	68	193
Total	515	30	774	675	1.994
%	26%	2%	39%	34%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público

Tal como se puede observar, la mayor cantidad de EIV son realizadas por funcionarias y funcionarios del Ministerio Público (39%), seguido por la Policía de Investigaciones de Chile (34%) y Carabineros de Chile (26%).

4.1.4 Intermediaciones de la declaración en juicio

Considerando la fecha de realización de la declaración judicial en el período evaluado, se reporta un total de 167 intermediaciones de declaración en juicio, en comparación con el periodo anterior en que se realizaron 85, lo que representa un aumento de un 96,4%.

Respecto del número de intermediaciones que fueron suspendidas, estas corresponden a 112, de las cuales un 48% respondió a motivos de emergencia sanitaria, destacando que 110 de estas fueron reprogramadas, según el siguiente detalle:

Tabla 22. Suspensión de intermediación de declaración judicial. (Periodo 01-10-2020 a 31-08-2021)

Motivo	Total	112
Suspensión	Acuerdo: Emergencia sanitaria	14
	Acuerdo: Faltan antecedentes	2
	Acuerdo: No comparecencia del imputado	1
	Acuerdo: No comparecencia testigo o perito como prueba fund.	2
	Corrección de procedimiento Art. 270	1
	Defensoría: Asume defensa recientemente	1
	Defensoría: Ausencia justificada defensor	3
	Defensoría: Emergencia sanitaria	3
	Defensoría: Faltan antecedentes	3
	Defensoría: No comparecencia del imputado(s)	2
	Defensoría: No comparecencia testigo/perito como prueba fund.	2
	Defensoría: Por tener audiencia paralela	3
	Emergencia sanitaria	4
	Falta de comparecencia del imputado Art. 252 letra b	1
	Fiscalía: Emergencia sanitaria	2
	Fiscalía: No comparecencia del imputado(s)	3
	Fiscalía: No comparecencia testigo o perito c/prueba fund.	8
	Querellante: Emergencia sanitaria	1
	Tribunal: Emergencia sanitaria	40
	Tribunal: Falta de juez	8
	Tribunal: No se tramitó audiencia	1
	Tribunal: Notificación negativa	1
	Tribunal: Por ajuste de agenda en plazo	1
Tribunal: Por ajuste de agenda negativo	1	
Tribunal: Por ajuste de agenda por adelanto de audiencia	1	
Tribunal: Por ajuste de agenda positivo	3	
Reprogramación	Reprogramadas	110
	No reprogramadas	2

Fuente: Poder Judicial, Oficio N° 4590 informe registros del funcionamiento de la ley de entrevistas videograbadas en su primera fase de implementación

De las 167 intermediaciones realizadas en el proceso de declaración judicial, se observó que, en el periodo informado, en una oportunidad se verificó la declaración voluntaria en juicio, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 21.057, que señala que “cuando así lo manifestaren libre y voluntariamente, podrán declarar en el juicio sin la intervención de entrevistador”.

Como se ha indicado, en el periodo analizado, se realizaron un total de 167 intermediaciones, a continuación, se indica la distribución regional y por institución de estas intermediaciones.

Tabla 23. Distribución Regional de intermediaciones (N° de intermediaciones) (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Región	N°	%
Región de Arica	21	12,6%
Región de Tarapacá	27	16,2%
Región de Antofagasta	46	27,5%
Región del Maule	38	22,8%
Región de Aysén	18	10,8%
Región de Magallanes	17	10,2%
Total	167	100,0%

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Poder Judicial

Como se observa en la tabla anterior, las regiones de Antofagasta y Maule con 46 y 38 casos, concentran cada una sobre el veinte por ciento de las intermediaciones realizadas en el periodo evaluado (27,5% y 22,8%). El resto de las regiones de esta etapa de implementación, concentran menos del 17% de las intermediaciones: Arica y Parinacota 12,6% (21 casos), Tarapacá 16,2% (27 casos), Aysén 10,8% (18 casos) y Magallanes 10,2% (17 casos)

Tabla 24. Distribución de intermediaciones por Región e Institución del intermediador (N° de intermediaciones) (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Región	Carabineros de Chile	Ministerio Público	Poder Judicial	Policía de Investigaciones de Chile	Total
Región de Arica	1	2	15	3	21
Región de Tarapacá	0	2	24	1	27
Región de Antofagasta	6	1	31	8	46
Región del Maule	7	5	24	2	38
Región de Aysén	1	1	13	3	18
Región de Magallanes	1	5	5	6	17
Total	16	16	112	23	167

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos de intermediaciones

Tal como se observa en la tabla anterior, de las 167 intermediaciones realizadas en el periodo evaluado, el 65,9% son asignadas a funcionarios del Poder Judicial (112 casos), 23 casos a Policía de Investigaciones de Chile, 16 casos de Ministerio Público y 16 de Carabineros de Chile.

Por otra parte, se consultó al Poder Judicial respecto de la cantidad de declaraciones judiciales anticipadas realizadas por los tribunales contenidos en la 1ª etapa, entre octubre del 2020 y 31 de agosto del 2021, informando 1 declaración judicial anticipada, la cual fue decretada y efectivamente realizada, según se detalla a continuación:

Tabla 25. Declaraciones judiciales como prueba anticipada

Ítem	Cantidad
Cantidad de declaraciones judiciales anticipadas decretadas	1
Cantidad de declaraciones anticipadas realizadas	1
Cantidad de casos en que posterior a la declaración anticipada se repite la Diligencia	0

Fuente: Poder Judicial, Oficio N° 4590 informe registros del funcionamiento de la ley de entrevistas videograbadas en su primera fase de implementación.

4.2 Evaluación de Procesos

Este tipo de evaluación analiza la manera en que los procesos se ajustan a lo planificado por el sistema de entrevistas videograbadas. Se presentan los resultados sobre la implementación de: los procesos clave, procesos estratégicos o directivos y procesos de apoyo.

4.2.1 Evaluación de Procesos clave

En esta sección se presentan los resultados de evaluación de los siguientes procesos clave para la implementación de la ley:

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

4.2.1.1 Proceso de Toma de denuncia

Talcomoya se indicó, en el periodo evaluado se realizó un total de 3.521 denuncias por delitos contemplados en la ley. El proceso de protección del NNA en la toma de denuncia abarca desde la recepción y registro de la denuncia hasta su derivación al Ministerio Público.

Un elemento que se identifica es la capacitación de los funcionarios/as encargados/as de la toma de denuncia, para obtener información sobre su capacitación, se preguntó de manera transversal a las instituciones sobre la cobertura de funcionarios/as y operadores/as capacitados/as para la toma de denuncias. Esta capacitación debe referirse al protocolo A, que es el que regula la toma de denuncia.

El Poder Judicial acompañó cifras de “Capacitados” y “Operadores”, desagregados por región, según se muestra en la tabla siguiente. Se define a los operadores como aquellos funcionarios de atención de público de cada tribunal “por ser quienes están más susceptibles a la recepción de denuncias”.

Tabla 26. Cifras Poder Judicial sobre cobertura regional de capacitaciones y sensibilización en el protocolo de actuación institucional letra a), por región

Región	Capacitados		Operadores	
	Nº	%	Nº	%
Región de Arica	16	7,8%	6	7,4%
Región de Tarapacá	28	13,7%	12	14,8%
Región de Antofagasta	45	22,1%	16	19,8%
Región del Maule	60	29,4%	25	30,9%
Región de Aysén	30	14,7%	12	14,8%
Región de Magallanes	25	12,3%	10	12,3%
Total	204	100,0%	81	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de información del Poder Judicial

Para el periodo anterior comprendido del 03 de octubre a de 2019 al 30 de septiembre de 2020, se capacitaron, a 101 funcionarios³¹.

En su respuesta, el Poder Judicial informa la existencia de instancias informales de capacitación, relativas a jornadas de trabajo y simulaciones, que aumentaron los números informados. Estas forman parte de un conjunto de espacios de formación, junto al plan formal de capacitación, “sin perjuicio de la ejecución de un plan formal de capacitación a través de una plataforma virtual, con segmentos referidos al protocolo referido y otros vinculados al quehacer de los tribunales penales, en modalidad mixta, con actividades de tipo sincrónico y asincrónico”.

Por su parte, el Ministerio Público, ante la consulta de tomadores de denuncia y otros/as operadores/as relacionados/as con la toma de denuncia (Protocolo A) de la Ley N° 21.057, indica la siguiente información distinguiendo actividades de capacitación y sensibilización interna:

• • • •

31 Se desconoce la distribución regional de esta cantidad de funcionarios capacitados, como para poder efectuar una comparación más detallada.

Tabla 27. Cifras Ministerio Público sobre personal capacitado en toma de denuncias, por región

Región	Fiscales	Funcionarios
Región de Arica	No se efectuaron actividades durante el periodo respecto de Fiscales y Funcionarios/as institucionales	
Región de Tarapacá	10	90
Región de Antofagasta	No se efectuaron actividades durante el periodo respecto de Fiscales y Funcionarios/as institucionales	
Región del Maule	Jornada dirigida a todos/as los/as Fiscales de la región (no indica numero)	Jornada dirigida a todos/as los Abogados/as asistentes de Fiscal de la Región (no indica numero)
Región de Aysén	6	29
Región de Magallanes	7	31
Total	23	150

Fuente: elaboración propia a partir de datos proporcionados por Ministerio Público

Respecto al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, dicha diligencia “no corresponde al Programa de Apoyo a Víctimas” del Ministerio, esto en concordancia que la institución no está habilitada para toma de denuncia

La Policía de Investigaciones de Chile indicó que se generaron charlas de sensibilización “en algunas de las regiones de la primera etapa de la implementación de la ley”. Con todo, informó un total de 1.351 funcionarios/as capacitados/as en la toma de denuncias, en las regiones de la primera etapa.

Carabineros de Chile, indicó que se realizaron capacitaciones en el protocolo a) a los planteles educacionales de la institución, con un total de 3.147 estudiantes capacitados sin especificar regiones a las que pertenecen. De igual manera indica que respecto de funcionarios administrativos y de apoyo, sólo fue capacitado personal de nombramiento supremo e institucional territorial por Comisaría, para los servicios de guardia y población, quienes son la primera acogida de la víctima NNA. y los responsables de dar estricto cumplimiento a la aplicación del protocolo A). Mientras que, en relación a directivos, jefaturas y autoridades, fueron capacitados en lo que respecta a jefatura, sólo personal de nombramiento supremo, específicamente Prefectos y Comisarios, quienes son las jefaturas directas jerárquicos del área territorial (guardia y población), y son las instancias y los mecanismos de fiscalización y control para la aplicación del protocolo A).

4.2.1.2 Medidas de protección³²

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

• • • •

32 Identificado como proceso clave. Ver MINJUDDHH (2021) Informe Final Evaluación anual Ley N° 21.057 en su primer año de implementación, p.21.

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, querellante, curador ad litem o de la propia víctima, 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.

Los oficios indagaron sobre la información sistematizada respecto a la decisión autónoma del Ministerio Público de adoptar medidas de protección, sobre el total de víctimas ingresadas en el período consultado, y cuántas de ellas fueron decretadas dentro del plazo de 24 horas desde la recepción de la denuncia (art 4°).

Ante la solicitud de informar el número de medidas de protección decretadas respecto del número total de víctimas ingresadas en el período contemplado entre el 04 de octubre de 2020 al 31 de agosto de 2021, el Ministerio Público entrega la siguiente información en base a la diferenciación de dos tipos de antecedentes obtenidos por el sistema informático SAF y el sistema informático Orientación, Protección y Apoyo (“OPA”). La diferencia existente entre ambos sistemas (OPA y SAF) se explica por la definición de la atención especializada del Modelo de atención a niños, niñas y adolescentes, dado que el ingreso de información en este contexto alimenta la base de datos del SAF, es decir, en el OPA se digitan las actividades propias de la URAVIT en el contexto y los tiempos implícitos en las acciones definidas por el Modelo. (Oficio N°14/2021, p.13).

Así, en primer lugar, el Ministerio Público se refiere a los datos registrados en el sistema informático OPA. En este registro, advierte, no es posible distinguir cuántas de ellas fueron solicitadas dentro del plazo de 24 horas contadas desde la recepción de la denuncia de aquellas que fueron solicitadas con posterioridad. Sin embargo, sí es posible informar las medidas que se decretaron y digitaron en plazo de 2 días desde el ingreso a la Fiscalía.

La siguiente tabla indica el número total de medidas digitadas en OPA y diferencia el número de medidas que se digitaron antes de dos días y el número de las medidas digitadas después de dos días desde el ingreso de la denuncia a la Fiscalía:

Tabla 28. Medidas de protección registradas en sistema OPA, según plazo de registro

Sin registro de medida de protección	Con registro de medida de protección		Total
	Después de 2 días	Antes de 2 días	
2381	-	-	2381
-	617	193	810
2381	617	193	3.191

Fuente: Ministerio Público, Oficio N°14/2021.

Las medidas de protección se decretan en un porcentaje de 25% del total de casos. Se indica además que para los 810 casos con registro de medidas un 76,2% (617 casos) se registra después de 2 días desde el ingreso a la Fiscalía. Entendiendo la importancia de monitorear las medidas que se decretan dentro del plazo de 24 horas, es de interés avanzar en dicho registro.

El tipo de medidas de protección establecidas se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 29. Tipo de Medidas de protección registradas en sistema OPA

Tipo de medida de protección	Medida de protección		Total	%
	Después de 2 días	Antes de 2 días		
Consultas telefónicas periódicas de la policía	7	4	11	1,4%
Contacto telefónico prioritario con la policía	146	47	193	23,8%
Contratación servicio de asistencia telefónica	114	30	144	17,8%
Elabora Plan de Autoprotección en conjunto con la víctima	33	1	34	4,2%
Entrega de alarma personal	1	0	1	0,1%
Entrega de N° telefónico del Plan Cuadrante	66	10	76	9,4%
Otra ³³	152	9	161	19,9%
Relocalización	3	0	3	0,4%
Rondas periódicas de Carabineros de Chile al domicilio	77	92	169	20,9%
Solicitud de reforzamiento de domicilio	1	0	1	0,1%
(En blanco)	17	0	17	2,1%
Total	617	193	810	100,0%

Fuente: Ministerio Público, Oficio N°10/2021

• • • •

33 No se cuenta con un desglose o detalle de la categoría Otra, que representa casi un 20% de los casos.

En segundo lugar, el Ministerio Público acompaña los datos de medidas de protección autónomas respecto de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos del catálogo de la Ley N° 21.057, información existente en SAF. Se trata del total de medidas de protección ingresadas al Sistema SAF en el período evaluado, incluyendo las medidas digitadas en el OPA (Oficio N°14/2021, p.13):

La siguiente tabla contiene el número total de medidas de protección decretadas y digitadas en el Sistema SAF respecto de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos del catálogo de la Ley N° 21.057, por región, en el período comprendido entre el 04 de octubre de 2020 al 31 de agosto de 2021

Tabla 30. Medidas de protección a víctimas según sistema SAF

Región	Medidas de protección autónomas sobre víctimas
Región de Arica y Parinacota	212
Región de Tarapacá	54
Región de Antofagasta	583
Región del Maule	355
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	44
Región de Magallanes y Antártica Chilena	11
Total	1.259

Fuente: Ministerio Público, Oficio N°14/2021.

A continuación, se presenta en detalle el tipo de medida decretada:

Tabla 31. Tipo de Medidas de protección registradas en sistema SAF

Medidas de protección aplicadas a la víctima	Regiones de la primera etapa						Total N° medidas de protección
	Región de Arica	Región de Tarapacá	Región de Antofagasta	Región del Maule	Región Aysén	Región de Magallanes	
Consultas telefónicas periódicas de la policía	0	0	12	7	2	1	22
Contacto telefónico prioritario con la policía	5	2	200	29	9	0	245
Contratación servicio de asistencia telefónica	2	25	36	160	0	5	228
Elabora Plan de Autoprotección en conjunto con la víctima	0	1	124	1	0	1	127
Entrega de alarma personal	0	2	1	0	0	1	4
Entrega de equipo telefónico móvil para emergencia o tarjeta telefónica	4	0	0	0	0	0	4
Entrega de N° telefónico del Plan Cuadrante	0	11	136	1	0	0	148
Otra	168	2	1	2	0	0	173
Relocalización	5	1	0	0	6	0	12
Reserva de identidad	0	0	1	0	0	0	1
Reubicación temporal en hospedaje (hostal, hotel, casa de familiar, etc.)	3	0	1	0	0	0	4
Rondas periódicas de Carabineros de Chile al domicilio	5	7	70	155	25	3	265
Solicitud de reforzamiento de domicilio	0	2	1	0	1	0	4
Ubicación de la en una casa de acogida u otra que señale	0	1	0	0	1	0	2
(En blanco)	20	0	0	0	0	0	20
Total	212	54	583	355	44	11	1.259

Fuente: Ministerio Público, Oficio N°14/2021.

Respecto de medidas de protección especiales del art. 25 de la Ley N° 21.057³⁴ en regiones de primera etapa, así como respecto de la solicitud de medidas de protección Generales (solicitadas en juicio oral) del art 24 de la ley³⁵, se señala que “no es posible obtener los antecedentes desde el sistema informático institucional vigente”³⁶.

Ante la consulta de indicar número de solicitudes efectuadas por un/a Fiscal respecto de adolescentes en el contexto del art. 26 de la Ley N° 21.057, en juicio oral, indicando cuántas de éstas han sido acogidas y rechazadas por el Tribunal, Ministerio Público indica que, esta información no es posible obtenerla desde el sistema informático institucional vigente.

Adicionalmente, cabe destacar que no se cuenta con información respecto de la ejecución de estas medidas. Esta figura en la carpeta de cada causa, no permitiendo efectuar un seguimiento.

De igual manera se consultó al Poder Judicial respecto de solicitudes de medidas de protección generales del art. 24 y especiales del art. 25, respondiendo que, “actualmente existe un identificador en el sistema de tramitación SIAGJ que permite distinguir las distintas medidas de protección decretadas por el tribunal, tanto generales como especiales. Sin embargo, no ha sido posible hacer un levantamiento fidedigno de los casos en que tales medidas han sido decretadas dadas las insuficiencias en la aplicación de lo informado en las instancias de capacitación de los operadores”.

Con todo lo anterior, informaron que se registran 96 intermediaciones de declaraciones de testigos en sala especial, correspondientes a los tribunales contenidos en la 1ª etapa.

Sobre la derivación interinstitucional a programas especializados, se requirió de información al Ministerio Público acerca del número y tipo de programas derivados. En su respuesta, se informó la derivación de un 17% de las víctimas (538 de un total de 3.191) a programas de intervención especializada (ver Tabla 33)³⁷.

• • • •

34 Señala que el juez de garantía podrá disponer, a petición del fiscal, querellante, curador ad litem o de la propia víctima, y aun antes de la formalización de la investigación, cuando existan antecedentes que hagan presumir un peligro para el ofendido, una o más de las siguientes medidas de protección a su respecto: a) Prohibición o limitación de la concurrencia del presunto agresor al lugar de estudio del niño, niña o adolescente, así como a cualquier otro lugar donde éstos permanezcan, visiten o concurren habitualmente. En caso de que concurren al mismo establecimiento, el juez adoptará medidas específicas tendientes a resguardar los derechos de aquéllos; b) El abandono del presunto agresor del hogar que le sirve de domicilio, residencia o morada al ofendido, cuando corresponda; c) Confiar el cuidado del niño, niña o adolescente a una persona de su confianza, y que, a juicio del tribunal, reúna las condiciones necesarias para resguardar su integridad física y psíquica; Cuando resulte procedente, el tribunal deberá remitir inmediatamente copia íntegra de los antecedentes que tuvo a la vista para tomar su decisión al juzgado con competencia en materias de familia correspondiente, el cual iniciará los procesos que estime pertinentes para resguardar el interés superior del niño, niña o adolescente

35 Referido a las siguientes medidas generales de protección que deba adoptar el tribunal o el juez de garantía, en su caso, de oficio o a petición de alguno de los intervinientes para proteger la identidad o la integridad física y psíquica de los niños, niñas o adolescentes. a) Suprimir de las actas de las audiencias todo nombre, dirección o cualquier otra información que pudiera servir para identificarlo directa o indirectamente; b) Prohibir a los intervinientes que entreguen información o formulen declaraciones a los medios de comunicación social relativas a la identidad de la víctima y su declaración; c) Impedir el acceso de personas determinadas o del público en general a la sala de audiencia, y ordenar su salida de ella; d) Prohibir a los medios de comunicación social el acceso a la sala de audiencia; e) Resguardar la privacidad del niño, niña o adolescente que concurra a declarar, y evitar que tenga contacto con los demás asistentes a la audiencia, especialmente durante el ingreso y salida del recinto donde funcione el tribunal.

36 Oficio N°14/2021, p15.

37 Se incluye la información respecto de derivaciones entendiendo que ello fue consultado en el marco de “las otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales” que regula la Ley N° 21.057; en específico, en lo relacionado al Artículo 31, protocolo 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”.

Consultado el Ministerio Público por el tipo de programas a los que fueron derivadas las víctimas, se indica:

Tabla 32. Institución de derivación de la víctima por la URAVIT

Institución derivada	víctimas derivada		Total
	No	Sí	
Corporación de Asistencia Judicial	0	30	30
Centro de Atención a Víctimas (CAVI)	0	37	37
Programa de Atención a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública	0	42	42
Municipalidad	0	1	1
No definido	0	3	3
ONG	0	1	1
Otra	0	3	3
Particular	0	10	10
Red de salud	0	4	4
SENAME ATENCIÓN	0	395	395
Tribunales de familia	0	12	12
Total	2.653	538	3.191

Fuente: Ministerio Público, Oficio N°14/2021, página 16.

Al respecto, la institución señala que “Lo anterior se explica de acuerdo a las definiciones del Modelo de atención especializada a niños, niñas y adolescentes, que en lo pertinente señala que, partiendo de la premisa que toda víctima menor de edad tiene derecho a recibir atención reparatoria, el/la profesional URAVIT asignado/a realiza una evaluación de la necesidad y pertinencia de intervención reparatoria para la víctima NNA y sus referentes, utilizando la información disponible en cuanto a las consecuencias emocionales que ha tenido el delito en el NNA, la percepción y evaluación que la víctima realiza de su vivencia, la calidad del apoyo familiar, considerando la capacidad del adulto protector y de la familia en general de acoger a la víctima, y la existencia de apoyo terapéutico previo o actual (Ministerio Público, Oficio N°14/2021, p. 15).

El requerimiento de información desde los oficios también consultó sobre el seguimiento de derivación a la víctima a programas de atención especializada. El Ministerio Público respondió a la consulta que desde la institución no era posible obtener desde el sistema informático los antecedentes relativos a dicho seguimiento.³⁸

• • • •

4.2.1.3 Entrevista investigativa videograbada (EIV)

Respecto de este proceso, además de los datos cuantitativos, se consultó al Ministerio Público sobre los procedimientos y características de las EIV llevadas a cabo, en lo específico detallar respecto de:

- » La cantidad de entrevistas investigativas decretadas por el/la Fiscal a niños, niñas y adolescentes, víctimas de delitos del catálogo de la ley y el N° de NNA que se encontraban disponibles para realizarlas entre el 04 de octubre de 2020 y el 31 de agosto de 2021
- » Respecto de la EIV decretadas, indicar el N° de NNA que se encontraban disponibles para realizarla entre el 04 de octubre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021.

Ante lo cual Ministerio Público hace presente lo siguiente:

El sistema informático vigente a la fecha no permite la trazabilidad entre la decisión de la diligencia y su realización efectiva, dado que no existe una actividad específica para esta decisión. Actualmente se encuentra en desarrollo la fase final del diseño de un aplicativo informático para la gestión del Sistema de Entrevista Videograbada, que si contempla la actividad referida.³⁹

Por otra parte, se solicitó informar respecto de aquellos casos en que habiendo disponibilidad del NNA, cuáles se llevaron a cabo de manera efectiva. Lo anterior, entre el período comprendido entre el 04 de octubre de 2020 hasta el 31 de agosto de 2021, respondiendo por parte de Ministerio Público lo siguiente:

- » El sistema solo supone el ingreso o digitación de las EIV efectivamente realizadas.
- » El sistema solo admite la digitación de EIV respecto de aquellas víctimas NNA cuya evaluación previa tuvo resultado Disponible

No obstante, lo señalado, Ministerio Público informa la cantidad de EIV efectivamente realizadas en el período comprendido entre el 04 de octubre de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2021, por región:

Tabla 34. Distribución de EIV por Región e Institución (N° de EIV) (Periodo 01-10-2020 a 30-09-2021)

Región	Carabineros de Chile	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Ministerio Público	Policía de Investigaciones de Chile	Total
Región de Arica	73	0	110	79	262
Región de Tarapacá	13	14	128	90	245
Región de Antofagasta	125	1	70	83	279
Región del Maule	268	0	293	323	884
Región de Aysén	20	0	79	32	131
Región de Magallanes	16	15	94	68	193
Total	515	30	774	675	1.994
%	26%	2%	39%	34%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de base de datos del Ministerio Público

• • • •

39 Oficio N° 14 de fecha 06 de diciembre de 2021

Respecto de Entrevistas investigativas videograbadas realizadas, previa suspensión o indisponibilidad del/la NNA, el Ministerio Público informa que de acuerdo a las funcionalidades del actual sistema informático institucional no es posible obtener la información de manera automatizada desde el nivel central. Profundizando en ello explica que la mayoría de las regiones de la etapa iniciaron con un sistema manual de agendamiento de las EIV, a cargo de la URAVIT y de sus propios recursos humanos. Es por ello que, a la fecha de entrega de la información por parte de Ministerio Público, aún no existe un sistema de reportabilidad sobre la información solicitada.

A propósito de este tipo de requerimientos el Ministerio Público informa sobre cómo se realiza el agendamiento de horas para la realización de las EIV. Según lo que se indica, el plazo para la realización de la EIV se acuerda según la disponibilidad de bloques de horarios para las salas: "En primera instancia se cita y comunica a la víctima y adulto responsable para una fecha y hora definidas con antelación, y para el caso que se reporte impedimento de asistencia, se cambia la fecha y hora por otro bloque que se encuentre disponible" (Oficio N°14/2021, p.23).

Por otro lado, se requirió a Ministerio Público informar respecto de la detección de necesidades especiales del NNA, así como las medidas adoptadas para dichos casos, a lo que señalan que dichos datos no se manejaban desde el nivel central, por lo cual se requirió a las Fiscalías regionales de la primera etapa de implementación sobre la ocurrencia de esos casos.

Solamente la región de Tarapacá reportó cinco entrevistas investigativas videograbadas realizadas con apoyo de intérprete. Por su parte, la Fiscalía Regional de Antofagasta, señaló que en el período existió un caso en que la madre de la víctima solicitó un fonoaudiólogo antes de la EIV, sin embargo, en base a los antecedentes, no se dio lugar a la misma por el Fiscal del caso. Las regiones de Aysén, y Maule informaron que no hubo casos en que se haya requerido de intérprete en el periodo analizado. Y en el caso de las regiones de Arica y Magallanes, ambas señalaron que no existe información sistematizada relativa a esta materia

Por último, cabe indicar que al Ministerio Público se le requirió sobre la duración promedio de las entrevistas llevadas a cabo. En su oficio de respuesta, indicó que el sistema informático actual no les permite registrar dicho detalle, sin embargo, de acuerdo a la experiencia del desarrollo de las funciones en primera etapa, se ha establecido una estimación de tiempo promedio que se requiere para el desempeño de estas funciones estimando, en promedio, una destinación de 4 horas, lo que contempla el estudio de los antecedentes, revisión de la metodología, la planificación de la entrevista, el desarrollo de la entrevista, la elaboración de acta de EIV, el análisis de los resultados de la EIV, la coordinación con el o la Fiscal del caso, así como los traslados involucrados.

Respecto del número de entrevistas investigativas videograbadas en curso, que hayan debido ser suspendidas, así como los motivos y reprogramación, , Ministerio Público precisa la terminología "Suspensión de la EIV", refiriendo el artículo 9° de la Ley N° 21.057, el cual dispone que "Si surge algún motivo que impida al niño, niña o adolescente continuar interviniendo en el desarrollo de esta diligencia, el fiscal, a sugerencia del entrevistador, la suspenderá por el tiempo mínimo necesario de acuerdo con el motivo de la suspensión". A continuación, señala que, el sistema informático no permite obtener esta información de manera automatizada, por lo que se requirió de información directamente las regiones de primera etapa, las cuales aportaron los siguientes antecedentes:

Tabla 35. Entrevistas investigativas suspendidas

Fiscalía Regional	Información requerida	Respuesta
Región de Arica	N° de EIV suspendidas	4
	Motivos de la suspensión de EIV, y N° de casos por cada motivo.	Condiciones físicas y/o psíquicas de NNA: 4
	Cantidad de EIV suspendidas que fueron reprogramadas.	3
	Cantidad de EIV suspendidas que fueron realizadas.	1
Región de Tarapacá	Reporta que no existe sistematización de esta materia.	
Región de Antofagasta	Reporta que no existen casos de EIV suspendidas.	
Región del Maule	N° de EIV suspendidas.	12
	Motivos de la suspensión de EIV, y N° de casos por cada motivo.	Condiciones físicas y/o psíquicas NNA: 11 casos Problemas de Lenguaje: 1 caso.
	Cantidad de EIV suspendidas que fueron reprogramadas.	3
	Cantidad de EIV suspendidas que fueron realizadas.	2
Región de Aysén	Reporta que no existe sistematización de esta materia.	
Región de Magallanes	Reporta que no existe sistematización de esta materia.	

Fuente: Oficio N°14 de 06 de diciembre de 2021.

Respecto del número de solicitudes al Fiscal Regional para la realización de una segunda entrevista investigativa videograbada, el Ministerio Público en su oficio de respuesta señala que el sistema informático actual no contiene las funcionalidades requeridas para la digitación y detalle de los aspectos relativos a nuevas EIV.

En tanto, la consulta efectuada a las regiones de la primera etapa permite informar lo siguiente, para el período, por región:

Tabla 36. Realización de una segunda entrevista investigativa videograbada

Fiscalía Regional	Información requerida	Respuesta regional
Región de Arica	N° de solicitudes al Fiscal Regional para una segunda EIV	No existieron solicitudes
	Motivos de las solicitudes	No existieron solicitudes
	Cantidad de EIV autorizadas.	No existieron solicitudes
	N° total de víctimas NNA que participaron solo de una EIV, dentro de una causa.	400
	N° total de NNA que han participado en 2 o más EIV.	5
Región de Tarapacá	N° de solicitudes al Fiscal Regional para una segunda EIV	No posible de obtener de manera automatizada.
	Motivos de las solicitudes	No posible de obtener de manera automatizada.
	Cantidad de EIV autorizadas.	No posible de obtener de manera automatizada.
	N° total de víctimas NNA que participaron solo de una EIV, dentro de una causa.	423
	N° total de NNA que han participado en 2 o más EIV.	4
Región de Antofagasta	N° de solicitudes al Fiscal Regional para una segunda EIV	No existieron solicitudes
	Motivos de las solicitudes	No existieron solicitudes
	Cantidad de EIV autorizadas.	No existieron solicitudes
	N° total de víctimas NNA que participaron solo de una EIV, dentro de una causa.	263 víctimas NNA
	N° total de NNA que han participado en 2 o más EIV.	0 víctima NNA con dos o más EIV, por investigación. (1 víctima con 2 EIV, pero son distintos casos)

Fuente: Oficio N°14 de 06 de diciembre de 2021.

De igual manera se solicitó informar el número de traslados realizados de la víctima, donde debió ser desplazada fuera de localidad de residencia para llevar a cabo su entrevista investigativa videograbada, ante lo cual el Ministerio Público indicó que, de acuerdo a las funcionalidades del sistema informático, no es posible obtener esta información desde el nivel central y tampoco existe sistematización conforme a los sistemas regionales.

4.2.1.4 Intermediación en la Declaración Judicial (Intermediación)

Respecto de este proceso, además de los datos cuantitativos, se consultó al Poder Judicial sobre aspectos asociados a la realización de las declaraciones judiciales, según se describe a continuación:

Respecto de la cantidad de juicios orales en donde no se haya realizado una declaración judicial, y el motivo de esto, se informó lo siguiente:

Tabla 37. Número de juicios orales sin declaración judicial

Jurisdicción	Número de juicios orales sin declaración judicial
Arica	2 causas (Fiscal dispensó al NNA)
Iquique	1 causa (Fiscalía lo decidió por su corta edad, 4 años)
Antofagasta	1 causa (víctima decide no declarar y no asiste el día de la declaración)
Calama	5 causas NNA víctimas (cumplieron mayoría de edad en la APJO ⁴⁰ , y en fecha declaración, y 4 causas NNA adolescentes que declaran conforme el Art. 14 de la LEV)
Talca	2 causas (en una el NNA no quiso declarar, en la otra cumplió la mayoría de edad)
Linares	Ninguna
Cauquenes	Ninguna
Curicó	7 causas (4 causas el NNA no asiste, 3 causas MP no los presentó)
Coyhaique	8 causas (1 víctima y 7 testigos). El fiscal renunció a su testimonio.
Punta Arenas	No informado

Fuente: Poder Judicial, Oficio N° 4590 informe registros del funcionamiento de la ley de entrevistas videograbadas en su primera fase de implementación

• • • •

40 Audiencia de preparación de juicio oral.

Al ser consultados respecto de las declaraciones judiciales realizadas en la fecha original o en nueva fecha, se informó lo siguiente:

Tabla 38. Cantidad de declaraciones judiciales realizadas en la fecha original fijada o en una nueva fecha

Jurisdicción	Fecha original/Nueva fecha
Arica	14 en fecha original, 11 nueva fecha (promedio 196 días de diferencia)
Iquique	12 (fecha original), y 8 en nueva fecha (173 días de diferencia. Causa pandemia)
Antofagasta	25 juicio (fecha original), y 22 en nueva fecha (149 días promedio)
Calama	13 en fecha original y 8 en nueva fecha
Talca	6 en fecha original y 6 en nueva fecha (promedio 171 días reprogramación)
Linares	6 en fecha original
Cauquenes	16 en fecha original, 0 reprogramadas
Curicó	19 en fecha original y 2 en nueva fecha
Coyhaique	15 en fecha original y 9 en nueva fecha (promedio 151 días reprogramación)
Punta Arenas	No informado

Fuente: Poder Judicial, Oficio N° 4590 informe registros del funcionamiento de la ley de entrevistas videograbadas en su primera fase de implementación

A continuación, se presentan número de exhibiciones de entrevistas investigativas videograbadas en juicios orales, conforme al art. 18 de la Ley N° 21.057.

Tabla 39. Número de exhibiciones de entrevistas investigativas videograbadas en juicios orales, conforme al art. 18 de la Ley N° 21.057

Jurisdicción	Causal de exhibición
Arica	0
Iquique	1 causa: para complementar la declaración prestada
Antofagasta	1 causa: para complementar declaración con EIV
Calama	1 causa. No indica causal
Talca	0
Linares	0
Cauquenes	0
Curicó	1 causa. No indica causal
Coyhaique	0
Punta Arenas	1 causa. No indica causal

Fuente: Poder Judicial, Oficio N° 4590 informe registros del funcionamiento de la ley de entrevistas videograbadas en su primera fase de implementación

Sobre aquellos aspectos asociados al resguardo de NNA durante la declaración judicial, informaron que, en cada tribunal se ha designado a un funcionario específico que espera al NNA, le recibe, acompaña y traslada a la sala especial donde se le tomará declaración, en la que lo asiste durante los tiempos de espera y apoya, junto al intermediario, para los ejercicios procesales de ingreso de evidencia o reconocimiento por paneo, en el marco de la intermediación judicial. Posteriormente lo entrega al adulto responsable/ referente y acompaña hasta la salida del tribunal.

Dentro de este ámbito se indagó respecto de la detección de necesidades especiales de la víctima, aportando los siguientes antecedentes para las regiones de primera etapa:

Tabla 40. Detección de necesidades especiales de la víctima

Jurisdicción	Tipo de necesidad especial del NNA víctima ⁴¹
Iquique	2 casos, en ambos los NNA pidieron ser acompañados por mascotas (como contención). Fue de conocimiento y aceptado por el intermediario, tras información otorgada por Fiscalía y el tribunal previo a la declaración.
Antofagasta	1 caso (11/2020): Síndrome de alcoholismo fetal, nistagmo estagmo-movimiento involuntario de los ojos e hiperactividad. Intermediaria en conocimiento.
Coyhaique	1 caso, el NNA presentaba síndrome de asperger. Se informó al intermediario con un mes de anticipación, para preparar declaración.

Fuente: Poder Judicial, Oficio N° 4590 informe registros del funcionamiento de la ley de entrevistas videograbadas en su primera fase de implementación

A lo anterior se agrega que, el Poder Judicial cuenta con un programa de traducción en línea, que incluye intérpretes de lengua de señas, con el que se está trabajando para su inclusión en la mecánica de intermediación en futuros casos que sea necesario. Sin embargo, a la fecha no se requerido en ningún caso la realización de intermediaciones con apoyo de intérpretes, traductores u otro especialista.

4.2.2 Evaluación de Procesos estratégicos o directivos

En este apartado se presentan los resultados de los procesos estratégicos de coordinación para una correcta implementación y operación de la ley.

Coordinación de la implementación y operación de la ley.

Similar a lo observado el período 2019-2020, la mayoría de las/os operadoras/es tienen en general una opinión positiva de la coordinación entre instituciones para la operación de la ley, a pesar de ciertas dificultades. Según a la encuesta aplicada en agosto de 2021, un 65% de los entrevistadores/intermediarios está “Muy de acuerdo” o “De acuerdo” respecto de que ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057. Cabe destacar que ello disminuyó levemente respecto al período anterior de evaluación, en que un 71% expresó esta opinión.



41 Indicar si fue informado y medidas adoptadas.

Desde los grupos focales, la coordinación es relevada como una fortaleza del sistema, destacando que todos los actores trabajan con un objetivo claro y común que es la prevención de la victimización secundaria. Así, indican que “el trabajo de coordinación está orientado a generar un proceso fluido de manera que la víctima resulte menos dañada, se respete su autonomía progresiva y se considere a sí misma como un sujeto procesal de derecho”⁴².

La coordinación es un trabajo constante, es permanente en el tiempo, y por lo tanto siempre apuntamos a mejorar y no quedarnos, yo no digo que lo que haya habido antes haya sido mejor o peor de lo que hay ahora, solo puedo constatar que estoy haciendo todos los esfuerzos posibles para que lo que hay hoy día sea lo más beneficioso posible para todos los actores e involucrados, porque creo fervientemente que un proceso adecuado apunta a resultados óptimos y el beneficiado con los resultados en la implementación de los procesos es principalmente desde nuestra perspectiva, la víctima (...) si generamos el círculo virtuoso de mejorar la coordinación para que el proceso sea más fluido de manera que la víctima resulte menos victimizada, menos dañada, se protegen su autonomía progresiva y se considere a sí mismo, se visualice a sí mismo, como un sujeto procesal de derecho desde el contexto de la ley. (Grupo Focal Representante Arica)

Respecto de diferencias entre la coordinación a nivel central o regional, “se aprecian relatos contradictorios. Mientras algunos señalan que las coordinaciones funcionan a nivel nacional y no regional, en la medida que las bajadas en lo operativo no son fluidas, otros plantean que la coordinación a nivel regional es fluida, no necesitándose firmar protocolos para que funcionen, en tanto los requerimientos se asocian más con el nivel central en la medida que implican la entrega de recursos, por ejemplo, para arreglar los equipos (...) Al respecto, se plantea que, si bien la coordinación es buena, es perfectible en términos de generar más reuniones de coordinación o mesas de trabajo”⁴³.

Se destaca el rol que ha desempeñado la URAVIT en la coordinación. Así, respecto a la coordinación de las EIV y de las intermediaciones, los consensos giran en torno a que la coordinación ha sido buena, fluida y que ha permitido realizar y cumplir las actividades que demanda el sistema hasta el momento. Sin embargo, respecto a la EIV se observan algunas opiniones con relación a que la coordinación funciona en base a la URAVIT y a los entrevistadores/as, más que al apoyo y logística de las instituciones”⁴⁴.

Mira, nos ha tocado coordinar harto, a veces uno siente que nos ha tocado empujar más allá de lo que correspondería institucionalmente (...) es complejo creo que falta coordinación central activa, porque tampoco uno puede tomar tanto el rol de funciones que, legalmente no estoy llamada como institución, entonces eso como URAVIT, nos ha tocado empujar harto, no estamos como coordinadores en nuestra institución nos ha tocado apoyar harto a las otras instituciones. (Grupo Focal Representante Magallanes)

Nos toca también manejar las salas, y también apoyar procesos especiales de coordinación con todas las víctimas a intervenir, por lo tanto, es súper importante reforzar esas unidades, porque llevamos

• • • •

42 Objetiva Consultores (2021) Informe Final Estudio de percepción a través del levantamiento de información cualitativa en el marco de la evaluación anual del sistema Ley n°21.057. p. 100.

43 Ibid, p. 102

44 Ibid, p. 103

harta labor, que por vocación nos gusta, estamos comprometidos, pero es complejo mantenerla, por eso sería importante que, como dijo F., que también exista más proactividad en logística, en no sacar soluciones entre nosotros, si no que tener previamente desde la articulación esta coordinación (...) deberíamos estar haciendo esa coordinación que no nos corresponde, entonces eso creo que es importante, los roles logísticos, también por ejemplo, entiendo que el ideal plantea tener comunidades regionales de entrevistadores, etc. (Grupo Focal Representante Magallanes)

De modo de conocer los mecanismos e instrumentos formales existentes, se consultó vía oficios sobre la coordinación interinstitucional “para la realización de entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones”⁴⁵.

Por su parte, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública informó la realización de reuniones regionales, entre el/la jefe/a de URUVIT de la fiscalía local en que se deben realizar las EIV, y la contraparte encargada de la Ley N° 21.057 en el Programa de Atención a Víctimas del Ministerio. Aunque no indica el número, ni las actas de dichas reuniones, ni las fechas ni especificaciones de sus participantes, informa que en éstas se adoptaron algunos acuerdos interinstitucionales entre el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Ministerio Público. De lo informado, se pueden extraer los siguientes acuerdos operativos entre ambas instituciones:

- » Se acuerda incorporar a el/la entrevistador/a en la organización mensual de las EIV a realizarse, indicando fechas y horas, si se da alguna situación donde no hay entrevistadores para la realización de la EIV en fechas distintas a las ya acordadas, se asume esa diligencia de parte de la entrevistadora considerando el rol subsidiario que le asigna la ley.
- » Luego, al estar desarrollando las EIVG las entrevistadoras se coordinan directamente con un profesional que se encuentra a cargo de la organización de las diligencias, quien es la encargada/o de notificar las entrevistas que debe realizar y siendo posteriormente los fiscales quienes se encargan de proporcionar las carpetas para la correspondiente planificación de la diligencia. Al igual como se indica en párrafo anterior, la presente coordinación se realiza mediante correo electrónico entre profesionales que se encuentran a cargo de la diligencia EIVG y Profesionales Entrevistadoras del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Con todo, informa que esta coordinación no se recoge en ningún acuerdo ni documento institucional, y que sólo se han acordado de manera verbal.

En el caso de Carabineros de Chile, ante el requerimiento sobre coordinación interinstitucional para la realización de EIV, indicó que ha normado e implementado a nivel nacional diversos aspectos asociados a la coordinación interinstitucional los que se expresan en distintas resoluciones que, entre otros aspectos:

- » Aprueban y formalizan los nueve protocolos de la Ley N° 21.057.
- » Aprueban y designan los Oficiales de Enlaces Regionales, a nivel nacional, primera, segunda y tercera etapa de implementación, generando instructivo asociado.
- » Designan los Operadores de Sala Primera y Segunda Etapa.

• • • •

45 Se solicitó “Indicar qué protocolos internos, circulares, memos, instructivos, etc., han sido confeccionados, instruidos e impartidos dentro de su Institución, para la actualización de lineamientos internos institucionales, a efectos de que guarden plena concordancia con los preceptos de la ley, su Reglamento y 9 Protocolos” (Pregunta 1.a Oficio 4369 del MINJUDDHH de fecha 2 de agosto de 2021)

- » Crean instructivo de reportabilidad a nivel Nacional, informes mensuales para la reportabilidad y cronograma y seguimiento de la Ley N° 21.057.

La Policía de Investigaciones de Chile, por su parte, hizo referencia a los nueve protocolos de actuación de la ley como documentos institucionales que plantean coordinación interinstitucional. Además, reporta la realización de “reuniones de coordinación sistemática a nivel local y con apoyo técnico de CEIV” (Oficio N°200/2021, p.7). Por último, acompaña el documento interno Orden General N°2652.

4.2.3 Evaluación de Procesos transversales de apoyo

En esta sección se presentan los resultados de la evaluación de los procesos de apoyo a la implementación de la ley, incluyendo la Dotación y disponibilidad de operadores; Formación, sensibilización y difusión; Sistema de audio y video; Disposición y mantenimiento de salas, y Sistemas de registro y reportabilidad.

4.2.3.1 Dotación y disponibilidad de operadores

Tabla 41. Proyección de entrevistadores/as para EIV e Intermediación en Declaración Judicial para la primera etapa de implementación Ley N° 21.057

Región	N° de entrevistadores
Región de Arica	9
Región de Tarapacá	9
Región de Antofagasta	12
Región del Maule	23
Región de Aysén	6
Región de Magallanes	5
Total	64

Cabe indicar que 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

En este aspecto, desde el Ministerio Público informaron que cuentan, en las regiones de la primera etapa, con 57 profesionales acreditados/as para desempeñar el rol de entrevistador/a y 22 para desempeñar el rol de intermediario/a, según la siguiente distribución.

Tabla 42. Entrevistadores disponibles por Ministerio Público

Región	N° Entrevistadores rol intermediario/a	N° entrevistadores rol de entrevistador/a
Región de Arica	3	6
Región de Tarapacá	4	7
Región de Antofagasta	4	11
Región de Maule	7	19
Región de Aysén	2	8
Región de Magallanes	2	6
Total	22	57

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública indicó la existencia de 9 funcionarios/as capacitados/as para tomar entrevistas tienen dedicación preferente, debiendo cumplir además con sus respectivos cargos como trabajadores/as sociales, psicólogos/as y coordinadores/as en atención reparatoria a víctimas de delitos violentos, e incluso algunos/as prestan dobles funciones como coordinador/a y profesional de su Centro.

La Policía de Investigaciones de Chile informó, mediante oficio, que cuenta con un total de 31 funcionarios/as acreditados/as para la realización de entrevistas, correspondientes a regiones de primera etapa. Todos/as cumplen la función de manera preferente, es decir, esta labor se realiza manteniendo las demás tareas asignadas a su función policial.

Carabineros de Chile, por su parte, informó 78 funcionarios que desempeñan el rol de entrevistador e intermediario judicial. Informan, a su vez, que no existen funcionarios/as con dedicación exclusiva para estas materias, desempeñándose también en las áreas operativas e investigativas de la institución.

4.2.3.2 Formación especializada y continua

El Reglamento de la Ley N° 21.057, en su artículo N°22, regula dos modalidades de formación que son complementarias.

- » **Curso inicial de formación especializada (CIFE)**, dirigido a quienes realizarán EIV e intermediaciones, que aborda metodologías y técnicas de entrevista investigativa a niñas, niños y adolescentes⁴⁶.
- » **Proceso de Formación continua (PFC) y retroalimentación** que corresponde a una instancia de

• • • •

46 De acuerdo a lo señalado 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 un programa de Formación Continua (PFC) inmediatamente después de haber concluido el CIFE.

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; se considera un proceso de retroalimentación, en que instructores/asespecializados/as realizan una observación y reporte de la actividad realizada.

Más allá de que todos los programas deben cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento de la Ley N°21.057, se solicitó información acerca de sus mallas curriculares, modalidades y otros antecedentes. Existe cierta diversidad respecto de sus características y la presentación de los antecedentes, respetando todos la estructura solicitada aun cuando en algunos casos se presenta material adicional, como las pautas de evaluación y hojas de retroalimentación (Ministerio Público); detalles precisos de contenidos técnicos y prácticos del proceso formativo, detalle claro de actividades sincrónicas y asincrónicas (Academia Judicial); participación de asesores extranjeros expertos en el área (Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile).

Tabla 43. CIFE realizados y funcionarios capacitados por institución

	N° CIFE realizados	N° de funcionarios capacitados
Carabineros de Chile	3	36
Policía de Investigaciones de Chile	2	26
Ministerio Publico	3	44
Poder Judicial (Academia Judicial)	6	45
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	1	7
Total	15	158

Fuente: *Elaboración propia a partir del envío de Mallas CIFE por parte de Instituciones.*

En el periodo de evaluación anterior realizaron CIFE 215 funcionarios. En este caso, no corresponde realizar una comparación entre periodos, puesto que el objetivo es tener una dotación suficiente de funcionarios capacitados.

Respecto de los PFC, las instituciones han informado lo siguiente:

Carabineros de Chile realizó un Programa de Formación Continua en el periodo informado, que cuenta con un mínimo 08 horas de actividades académicas por alumno y 02 retroalimentaciones de entrevista investigativa grabada, por cada entrevistador acreditado

Por su parte, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública /Programa Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito reporta la realización de 1 Programa de formación continua desarrollado durante el periodo informado en formato online.

A su vez, el Ministerio Público lo siguiente, desarrolló un Programa de Formación Continua "PFC 1" para 80 entrevistadores/as acreditados/as.

En el caso del Poder Judicial, se cuenta con información de proyecciones para PFC, pero no de ejecución en el periodo evaluado.

Desde el punto de vista cualitativo, en el Informe Final del estudio de percepción a través del levantamiento de información cualitativa en el marco de la evaluación anual del sistema Ley N° 21.057 se señala que “el equipo a cargo del PFC está reducido a la mínima expresión cumpliendo en la medida de lo posible y muy lejos de lo planificado y de las expectativas de los actores de implementar un PFC unificado interinstitucionalmente. De esta forma, se plantea que dada la falta de recursos no se vislumbra posibilidades de mejora, en la medida que incluso ya hay renunciadas”⁴⁷.

Entonces en el proceso de formación continua, que se supone tengo a cargo con las colegas de la institución, nosotros estamos reducidos a la mínima expresión, cumpliendo realmente en la medida de lo posible, pero muy lejos de las expectativas que teníamos, muy lejos de lo planificado, en el programa de formación continua nunca hubo entrevistas simuladas, por lo menos a mi cargo, claro, un poco por pandemia, pero no sólo por pandemia, y esto no tiene salvo que haya una ley que inyecte recurso humano al Ministerio Público, esto no tiene posibilidad de mejorar, y de hecho, se identifica, ya hay renunciadas como te digo (...) he conocido decenas de colegas del Ministerio del Interior, de Carabineros, nosotros teníamos la idea de hacer programa de formación continua conjunta, ideal, por supuesto, estar bajo el mismo techo, magistrados, PDI, carabineros, la Fiscalía, formándonos, absolutamente imposible, ni siquiera nos da para lo propio, entonces es una cosa complicada. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes).

Asimismo, “se plantea que el PFC se limitó a cumplir una meta asociada a un indicador más que a generar una retroalimentación continua. De esta forma, se señala que las instancias de retroalimentación se reducen a lo mínimo exigido y no están orientadas a mejorar la capacidad y habilidad de los entrevistadores, faltando que las instancias prácticas sean permanentes en el tiempo”⁴⁸.

Como lo dije ya en alguna oportunidad creo que actualmente el PFC está para cumplir una meta, es súper relevante, yo cuando partí por eso digo, yo siento que ahora estamos como ya haciéndolo, porque hay que hacer no más, pero cuando partí y ya me asignaron el rol de instructora regional, yo partí, me di un día y era el día que le tocaban entrevistas al Ministerio Público y yo iba a observar entrevistas y hacíamos la retroalimentación inmediatamente. Entonces terminaba el entrevistador su entrevista y estaba la intervención del fiscal, desde lo que le interesa al fiscal y yo como instructora “oye sabí que, en esta etapa, aquí te noté que hiciste una intervención que a lo mejor pudo haber sido mejor”, se conversaba. Entonces, pero eso ya después no, o sea yo sí dedicaba un día jueves, me quedaba yo un día jueves entero con toda la pega que no hice, entonces dejé de hacerlo. Y eso lo resintieron los entrevistadores, o sea lo echaban como de menos, es una instancia de retroalimentación que uno no tiene, porque uno puede tener ciertas cosas, pero la lectura de afuera es otra. (...) Lo que debiese ser importante, asumirlo más como una práctica, más permanente, más constante, donde se pueda trabajar más continuamente..., porque lo que hicimos con la instancia práctica uno, es decirles “mira, este es tu plan, tienes tu PDI, tienes tu instancia práctica, estos aspectos, fortalezas, esto a mejorar”, pero al final uno entrega a entrevistador... bueno siempre va a ser responsabilidad del entrevistador seguir estudiando, pero la idea es seguir acompañándolo en

• • • •

47 Objetiva Consultores (2021) Estudio de percepción a través del levantamiento de información cualitativa en el marco de la evaluación anual del sistema Ley n°21.057. p. 16

48 Ibid, p.15

ese estudio, o sea no decirle “mira estos aspectos a lo mejor tienes que seguir trabajando”, pero la idea es ir acompañándolos en que esos elementos, efectivamente puedan ser trabajados. Yo creo que ahí, siento que esta al debe el PFC, está súper limitado, más viene a cumplir un indicador, una meta que es lo que dice el programa que se entregó al Ministerio de Justicia y se está cumpliendo, pero es mejorable. (...). (Grupo Focal Entrevistadores/as Arica).

Asimismo, se indica que “al igual que en la evaluación del 2020, el Programa de Formación Continua (PFC) presenta evaluaciones más disimiles y desmejoradas en comparación con las realizadas para el CIFE. De esta forma, es posible identificar fortalezas y debilidades que se estructuran en torno a varias dimensiones, a saber: el diseño o falta de un diseño unificado e interinstitucional de la formación continua, lo cual hace que ésta sea heterogénea entre instituciones y regiones; la evaluación que se hace de los cursos complementarios y de actualización; y, la evaluación que se hace de los procesos de retroalimentación, sean éstos a través de instructores o la implementación de duplas técnicas y jurídicas. Respecto al diseño del Programa de Formación Continua se señala la relevancia que este implica, toda vez que es importante reforzar la importancia de los principios, contenidos y protocolos contenidos en la ley, los cuales fueron entregados en el CIFE y se orientan hacia procesos de mejora continua”⁴⁹

Yo creo que también se echa de menos en la práctica lo que son el PFC, pero el PFC que tenga que ver no solamente con clases magistrales que lo trae la Católica, sino que más bien que sea interinstitucional, buscando el trabajo emocional, buscando nuevas preguntas, buscando especialización en los entrevistadores, ojalá el día de mañana podamos decir yo soy entrevistador acreditado y mi especialización es rango etario y eso me va a acomodar más y a partir de eso también se podría levantar información cíclica que aporte a los nuevos programas de formación. (Grupo Focal Representantes Arica)

4.2.3.3 Disposición y mantenimiento de salas

La División Reinserción Social, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Unidad de Entrevistas Grabadas en Video, llevó a cabo un levantamiento de todas las salas especiales existentes en el país, considerando las tres etapas de implementación de la Ley N° 21.057. Para efectos de esta evaluación, interesa conocer el número actual de salas de primera etapa, y su relación con la proyección inicial de salas.

• • • •

49 Objetiva Consultores (2021) Informe Final Estudio de percepción a través del levantamiento de información cualitativa en el marco de la evaluación anual del sistema Ley n°21.057, p.14

Tabla 44. Salas especiales por región, 1era etapa.

Región	Poder Judicial	Ministerio Público (Fiscalía)	Carabineros de Chile	Policía de Investigaciones de Chile	Total Salas	% Salas operativas ⁵⁰
Región de Arica	1	1	1	1	4	100%
Región de Tarapacá	3	1	1	1	6	100%
Región de Antofagasta	7	4	0	2	13	100%
Región del Maule	11	3	1	2	17	100%
Región de Aysén	4	5	0	0	9	100%
Región de Magallanes	4	3	1	0	8	100%
TOTAL salas especiales 1era etapa	30	17	4	6	57	100%

Fuente: Elaboración propia, a partir del informe "Implementación Ley N° 21.057, Salas Especiales Nacional" División Reinserción Social Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Respecto de los aspectos tecnológicos y técnicos de las salas especiales, en sus oficinas de respuesta las instituciones entregaron la siguiente información:

Por su parte Carabineros de Chile, indica que, de acuerdo a los 18 reportes recibidos por el Departamento Coordinación y Control Interinstitucional, perteneciente a la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia, los casos en que se han presentados problemas tecnológicos en las salas especiales, consisten en los siguientes:

- » Falta de pilas para audífonos y micrófonos sonopronter.
- » No existe ventilación adecuada en los meses de verano, ya que el calor que emiten los equipos dificulta dicha situación.
- » Falta de audífonos diadema.
- » Fallas electrónicas por corte de energía, en los momentos de las entrevistas.
- » Falla del sonido al inicio de las entrevistas.
- » Falta de aislamiento acústico, no existe las exigencias dispuestas en el Reglamento.

En cuanto al número de casos en que existió problemas en el sistema de comunicación entre la sala de observación y la sala especial, informan haber recibido 07 reportes por parte del Departamento Coordinación y Control Interinstitucional, perteneciente a la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia, específicamente en lo que respecta a las salas de observaciones, es reiterativo los problemas de audio y acceso de distractores para los NNA.

Por su parte la Policía de Investigaciones de Chile informó que se les reportó de manera formal 01 problema técnico en la sala de EIV de la Fiscalía Local de Punta Arenas, el cual consistió en que el operador de sala del Ministerio Público no logró grabar desde un inicio la entrevista, informándole tardíamente a la entrevistadora de la PDI, quien al no enterarse oportunamente continuó en el desarrollo de la diligencia.

• • • •

50 "Sala Operativa", se define como aquella sala que cumpliendo con todos los requisitos de los artículos 12, 13 y 14 según corresponda, se encuentra actualmente funcionando y probados todos sus elementos e insumos tecnológicos.

Ante la misma consulta, Ministerio del Interior señala que en las regiones de la 1era etapa de la ley donde han realizado entrevistas, correspondiente a las siguientes fiscalías; Iquique, Antofagasta, Talca y Punta Arenas, no han presentado problemas tecnológicos en las salas especiales. Tampoco se han presentado problemas tecnológicos en la sala especial de la PDI en Alto Hospicio.

En el caso del Ministerio Público se informaron distintos problemas técnicos reportados por las distintas regiones de la primera etapa tanto para salas de su institución como de otras asociadas al préstamo de salas

Tabla 45. Aspectos tecnológicos y técnicos de las salas especiales de Ministerio Público.

Fiscalía Regional	Información requerida	Respuesta regional
FR Arica	N° de casos con problemas tecnológicos en la sala al momento de grabar, localidad e institución.	No existieron problemas que reportar.
	Tipo de desperfecto.	-
	N° de casos con problemas de comunicación entre sala especial y sala de observación.	-
Tarapacá	N° de casos con problemas tecnológicos en la sala al momento de grabar, localidad e institución.	Se reportan problemas en sala del Ministerio Público, pero que no influyeron en la generación de los registros.
	Tipo de desperfecto.	Tres tipos: 1) Falla de micrófono. 2) Falla de UPS. 3) Múltiples archivos.
	N° de casos con problemas de comunicación entre sala especial y sala de observación.	No existieron problemas que reportar.
Antofagasta	N° de casos con problemas tecnológicos en la sala al momento de grabar, localidad e institución.	<ul style="list-style-type: none"> » 4 tipos de casos de problemas tecnológicos en Sala FL de Antofagasta. » Problemas en Sala FL de Calama (no se precisa N° de casos). » Problemas en Sala FL de Tocopilla (no se precisa N° de casos). » Problemas en Sala de FL de Taltal (no se precisa N° de casos). » Problemas con sala de Juzgado de

Fuente: Oficio N°14 de 06 de diciembre de 2021.

4.2.3.4 Sistema de audio y video

Respecto a la calidad de audio y video, asociado al proceso de distorsión al momento de solicitar los registros de las entrevistas y declaraciones judiciales para fines asociados a los Procesos de Formación Continua, en los diferentes oficios se recaba que:

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública reportó problemas en dos regiones. Respecto de deficiencias o problemas de calidad del audio de la videograbación a ser utilizadas en programas de formación continua:

- » Punta Arenas: la videograbación se escuchaba algo distorsionada, lo que generó dificultades en comprender la entrevista.

Respecto de inconvenientes o problemas de calidad del video, informa:

- » Maule: se corta en la etapa presustantiva, por lo que no se ve ni escucha cuando la entrevistadora indica las reglas, así mismo, luego de finalizar la fase sustantiva e iniciar la fase de cierre se corta al comenzar esta, mas no finaliza la entrevista completa, siendo imposible visibilizar cómo finalizó la EIV.

El Poder Judicial en relación con lo informado por los tribunales en cuanto a su equipamiento, se indica lo siguiente:

Tabla 46. Sistema de Audio Poder Judicial

Jurisdicción	Casos	Problema presentado
Arica	0	N/A
Iquique	1	Problema detectado en el micrófono lavalier o de solapa. Se informó a través de correo electrónico.
Antofagasta	5	<p>1 caso: Problema con micrófono lavalier. Se informó y corrigió.</p> <p>2 caso: No se escuchaba el audio de la sala NNA en Zoom (se había desactivado el micrófono).</p> <p>3 caso: Corte eléctrico en la mitad de la declaración del NNA. Se hizo un receso y nueva pista de video.</p> <p>4 caso: Interrupción de la señal de internet en tribunales en mitad de declaración de NNA. Se hizo receso y nueva pista de video.</p> <p>5 caso: Ruido intenso en acople de sala al momento de cargar las escenas en el x-air (se había cargado incorrectamente el archivo).</p>
Calama	0	N/A
Talca	0	N/A
Linares	0	N/A
Cauquenes	No especificado	En varios casos, hubo problemas con cámaras sin imagen y con la configuración de programa iSpy (audio). Se solucionó mediante comunicación con el Departamento de Informática del nivel central de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ).
Curicó	3	<p>1 caso: Problema con el video.</p> <p>2 caso: Problema con el video.</p> <p>3 caso: Problema con el audio.</p> <p>Todos los problemas fueron resueltos a través de comunicación y ayuda inmediata de parte del departamento de Informática del nivel central de la CAPJ.</p>
Coyhaique	0	N/A
Punta Arenas	0	N/A

Fuente: Poder Judicial, Oficio N° 4590 informe registros del funcionamiento de la ley de entrevistas videograbadas en su primera fase de implementación

La calidad audiovisual y de sonido de las videograbaciones de declaraciones judiciales a las que se dio acceso, según lo reportado por las instructoras de la Academia Judicial, han presentado defectos en algunos casos, principalmente en cuanto al registro de audio, debido a la mala utilización de los micrófonos disponibles en las salas.

Ha debido ajustarse el proceso de anonimizado generado en algunas situaciones, debido al uso de mascarillas por parte de los NNA, circunstancia que distorsiona los parámetros iniciales de la operación del sistema.

La Policía de Investigaciones de Chile informó sólo un problema de esta índole, relacionado con un registro entregado por la Fiscalía de Magallanes y la Antártica Chilena, la cual se encontraba distorsionada en su totalidad, siendo que, para efectos de los PFC, solo se requiere distorsión de NNA.

Carabineros de Chile indicó que no se habían reportado problemas respecto de Calidad de audio y video de registros.

Por su parte Ministerio Público señala que no se han reportado casos en que el audio y/o video del registro, presenten problemas de calidad.

4.2.3.5 Almacenamiento, custodia y acceso a los registros de EIV y de intermediación en declaración en Juicio Oral.

Frente a la consulta sobre los mecanismos de resguardo que la institución ha adoptado sobre los registros de EIV, el Ministerio Público indicó que cuenta con un protocolo institucional sobre “Sistema de Almacenamiento y Custodia de los Registros de EIV”.

En él, se consideran medidas para evitar copias o divulgación no permitida de los registros, dentro de las cuales están las siguientes:

- a. Los registros de las entrevistas investigativas videograbadas se custodiarán en una plataforma de almacenamiento especialmente destinada para estos efectos.
- b. El almacenamiento de los registros EIV se administra y configura desde el nivel regional.
- c. La administración de los servidores regionales se radica en la Unidad a cargo de la Gestión e informática de cada fiscalía regional.
- d. A la División de Informática corresponderá el monitoreo y soporte que se requiera para la administración y configuración de los servidores regionales (software y hardware del servidor regional).

Sobre medidas de acceso controlado a los registros de EIV, el protocolo institucional aborda las siguientes:

- a. Usuarios específicos para las funciones de almacenamiento y custodia.
- b. Permisos o privilegios específicos según tipo de usuario.
- c. Restricción en acceso a ‘grupos de seguridad’ y usuarios específicos.
- d. Los grupos de seguridad estarán integrados por Fiscales y equipos jurídicos respectivos, por cada Fiscalía local.

Además, el Ministerio Público profundiza en los mecanismos operativos en la entrega o exhibición de copias de registros de EIV con voz distorsionada.

En este sentido, explica que existe la posibilidad de distorsionar la voz de los registros de EIV, lo cual se efectúa solo a requerimiento de las personas facultadas para el acceso (artículos 23 y 23 bis de la Ley N° 21.057). En este tipo de copias distorsionadas, el Ministerio Público indica que se incorporará una marca institucional de agua y el nombre del solicitante.

Sobre el procedimiento operativo de entrega de copias distorsionadas, se informa que el proceso se inicia con el encargado de almacenamiento y custodia de cada Fiscalía Local, quien efectuará la entrega material de la copia, previa comprobación de la identidad de la persona a quien se otorgó el acceso. En la entrega, se firmará un acta de entrega de copia distorsionada.

En cuanto a la exhibición, se fija un día y hora para ello, en que se dispondrá de medidas de seguridad en la sala de exhibición. Previo al ingreso, se firma el Acta de reserva, y se procede a la entrega de teléfonos celulares o cámaras (artículo 17 del Reglamento de la ley). Luego de la exhibición se firma otra a acta, de exhibición del Registro EIV, y se devuelven los artículos personales retenidos.

La entrega de copias de registros de EIV para efectos pedagógicos en el marco de los programas de formación continua, se hace mediante soporte material tipo pendrive, cifrado con clave, la que es entregada solo al entrevistador/instructor respectivo.

Se establece un plazo de 90 días para el acceso a los registros, con obligación de efectuar la devolución del soporte material.

La entrega en soporte material, de forma distorsionada, y bajo el plazo de 90 días que informó el Ministerio Público se condice con la respuesta otorgada desde el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la Policía de Investigaciones de Chile y Carabineros de Chile, sobre su experiencia en el acceso a registros de EIV. Las instituciones no coinciden, eso sí, en los tiempos de acceso a dichos registros. A continuación, se acompañan los días promedio en la respuesta y en el acceso efectivo a los registros de EIV que informaron las instituciones requeridas.

Tabla 47. Tiempo de respuesta y acceso a efectivo a registro, por instituciones

Institución/Tiempo	Tiempo promedio entre solicitud de acceso y respuesta	Tiempo promedio entre solicitud de acceso y acceso efectivo al registro
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	21 días*	38 días*
Policía de Investigaciones de Chile	5 días	35 días
Carabineros de Chile	10 días	25 días

*El Ministerio del Interior y Seguridad Pública fue la única institución que especificó que se trataba de 'días hábiles'. Los demás oficios hablan de 'días', sin precisar si son días corridos o hábiles.

Fuente: elaboración propia, en base a documento Programa Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, el Oficio N°200 de Policía de Investigaciones de Chile y Oficio N°51 de Carabineros de Chile.

Sobre esto, Carabineros de Chile informó que “los plazos de acceso a los registros y la entrega de estos no han sido oportunos, con tiempos demasiados extensivos, lo que provoca que exista un retraso también

para la Institución". Además de la demora en el acceso a los registros, no existe una práctica institucional uniforme por parte del Ministerio Público: "las diferentes Fiscalías no mantienen un mismo criterio de entrega como de igual manera los tiempos no son respetados, conforme a lo que dispone su Reglamento y su normativa legal." (Oficio N°51/2021, p.10).

Respecto de la cantidad total de accesos de declaraciones judiciales solicitados a Poder Judicial, en su oficio de respuesta indica que, en total se han solicitado acceso a 17 declaraciones judiciales videograbadas por parte de instructoras de la Academia Judicial, para efectos de retroalimentación experta enmarcada en el programa de formación continua de los jueces acreditados de la 1ª etapa.

No se han realizado solicitudes de acceso a registros en el contexto de recursos de nulidad que hubieran sido interpuestos contra sentencias de juicios realizados en el marco de la Ley N° 21.057.

En cuanto al tiempo de respuesta del tribunal a la instructora solicitante, sea para autorizar o desechar la solicitud de acceso, se informa un promedio de 3 días. Sin embargo, en lo que respecta al tiempo transcurrido entre la aprobación de la solicitud y la fecha en que queda disponible el acceso al registro anonimizado, no es posible entregar un promedio exacto, en tanto existen diferencias de varios días o semanas los casos debido a los problemas operativos que ha presentado la plataforma y que han debido ser solucionados a través de soluciones ad hoc relativas al problema específico que se ha presentado.

En cuanto a los modos de acceso a los registros de declaraciones judiciales, informa lo siguiente:

Para la solicitud y acceso a los registros audiovisuales se construyó un sistema informático que abarca el flujo completo, desde el ingreso de la petición por la parte requirente hasta la exhibición del registro, ya anonimizado, sobre la misma plataforma.

El funcionamiento del sistema se efectúa en el marco de la Oficina Judicial Virtual (OJV), y sobre la base de un repositorio único y reservado, donde los instructores institucionales y los intermediarios en formación continua, vinculados a las declaraciones videograbadas que los primeros requieran, pueden tener acceso al módulo respectivo.

A través de dicho módulo, los instructores solicitan acceso al registro de determinada declaración videograbada, y es el tribunal de la causa y que desarrolló el juicio correspondiente, el que resuelve la pertinencia de la solicitud.

Si se otorga el acceso, el sistema recaba la declaración, la anonimiza automáticamente (mediante un proceso de difuminado, cuya efectividad es revisada por el encargado del tribunal de origen), quedando disponible el video en la misma plataforma, por un plazo de 90 días, sin posibilidad de descarga. Una vez pasado el plazo, el video automáticamente deja de estar disponible en el sistema.

Finalmente, sobre las medidas de seguridad del sistema y control para los registros de declaraciones judiciales, se informan las siguientes:

- » Publicación del video en perfil restringido y mediante tecnología JWT para proteger los parámetros de acceso y evitar posibles comparticiones de vínculos asociados el video.
- » Incorporación de malla o marca de agua en la visualización del video para identificar quien realiza la visualización.
- » Disponibilidad del material en el servidor de aplicaciones de la OJV de solo los registros solicitados y en su formato difuminado.

4.3 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

En esta sección se revisan los grupos focales y de las encuestas aplicadas a “tomadores/as de denuncia” y a “entrevistadores/as e intermediarios/as”. Con fines analíticos, se presentan los ítems cuantitativos, acompañados con su correlato cualitativo, para dar cuenta de la percepción integral de los diferentes tópicos a investigar. Todos los gráficos de este apartado provienen de las encuestas aplicadas, mientras que las citas han sido extraídas del informe del estudio cualitativo realizado (resultados de grupos focales).

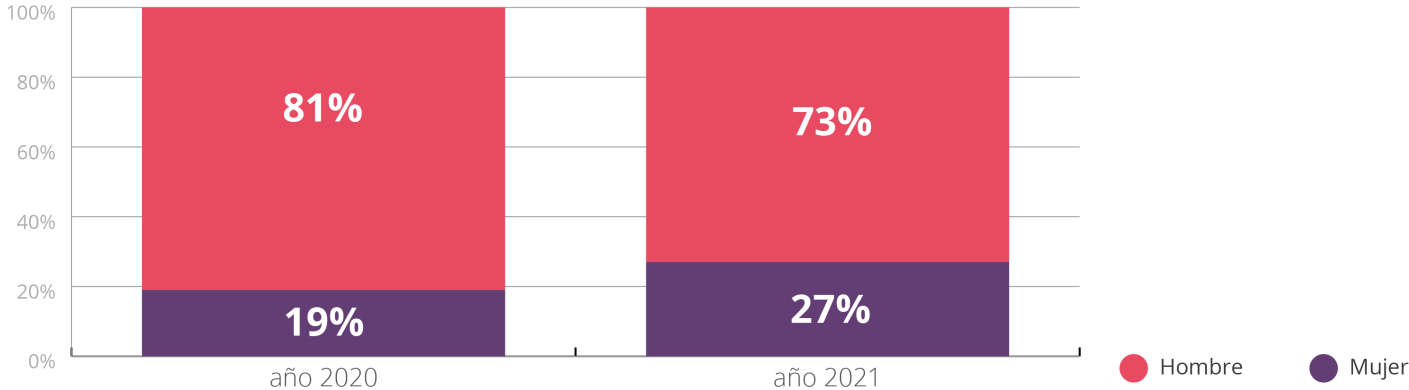
Encuesta Tomadores/as de denuncia

En este apartado, se analizan los principales resultados de las encuestas a tomadores/as de denuncia. En los casos que corresponda y sea atingente, se compararán estos resultados con los observados en el año 2020, con el objeto de dar cuentas de los cambios experimentado por los diferentes indicadores.

4.3.1.1 Característica de la muestra

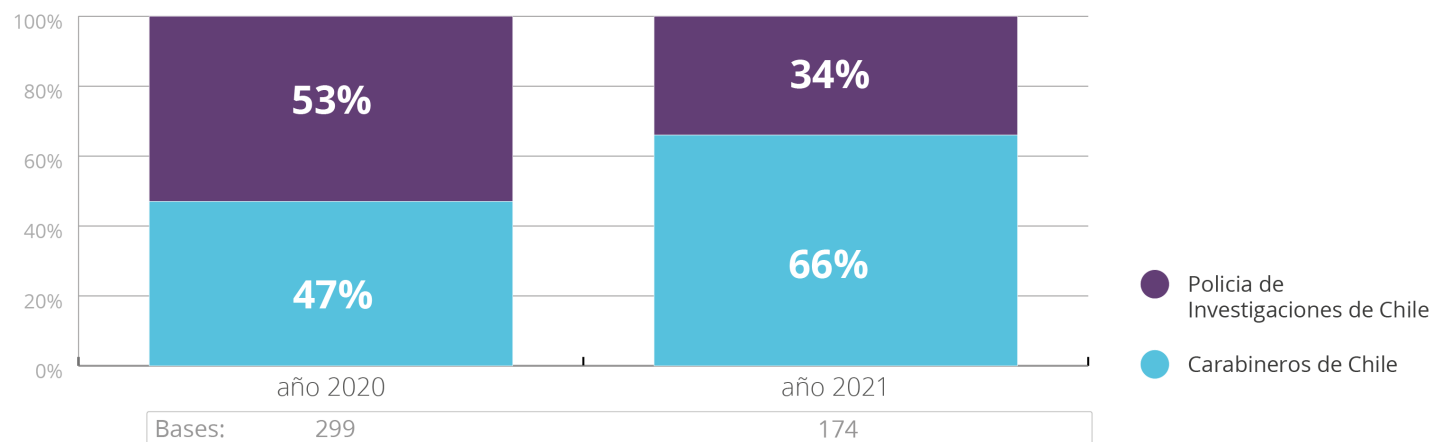
La muestra de tomadores de denuncia está compuesta por 174 personas, lo que corresponde a un 42% menos de los respondientes del año anterior (299).

Gráfico 1. Sexo de los respondientes tomadores de denuncia



De ese total un 81% son hombres, porcentaje levemente inferior a la cantidad de hombres incluidos en la muestra anterior (73%).

Gráfico 2. Institución de desempeño de los respondientes tomadores de denuncia

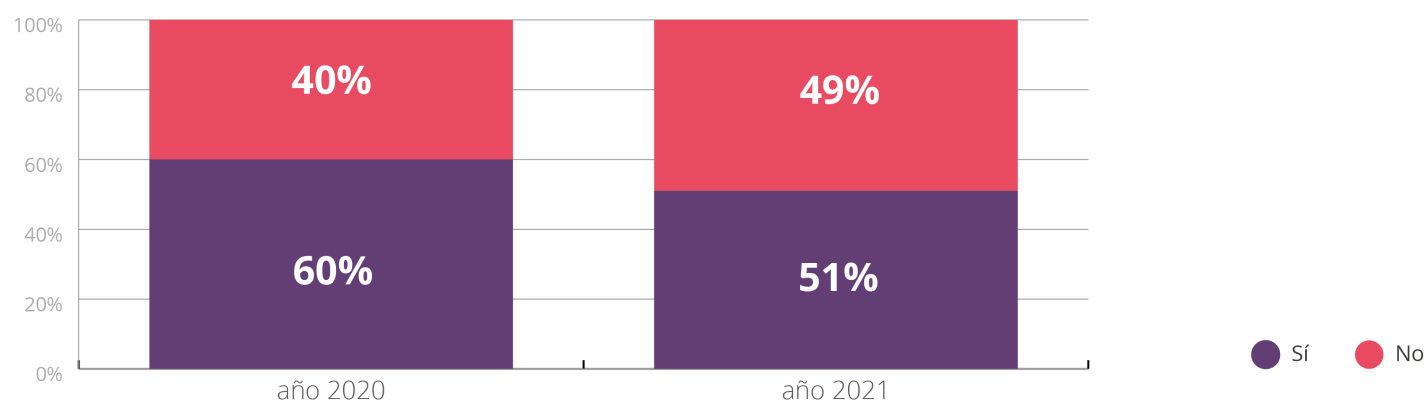


Por otro lado, la mayor parte de la muestra proviene de Carabineros de Chile (66%), mientras que en el año anterior Carabineros representó solamente el 47% del total.

Que la distribución de la muestra sea diferente del año anterior no deja de ser un aspecto relevante en la comparación de resultados con el año anterior. De hecho, es Carabineros de Chile la institución que recibe más denuncias de delitos en Chile y es, además, aquella en que se concentran mayoritariamente los delitos referidos a la Ley N° 21.057 (un 28,7% del total de denuncias se presentaron ante Carabineros y un 25,1% ante la Policía de Investigaciones de Chile. En este sentido, dada la proporción de participación de cada institución en la muestra de la encuesta y en el universo de denuncias, puede esperarse que los resultados en el año 2021 sean más representativos del peso específico de cada institución.

Un aspecto adicional a considerar en la caracterización de la muestra dice relación con la capacitación para la toma de denuncias en la muestra⁵¹, que se observa en el gráfico siguiente.

Gráfico 3. Porcentaje de respondientes capacitados para tomar denuncias en el marco de la Ley N° 21.057

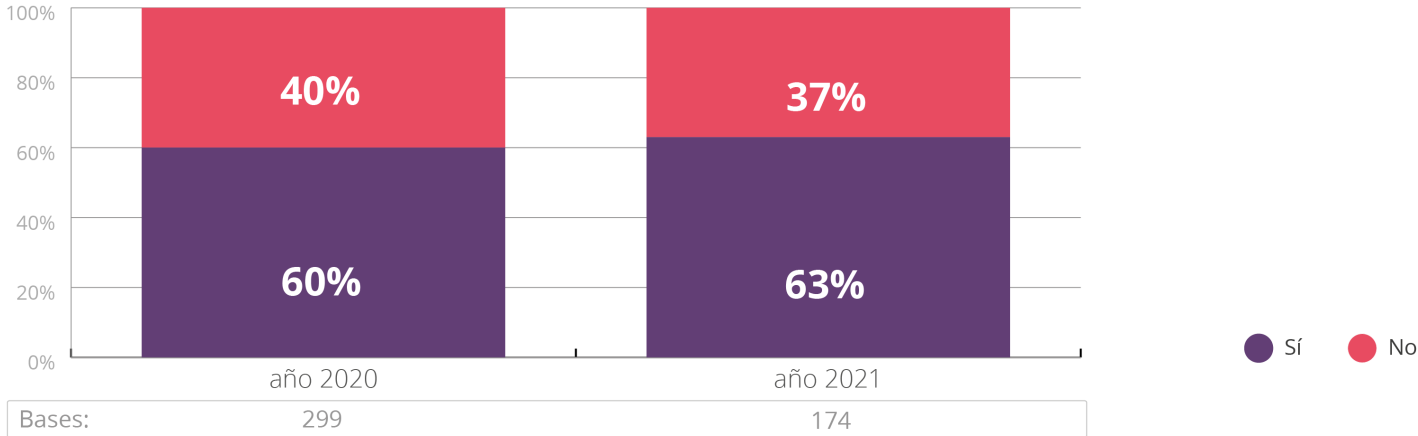


51 Ello pese a que el universo destinatario de la formación especializada lo constituyen todos los tomadores de denuncia. El hecho de que la muestra sea de un 50% no dice nada respecto del universo de tomadores efectivamente capacitados, sino solamente de aquellos que respondieron la encuesta.

Un 51% de esta muestra, a diferencia del 60% del año 2020, ha recibido alguna capacitación para la toma de denuncia. Es decir, al menos la mitad de los respondientes no han sido “formados” en la forma de toma de denuncia que establece la Ley N° 21.057.

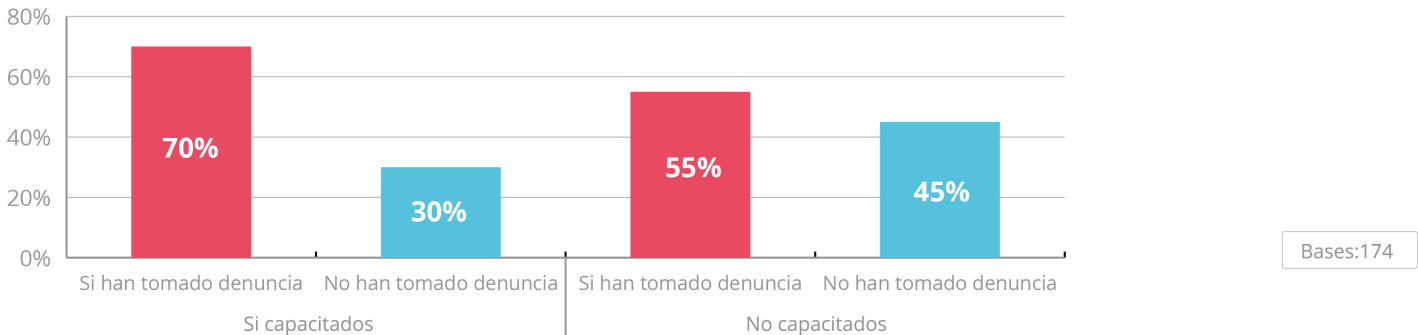
Un segundo elemento sustantivo que caracteriza la muestra es el porcentaje de encuestados que ha tomado denuncia por un delito sexual u otro delito grave en contra de un niño, niña o adolescente.

Gráfico 4. Porcentaje de respondientes que ha tomado denuncias en el marco de la Ley N° 21.057



Este porcentaje es de cerca de un 60 por ciento en ambos años de aplicación de la encuesta. Eso implica que una importante cantidad de personas que responde la encuesta, no ha tomado denuncias relativas a los delitos contemplados en la Ley N° 21.057.

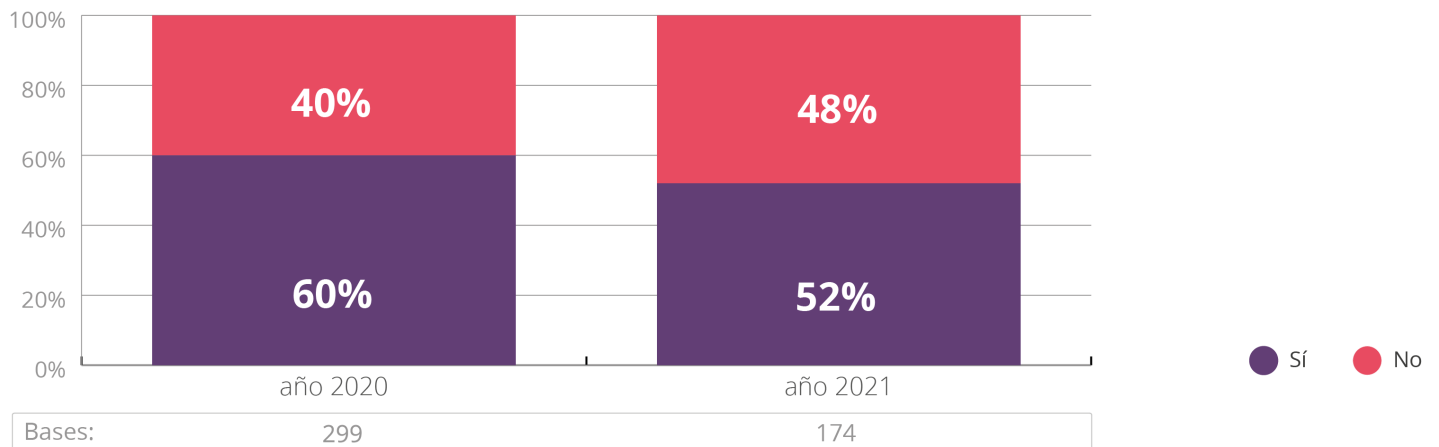
Gráfico 5. Relación entre respondientes capacitados y que han tomado denuncia en delitos relativos a la Ley N° 21.057.



Como se mencionó previamente, un 63% de los/as las policías participantes en la encuesta de tomadores/as de denuncia (n=174) reportó haber sido capacitado en toma de denuncias de NNA. De ellos, a un 70% sí le ha tocado tomar una denuncia y al porcentaje restante, aún no. Del 27% de participantes un 55% ha tomado denuncias sin haber sido capacitado en protocolo A, lo cual hace necesario extender las capacitaciones a estas/os funcionarios

Finalmente, es relevante tener en cuenta si el tomador de denuncia que ha interactuado directamente con el NNA.

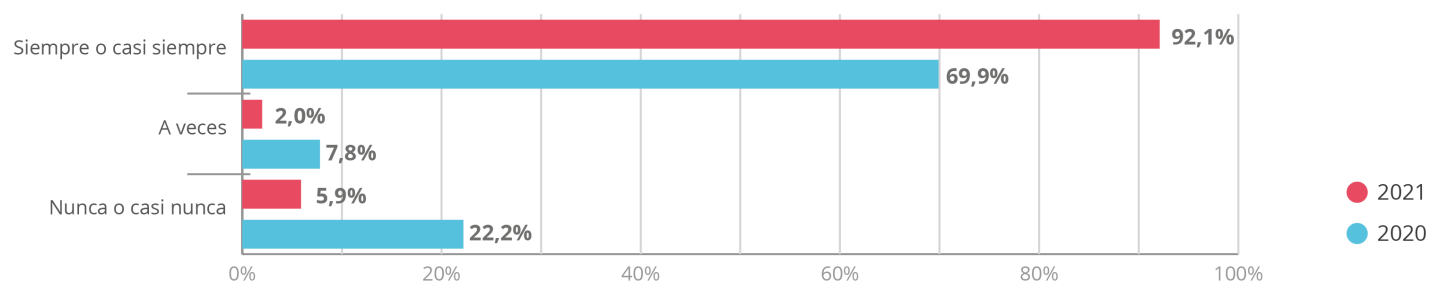
Gráfico 6. Porcentaje de respondientes que ha tomado denuncias directamente a un NNA



4.3.1.2 Desempeño en la toma de denuncia

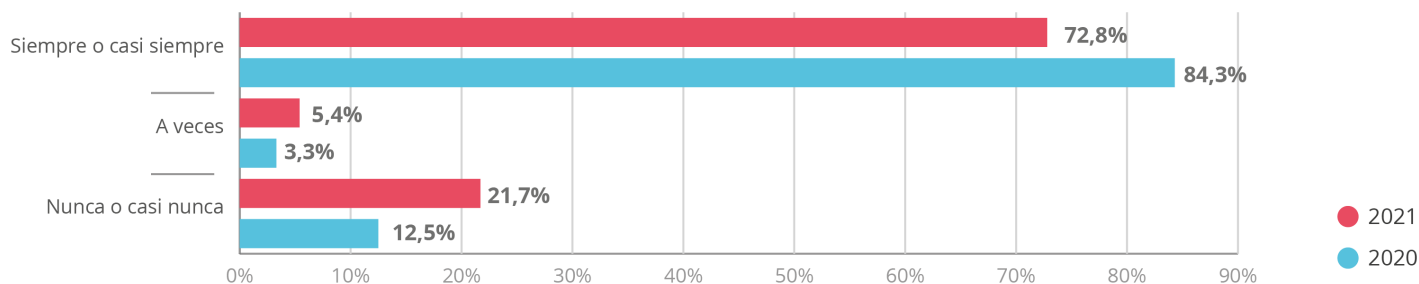
A continuación, se da cuenta de las principales respuestas entregadas por los encuestados respecto a la adherencia a los procedimientos indicados por el protocolo A de la Ley N° 21.057 para la toma de denuncias a NNA.

Gráfico 7. ¿Con qué frecuencia informa a los NNA y a sus acompañantes sobre sus derechos y próximos pasos después de la denuncia?



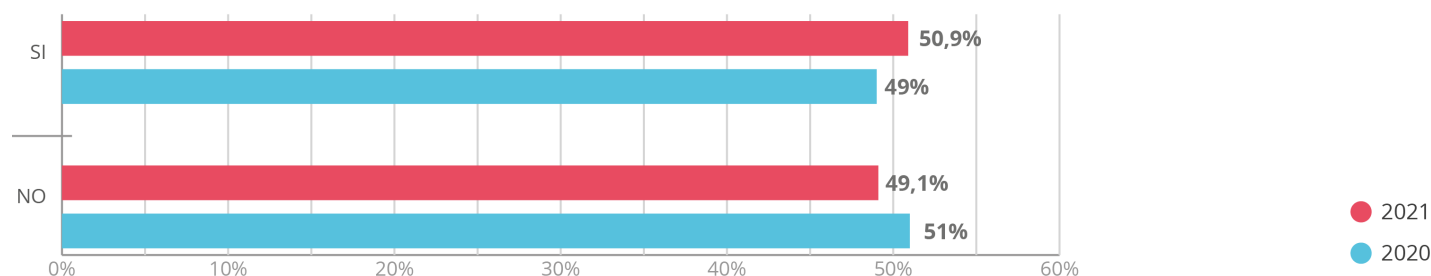
Un 92,1% de los respondientes tomadores/as de denuncia informa debidamente respecto al proceso de denuncia. Respecto del año anterior, se produjo un importante avance a este respecto.

Gráfico 8. ¿Con qué frecuencia consulta al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia?



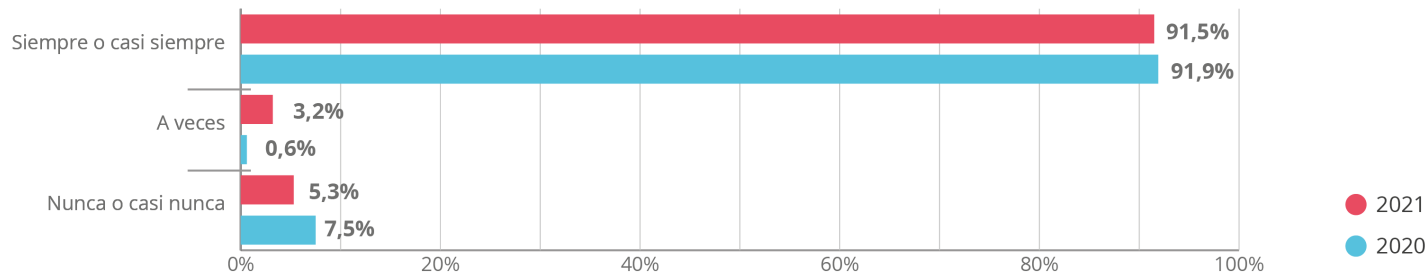
Para el año 2021, existe una diferencia de -11,5% respecto del año 2020 en la pregunta por la voluntad de participar en la denuncia. Entendiendo que este paso es parte fundamental desde el punto de vista de los principios de autonomía y derecho a ser escuchado del NNA, se hace necesario revisar la etapa de la primera acogida del NNA, con el fin de obtener una verificación de la voluntariedad de participar en el proceso de denuncia (protocolo F).

Gráfico 9. ¿Se cuenta con una sala habilitada para toma de denuncia o un espacio que cumpla con los estándares necesarios para su recepción?



En general se observa que cerca de la mitad de la muestra de tomadores de denuncia estima que existe una sala apropiada para ello. Esta cifra es prácticamente idéntica respecto del año anterior y evidencia una percepción generalizada respecto de los espacios para toma de denuncia. Por su parte, también similar a lo reportado en el periodo anterior, casi un 92% de la muestra indica que conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia (Gráfico 10).

Gráfico 10. ¿Con qué frecuencia conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia?



Si bien las menciones “nunca o casi nunca” de **“conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia”** son bajas, al revisar el detalle de quienes responden así, justamente, son aquellas personas que, al consultarles por los elementos que considera deben mejorar en su unidad o institución para poder otorgar una adecuada atención a las denuncias de casos que involucren NNA, nos hablan de la necesidad de habilitar salas especiales y “Quizás una ambientación más amigable que permita un relajo para las víctimas”.

La infraestructura para la toma de denuncia se percibe como un elemento bajo del sistema, en la medida que, se indica que “no siempre hay espacios adecuados de acuerdo con los protocolos establecidos en la ley”

Similar a lo observado en el informe de primer año de implementación de la ley, desde el levantamiento cualitativo -grupos focales- se releva que, si bien, entre los/as funcionarios/as se reconoce que la intervención en infraestructura es un proceso complejo y lento, se recomienda que, para futuras construcciones, la habilitación de las salas sea contemplada en el diseño preliminar del proyecto y no se deba “improvisar” y atender a los NNA en las salas de los/as funcionarios/as u otros espacios disponibles no habilitados originalmente para estos menesteres, situación, que piensan pueden provocar sensación de “interrupción e inadecuación” en el/la NNA denunciante, como por ejemplo cuando en la sala de funcionarios deben salir todos/as para tomar la denuncia.

Independiente que no haya una sala especial para la toma de la denuncia, en general se utilizan salas originalmente destinadas para otras funciones, logrando cumplir así, con los requisitos de privacidad establecidos en el protocolo.

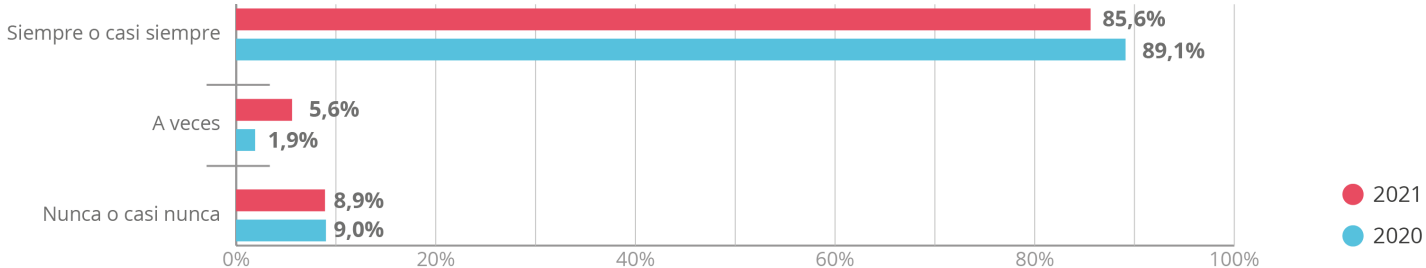
En los tomadores de denuncia el tópico “infraestructura” fue el más mencionado como respuesta espontánea a los aspectos a mejorar, al igual que en el período anterior⁵², donde además de habilitar espacios y salas especiales para las víctimas, se mencionaba la necesidad de habilitar también, salas de espera en el caso que el NNA prefiera denunciar solo, o bien, para su propia espera, cuando su acompañante hace la denuncia.

• • • •

52 Respuesta abierta ante la pregunta de encuesta a tomadores/as de denuncia: ¿Qué elementos considera usted que se deben mejorar en su unidad o institución para poder otorgar una adecuada atención a las denuncias de casos que involucren NNA?

Agregan que, en este tipo de denuncias que abordan temas sensibles y que, en general, pueden presentarse en un contexto de abuso y/o violencia intrafamiliar, sería ideal contar con una sala con un ambiente más acogedor para que ayude al NNA a sentirse bien y cómodo.

Gráfico 11. ¿Con qué frecuencia, mientras escucha la denuncia de los NNA, evita realizar preguntas sobre los hechos mencionados y sus partícipes⁵³?



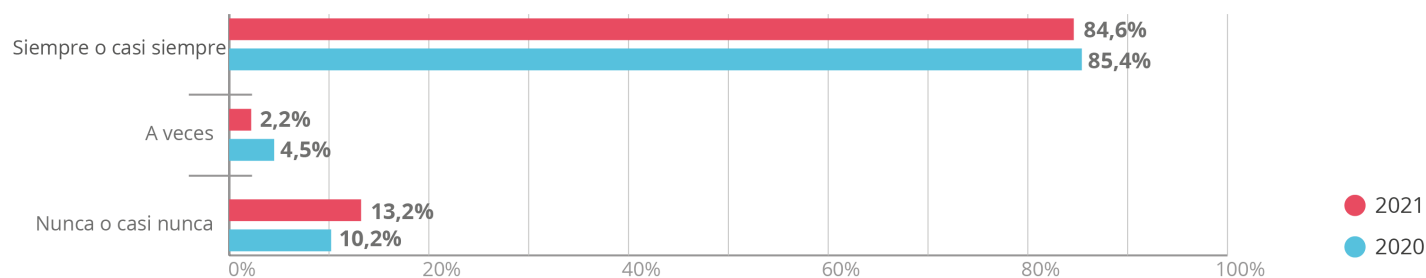
Se observa que al igual que en el año 2020, un alto porcentaje -cercano al 90 por ciento- indica que siempre o casi siempre evita preguntar al NNA sobre los hechos ocurridos, en sintonía con los objetivos de la ley. El porcentaje de respuesta contraria a dichos objetivos es bajo y dada la conformación de la muestra no es necesariamente indiciario de un mal desempeño en este proceso.

Desde los grupos focales se releva un entendimiento adecuado al señalar que “no se pueden formular preguntas sino recibir lo que voluntariamente quiera manifestar la víctima. Asimismo, la persona mayor no puede expresar verbalmente lo ocurrido con el NNA presente... Poder entender que no se le puede preguntar, sino que estamos para recibir lo que voluntariamente se nos entregue por el NNA” (...) (Grupo Focal Representante Maule)

“Se les explica que no va a ser esta oportunidad, si no que va a ser en otro lugar, mucho más cómodo, donde una persona va a poder hablar con ella más en detalle, y se va a poder sentir en confianza, sin que este el logo de la PDI, porque éste produce un cierto rechazo, si bien se sienten seguros, existe un cierto rechazo”. (Grupo Focal Representante Magallanes)

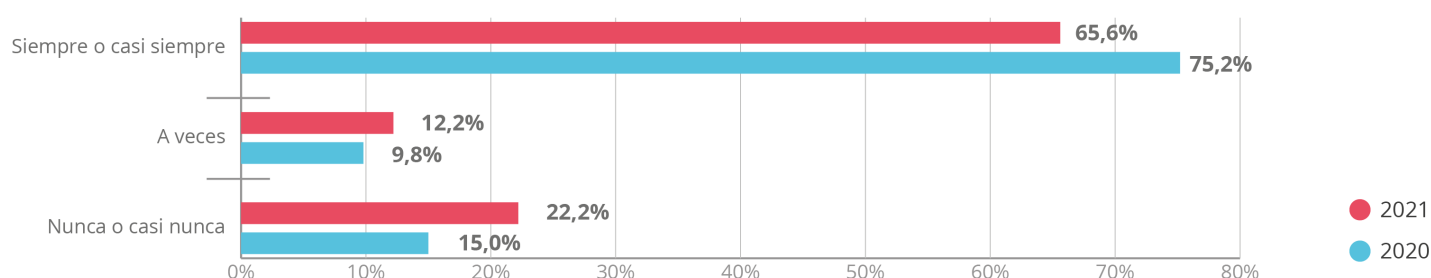
53 Esta pregunta tuvo un cambio de fraseo en 2021. Para ver el detalle, dirigirse a anexos.

Gráfico 12. ¿Con qué frecuencia registra íntegramente las manifestaciones verbales en el parte denuncia del NNA?



No se observan cambios importantes en el periodo evaluado respecto del anterior en relación al registro de elementos verbales emitidos por los NNA al momento de la denuncia. Se evidencia una buena adhesión al registro de las manifestaciones verbales en el parte de denuncia (cerca de un 85% del total de respondientes), sin embargo, resulta relevante observar el comportamiento frente a manifestaciones no verbales del NNA.

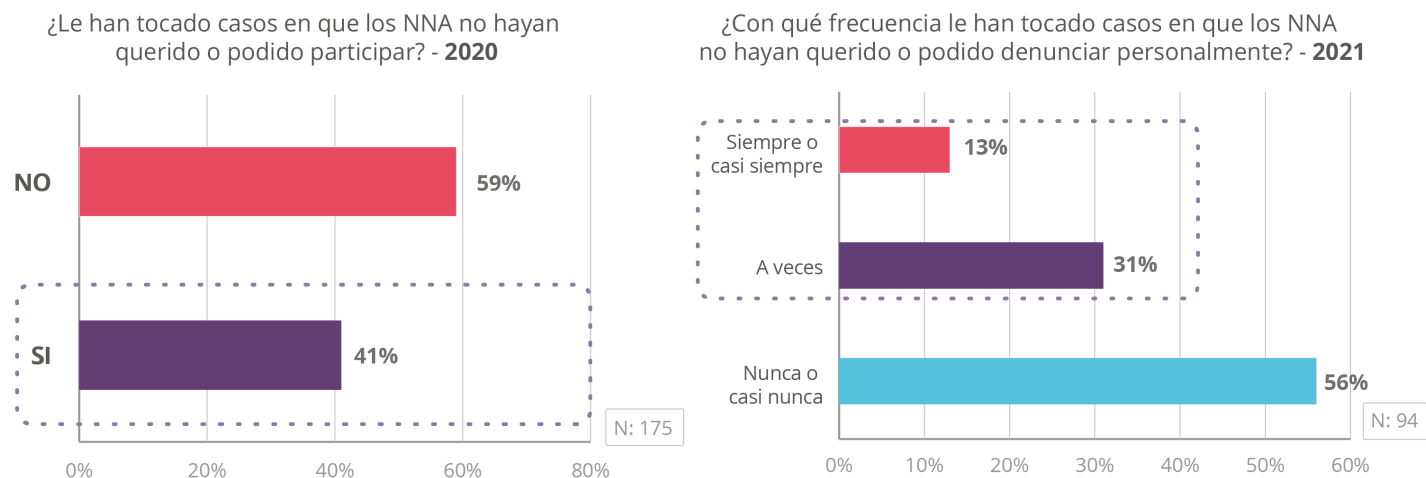
Gráfico 13. ¿Con qué frecuencia registra las manifestaciones no verbales en el parte denuncia del NNA?



Se observa un menor desempeño respecto del año anterior en cuanto al registro de manifestaciones no verbales, siendo necesario indagar sobre el motivo específico de esta caída. Esto podría corresponder a la imposibilidad que implicaría la detección de elementos no verbales a partir de implementación de la toma de denuncia online, originada por la pandemia por Covid19, no obstante, también podría tener que ver con lo reportado en el informe del periodo anterior sobre la dificultad de registrar íntegramente la totalidad de lo sucedido durante la toma de denuncia...

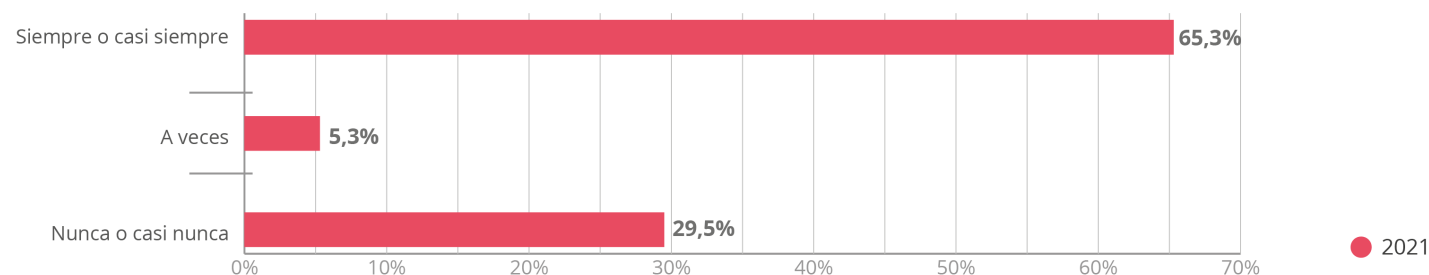
(...)“ con todo lo que es la pandemia la habilitación de los canales web o correos electrónicos, incluso a través de instituciones que atienden niños, que detectan delitos, también es un canal bastante fluido, que también estamos preparados para reaccionar rápido y darle las prioridades, que también sería hoy día un lugar virtual que antes no estaba contemplado cuando se decretó esta ley, porque no era algo habitual pensarlo, pero hoy es una práctica bastante amplia”. (Grupo Focal Representante Magallanes)

Gráfico 14. ¿Con qué frecuencia le han tocado casos en que los NNA no hayan querido o podido denunciar personalmente⁵⁴?



Similar a lo observado el año anterior, cerca de un 44% le han tocado casos de NNA que no han querido o podido participar personalmente en la denuncia. De esta forma, un 56% de los participantes han experimentado denuncias donde los NNA sí suelen participar.

Gráfico 15. En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia se dirige inicialmente al NNA para consultarle si prefiere denunciar en compañía de su acompañante⁵⁵?



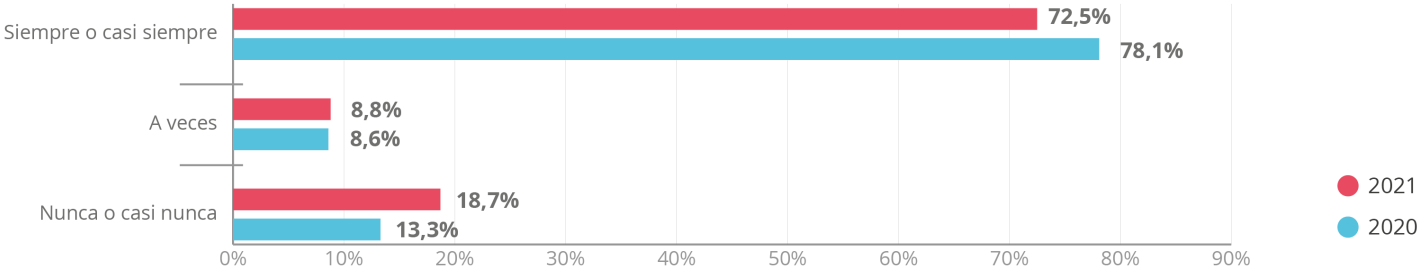
Cabe notar que casi un tercio de los participantes (29,5%) reportó que en los casos en que los NNA concurrían acompañados, nunca o casi nunca le preguntan al NNA inicialmente si prefiere declarar con el o la acompañante, mientras que un 65% lo indicó que lo realiza siempre o casi siempre.

• • • •

54 Esta pregunta cambió con respecto a la encuesta de 2020. Ver anexo 2

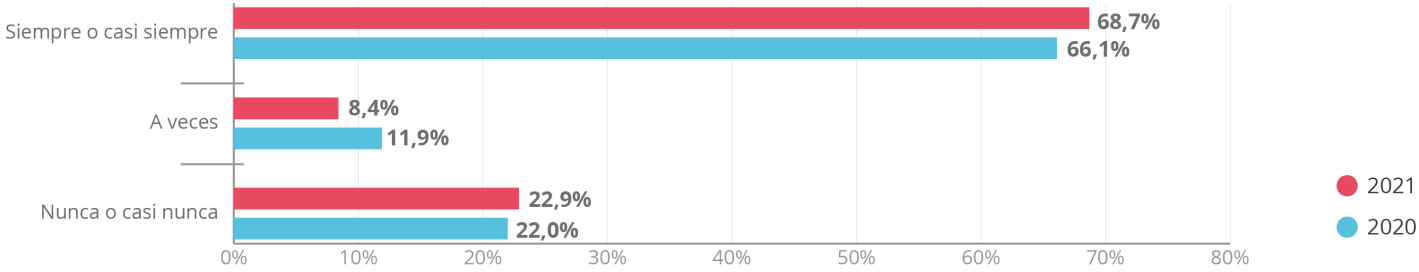
55 Esta pregunta no se realizó en 2020, razón por la cual no existe comparación con el año anterior.

Gráfico 16. En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia tomó la denuncia del o la acompañante evitando que el NNA escuche el relato?



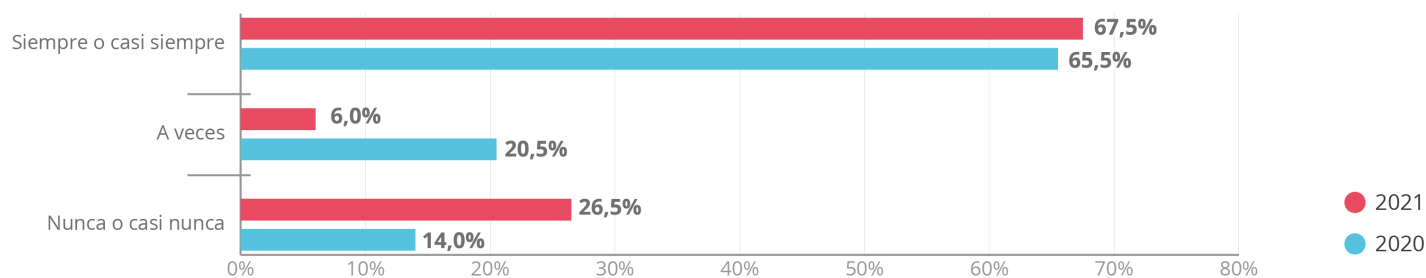
De la misma forma que en indicadores previos, se observa un buen desempeño de los respondientes, considerando las características de la muestra. La brecha aun evidenciada en el cumplimiento de este estándar no representa necesariamente un problema de ineficacia de la formación especializada, sino de su alcance.

Gráfico 17. En caso de que el NNA haya decidido denunciar solo/a, ¿con qué frecuencia le indicó a su acompañante que saliera momentáneamente de la sala?



Respecto de los casos en que un NNA acompañado decidiera entregar su denuncia solo o sola, se observa una alta prevalencia (cercano al 70%) de participantes que indicaron que siempre o casi siempre solicitaban al acompañante que saliera momentáneamente de la sala, sin embargo, se observa un porcentaje importante de tomadores/as de denuncia que nunca o casi nunca solicitaron esto (22,9%). No se evidencian diferencias respecto de la evaluación del primer año.

Gráfico 18. En caso de que el NNA haya decidido denunciar junto a su acompañante, ¿con qué frecuencia le solicitó al acompañante guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA?

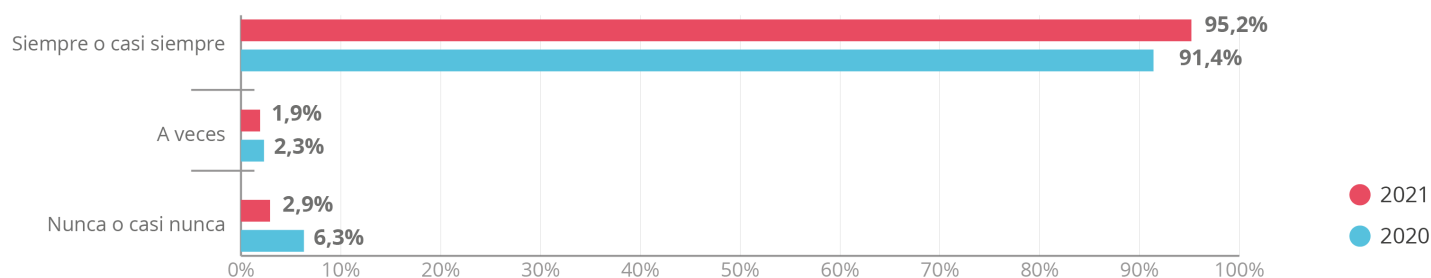


Se observa un leve avance en la frecuencia con que se le solicita al acompañante guardar silencio y no interrumpir al NNA en el curso de la declaración en casos en que éste/a haya decidido denunciar con él o ella (de 65,5 a 67,5), aunque aumentando la proporción de participantes que no lo realizan nunca o casi nunca. Este indicador se condice con la indicación al acompañante de salir de la sala en caso de que el NNA haya decidido denunciar solo.

De esta forma, se cuenta con alrededor de 70% de adhesión a los indicadores relativos a la privacidad del relato y derecho del NNA a ser escuchado, ya sea a partir de solicitar al acompañante que abandone la sala, en caso de que el NNA quiera denunciar solo, o bien pidiéndole al adulto que no interrumpa el relato del NNA. Si bien aún existe un espacio de mejora en estos indicadores, es relevante dar cuenta que estos pasos en la toma de denuncia han experimentado un leve aumento respecto al año anterior.

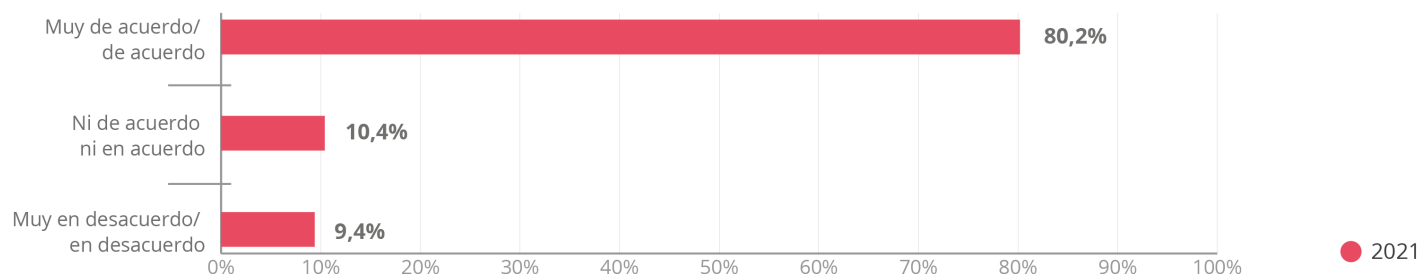
En relación con otros aspectos de este proceso de toma de denuncia, resulta relevante observar la percepción de los tomadores de denuncia respecto del Formulario de Factores de Riesgo.

Gráfico 19. ¿Con qué frecuencia adjunta el «Formulario de Factores de Riesgo» a los partes de denuncia?



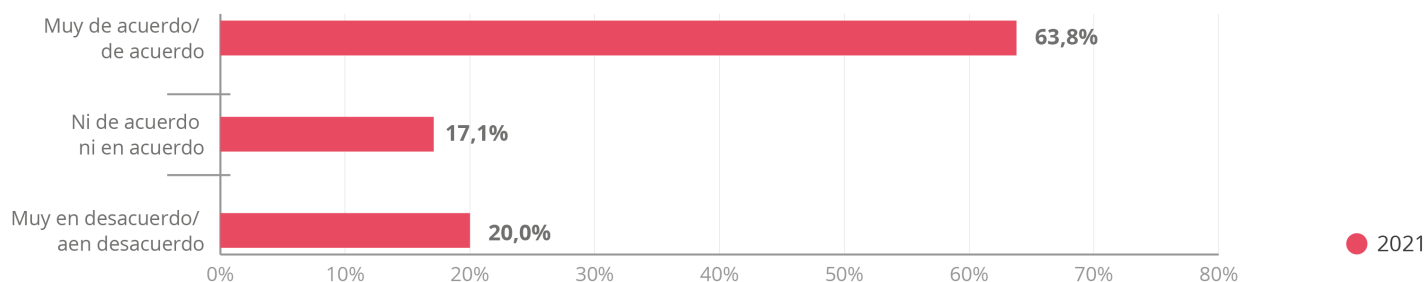
Es claro respecto de esta pregunta, que el formulario de factores de riesgo se adjunta regularmente a los partes de denuncia (95,2%), incluso aumentando la proporción de funcionarios/as que lo hacen respecto del periodo anterior (91,4%).

Gráfico 20. En su opinión, ¿la información que debe ser registrada en los formularios de riesgo es útil para decidir sobre la adopción de medidas de protección?



En relación con la utilidad de la información registrada en el formulario, en el marco de la toma de decisiones posteriores a la denuncia (medidas de protección), un 80,2% de los tomadores de denuncia estima que dicha información es útil, mientras que cerca del 10 por ciento estima que la información carece de utilidad en el marco de la determinación de medidas de protección.

Gráfico 21. En su opinión, ¿el llenado de formularios de riesgo es un proceso simple?



Además, el gráfico previo muestra que cerca de dos tercios de los respondientes tomadores de denuncia estima que el llenado del formulario es simple, pero al menos un 20% estima que no (está muy en desacuerdo o en desacuerdo), lo que significa un potencial punto de riesgo en el éxito del proceso, que es apoyado por la información cualitativa de la encuesta.

“Creo que el formulario de factores de riesgo debería ser un poco más amigable y contar con las instalaciones y personal necesarias para el proceso” Encuesta tomadores de denuncia, Policía de Investigaciones de Chile.

“Debiera existir un formulario digital para que sea obligatorio y rápido de usar”. Encuesta tomadores de denuncia, Carabineros de Chile.

Por su parte, en las encuestas de los/as entrevistadores/as se destaca que ellos no reciben frecuentemente el formulario de riesgos (46% siempre/casi siempre -ver Gráfico 32) dentro de la carpeta investigativa, frente a un 95% de tomadores de denuncia que dice adjuntarlos; por tanto, es menester revisar en detalle cuál es el flujo que toma este documento, una vez realizada la denuncia.

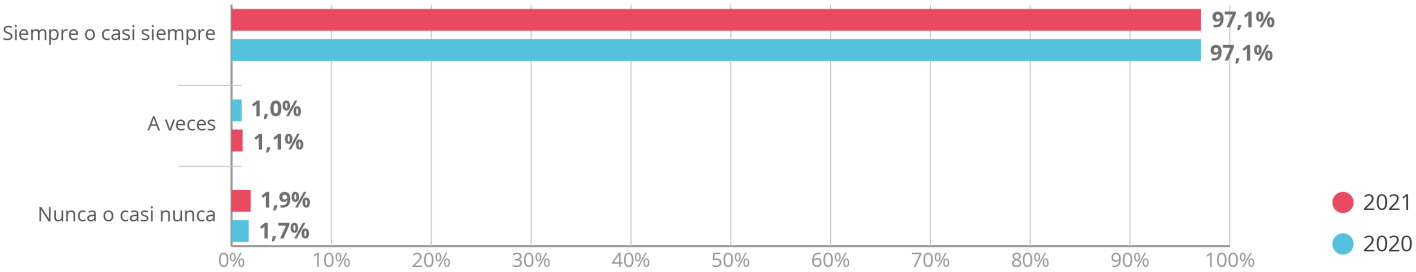
Al respecto, en los grupos focales, un representante plantea que los factores de riesgo debieran ir siempre adjuntos a la denuncia, pero señala que cuando se les consulta a los funcionarios que toman la denuncia por qué no los adjuntan, arguyen varias razones entre las cuales está la falta de conocimiento de cómo deben proceder.

Nos exhibieron cuáles eran los nudos críticos que teníamos en este proceso, hemos tratado de mejorarlos y principalmente lo que dice relación con el anexo número 3, los factores de riesgo, tiene que ir sí o sí en la denuncia y lamentablemente, lo que pensábamos que iba a salir bien no salió tan bien. Hay algunas observaciones respecto a este punto en particular que es la no incorporación del formulario, y cuando uno se entrevista con el personal que acoge la denuncia son distintas las causas que los llevan a ellos decidir por qué no, entonces eso es lo que hemos trabajado fuerte, hicimos una reunión de coordinación, capacitamos, notificamos, entregamos los formularios, para que esto no ocurriera y lamentablemente pasó. (Grupo Focal Representantes Tarapacá).

Por tanto, igualmente a lo observado en el informe de 2020, aparece la necesidad de reforzar la importancia del llenado del formulario, así como su incorporación en la carpeta de denuncia. Se destaca la necesidad de estandarizar el formulario de factores de riesgo, pero también de otros tipos de reportes, así como idealmente la disponibilidad “en línea” de éstos, para facilitar la coordinación interinstitucional:

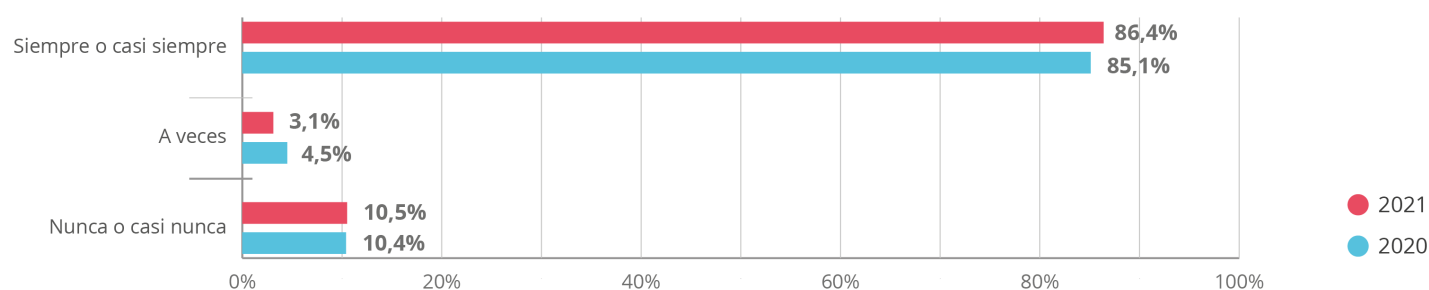
“En este marco, algunos representantes señalan que no existe un formulario único y estandarizado que se aplique, sino que las instituciones tienen varias pautas de factores de riesgo que han ido elaborando, ante lo cual, se señala, habría que estandarizar”.

Gráfico 22. ¿Con qué frecuencia comunica las denuncias al fiscal que corresponda dentro del plazo máximo de 8 horas?



En cuanto al flujo luego de realizada la denuncia, un alto porcentaje de tomadores de denuncia de las policías (97,1%) reporta que siempre o casi siempre comunica la denuncia al o la fiscal dentro del plazo indicado por la Ley N° 21.057 de 8 horas luego de recibida.

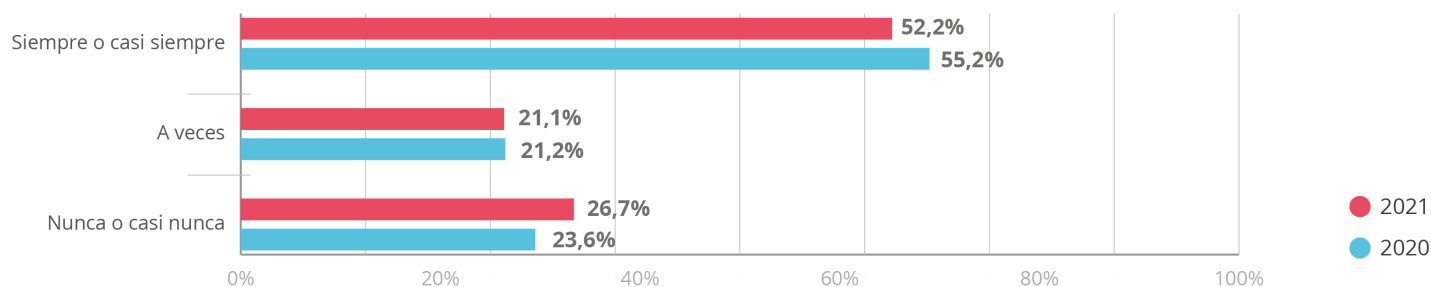
Gráfico 23. ¿Con qué frecuencia se da prioridad a la atención de casos relativos a NNA?



Similar al año anterior, el 86,4% de los entrevistados declara que en sus unidades policiales se da prioridad a los casos relativos a NNA. Esta respuesta es consistente con la anterior, en cuanto se espera una priorización de los delitos que involucran NNA en calidad de víctimas.

Por otro lado, es importante observar la percepción de los respondientes tomadores de denuncia respecto de la disponibilidad de personal para el acompañamiento del NNA en el proceso de denuncia.

Gráfico 24. ¿Con qué frecuencia se cuenta con personal disponible para acompañar al NNA durante la toma de denuncia?

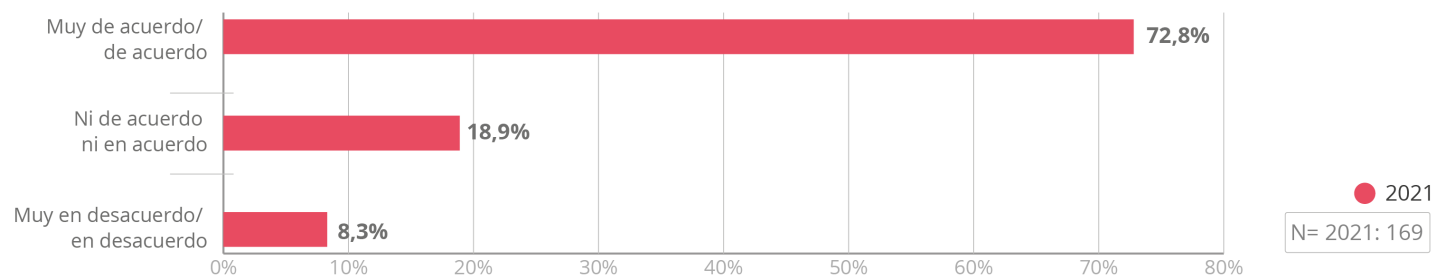


Respecto de ello, el 52% de los respondientes declara que siempre o casi siempre se cuenta con personal disponible para el acompañamiento del NNA durante la toma de denuncia, pero poco más del 25 por ciento señala que ello no es así nunca o casi nunca, mientras que otro 20% indica que solo a veces se dispone de este apoyo.

Esta afirmación parece consistente con los aspectos que los respondientes estiman constituyen espacios de mejora para el proceso de toma de denuncia y con lo señalado en el período anterior. Después de las menciones relativas a la infraestructura, las sugerencias de mejora para otorgar una adecuada atención a las denuncias de casos que involucren NNA se vincula con la necesidad de más personal especializado, y de asegurar capacitación. Este hallazgo se apoya con los datos que indican que un 45% de los tomadores/as de denuncia reporta no haber recibido capacitación en el marco de la implementación de la Ley N° 21.057.

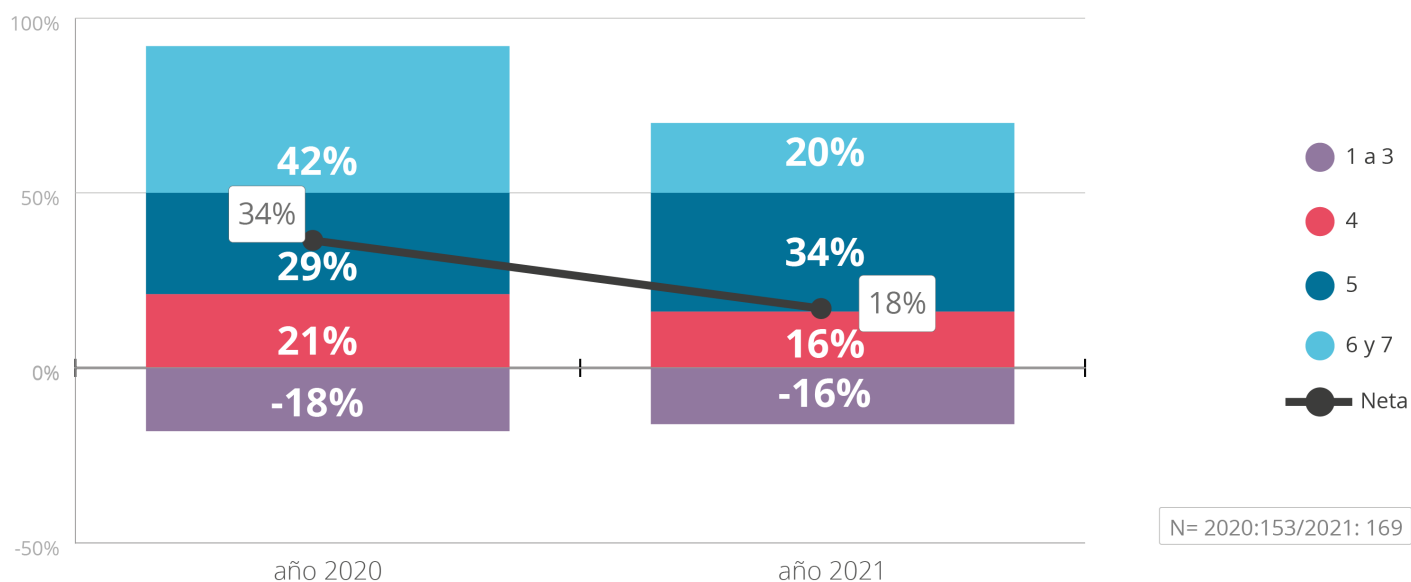
Finalmente, a modo de evaluación de la ley respecto de las actuaciones propias de los tomadores de denuncia, se indica en el gráfico siguiente el impacto percibido por éstos.

Gráfico 25. En su opinión, ¿la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA⁵⁶?



A pesar de que se reconocen puntos bajos en ciertos aspectos de la implementación de la Ley N° 21.057, el 72,8% de los tomadores de denuncia encuestados declara que existe un mejoramiento en el proceso de toma de denuncia a causa de la implementación de la ley. Una forma de calificar este nivel esta mejora es la autoevaluación sobre la preparación del funcionario, que se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico 26. En una escala de 1 a 7, donde 1 quiere decir “Nada Preparado” y 7 “Totalmente Preparado” ¿Qué tan preparada/o se encuentra para tomar denuncias de NNA de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 21.057⁵⁷?



Nota: gráfico incluye calificación “neta”, que corresponde al porcentaje de respondientes que califican con nota 6 y 7 menos aquellos que califican con nota 1 a 3, respecto del total de respondientes.

De esta forma, se evidencia que no obstante la buena evaluación mostrada anteriormente, se reporta que es necesario mejorar la preparación de funcionarios/as para la toma denuncia para alcanzar niveles

• • • •

56 Pregunta no fue realizada en 2020. Revisar anexos.

57 Se presentan las notas en formato “Nota Neta” es decir, se restan las totas negativas (1 a 3) a las notas positivas (6 y 7). Las notas “neutrales” (4 y 5) no se consideran.

óptimos de calificación, ya que se observa un gran descenso en las notas de excelencia (6 y 7) que en 2020 correspondían a un 42% del total de la muestra y en 2021 solo a un 20% de éstos.

En términos generales, la información que proporciona la encuesta a tomadores de denuncia da cuenta de una alta tasa de adhesión al protocolo A, pese a que significó un importante cambio de paradigma en la manera de trabajar, tomar las denuncias y registrarlas en los distintos reportes. Además, dan cuenta de entendimiento claro del espíritu de la ley, lo que incentiva su adhesión.

Desde los grupos focales se rescata que el protocolo A es “como un traje a la medida”, pues si bien constituye una forma completamente diferente a como se tomaban las denuncias anteriormente, facilita todo el proceso e incluso tiene un guion respecto de lo que se puede hablar, lo cual es muy valorado por los consultados en la medida que los distintos funcionarios involucrados se apoyan en él.

“...Respecto a la toma de denuncia, cuando llegan las víctimas al cuartel, aquí todos los colegas están bien formados ya de la implementación de la Ley N° 21.057, cuando llega una víctima NNA, nunca llega sola, siempre llega en compañía de la mamá, son estas personas, el adulto, quien inicia la conversación con el policía y le dice el motivo por el cual viene, es ahí donde el policía realiza una pregunta general, pero luego de eso, si estamos nosotros como brigada, coordina con nosotros, o derechamente se va donde la niña y le pregunta la voluntad de denunciar, si lo quiere hacer, si lo quiere hacer sola o con la mamá, o que su mamá lo haga por ella”. (Grupo Focal Representante Magallanes)

En particular y a propósito del proceso de implementación, los diferentes actores plantean recomendaciones, especialmente en relación con la capacitación y la gestión de información.

1. Se señala que debiese existir una especie de “CIFE” para los tomadores de denuncia, pero además capacitación para todo el personal de guardia. Esto porque se plantea que ha sido complicado socializar la ley entre el personal de guardia, en la medida que no ha habido un proceso formal de capacitación para ellos.

Considerando la alta rotación del personal Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones de Chile, proceso de que se ha acrecentado a raíz de la pandemia por Covid19, se hace aún más necesario reforzar permanentemente los contenidos.

“Entrevistador/a PDI: Solamente complementar lo decía Don Andrés de **la importancia de las capacitaciones. Y repetir, repetir** el hecho de que nosotros, por lo menos a nivel de Policía, es **pena capital preguntarle algo a los niños cuando vienen a hacer la denuncia**, pero se da la figura que especialmente acá en la zona de Tarapacá, **que tenemos mucha rotación de funcionarios**. Entonces en este último periodo hemos tenido gente que cuando se implementó la ley acá fue capacitada, se le explicó y todo funcionó bien. Y después de eso empezaron las rotaciones y empezó a llegar gente que venía de otras regiones que no estaba implementada la ley, y ahí se estaban cometiendo algunos tipos, algunos errores que se han ido corrigiendo con la práctica. En el fondo de la importancia de la capacitación continua de impresión de entrar en tema de las denuncias”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Tarapacá)

“Asimismo, se señala que **la capacitación permanente es esencial, en la medida que en las instituciones donde se toma la denuncia, Carabineros o PDI, existe una alta rotación del personal**, donde es importante familiarizar a los nuevos integrantes con la ley, cuáles son

sus protocolos, cuál es la importancia de completar los formularios y de atender las denuncias asumiendo los resguardos asociados al cumplimiento de los objetivos de la ley”.

2. La infraestructura es uno de los nodos que se presenta en el quehacer de los/as tomadores/as de denuncia, por tanto, es menester estandarizar estas condiciones en todas las unidades y regiones.

4.3.1.3 Indicadores de encuesta tomadores de denuncia

Diversos aspectos de la encuesta realizada han sido empleados para la construcción de indicadores asociados al proceso específico de la toma de denuncia. El cuadro siguiente muestra estos indicadores.

Tabla 48 Indicadores encuesta tomadores de denuncia

INDICADOR	N base* N válido	Valor 2020	Valor 2021	Dif.
% de encuestados tomadores de denuncia que han sido capacitados para la toma de denuncias de NNA	174	60%	51%	-9%
% de funcionarios que SI han sido capacitados / SI HAN TOMADO denuncias	174	41%	70%	29%
% de funcionarios que NO han sido capacitados / SI han tomado denuncias	86	20%	45%	25%
Porcentaje de tomadores de denuncia encuestados que señalan que siempre o casi siempre han conducido a NNA a lugar separado que resguarde privacidad respecto del total de tomadores de denuncia encuestados	101	92%	91%	-1%
Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que manifestaron que siempre o casi siempre informan sobre el procedimiento de denuncia respecto del total de tomadores/as de denuncia encuestados/as	101	70%	92%	22%
Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que manifestaron que siempre o casi siempre consultan al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia respecto del total de tomadores/as de denuncia encuestados/as	92	84%	73%	-11%
Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre o casi siempre escuchan lo que el NNA manifiesta de forma espontánea y voluntaria, sin realizar preguntas respecto del total de tomadores/as de denuncia encuestados/ respecto al N válido	90	89%	86%	-4%
Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre o casi siempre solicitan a acompañante no interrumpir o salir de la sala en aquellos casos en que NNA ha solicitado denunciar junto con su acompañante respecto del total de tomas de denuncia en que NNA que ha solicitado denunciar junto con su acompañante.	83	14%	67%	54%
% De frecuencia con que registra íntegramente las manifestaciones verbales en el parte denuncia del NNA	91	85%	85%	0%
% De frecuencia registra las manifestaciones NO verbales en el parte denuncia del NNA?	90	75%	66%	-9%
% De frecuencia le han tocado casos en que los NNA no hayan querido o podido denunciar personalmente?	94	-	13%	ND
% De frecuencia, mientras escucha la denuncia de los NNA, evita realizar preguntas sobre los hechos mencionados y sus partícipes	90	89%	86%	-3%

INDICADOR	N base* N válido	Valor 2020	Valor 2021	Dif.
En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia se dirige inicialmente al NNA para consultarle si prefiere denunciar en compañía de su acompañante?	95	-	65%	ND
En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia tomó la denuncia del o la acompañante evitando que el NNA escuche el relato?	91	78%	73%	-5%
En caso de que el NNA haya decidido denunciar junto a su acompañante, ¿con qué frecuencia le solicitó al acompañante guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA?	83	14%	67%	53%
En caso de que el NNA haya decidido denunciar solo/a, ¿con qué frecuencia le indicó a su acompañante que saliera momentáneamente de la sala?	83	22%	69%	47%
¿Con qué frecuencia adjunta el "Formulario de factores de riesgo" a los partes de denuncia?	105	6%	95%	89%
En su opinión, ¿el llenado de partes de denuncia es un proceso simple? % de acuerdo/muy de acuerdo	105	-	56%	ND
En su opinión, ¿el llenado de formularios de riesgo es un proceso simple? % de acuerdo/muy de acuerdo	105	-	64%	ND
¿Con qué frecuencia comunica las denuncias al fiscal que corresponda dentro del plazo máximo de 8 horas?	105	97%	97%	0%
¿ Qué tan preparada/o se encuentra para tomar denuncias de NNA de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 21.057? Notas 6 y 7	106	42%	34%	-8%
En su opinión, ¿la información que debe ser registrada en los formularios de riesgo es útil para decidir sobre la adopción de medidas de protección?	106	-	80%	ND
¿Con qué frecuencia se da prioridad a la atención de casos relativos a NNA?	162	85%	86%	1%
¿Con qué frecuencia se cuenta con personal disponible para acompañar al NNA durante la toma de denuncia?	161	55%	52%	-3%
¿Se cuenta con una sala habilitada para toma de denuncia o un espacio que cumpla con los estándares necesarios para su recepción? % SI	169	-	51%	ND
En su opinión, ¿la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA? % acuerdo	169	-	73%	ND

Fuente: elaboración propia sobre base de datos encuestas.

En general casi todos los indicadores muestran importantes mejoras desde la evaluación anterior. Con todo, los resultados deben considerarse a partir de las características de la muestra, que no es probabilística y que puede estar sesgada, por lo que los resultados no son directamente extrapolables a la población de tomadores de denuncia.

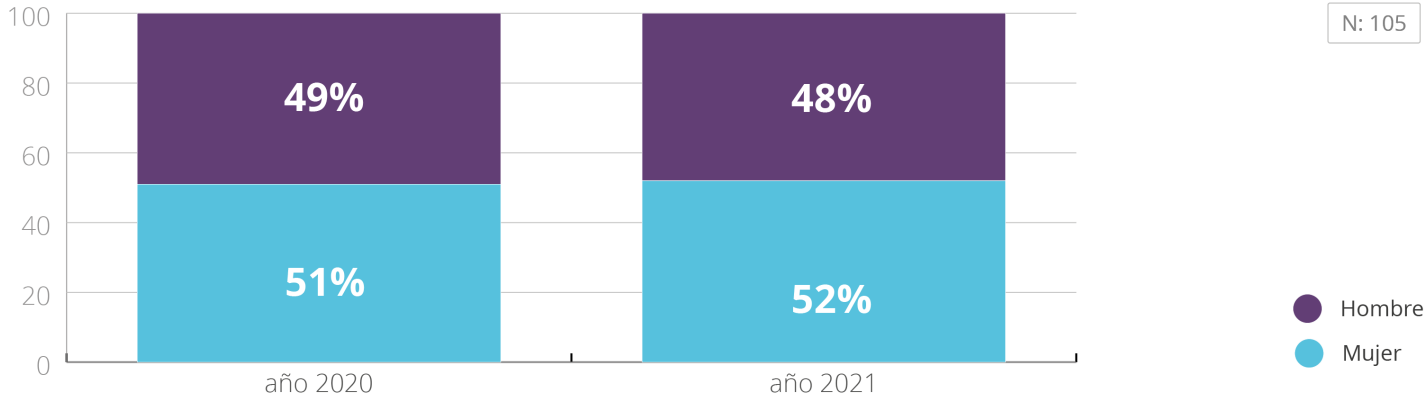
En ese sentido, algunos resultados deben ser analizados con cautela, especialmente aquellos de mayor interés, es decir, los que se refieren a la conformidad con estándares de desempeño descritos en el protocolo A, toda vez que son precisamente los funcionarios capacitados y que toman denuncias a NNA por alguno de los delitos contemplados en la Ley N° 21.057 el grupo de interés de esta evaluación.

4.3.2 Encuesta Entrevistadores/as

4.3.2.1 Características de la muestra

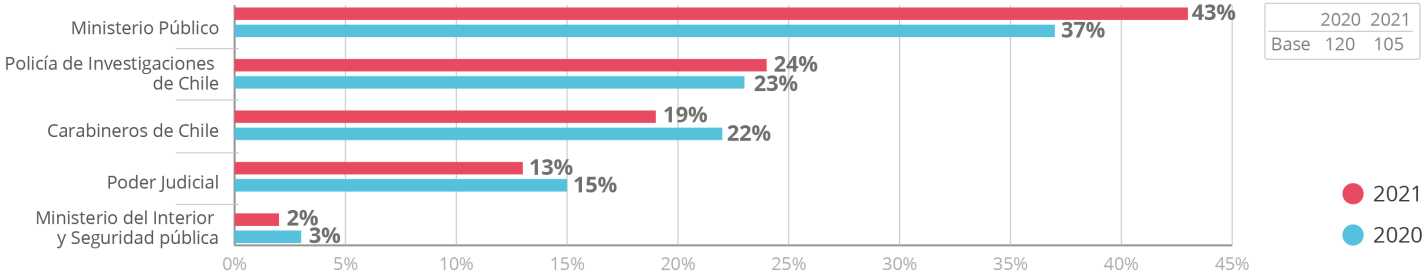
A modo de caracterización general de la muestra se observa que:

Gráfico 27. Sexo del respondiente



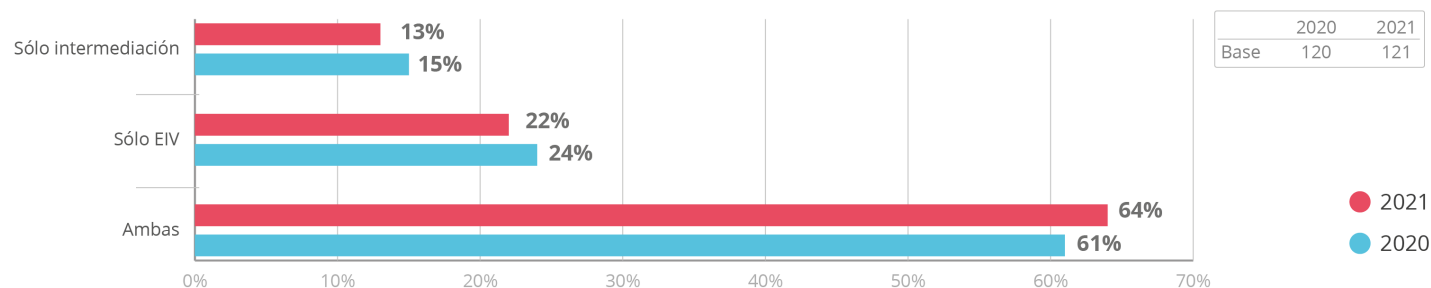
Existe una presencia levemente superior de mujeres en la muestra (52%) que de hombres (48%) que en la evaluación anterior.

Gráfico 28. Indique en qué institución se desempeña actualmente



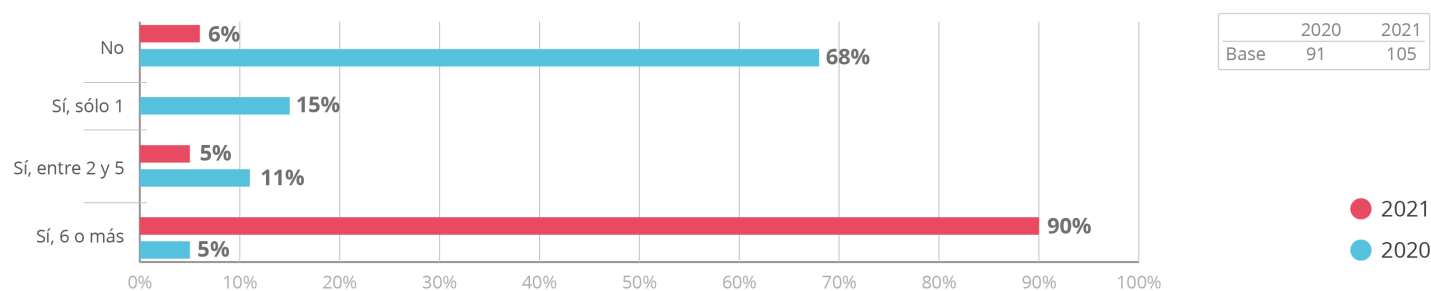
La mayor de los respondientes corresponde al Ministerio Público (43%), lo que es consistente con el mayor número de entrevistadores/as que pertenecen a esta institución. Aunque este porcentaje aumentó respecto del año anterior (37%). Lo siguen Policía de Investigaciones con un 24% y Carabineros de Chile con un 19%, el Poder Judicial con un 13%. Al Ministerio del Interior solo pertenecía un 2%. Gráfico 29. ¿Para cuál de estas instancias se encuentra habilitado?

Gráfico 29. ¿Para cuál de estas instancias se encuentra habilitado?



Se evidencia además que un 64% del total de entrevistadores e intermediarios incluidos en la muestra se encuentra habilitado para realizar tanto entrevistas investigativas videograbadas como intermediaciones en las declaraciones judiciales. Este porcentaje es muy similar al que existía en el año 2020.

Gráfico 30. Desde su acreditación como entrevistador, ¿ha realizado usted alguna entrevista investigativa videograbada en casos de NNA víctimas de delitos sexuales u otros delitos graves?

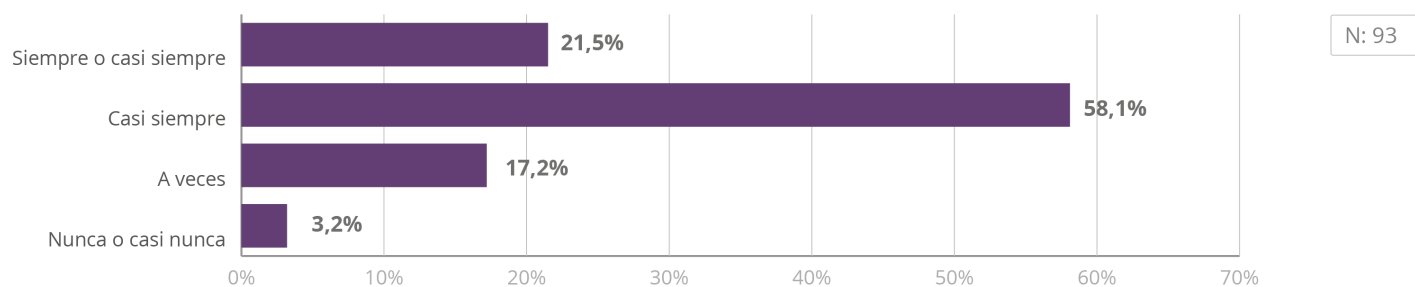


Tal como se observa en el gráfico, un 90% del total de encuestados ha realizado 6 o más entrevistas investigativas desde su acreditación como entrevistador. Esta información es relevante al momento de evaluar y analizar los resultados de la encuesta, especialmente porque la comparación con el desempeño del año anterior puede estar teñida por este dato.

4.3.2.2 Desempeño del proceso de la entrevista investigativa

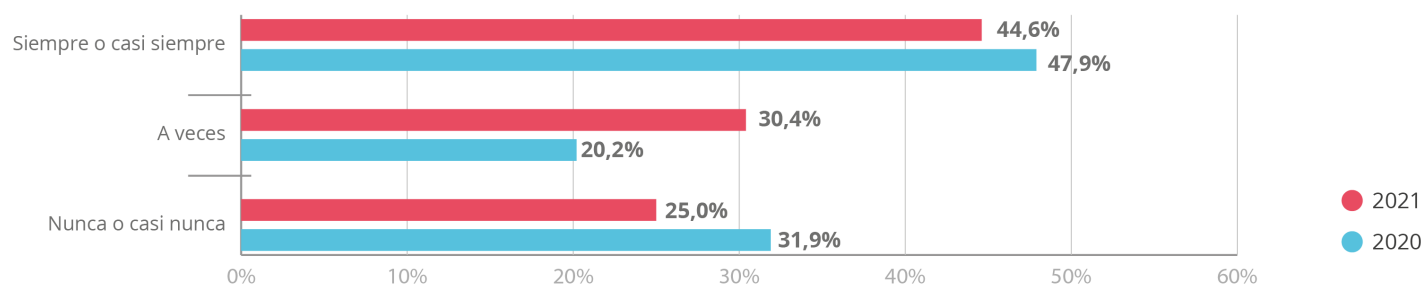
Los resultados de la encuesta respecto de este proceso se presentan a continuación, abarcando diversos aspectos del mismo, que tienen incidencia en el cumplimiento de los objetivos de la ley.

Gráfico 31. ¿Con qué frecuencia los partes de denuncia contenían información útil para la preparación y ejecución de entrevistas investigativas?



El 80% de los entrevistadores/as declara que la información que aparece en los partes de denuncia es útil siempre/casi siempre para la preparación y ejecución de la entrevista, lo que se relaciona evidentemente con la constatación de las manifestaciones verbales, pero también con las no verbales del NNA en la denuncia.

Gráfico 32. ¿Con qué frecuencia ha recibido el «Formulario de Factores de Riesgo» entre los antecedentes del caso?



El 45% de los entrevistados declara que siempre y casi siempre ha recibido el formulario de factores de riesgo entre los antecedentes del caso, lo que disminuyó levemente respecto del periodo anterior (47,9%). Resulta interesante observar que este indicador no se condice con que el 95% de los tomadores de denuncia que declaran que siempre o casi siempre lo adjuntan a los partes de la denuncia.

De los grupos focales se rescata otro punto relevante; en este periodo de pandemia y trabajo remoto **señalan la imposibilidad de acceder al formulario de factores de riesgo de manera virtual**, sin embargo, este es parte de la carpeta investigativa, la cual es reservada y no queda en plataforma virtual, por lo que se debe socializar esta información, para que no sea mirada como una falencia del sistema:

Respecto del tema de la toma de denuncia, la verdad nosotros actualmente como estamos con el sistema telemático, estamos revisando las carpetas en forma digital. Por lo tanto, la verdad nosotros

vemos el puro relato del parte policial, no vemos el tema de los factores de riesgo, por lo menos en mi situación. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes)

Desde los grupos focales, se rescata también, que para los entrevistados este formulario presenta **información importante para la toma de medidas de protección**: es una pauta para la coordinación interinstitucional, que, si bien al inicio de la implementación de la ley no todos sabían su utilidad, sirve como un check list con los antecedentes para efectos de decisiones respecto de la toma de medidas de protección.

“La presencia de antecedentes respecto del contexto de la develación, las características psicológicas del NNA y del agresor, el tipo de vínculo, la existencia de algún tipo de violencia, todas relevantes para conocer en qué condiciones llega a la entrevista la niña, el niño o el adolescente, así como para la determinación de las medidas de protección.”. (Grupo Focal Entrevistadores/as)

Desde varias voces de los grupos focales, se señala que el formulario de factores de riesgo presenta su mayor utilidad al momento de tomar las medidas de protección, más que para la preparación de la EIV:

La verdad, es que, en mi rol de entrevistador, no lo considero mucho, no es algo tan relevante, sí en mi función como profesional URAVIT, es mucho más ahí, porque en esa labor yo reviso los antecedentes para ver el tema de las medidas de protección e indagar un poco más si falta información, pero como entrevistador no, salvo situaciones muy puntuales para saber con qué me voy a encontrar, pero en general, en lo personal, no me fijo tanto en ese formulario. (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule).

Las medidas de protección, si bien pueden tener como fuentes el formulario de factores de riesgo, también se pueden determinar desde otras fuentes: **datos contenidos en el parte de denuncia, informes URAVIT más otra información como los antecedentes del registro civil relativos a otros delitos relacionados.**

“No, me refiero a la aplicación del modelo para todos los casos de niños, niñas y adolescentes de delitos sexuales, dentro creo que es de las 32 horas que Unidad de Víctimas nos tiene que mandar un informe. Entonces el informe es la radiografía inmediata, antes que nos llegue el parte, ya nos llega ese informe de la Unidad de Víctimas. Y después claro, eso se complementa con la evaluación, que es mucha más información, entonces tenemos ya esos dos instrumentos, donde todas las necesidades proteccionales ya las tenemos, por lo menos las tenemos visualizadas”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Tarapacá)

En la etapa cualitativa, aparece también, un nodo importante para determinar la pertinencia de algunas acciones, que podría constituirse en una barrera para el cumplimiento del protocolo G y generar una sobre intervención hacia el NNA⁵⁸:

“Hay información respecto de los programas al que el NNA asiste que no quedan consignados en ningún formulario, lo cual obedece a la inexistencia de una base informática que entregue una información que permita tomar decisiones en forma más rápida y oportuna” (Grupo Focal entrevistadores Aysén)

• • • •

58 <https://www.minjusticia.gob.cl/media/2019/10/Protocolo-b.pdf> . Pag.7/20

Los sistemas desde el momento que yo comienzo a acoger la denuncia, me empiezan a generar datos, por qué, porque yo tengo las pautas no cierto que me van a evaluar situaciones de riesgo en la cual se encuentra este NNA, pero no me entrega información si ese NNA está siendo asistido por otros programas gubernamentales, entonces también de repente estamos carentes de datos, no tenemos una buena base informática que nos permita tomar decisiones más rápidas y más potenciadas y lo que un tema que también sería súper importante en el tema de las policías es que nosotros vayamos conociendo cuáles son características de este NNA respecto a su entorno familiar y social que también nos lleva a situaciones de riesgo, en ese aspecto estamos al debe. (Grupo Focal Representante Maule)

Desde los grupos focales se menciona también, que la implementación de la ley no ha importado un gran cambio en la adopción de medidas de protección, en tanto éstas ya se aplicaban con celeridad antes de la Ley N° 21.057, ya que se permitían medidas proteccionales en virtud de respetar el principio de interés superior del niño:

En cuanto a medidas de protección no hay mayor cambio, porque la legislación que la permitía se sigue aplicando, los tribunales han tenido bastante apertura en las urgencias explicando bien el caso, no siempre se requiere la entrevista para poder fundamentar una medida porque la ley permite, incluso antes de tener antecedentes suficientes para formalizar, poder obtener medidas de resguardo, y en aquellos casos que si hemos tenido, porque efectivamente el anuncio no dice nada, ni siquiera sabe lo que está pasando, hemos tenido una capacidad de reaccionar antes de 24 horas, con una entrevista, con policías del mismo equipo que han venido a ver de inmediato y que han podido mostrarse y reflejarse en los tribunales y con buena respuesta por parte de los tribunales, entonces yo creo que la cultura de la ley de delitos sexuales, con las modificaciones que tenía, unida a la cultura y los principios de esta ley yo creo que han sido bien absorbido por los tribunales en materia penal, que son lo que nosotros vemos directo, falta quizás que esto se alimente, o como se relaciona con familia, cómo se articula para allá con las medidas o intervenciones allá, como que esa ala está quedando muy aislada dentro de todo este sistema. (Grupo Focal Representante Magallanes).

No, no es que en el fondo nosotros antes teníamos modelos especializado en NNA víctimas de delitos sexuales y violencia intrafamiliar y ese modelo es el que rescata justamente el riesgo proteccional y además las necesidades de protección preparatoria, ese modelo se sigue aplicando desde que ingresé el caso tenemos en el fondo 3 a 5 días para contactar a la familia y también para evaluar estas variables que acabo de mencionar. Entonces el tema proteccional ya se estaba trabajando de antes y se sigue trabajando actualmente entonces la entrevista ha hecho un aporte muy valioso, pero desde la gestión como te decía de los casos en temas de investigaciones, ese ha sido su gran aporte. (Grupo Focal Representantes Tarapacá).

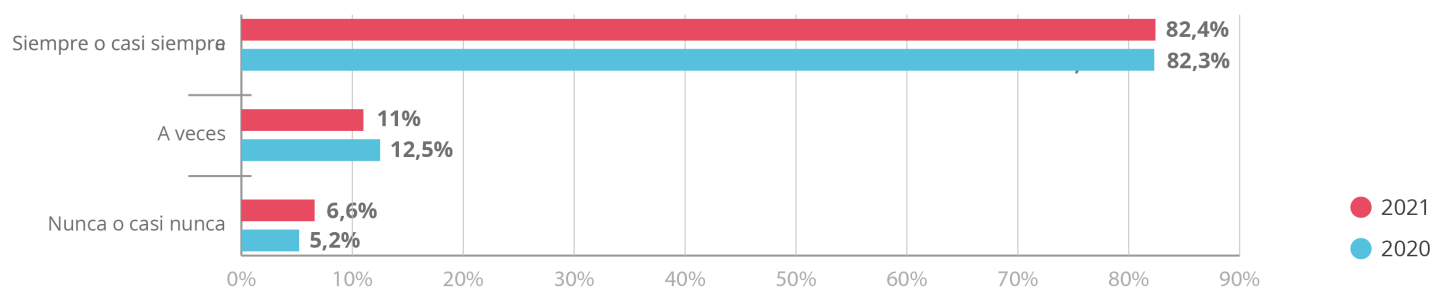
Todas las voces concuerdan con que la adopción de medidas de protección funciona de manera correcta y rápida, y gran parte de este actuar ha sido heredado de la ley anterior, sin embargo, se recalca la necesidad de contar con **información interinstitucional respecto a medidas de protección adoptadas con anterioridad**, programas a los que el NNA asiste y medios de verificación del cumplimiento del proceso:

“los fiscales son muy diligentes en solicitar las medidas de protección que correspondan, aunque no hay información disponible en el sistema para evaluar si el plazo de 24 horas se ha cumplido o ha habido algún inconveniente en el proceso” (Grupo Focal Representantes Aysén).

En lo proteccional sí he visto un cambio potente y grande, es un cambio operativo, que tiene un ejercicio procedimental en el acto, y siento que se ha dado de muy buena manera, alguien podría incluso medir la gestión de cuántas medidas proteccionales ocurren al momento de, como por ejemplo en las instrucciones que dan los fiscales, estas materias que dan los fiscales cuando por ejemplo deciden o decidimos sacar al imputado de la casa, creo que eso es una medida pro y que no sé si se ha valorado, es un valor agregado o principal valor al momento de trabajar con los NNA, medidas proteccionales que también a su vez a veces informamos nosotros como un procedimiento de oficio de Familia, se sume Familia, se suma también infancia, protección de infancia, en fin, pero lo concreto es que nosotros tenemos la posibilidad, como medida autónoma también de la policía, sino que también está incluido en base a las pautas de evaluación (...) ahora existe la posibilidad del policía, de nosotros de poder hablar con la familia, cuando por ejemplo se trata del papá o un padrastro o un abuelo de la víctima que viven como familia aglutinada en un lugar X, y se trabaja con cierta rigurosidad que permite no hacer un quiebre a partir del delito, sino más bien que se entienda y se comprenda cómo es que esto se tiene que investigar dando también lugar a la inocencia del imputado hasta que no se demuestre lo contrario. (Grupo Focal Representantes Arica)

Por último, se postula que a partir de las denuncias se pesquisan otras víctimas sobre las que se puede aplicar el modelo de protección y se abre una nueva causa.

Gráfico 33. ¿Con qué frecuencia las entrevistas que se le han asignado se han ajustado a la disponibilidad reportada por usted?



Similar al periodo anterior, más de un 80% de los casos la asignación de entrevistas se ajusta a la disponibilidad del entrevistador.

Se observa de los grupos focales que existen diferencias en la forma en que cada región e institución enfrenta la designación de entrevistadores, pero todas ellas responden a cubrir requerimientos del sistema y propender a que cada entrevistador/a tenga la posibilidad de realizar EIV en el marco de su proceso de formación continua.

En Arica, la fiscalía tiene un aplicativo que es regional, que está en proceso de mejora, pero de momento lo que tenemos es que cuando el fiscal decreta la diligencia, tiene un sistema de agendamiento en un aplicativo regional y cuando agenda, designa entrevistador, y al momento de agendar y designar ese entrevistador, le llega un correo al entrevistador diciéndole día, hora y el nombre o las iniciales de quien tiene que entrevistar, entonces así nos damos por informados que tenemos una entrevista. Y

además el aplicativo, una semana antes nos recuerda que tenemos entrevista, o sea con una semana de anticipación (...) ahí dependiendo del fiscal, él dice día y hora, y también algunos de los fiscales dicen qué aspecto les interesa profundizar en la entrevista, de acuerdo al tipo de delito. (Grupo Focal Entrevistadores/as Arica)

Hoy día lo que nos ha resultado es ingresa la causa, se evalúa por parte del fiscal la disposición con entrevista, y nuestro principio en materia de coordinación está dado por darle igualdad, en la medida que se pueda, a todos los entrevistadores institucionales que estén, para que tengan igualdad de entrevistas, sobre todo incluso antes de la pandemia nos preocupábamos hasta de las funcionarias de Carabineros de Chile de Williams que, por la tasa de ingreso, era tan poca que pudiesen venir una vez al mes, igual que el de Porvenir, a Punta Arenas, y hacer efectivamente unas dos a tres entrevistas reales para que no pierdan el bagaje, eso obviamente se paralizó por pandemia. (Grupo Focal Representante Magallanes)

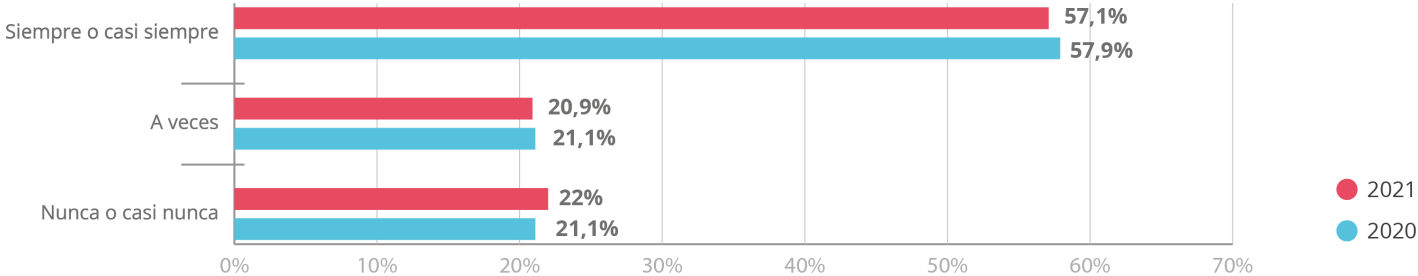
También se genera un sistema de turno entre las instituciones, para asegurar la disponibilidad de entrevistadores:

El día lunes, toma entrevistas personal de Carabineros de Chile, o de investigaciones, en un turno quincenal que hemos definido, los días martes están de turno entrevistadores de la PDI, el día miércoles están de turno los entrevistadores de Carabineros de Chile, jueves y viernes los del Ministerio Público, adicionalmente este turno al que yo me refería hace un rato cubre fines de semana y festivos de la semana que se trate, con suerte tal, de que la quincena que está de turno PDI toma sus entrevistas el día lunes, pero además si ocurre una flagrancia que certifique la realización de una entrevista de manera extraordinaria en un día no hábil, la hacen esos mismos entrevistadores, los del turno correspondiente a la quincena respectiva. En ese sentido entonces hemos tratado de mantener la carga de actividades, adecuadamente distribuida. (Grupo Focal Representantes Arica)

Desde los grupos focales, se señala que no hay mayores inconvenientes en las organizaciones de los tiempos, pero sí se presentan dificultades en situaciones "anormales", como por ejemplo en casos que haya que reemplazar, licencias, feriados legales, entre otros:

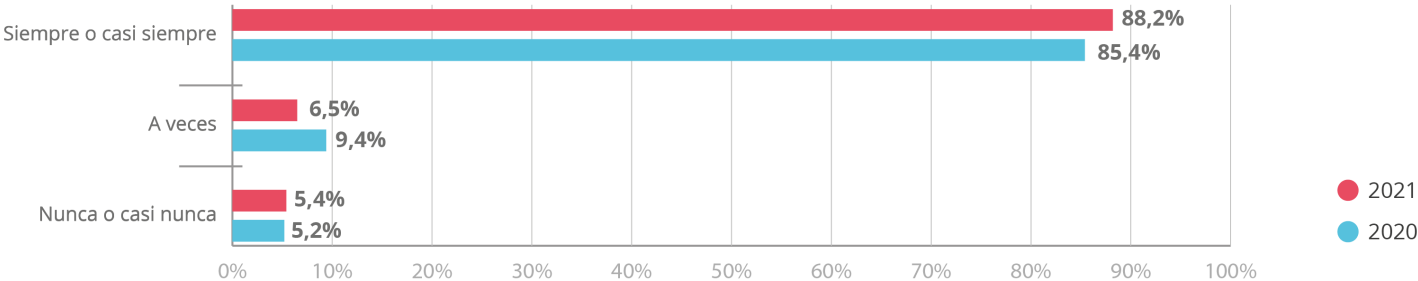
Yo ahí estoy de acuerdo con lo que señala P, la verdad es que la planificación que se realiza en la fiscalía en la actualidad nos ayuda mucho como para poder organizarnos con nuestros tiempos y nuestras cargas de trabajo, por eso también entiendo que la idea es que cada fiscal designe el entrevistador, no obstante, en la realidad y en la práctica, eso no era posible debido a las diversas cargas, horarios que uno tiene, etc. Ahí P. me puede ayudar si estoy diciendo algo incorrecto, pero por eso se llegó a la idea de planificar previamente quién va a estar de turno en cada entrevista, lo cual ha ayudado de todas maneras y digamos el funcionamiento de circo pobre como se dice, en casos de emergencia, o cuando están gente con feriados legales, licencias, etc. Se hace súper difícil las designaciones, los reemplazos, etc. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes).

Gráfico 34. ¿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?



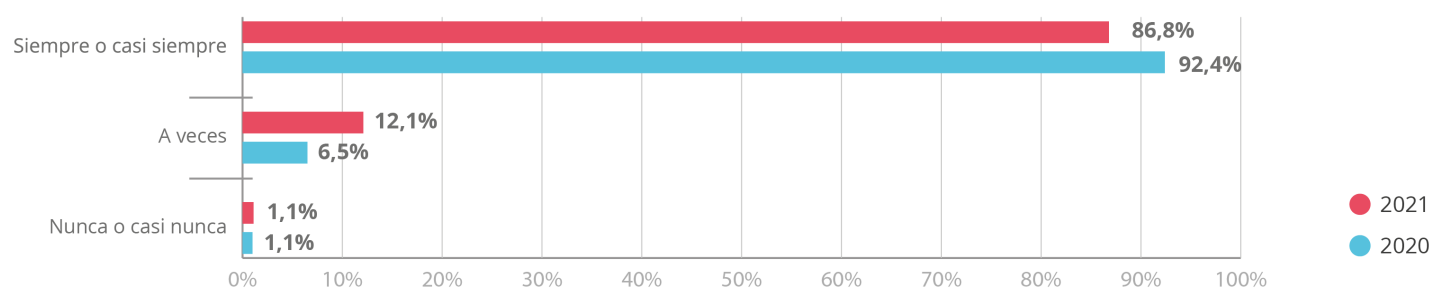
Respecto a las Evaluaciones Previas realizadas por profesionales de URAVIT, en línea con lo reportado el año pasado, un 57,1% reportó que siempre o casi siempre recibía recomendaciones para una mejor realización de la entrevista de parte de estos profesionales, mientras que un alto porcentaje de 42% indicó que nunca, casi nunca o a veces le llegaban estas sugerencias para la preparación de las entrevistas. De esta forma, esto se mantiene como un aspecto a mejorar para la coordinación y ejecución de las EIV.

Gráfico 35. ¿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?



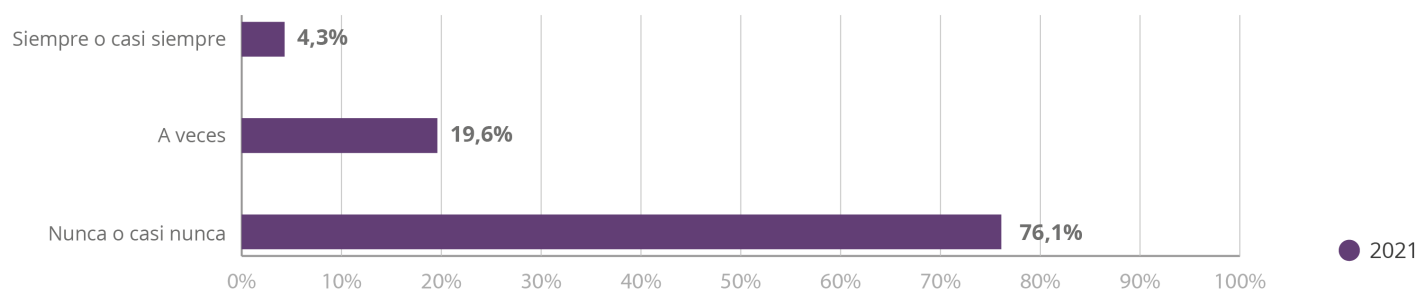
Un aspecto que mejoró respecto al año anterior, es la frecuencia con que se conduce a los/as NNA y a sus acompañantes a una sala que garantice su seguridad y privacidad antes de la realización de la EIV desde un 85,4% a un 88,2% que declara que siempre o casi siempre lo realiza.

Gráfico 36. ¿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?



No obstante, se observa una disminución de un 92,4% a un 86,8% de los entrevistados que declara que siempre o casi siempre le informa al NNA y a su acompañante acerca de las diligencias a realizar. Lo anterior conlleva la necesidad de indagar las razones de esta merma.

Gráfico 37. ¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas asociados a las condiciones y disponibilidad en que se encuentran las salas especiales?



Solo un 4,3% de los entrevistadores/as declara que ha tenido problemas con la disponibilidad y/o las condiciones de las salas especiales de entrevistas, un 19,6% declara "A veces", llegando a un 23,9%. Estas opiniones se ubican en las regiones del Maule, (Talca, Linares, San Javier y Curicó), Antofagasta, Coyhaique y Aysén. En Talca se plantea que no han llegado recursos para la construcción de nuevas salas, sino solo para la habilitación de lugares existentes, sin embargo, se reconoce que Cauquenes cuenta con la mejor sala de la región:

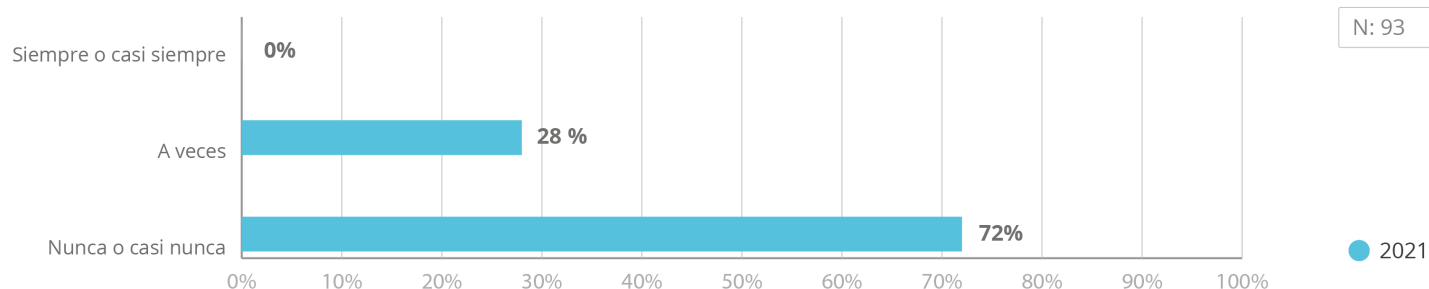
"Creo que esta ley, así como no llegó con nuevos funcionarios, no llegó con nuevos edificios, salvo la construcción de la sala, que yo creo que fue el único espacio que efectivamente sí se construyó especialmente para el funcionamiento de la ley, que también significó un desafío para nosotros, para las Fiscalías locales, de poder generar un espacio dentro de edificios que ya estaban diseñados lo más modernos con alguna sala GESELL que fue la que se convirtió a sala de entrevista. Ahora obviamente los nuevos edificios, por ejemplo, en Talca, estamos terminando el edificio de la fiscalía local, y ese ya viene con la mirada que señalan ustedes, lo revisamos, dónde está ubicada la unidad

de víctimas, la sala, el espacio físico donde puedan estar los niños, el ingreso separado, o sea, ese edificio es el único que podría decir que cumple o con bastante cercanía lo que la ley señala, porque se está construyendo ahora. Los otros edificios nosotros tenemos algunos que son casas, que se han adecuado a lo que la ley establece, entonces obviamente no son los mejores espacios, hemos tenido que adaptar los espacios, y la infraestructura es algo que no ha sido sencillo. Se ha hecho un esfuerzo, efectivamente nosotros hemos establecido, así como también responsables, espacios separados, lo que significó en, muchos casos, destinar oficinas, por ejemplo, de los administradores, que tienen oficina aparte que reúnen estas características (...) cambiarlos de espacio, eso sí lo hemos hecho y tratamos de cumplir lo que la ley señala..." (Grupo Focal Representante Maule)

(...) "yo destaco al Tribunal Oral de Cauquenes, la verdad es que son de las mejores instalaciones donde nosotros podemos llegar a hacer nuestras entrevistas, tenemos un día determinado, el Tribunal hizo un esfuerzo para generar un espacio para poder programar adecuadamente las entrevistas, eso se valora mucho y se fue logrando también con otros tribunales, porque nosotros ocupamos salas de todas las instituciones". (Grupo Focal Representante Maule)

Desde los grupos focales, también se indica que, a pesar de esta imposibilidad de contar con salas adecuadas en todos los recintos, sí existe una correcta planificación de préstamo de salas y se han firmado protocolos, regionales o nacionales. Esta práctica también tiene como propósito que los/ las NNA no tengan que trasladarse.

Gráfico 38. ¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas asociados al sistema de audio y video de las salas especiales?



En línea con la incidencia de solamente algunos problemas aislados reportados por las instituciones, en la encuesta aplicada a los entrevistadores y entrevistadoras no se reportan problemas persistentes de audio ni video, aunque en menor medida ocurren situaciones ocasionales de indisponibilidad (28% reporta que a veces se ha encontrado con problemas de audio y video en las salas especiales).

Desde los grupos focales tampoco se relevan grandes problemas de audio ni video, solo temas de mantención, que podrían explicar el resultado de la encuesta

"Las salas siempre han estado disponibles y nosotros como protocolos internos del Poder Judicial tenemos la obligación de hacer pruebas de audios el día antes y el mismo día de la declaración, nosotros todas las audiencias las programamos a las 8:30 de la mañana y eso significa que hoy día

por ejemplo tenemos que hacer una prueba de audio en la tarde y mañana próximamente a las 8:05 estaremos haciendo otra prueba de audio, porque si se cortara la luz podría haber algún problema". (Grupo Focal Representante Aysén)

Estos inconvenientes se asocian principalmente con la falta de mantención de ciertos equipos (falta de pilas, generadores, etc) y hechos fortuitos como cortes de luz:

"Ha habido situaciones donde de repente el niño, desde el micrófono que se apaga o se le agotó la pila, de repente, que dura súper poco... igual hay algunas fallas técnicas menores en general, pero si han sucedido y hay que estar alerta". (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

"A mí también me pasó, pero me pasó por el corte de luz, porque el generador quedó debajo de la sala y al cortarse la luz no funcionó la autonomía que tenía el equipo y nosotros no sabíamos lo que pasaba porque aparte había ráfagas de viento en la ciudad. Entonces yo a la niña le decía que mantuviera la calma, que no era un temblor (...) entonces no sé si hay un protocolo si hay un temblor, porque las ráfagas de viento acá son muy fuertes hay temporales de viento y arena (...) entonces no tenemos protocolos ante algún tipo de siniestro". (Grupo Focal Entrevistadores/as Antofagasta)

Si bien estos inconvenientes técnicos son aislados, revisten complejidad toda vez que se manifiestan, interviniendo en el espíritu de la ley, pudiendo provocar situaciones de victimización secundaria, o bien elementos que luego puedan repercutir en el proceso judicial:

"A mí, bueno sólo una vez en Antofagasta nos pasó que no se supo bien pero hubo el tema que estábamos en el rapport cuando me avisan "dejó de grabar, dejó de grabar", y ahí se hizo como un problema porque la grabación se paró, lo bueno que estábamos en el rapport así que tuve que dejar una constancias, quedamos adentro de la sala con la niña y yo seguí conversando y me avisaron, "ya puede continuar" tuvimos que dejar una constancia en la grabación de que yo no había hablado nada con la niña del caso, porque se podía mal interpretar me dijeron ahí, que luego el defensor podría cuestionar que quizá yo pude haber interferido (...) lo bueno es que entramos siempre con el sonopronter entonces al tiro me avisaron dejó de grabar siga hablando con la niña mientras solucionamos el problema, y gracias a eso porque yo creo que si no hubiese entrado con el sonopronter hubiera sido un problema, porque tendrían que haber tocado la puerta e interrumpir de plano". (Grupo Focal Entrevistadores/as Antofagasta)

Finalmente, a modo de observación se pueden relevar ciertos aspectos en los que trabajar:

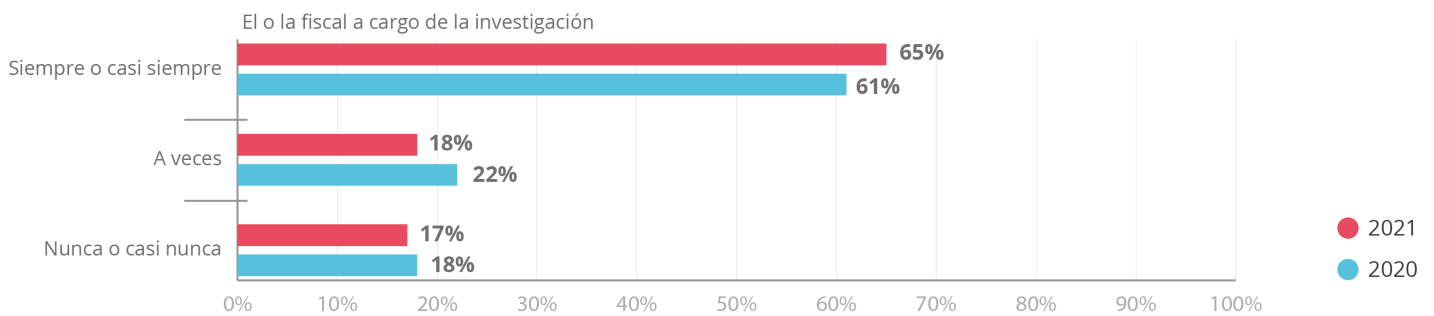
Respecto a recursos humanos:

1. Diseñar un plan de desarrollo con el fin de implementar la preferencia o exclusividad de labores para los entrevistadores/intermediarios
2. Diseñar un plan de "cuidado del recurso humano" que no solo se concentre en no sobrecargarlo, sino también en darle un soporte psicológico adecuado frente a la carga emocional que implica la naturaleza de sus funciones.
3. Cuidar las coordinaciones y notificaciones, de manera de evitar desplazamientos superfluos de personal, así como las adecuadas condiciones para llevar a cabo dichos desplazamientos.

Relativo a la infraestructura:

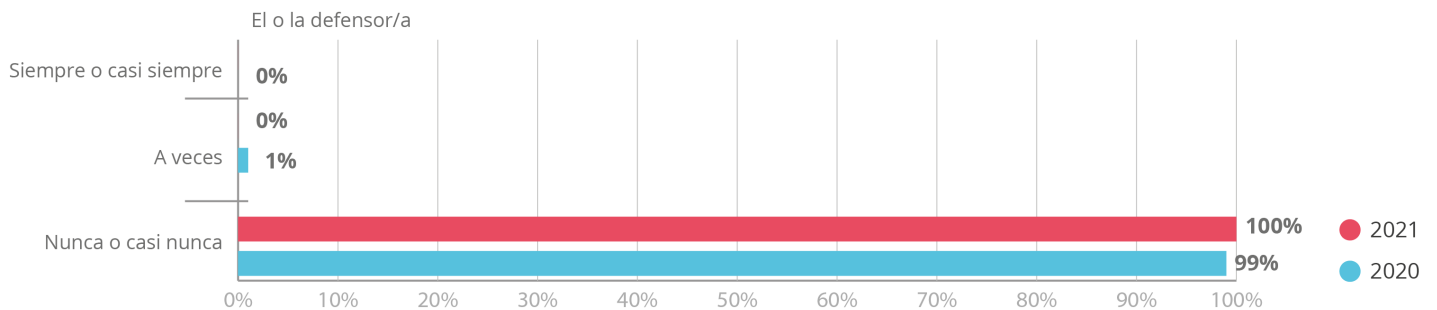
1. Disponibilidad de salas por macrozonas: existe una fuerte colaboración entre las instituciones del sistema, mediante la facilitación de salas, por lo que es necesario que estas prácticas sean observadas para implementarlas en todas las regiones donde se implementará la ley en las sucesivas etapas.
2. Protocolizar acciones en casos fortuitos como cortes de luz, sismos u otros eventos poco comunes.
3. Estandarizar las buenas prácticas de mantención y testeo continuo de instalaciones e instrumentos, con tal de no tener que enfrentar desperfectos en las instancias de intermediación y/o EIV. Las que, si bien son aisladas, contravienen el espíritu de la ley.

Gráfico 39. ¿Con qué frecuencia el o la fiscal a cargo de la investigación ha estado presente en la sala de observación durante la entrevista?



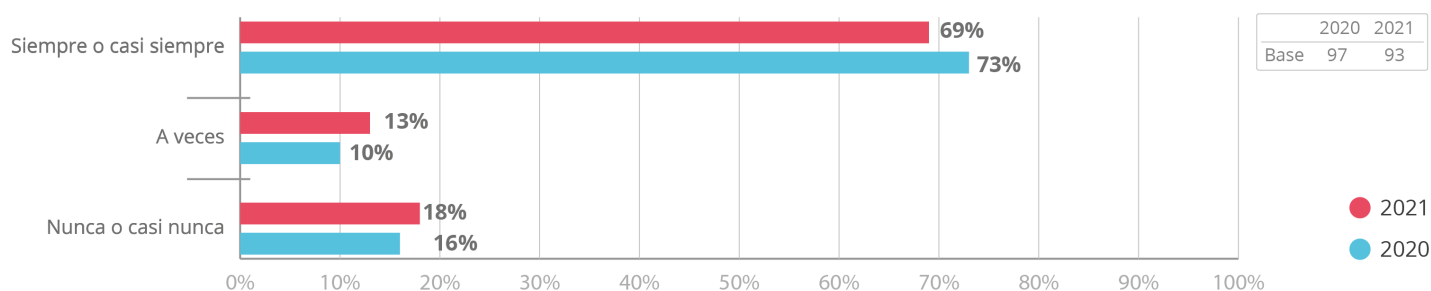
La presencia del o la fiscal desde la sala de observación durante las EIV siempre o casi siempre resulta ser lo más prevalente dentro de las respuestas de los entrevistadores/as, con un 65%, lo cual resulta levemente mayor al año anterior. No obstante, un 17% de los entrevistadores responde que nunca o casi nunca el fiscal a cargo de la investigación esta presente en la sala de observación.

Gráfico 40. ¿Con qué frecuencia el defensor o la defensora ha estado presente en la sala de observación durante la entrevista?



En el caso de la defensoría, el comportamiento es contrario, es decir, en el 100% de las respuestas de este año 2021 los entrevistadores declaran que el defensor o defensora participa nunca o casi nunca de la observación de la entrevista.

Gráfico 41. ¿Con qué frecuencia el/la entrevistador/a de apoyo ha estado presente en la sala de observación durante la entrevista?



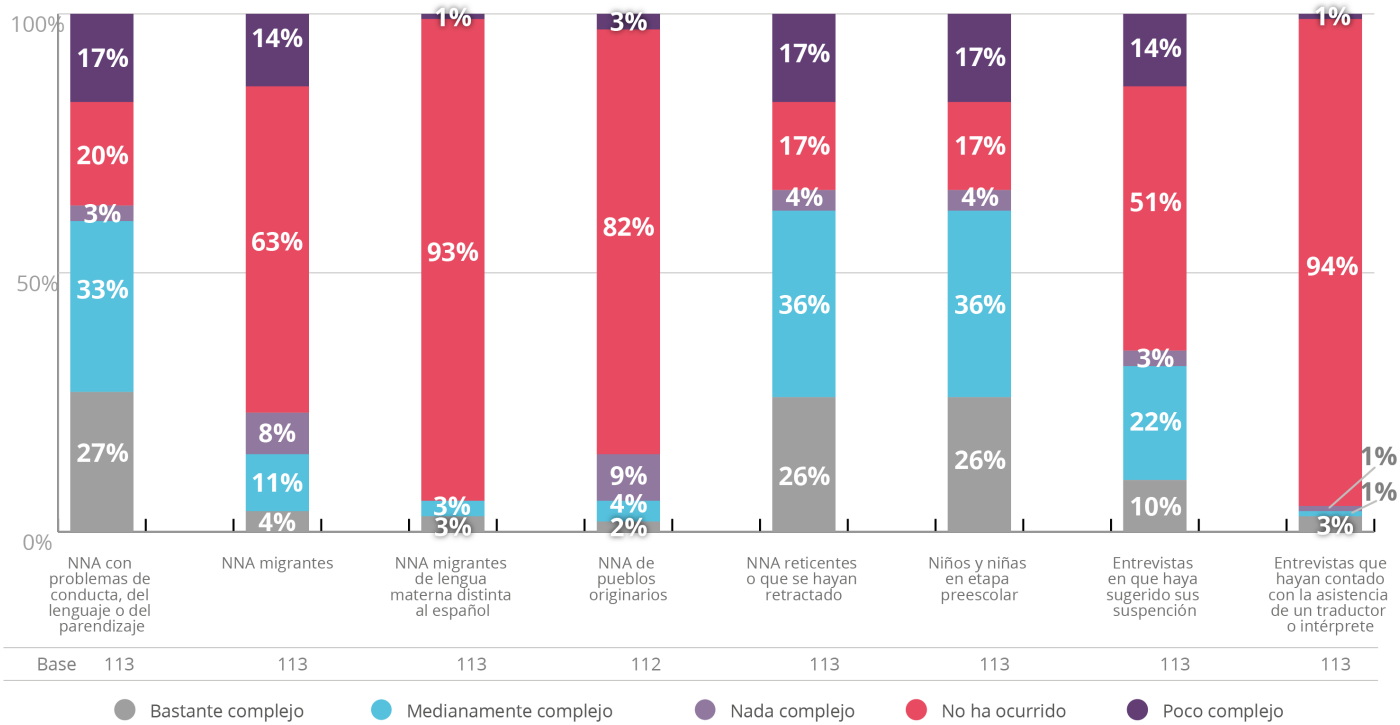
En el año 2021 se observa una leve disminución de la presencia de un entrevistador de apoyo o “dupla” respecto a 2020.

Desde los grupos focales, y al igual que en 2020, se releva que la presencia del entrevistador o “dupla”, así como de los y las fiscales a cargo de la investigación en las EIV, es altamente valorado, pues constituye un apoyo que permite, vía el uso de sonopronter o de una pausa, corregir, guiar y retroalimentar en tiempo real el desempeño de quien realiza la entrevista, lo cual permite optimizar el proceso de entrevista, tanto desde el cumplimiento de los protocolos que se enfocan en la protección del NNA como desde los requerimientos investigativos. Destacan que entrega seguridad al entrevistador/a y le entrega retroalimentación para mejorar la calidad de la entrevista, lo que es consistente con lo que indica la evidencia y el diseño elaborado. A este respecto se menciona también, la riqueza que implica trabajar con una dupla que tenga una proveniencia institucional distinta:

“Tenemos la posibilidad de contar con una dupla técnica, porque es tremendamente relevante que nos retroalimenten, tener un compañero afuera, si es el fiscal mejor porque creo que con él preparar la entrevista enriquece totalmente el proceso, pero tener una dupla técnica que pueda apoyar a esta entrevista es fantástico, no sé cómo se va a dar en otras regiones, pero nosotros hemos tratado que la mayor cantidad de veces tengamos un compañero afuera con el que podamos preparar la entrevista, con el que nos acompañe durante esta entrevista”. (Grupo Focal Representante Maule)

Respecto a entrevistas con NNA con características o condiciones que pueden ser percibidas como especialmente complejas para entrevistadores/as, en el gráfico 42 se presentan los detalles por categoría:

Gráfico 42. ¿Qué tan complejo fue realizar la entrevista en los casos que usted mencionó haber experimentado?



Si bien, los casos de NNA con alguna necesidad comunicativa, cultural o emocional especial no han sido muy frecuentes, sí se reportaron casos que son percibidos como difíciles con mayor frecuencia. Por ejemplo, de quienes reportaron haber conducido entrevistas con preescolares, un 63% indicó que percibió la EIV como mediana o bastante compleja; un 62% experimentó esta complejidad con NNA reticentes; un 60% con NNA con algún problema de la conducta, lenguaje o de aprendizaje, y un 32% con NNA muestran afectación emocional o física (por lo que hay que decretar la suspensión de la entrevista).

Por su parte, un 15% percibió como mediana o bastante compleja las entrevistas con NNA migrantes, mientras que solo un 5% experimentó esta dificultad con NNA de pueblos originarios. En los grupos focales también se hizo mención a la complejidad que podía implicar llevar a cabo EIV con estos grupos, ya sea por desconocer cómo abordar o interactuar con el NNA o por las dificultades comunicativas dadas por las diferencias lingüístico-culturales.

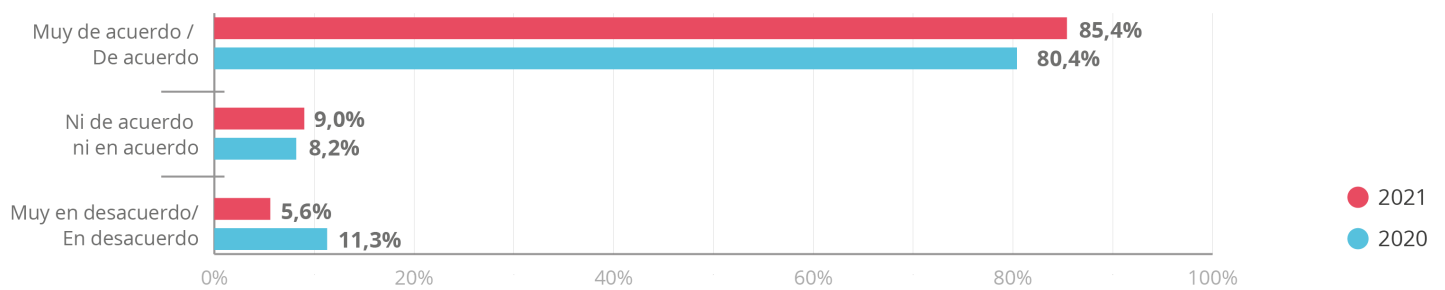
“Sumar también las víctimas extranjeras y sobre todo cuando son más pequeños, porque o sea son pequeños y más encima extranjeros. Venezolanos o bolivianos, peruanos, cuesta mucho entenderlos, comprender lo que están diciendo. Es lo mismo que decía Y., hay que repetir, repetir. Y los más, más pequeñitos, el problema es que muchas veces se van, se aburren, no alcanzan a pasar ni el reporte, agarran el micrófono y se lo sacan y se retiran indignados, y no vuelven más”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Tarapacá).

En este contexto, se plantea que el PFC no considera la preparación de los entrevistadores y entrevistadoras ante casos especiales como NNA con problemas cognitivos o expresivos, así como para casos fortuitos

como que se apague el audio, tiemble, haya fallas con la grabación o que la víctima tenga un colapso emocional

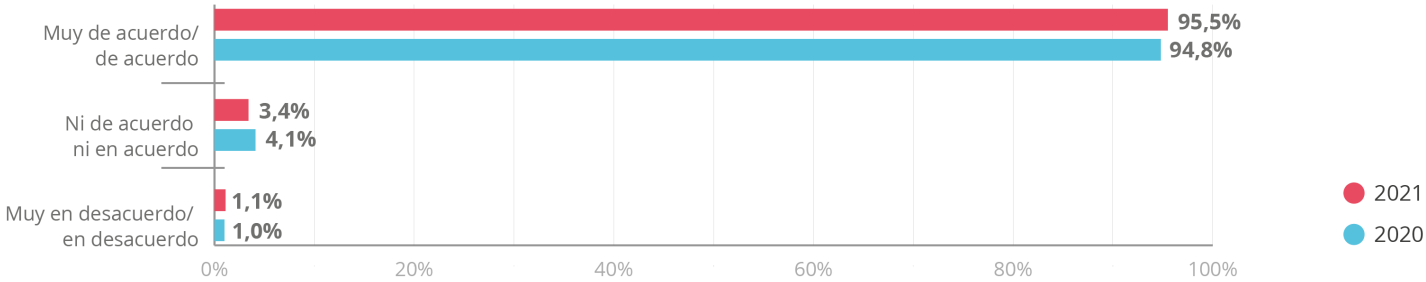
“Ponemos en diferentes tipos de escenarios, ponemos en el escenario por ejemplo que se apague el audio, ponemos en el escenario de un colapso emocional de un niño, esos escenarios porque nosotros nos ponemos en el escenario ideal. Si bien nos ponen un poco un grado de dificultad, como una niña que habla Creole, o ponemos en el escenario de un niño o persona sorda, eso no nos ha pasado nunca, en mi caso yo estoy estudiando lengua de señas, voy en el segundo nivel, pero aún no me siento preparada, ni siquiera estoy acreditada para poder entrevistar a una niña sorda, pero no tenemos esos casos.” (Grupo Focal Representante Magallanes)

Gráfico 43. Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV



Para el año 2021, se observa un aumento de las respuestas “Muy de acuerdo/ de acuerdo” con la afirmación de suficiencia de los conocimientos entregados para aplicar adecuadamente EIV de un 80,4% a un 85,4%, y una disminución en la respuesta que muestra desacuerdo con la afirmación de 11,3 a un 5,6%.

Gráfico 44. En las entrevistas investigativas que he realizado, he logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso

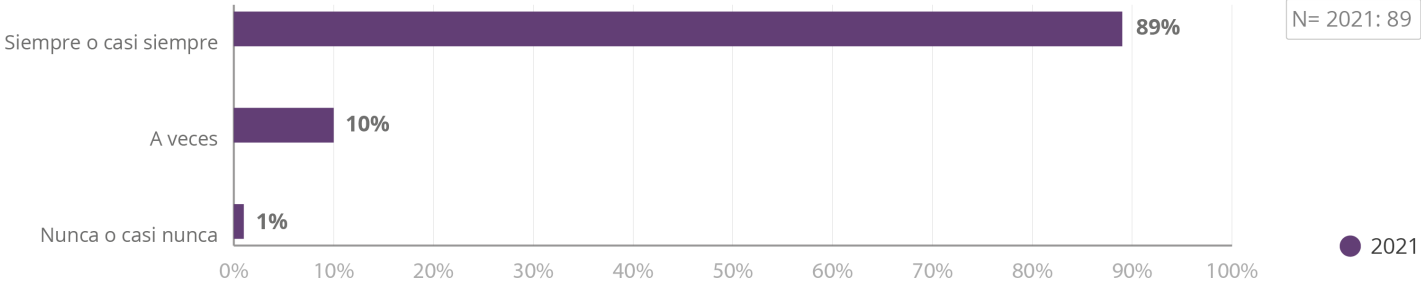


Respecto a la información recabada durante las entrevistas, al igual que en el periodo anterior, un alto porcentaje de entrevistadores/as (95,5%) está de acuerdo o muy de acuerdo con que en general ha sido capaz de obtener información relevante para la investigación de los casos, y solo un 1,1% no está de acuerdo con ello.

En los grupos focales, se indicó que la preparación de la EIV es clave para la obtención de información relevante para la investigación del caso, y más allá de las características del NNA con que se van a encontrar en la entrevista, es importante también realizar la preparación con el fiscal, para conocer las características de la causa, las principales hipótesis y la información que se necesita levantar.

“Lo que nos han comentado los entrevistadores que efectivamente sí existe esa información, está esa coordinación previa necesaria para poder encarar una entrevista de buena manera, porque de lo contrario ellos dirían como a ciegas, una actividad, entonces eso igual junto con subir el nivel de angustia en ellos, tampoco les permitiría hacer o tener un buen desempeño a la hora de hacer la entrevista de manera más adecuada, entonces esa información es parte de la coordinación positiva que nosotros hemos destacado con el Ministerio Público, en el fondo que los antecedentes siempre estén disponibles. (Grupo Focal Representante Maule)

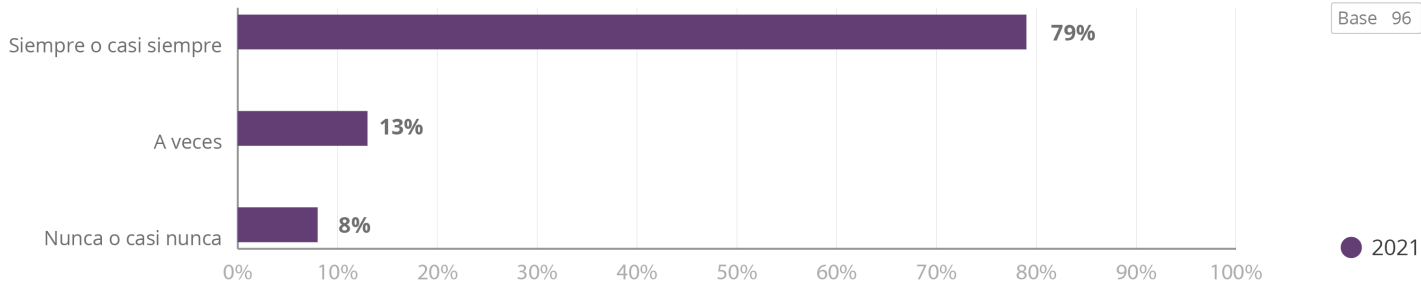
Gráfico 45. En general, me he sentido satisfecha/o con mi desempeño durante la realización de las entrevistas investigativas



También existe una autoevaluación positiva del desempeño de los entrevistadores y entrevistadoras, con un 89% que está muy de acuerdo o de acuerdo con la declaración de satisfacción en la realización de EIV, mientras que solo un 1% está en desacuerdo con la afirmación.

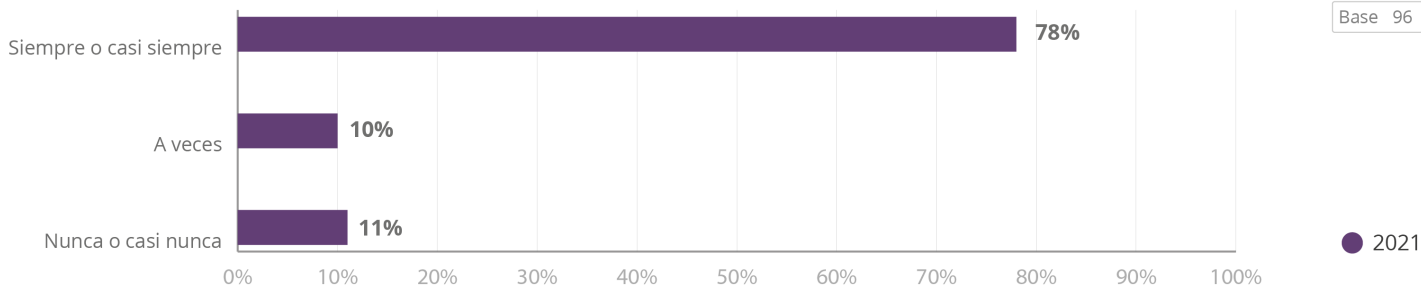
Desde los grupos focales, uno de los aspectos que se releva y que es una de las primeras críticas tanto a los cursos iniciales de formación especializada (CIFE) como a los programas de formación continua (PFC), se asocia a una falta de un **estándar que homologue6059 estos últimos entre las instituciones** y regiones participantes en la implementación del sistema, con el fin de cerrar ciertas brechas entre los PFC de cada institución. Sobre los CIFE aplicados a distintas “generaciones”, se señala que si bien han mejorado, deben homologar a los egresados/as de las primeras etapas. No obstante lo anterior, y sobre los PFC, estos no pueden derivar hacia la estandarización, pues, a diferencia del CIFE, que es un curso que busca nivelar y estandarizar, con el objetivo de acreditar las competencias para la realización EIV e intermediaciones; el PFC, por el contrario, busca reforzar las debilidades de cada entrevistador/a. A este respecto se recomendaría socializar la lógica de este plan de capacitación.

Gráfico 46. Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación inicial han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV



En un 79% de los casos encuestados se observa una evaluación positiva de la suficiencia de los conocimientos y competencias adquiridos en la formación inicial (CIFE) para aplicar adecuadamente la técnica de EIV; mientras que un 8% no está de acuerdo con que estos conocimientos serían suficientes

Gráfico 47. Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación continua han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV



• • • •

59 El reglamento, la ley y protocolo H entrega estándares para estos procesos, sin embargo, debe socializarse la manera de trabajar, con el fin que esto no sea apreciado como una falencia del sistema.

Se observa un nivel igualmente alto de valoración positiva del programa de formación continua (PFC), con un 78% de las personas encuestadas que declaran estar muy de acuerdo/de acuerdo con la afirmación sobre su suficiencia.

Al igual que en el periodo anterior, en los grupos focales el CIFE es transversalmente la instancia formativa más valorada por los entrevistados en el marco de la implementación del sistema. Se le considera un curso completo, de alto nivel, que entrega las herramientas teóricas y prácticas para poder realizar entrevistas en el marco de la ley, que es dictado por un conjunto de especialistas pertenecientes a las distintas instituciones involucradas y organizaciones de la sociedad civil, siendo un aporte para todos los entrevistadores y entrevistadoras consultados.

Por su parte, desde los grupos focales, el programa de formación continua (PFC) presenta una evaluación más débil que el CIFE, amparado en distintos aspectos:

- » **La pandemia habría impactado de forma negativa** la realización de los PFC. La **falta de dotación en recursos humanos** asociada a la implementación de la ley se vio agravada por la pandemia, y habría implicado que se cumplieran - sólo con un mínimo de las actividades del PFC, además de exigir un esfuerzo adicional de los funcionarios y funcionarias, incorporando una merma en la calidad y efectividad del mismo:

“pucha por favor espérenme 3 días más o hasta mañana, lo voy a hacer en la noche porque no he podido, estoy saliendo de guardia” entonces qué calidad es el proceso de formación. Nosotros el proceso de formación continua había sido súper ambicioso, bien grande, con hartas actividades y la pandemia lo botó, pero hoy en día se ha cumplido lo mínimo que se puede, pero no parte hasta cuál es el fondo de calidad de cumplimiento, gente haciéndolo a deshora, haciéndolo cansado, cumpliendo pero en qué condiciones, entonces efectivamente no alcanzo a percibir, en este caso, yo tengo dentro de mi equipo el instructor regional que tiene que observar y ver las entrevistas con todos, cuesta calzar, cuesta que tengan disponibilidad no de horas de tiempo, porque no hay”. (Grupo Focal Representante Magallanes)

- » **Los PFC no se enfocarían en la formación de capacidades específicas** de los entrevistadores y entrevistadoras, especialización en determinados grupos de NNA con necesidades especiales, u otros delitos del catálogo de la ley, sino que se centraría solo en alcanzar estándares de acreditación:

“A nivel global, se señala que la formación continua es deficitaria en la medida que en la práctica se reduce a la revisión de una entrevista para efectos de la acreditación, no existiendo el tiempo para que los intermediarios/as puedan ir perfeccionando ni adquiriendo conocimientos para enfrentar de mejor manera las entrevistas. Hoy día efectivamente existe una formación continua, pero la vemos una vez al año cuando tenemos que revisar una entrevista para poder acreditarnos, pero el resto del año no tenemos tiempo para tomar los apuntes y leer sobre el tipo de preguntas y todo eso, formarnos un poco más, enriquecernos, de las etapas de desarrollo para poder enfrentarnos de mejor forma a las entrevistas, es una necesidad que hoy en día es imposible en todas las instituciones, el tiempo se hace corto y eso también en la formación, ya sea para ir a una intermediación, que decir de una defensa, como ente técnico de como entrevistador que ser citado por el tribunal, esa formación no la hemos tenido, entonces yo creo que es una necesidad importante”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

“Ponernos en diferentes tipos de escenarios, ponernos en el escenario por ejemplo que se apague el audio, ponemos en el escenario de un colapso emocional de un niño, esos escenarios porque nosotros nos ponemos en el escenario ideal. Si bien nos ponen un poco un grado de dificultad, como una niña que habla Creole, o ponemos en el escenario de un niño o persona sorda, eso no nos ha pasado nunca, en mi caso yo estoy estudiando lengua de señas, voy en el segundo nivel, pero aún no me siento preparada, ni siquiera estoy acreditada para poder entrevistar a una niña sorda, pero no tenemos esos casos”. (Grupo Focal Representante Magallanes)

“Dentro de los procesos de formación continua, porque hemos visto que todos, por lo menos de parte de mi institución, todos los Programas de Formación Continua han sido de temas relacionados con delitos sexuales, entonces yo les representaba mi queja en el fondo “oye, pero también está la trata”, yo estoy viendo desde mi trinchera, está la trata de personas, está el tráfico de migrantes, (...) Desde el punto de vista de eso, creo que falta potenciar más los delitos del catálogo de los Programas de Formación Continua y en el CIFE”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Tarapacá)

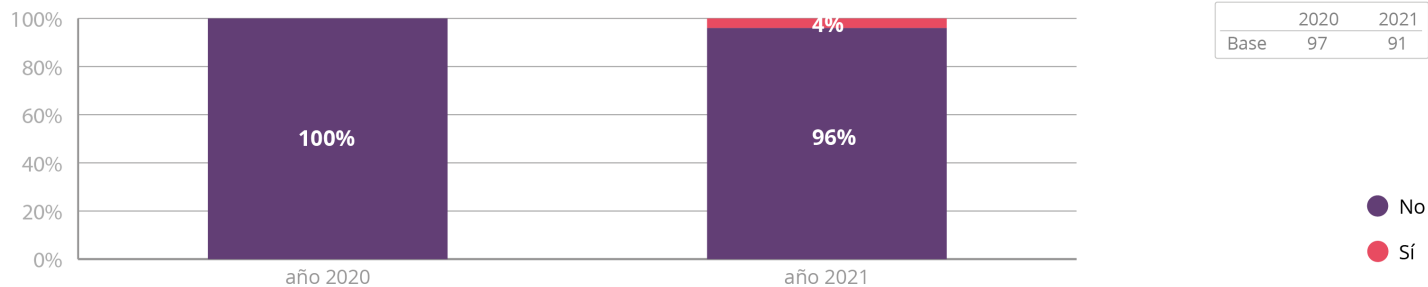
Sería interesante que empezara a existir más fenomenología de las figuras, de las 29 figuras que contempla la ley, que no son solamente figuras de delitos sexuales, sino que también existen otras, entonces esa preparación es más específica (...) entonces pareciera ser que la invitación es a ir especializándose, a ir a estos CIFE que son cursos iniciales básicos, pero también en el PFC, ir buscando la especialización, en que de acuerdo a las competencias que tenga el entrevistador va desarrollando su estilo de entrevista y su forma, y ahí es donde por ejemplo la fenomenología juega un rol importante. Hasta ahora tengo entendido que se pasa lo que tiene que ver con psicología del desarrollo evolutivo, pero en términos generales, en términos críticos, a lo que yo voy, es que debiese ahondar en eso y trabajar el desarrollo evolutivo con trauma y post trauma en razón a los delitos del catálogo de la ley (...) también hay que ir variando las preguntas, haciendo un simposio de preguntas, ya no solamente cuenta, háblame más, y qué más pasó, hay que ir variando, porque eso puede ser una monotonía, que le va a jugar en contra al entrevistador (...) entonces esa fenomenología victimológica más del desarrollo evolutivo, más que en términos generales del desarrollo evolutivo de los NNA, no sé si me hago entender. (Grupo Focal Representantes Arica)

Dado estos escenarios, los entrevistadores/as piden que los PFC no se limiten a buscar los aspectos formales de las acreditaciones, sino que efectivamente les permita hacer una carrera para ir especializándose en diferentes escenarios

- » **Falta homogeneización interinstitucional de los PFC**, en cuanto se menciona que los PFC, a diferencia de los CIFE, no estarían estandarizados ni interinstitucionalmente ni entre regiones:

Después la formación continua cada institución la ha visto a su forma, como que no hay un estándar de lo que se debe hacer, de lo que tiene tener y de cómo se debe hacer, el CIFE sí, está muy estructurado y lo que yo entiendo es que es para todas las instituciones igual, con otros profesores quizás pero los mismos contenidos, me pasa que como con la formación continua no es tan así es más cada institución ha armado su formación continua y yo creo que ahí me parece que debería ser más interinstitucional (...) para hacer más enriquecedora la formación continua. (Grupo Focal Entrevistadores/as Antofagasta)

Gráfico 48. Entre el 3 de octubre de 2020 y al presente año, ¿ha sido citado a juicio oral para dar cuenta de la metodología de entrevista investigativa aplicada?



Finalmente, respecto a la incorporación de la EIV en juicio oral, sólo un 4% de los/as entrevistadores/as encuestados/as declara haber sido citado a juicio oral para dar cuenta de la metodología de entrevista investigativa aplicada, lo cual aumentó respecto del año anterior en el que no se registró ninguno de estos casos.

4.3.2.3 Indicadores de encuesta entrevistadores/as

Tabla 49 Preguntas relevantes de la encuesta a entrevistadores

INDICADOR	(A) N total	(B) N siempre y casi siempre	% (B/A)
¿Con qué frecuencia los partes de denuncia contenían información útil para la preparación y ejecución de entrevistas investigativas?	91	72	79%
¿Con qué frecuencia ha recibido el “Formulario de factores de riesgo” entre los antecedentes del caso?	90	41	46%
¿Con qué frecuencia las entrevistas que se le han asignado se han ajustado a la disponibilidad reportada por usted?	89	73	82%
¿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?	89	51	57%
¿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?	91	81	89%
¿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?	89	77	87%
¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas asociados a las condiciones y disponibilidad en que se encuentran las salas especiales?	90	4	4%
¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas asociados al sistema de audio y video de las salas especiales?	91	0	0%
En las entrevistas investigativas que he realizado, he logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso	89	85	96%

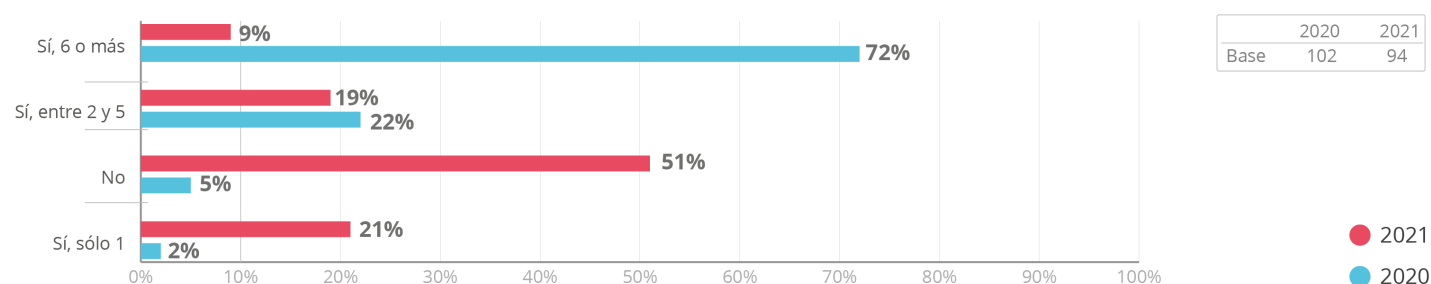
INDICADOR	(A) N total	(B) N siempre y casi siempre	% (B/A)
Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV	89	76	85%
En general, me he sentido satisfecha/o con mi desempeño durante la realización de las entrevistas investigativas	89	79	89%
Entrevistas en que haya sugerido su suspensión	96	34	37%
Entrevistas que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete	92	3	3%
NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje	96	30	31%
NNA migrantes	96	3	3%
NNA migrantes de lengua materna distinta al español.	96	2	2%
NNA de pueblos originarios.	96	2	2%
NNA reticentes o que se hayan retractado	96	23	24%
Niños y niñas en etapa preescolar	96	28	29%
Entrevistas que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete	96	2	2%

4.3.3 Encuesta Intermediarios/as

4.3.3.1 Características de la muestra

Las principales características de la muestra de intermediarios e intermediarias incluidos en la encuesta fueron expuestas anteriormente, pero resulta relevante tener en cuenta la prevalencia de la realización de intermediaciones en los respondientes.

Gráfico 49. Desde su acreditación como entrevistador, ¿ha realizado usted alguna intermediación en la Declaración Judicial de NNA víctimas de delitos sexuales o violentos?

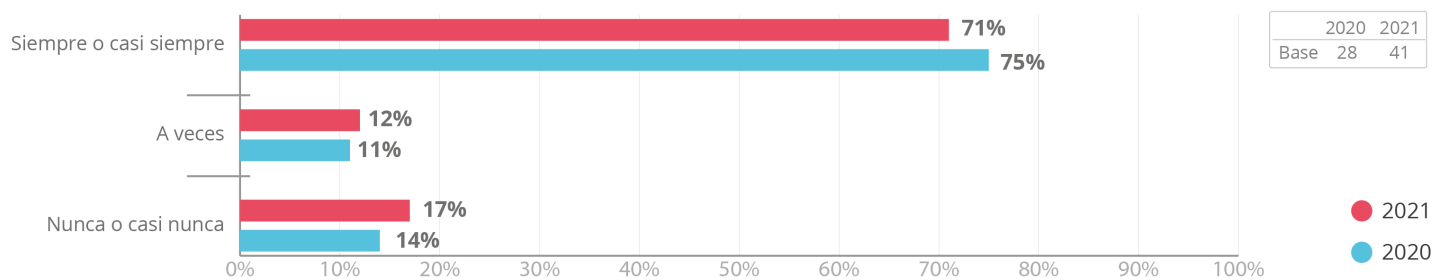


En este sentido, se observa que solo un 28% ha realizado más de una intermediación, y un número importante de ellos, ninguna.

4.3.3.2 Desempeño del proceso de intermediación

En cuanto a la realización de intermediaciones de la declaración judicial, un 71% de las personas encuestadas reportó que siempre o casi siempre recibe antecedentes suficientes para asesorar al Tribunal y ejecutar adecuadamente la instancia. Dicho porcentaje, no obstante, disminuyó respecto al 75% del año anterior, viéndose un aumento de participantes que declararon que casi nunca o nunca reciben la información suficiente.

Gráfico 50. ¿Con qué frecuencia ha recibido antecedentes suficientes para asesorar al Tribunal y ejecutar adecuadamente la intermediación en la declaración judicial?



Respecto al mismo tema, desde los grupos focales se declara:

“En los cursos de formación continua que nos está entregando la Academia Judicial, el Poder Judicial, la verdad nos orientan, y esto se los comento a las demás instituciones en que seamos muy preguntones, en el sentido de “con quién viene, cómo durmió anoche, qué comió, trajo algo de colación, tuvo algún problema educacional, tiene retraso escolar, algún problema cognitivo, tuvo tratamiento por este hecho, algún tratamiento psicológico anterior, si toma o no medicamentos, cómo se manifiestan los problemas cognitivo/psicológicos en particular con respecto a él”. Por ejemplo, si toma medicamentos, qué medicamento y qué efecto le provoca, por ejemplo, somnolencia que eso es súper importante de saberlo o no, y en esa parte yo creo que estamos al debe en cuanto al Ministerio Público en que no siempre se cuenta con toda esa información. Pero la instrucción, orientación y lo que debería hacer en mi trabajo es ser muy preguntona, con la intención de que en los sucesivo se asuma por el Ministerio Público, que el fiscal debe llegar con toda esa información al tribunal (...)si el fiscal nos contesta “no tengo esa información”, se diría “ le damos un tiempo para que usted averigüe esa información y cuando la tenga las entregue, para que sepamos bien con qué nos enfrentamos”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Aysén)

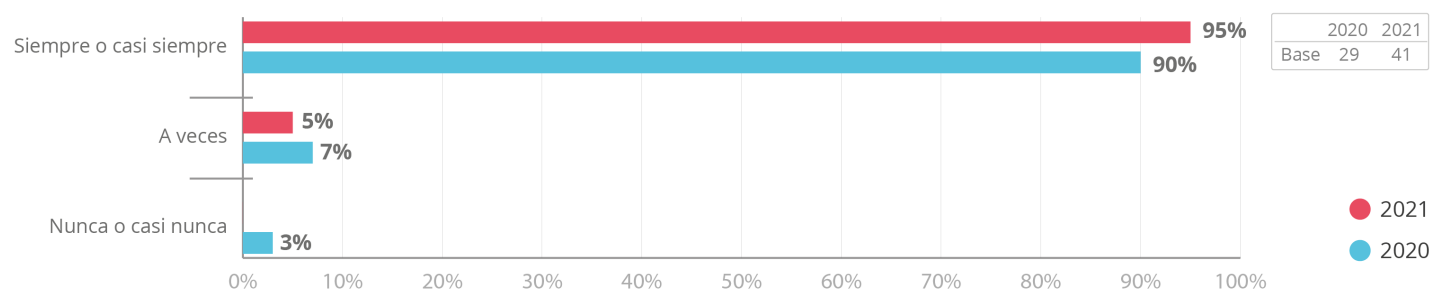
“En cuanto a las intermediaciones, bueno, uno recién cuando está frente al magistrado digamos ahí, obtiene el relato del fiscal, cuando le hace una pequeña presentación del niño o niña que está como

testigo, entonces ahí recién uno tiene los antecedentes en cuanto a la edad, si alguno presenta un problema comunicativo o algo, entonces si es en muy poco tiempo, a lo mejor para poder de alguna forma desarrollar una diligencia que sea adecuada” ... (Grupo Focal Entrevistadores/as Arica)

“En la etapa de juicio propiamente tal y ahí el insumo principal de intermediador es la información que nos entrega el Ministerio Público. A la hora de hacer la intermediación, el intermediador llega sin saber nada, porque ese es el sentido de la figura del intermediador como un tercero absolutamente extraño, o por lo menos sin tener conocimiento previo de los hechos (...) el intermediador se alimenta de la información que el Ministerio Público le va entregando, y en ese sentido por lo menos es la experiencia que en Antofagasta me ha tocado ver, es que en general la información que se entrega es la que se necesita, es la que se requiere y si eventualmente hay una duda o consulta que plantear uno lo hace en la etapa previa y ahí es cuando uno puede hacer preguntas puntuales o concretas sobre determinada situación o antecedentes que uno necesita y en general, el Ministerio Público da las respuestas y da la información que se requiera para que la diligencia de intermediación resulte de manera lo más óptima posible. (Grupo Focal Entrevistadores/as Antofagasta)

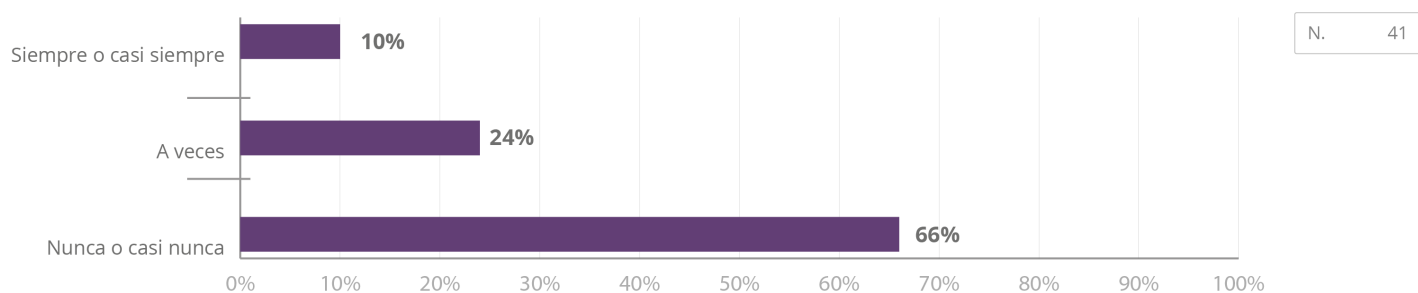
“en las primeras intermediaciones cuando pedíamos en la fase previa, el intermediario pedía algún dato al Ministerio Público o querellante, en fin, se nos aportaban cosas muy puntuales. Me ha tocado estas dos últimas, donde ha sido muy provechosa esa parte, que es sumamente importante, porque ahí el intermediador calibra cómo entro yo en este tema, porque uno no conoce absolutamente nada y ha sido muy buena la experiencia”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Tarapacá)

Gráfico 51. ¿Con qué frecuencia el tiempo al inicio de la intermediación ha sido suficiente para entregar sugerencias al Tribunal y acordar formas de comunicación?



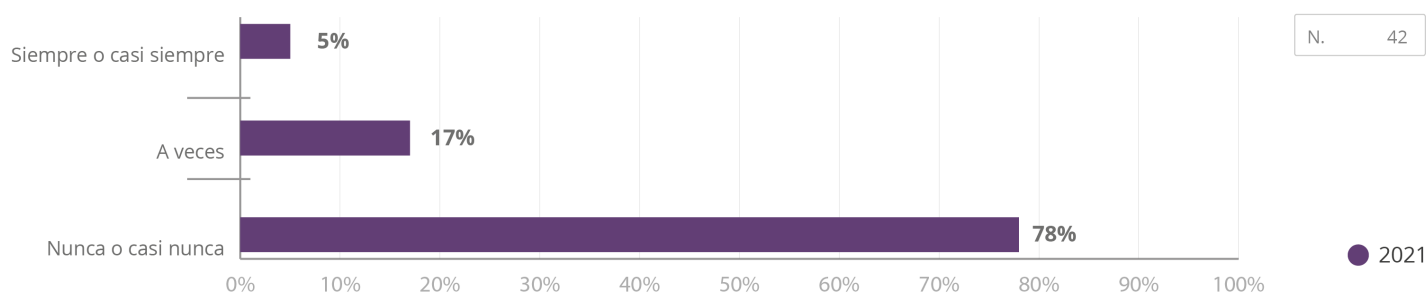
Por otro lado, un aspecto mejor evaluado tiene que ver con el tiempo destinado a entregar sugerencias al Tribunal. La mayor parte de los intermediarios e intermediarias reporta que se dispone de tiempo suficiente para entregar sugerencias al tribunal (95%). Además, se destaca que, respecto del año 2020, este año no se han presentado problemas de oportunidad de la intermediación en la declaración judicial.

Gráfico 52. ¿Con qué frecuencia le han tocado intermediaciones cuya duración excede la capacidad de concentración de los NNA?



A partir de las encuestas, un tercio de quienes respondieron reportan que a veces, siempre o casi siempre en las declaraciones judiciales se en que han participado se excede la capacidad de concentración de los NNA.

Gráfico 53. ¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas en el funcionamiento de los equipos de comunicación durante la intermediación?



Si bien no se reporta una gran ocurrencia de desperfectos en los equipos de comunicación durante la intermediación, un 22% de las personas encuestadas declara que le ha tocado problemas a veces siempre o casi siempre.

En este ámbito, se señalan problemas tales como **replicación de las voces, un chirreo en las comunicaciones, especialmente cuando el NNA toca el micrófono, los intervinientes escuchan mal y vuelven a preguntar**, entre otros. Esto, de acuerdo con diversos relatos se empeora con el uso de mascarilla, protector y a la modalidad semipresencial de las intermediaciones:

“He ido varias veces a intermediación, igual es difícil, sobre todo con el tema de la pandemia, como estamos virtual, está la pantalla con los magistrados, entonces no sé quién me habla, quien es quien y es más difícil, también en la intermediación en sí, el hecho de estar con mascarilla, con protector facial, a veces me tengo que bajar la mascarilla y solamente con el protector porque se me empañan

los lentes, me cuesta escribir, a veces problema de audio, que ellos no escuchan o escuchan mal o que a veces los niños dicen y no logran escuchar y se vuelve a preguntar lo mismo, a veces el Magistrado logra entender lo que el niño dice y el mismo va explicando que el niño ya lo dijo, ahora siento que están como más estrictos". (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

"Me tocó un caso de una niña que no abordaba en si los hechos, entonces fue una intermediación muy larga, se hizo una pausa, después se continuó, y el tema de los micrófonos que a veces no se le escucha, pero lo mismo que decía Claudio, igual que en la entrevista yo siempre lo recalco, que si no se escucha nos van a avisar para poder acomodar el micrófono bien, eso, sobre todo el hecho de las mascarillas que nos dificulta estar escribiendo, la mascarilla más lo facial, si es que se empaña y no se logra ver, más la presión de afuera que si no me voy a equivocar, que si escuché bien, igual es difícil pero a la vez igual tienes la garantía que no es como una entrevista, aquí yo traspaso, en la entrevista soy yo la que debe hacer la pregunta, acá ellos son los que dicen y uno traspasa no más, queda a responsabilidad". (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

"El único cuestionamiento que actualmente yo podría hacer, pero que ya es una cuestión que es perfectible, que de repente como un chirreo de las comunicaciones (...) a veces lo niños empiezan a hacer así con el micrófono y se escucha para el otro lado, entonces hay que decirle que no toque el micrófono. (Grupo Focal Entrevistadores/as Arica)."

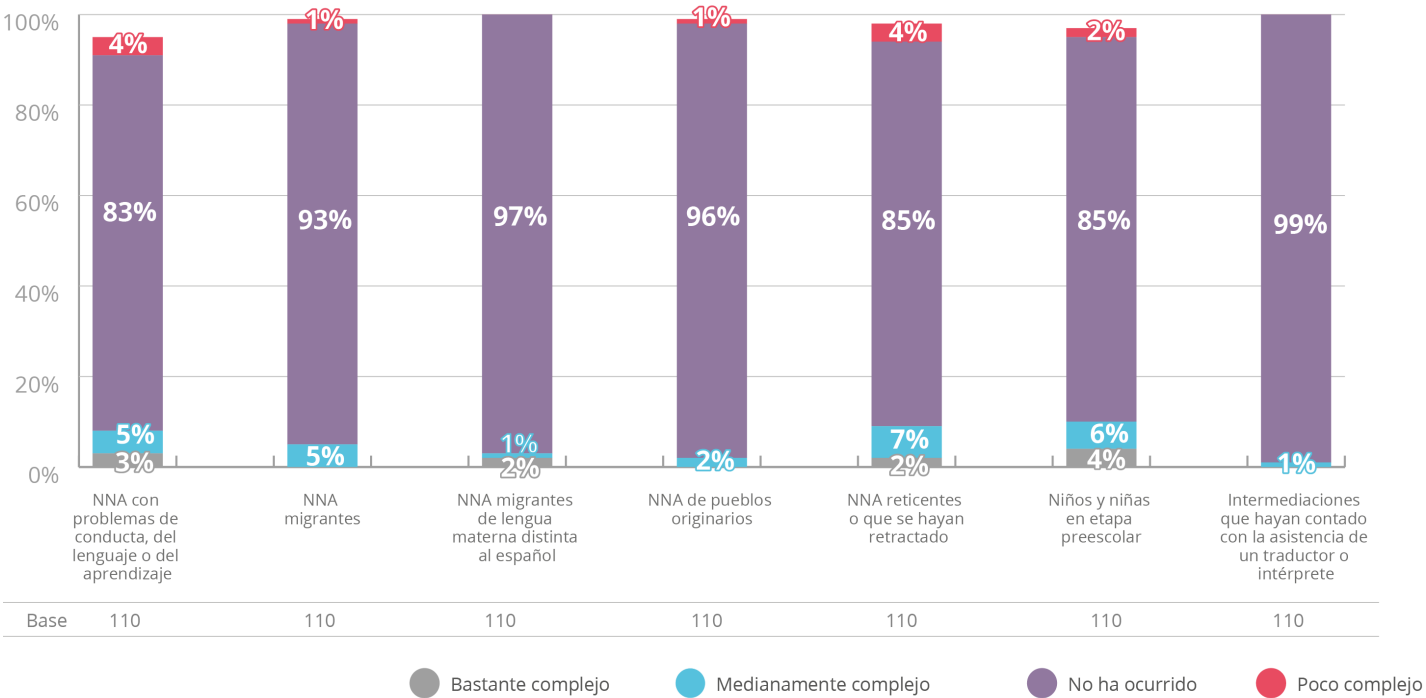
Las personas participantes relacionan estos problemas con la posibilidad de que los NNA abandonen el proceso, lo cual es problemático a su juicio, y ante lo cual se deben aplicar las técnicas enseñadas en el CIFE como es la figura del receso, de modo de no invocar el causal número tres.

Las intermediaciones que exceden la capacidad de concentración de los NNA son especialmente complejas ante NNA con discapacidad cognitiva, o baja tolerancia a la frustración, verborreicos e hiperactivos, por lo que demanda un manejo superior del intermediario e intermediaria, por lo que es necesario incorporar estos elementos en los CIFE o PFC a modo de especialización:

(...) en la fase inicial, cuando quiero hablar de rapport, él me dice "yo no vengo a hablar de eso, vamos al grano"; y luego ya era un poco lento para preguntar, "pero por qué se demoran, quiero otra pregunta", y a eso de repente las objeciones eran un poco lentas (...) cuando debía detenerme porque se había formulado la objeción, entonces tenía que decirle al niño "espere un poquito porque se tienen que poner de acuerdo", y en ese tanto que estaba la dispersión en sala, el niño me estaba hablando de otros temas, porque era un niño muy verborreico (...) que estuvo el fiscal en esa oportunidad, nos contó que fue más complejo lo que sucedió después, porque el niño terminó después creo que en el hospital porque había tenido una descompensación... (Grupo Focal Entrevistadores/as Aysén)

(...)entonces yo por más que hacía preguntas de profundización y de extensión él me iba a contestar siempre lo mismo (...) entonces en eso no hemos sido entrenados, cuando me tocó una niñita de 4 años, me tiró el pelo, andaba con una pelota y me la tiró en el ojo, era un chiste en definitiva porque cero posibilidades con los nervios, con el niño con retraso, nadie nos enseñó esta técnica ni siquiera yo que soy psicóloga no sabría cómo entrevistar a un niño porque no te lo enseñan y estamos al debe con eso. (Grupo Focal Entrevistadores/as Antofagasta)

Gráfico 54. ¿Qué tan complejo fue realizar la intermediación en los casos que usted mencionó haber experimentado?

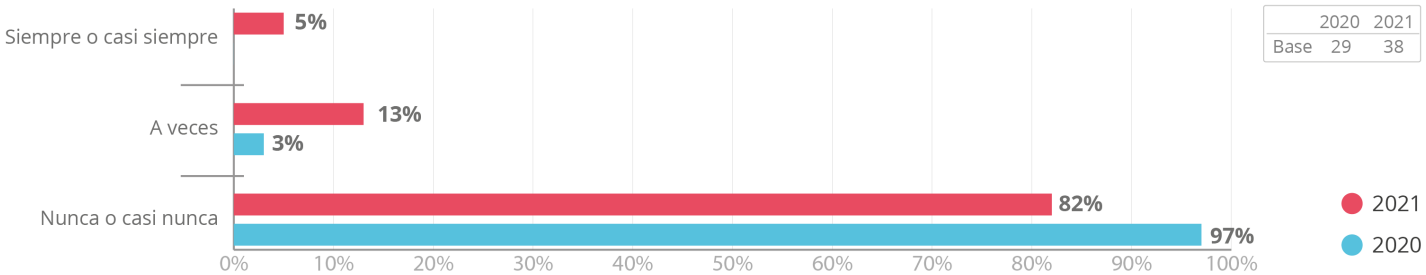


Encuesta Intermediadores/as

Finalmente, el manejo de NNA con problemas de conducta, limitación en el lenguaje y en edad preescolar, son casos que, si bien no tienen una gran incidencia, sí implican una complejidad adicional al proceso, al igual que en la EIV, pero en menor medida. En el caso de la declaración judicial, un 10% de los intermediarios/as que había conducido intermediaciones con preescolares reportó que percibió a estos casos como medianamente o bastante complejos, mientras que un 8% tuvo esta percepción con NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje y un 8% con NNA reticentes. En los demás casos, solo un escaso porcentaje de intermediarios/s los percibió como complejos.

Estos resultados recalcan que es importante incorporar estas herramientas en los programas de formación continua, a modo de especialización.

Gráfico 55. ¿Con qué frecuencia ha observado la realización de intervenciones inadecuadas por parte de jueces y juezas durante la Declaración Judicial del NNA, durante la intermediación?

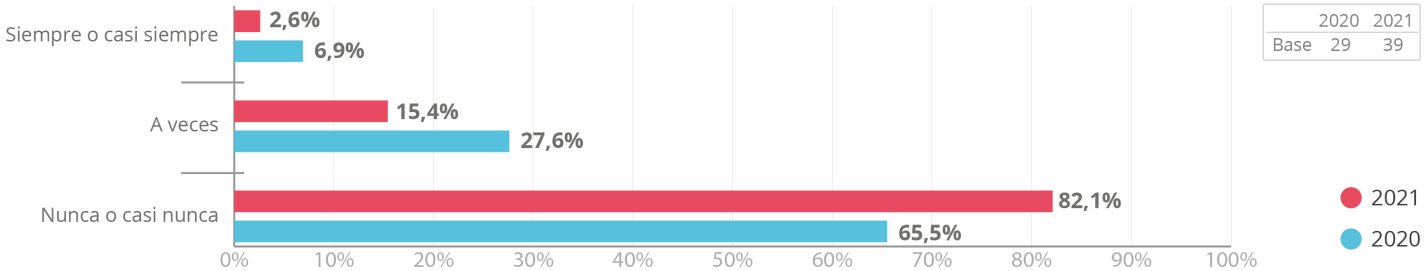


Se declara que el 18% de las veces en las realizaciones de intervenciones, los jueces y juezas, estas fueron inadecuadas, aunque solo un 5% declara que ello ocurre con frecuencia, mientras un 13% que indica que eso sucede solo a veces. A este respecto, las personas encuestadas señalan, que el proceso de intermediación es más fácil, cuando los jueces y juezas están sensibilizados con la ley, y la manera de llevar a cabo las intermediaciones.

En los grupos focales, se plantea que una de las dificultades del proceso de intermediación la constituye la necesidad de no interrumpir el relato de los NNA cuando los intervinientes consultan o hablan sobre él o ella, en términos de priorizarle y no olvidar las preguntas formuladas desde el tribunal.

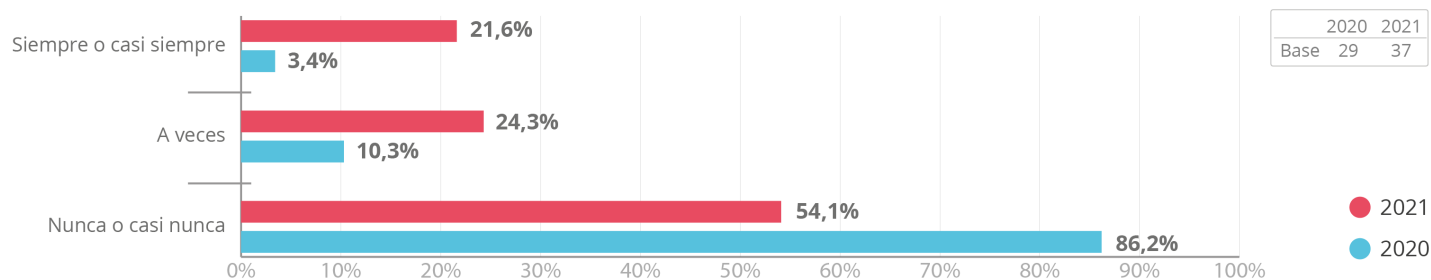
“Las precauciones que hay que tomar, son las que esto de posicionarse en el rol, te voy a dar otro ejemplo, o sea mira, si uno es demasiado sumiso en el rol, uno termina interrumpiendo al niño, porque uno está allí a un metro y medio observándolo y uno se da cuenta si terminó de hablar o está haciendo una pausa, pero si uno es muy respetuoso de la jerarquía y la prioriza por sobre el bienestar del niño, cuando del micrófono del magistrado te transmite al oído una pregunta de algún interviniente, porque ellos no están a un metro y medio, ignorando que el niño aún está respondiendo, uno termina interrumpiendo al niño, eso no hay que hacerlo, que por momentos ignorar lo que el magistrado está allí indicándole, porque sé que va a comprender por qué no lo estoy pescando un rato, y es porque el niño aún está expresándose. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes)

Gráfico 56. ¿Con qué frecuencia ha observado: La realización de intervenciones inadecuadas por parte de fiscales durante la Declaración Judicial del NNA?



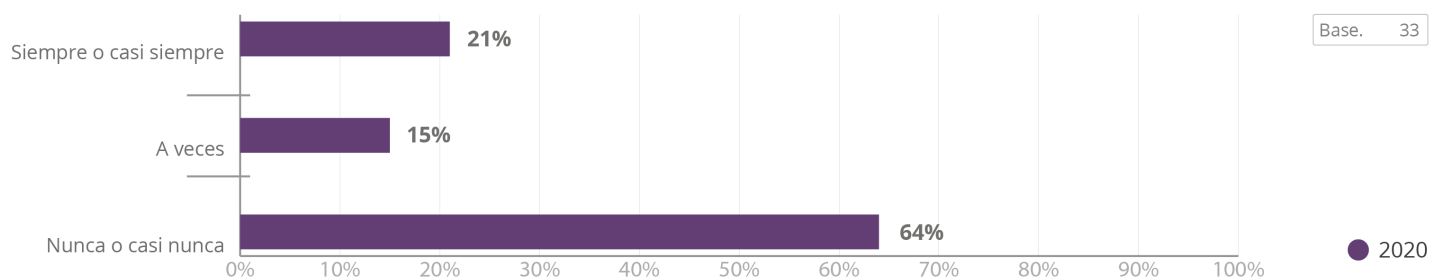
De acuerdo a las personas encuestadas, los y las fiscales también realizan intervenciones inadecuadas con no mucha frecuencia (18% a veces, casi siempre o siempre). Además, se observa un importante descenso de las intervenciones inadecuadas respecto al año anterior, las que llegaban a 35% (siempre, casi siempre/ a veces), con una disminución de 17 puntos porcentuales.

Gráfico 57. ¿Con qué frecuencia ha observado: La realización de intervenciones inadecuadas por parte de defensoras/es públicas/os durante la Declaración Judicial del NNA?



Por otro lado, se aprecia que la defensa penal pública suele realizar intervenciones inadecuadas en mayor medida (46%), incluso observándose un mayor reporte de estas respuestas respecto del año anterior, en el cual la cifra alcanzaba un 13,7%.

Gráfico 58. ¿Con qué frecuencia ha observado: La realización de intervenciones inadecuadas por parte de defensas privadas durante la Declaración Judicial del NNA?



A su vez, las defensas privadas también muestran un desempeño inadecuado, realizando intervenciones inadecuadas en un 36% de los casos.

En los grupos focales, se declaró la situación inversa. Los/as intermediarios/as expresan que, **la figura del defensor, especialmente cuando es privado, es el que genera el mayor temor e incertidumbre**, particularmente porque desconocen los protocolos y realizan **preguntas extensas que son difíciles de reformular**.

Indican que, aunque sugieran que se haga la pregunta en sí y no el relato, **generalmente el abogado defensor dice algo y luego hace la pregunta:**

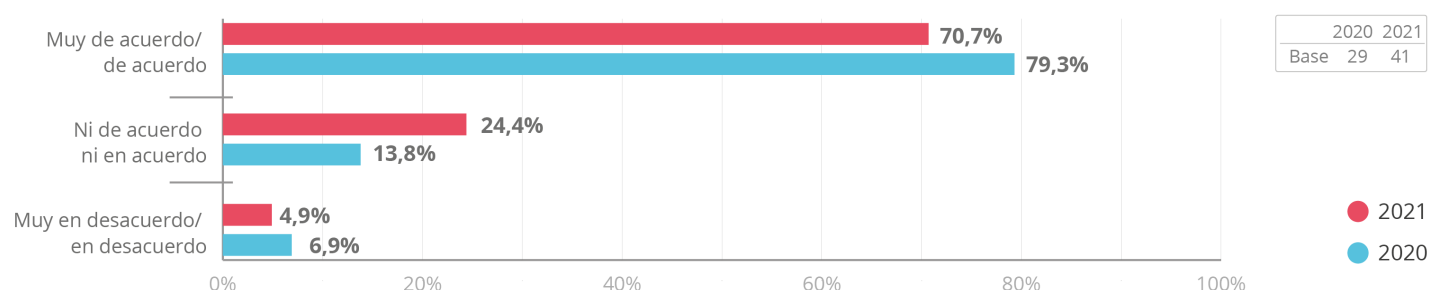
“igual me cuesta es el mayor nervio que tengo al abogado defensor, que no se me vaya a olvidar nada, que a veces hacen dos preguntas y tengo que separarlas, que escuché mal, que se me olvidó el nombre de la persona que me dijeron, pero hasta el momento me ha salido bien.” (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule).

“Bueno otras cosas que me ha costado, como les contaba, es con los abogados defensores, que hacen su resumen que no sé si es pregunta o es una introducción que hacen, me cuesta el tema del abogado defensor, y no me ha pasado nada más” (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

“El abogado defensor generalmente hace más de una pregunta, o hablan y no logro entender si es pregunta lo que van a hacer, el Fiscal es más fácil, en cambio el abogado defensor se pone a hablar, entonces me pregunto si será una pregunta o no”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

“Son como las preguntas del programa tolerancia cero, que están media hora hablando” (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

Gráfico 59. Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.

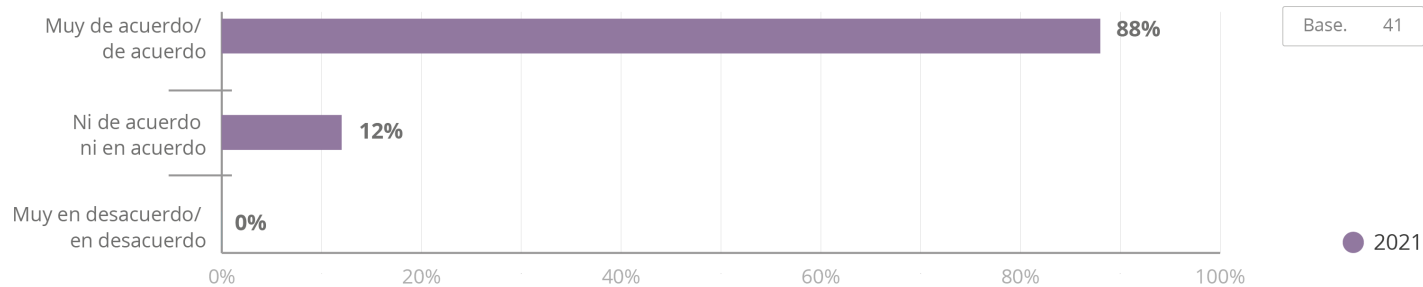


A pesar de que la encuesta indica que hay un alto porcentaje de intermediarios/as que reportó que está de acuerdo con que los conocimientos y competencias que han adquirido son suficientes para realizar una intermediación adecuadamente (70,7%), un elemento que llama la atención es que esta proporción es casi 9% menor que en el período anterior y 15% menor que las y los entrevistadores/as respecto a la EIV

Por su parte, en los grupos focales, se señala que los cursos son buenos, pertinentes y constituyen un aporte para quienes participan en ellos, aunque generan altos costos en términos de ausencia de profesionales que poseen una alta carga de trabajo como los jueces y juezas.

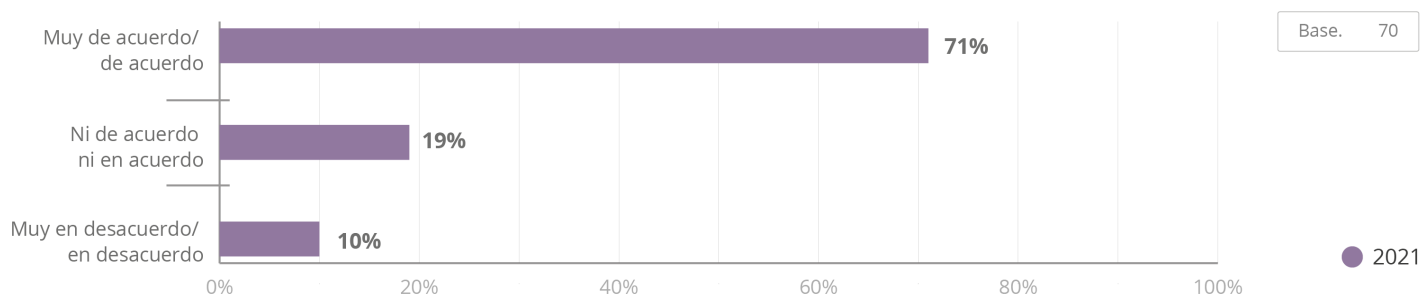
“Mira el tema de la capacitación como he estado viendo lo que tanteaba el resto está asumida acá por la cadena judicial por un programa de formación continua pero la calidad, la digamos la pertinencia de lo que está siendo instruido he escuchado buenos comentarios... tengo que darle todas las facilidades a los magistrados para que participen en esas comisiones de servicio con el costo que nos significa a nosotros en nuestras programaciones de audiencia, porque tengo que sustraer ese magistrado de nuestras audiencias y otorgarles algunos guías para que se capaciten estos temas, lo que es un costo elevado (...) pero ellos están muy entusiasmados en lograr sus certificaciones, en participar en estas capacitaciones, y lo que yo he escuchado y la retroalimentación que he tenido que son de excelente nivel y de excelente calidad y están muy comprometidos con su formación”. (Grupo Focal Representantes Tarapacá).

Gráfico 60. En general, me he sentido satisfecha/o con mi desempeño durante la realización de las intermediaciones



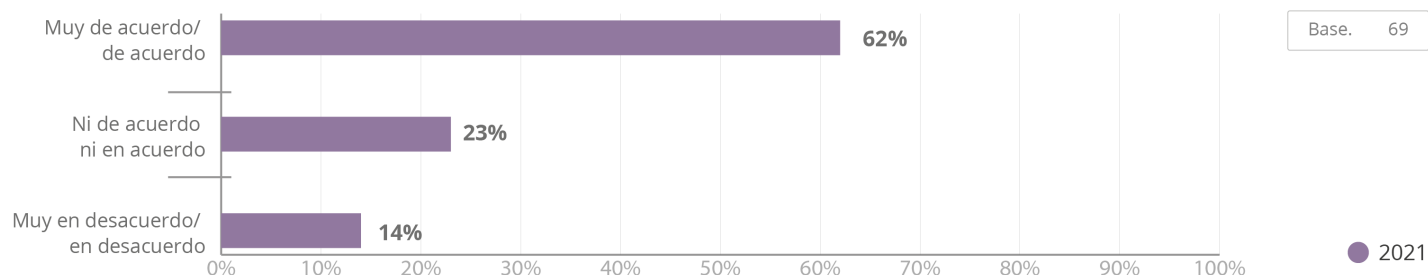
Además, se observa que el 88% de quienes respondieron la encuesta se siente satisfecho (de acuerdo/muy de acuerdo) con su desempeño en las intermediaciones realizadas.

Gráfico 61. Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación inicial han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.



La valoración de la formación inicial para los intermediarios, en cuanto a suficiencia de los conocimientos y competencias adquiridas, alcanza a un 71% del total de encuestados, lo cual es más bajo que los/as entrevistadores/as respecto a la EIV (79%); mientras, un 10% de los/as intermediarios/as declara que los conocimientos y competencias entregados son insuficientes.

Gráfico 62. Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación continua han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.



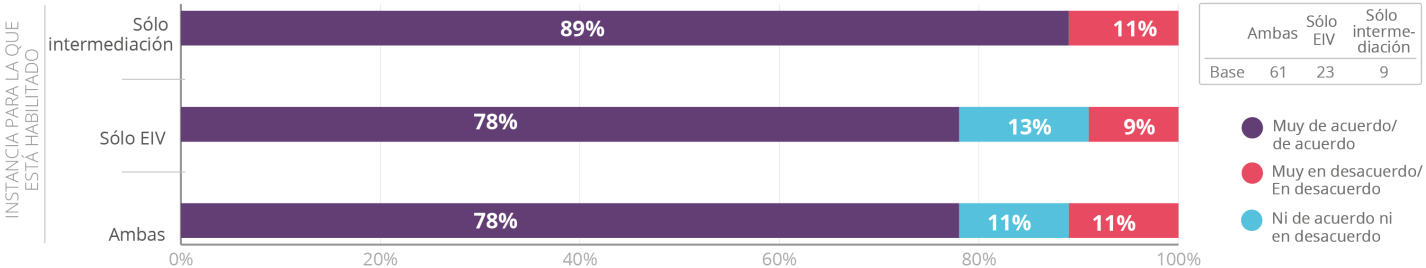
Por su parte, una proporción menor de intermediarios/as reportó estar de acuerdo con que la formación continua es suficiente para realizar adecuadas intermediaciones (62%), siendo este porcentaje también considerablemente menor que el de entrevistadores/as respecto de la IEV (78%).

4.3.4 Elementos Transversales

En este apartado se presentan los elementos que son transversales para ambos roles, revisando los gráficos correspondientes abiertos por instancia de habilitación.

4.3.4.1 Opinión relativa a la Formación

Gráfico 63. El Programa de Formación Continua ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y competencias que requiero para desempeñarme como entrevistador/a o intermediario/a.



Se percibe que el programa de formación inicial ha entregado las herramientas necesarias para la realización óptima de EIV e intermediaciones y que es un curso de alto nivel, a pesar de que puedan percibirse aún ciertos aspectos menores a mejorar:

“Si, a mí me gustaría acotar un poco mi experiencia la verdad es que yo pienso igual que mis compañeros acá que el CIFE es de alto nivel y que me pasó por lo menos en el CIFE que yo realicé, que fue el año 2018, que participó Carabineros de Chile, participó Policía de Investigaciones, la Fundación Amparo y Justicia, tuve clases con personas del Ministerio Público, del Poder Judicial y la verdad es que era muy enriquecedor el CIFE, completo, me parece que cambia completamente también el paradigma que uno tenía de la labor de toma de declaración, yo antes trabajaba en la Brigada de Delitos Sexuales entonces yo tomaba declaraciones a los NNA. Declaración antigua en papel y creo que sí es relevante y es de alto estándar el CIFE, pero me pasa que después la formación continua cada institución la ha visto a su forma, como que no hay un estándar de lo que se debe hacer de lo que tiene tener y de cómo se debe hacer, el CIFE sí, está muy estructurado y lo que yo entiendo es que es para todas las instituciones igual. (Grupo Focal Entrevistadores/as Antofagasta)

“Al CIFE preparación psicológica, más conocimiento de acuerdo a las edades de los niños, de 7 a 8, de 12 a 14 y cómo funciona. Yo recuerdo que pasaron algo de eso también, no puedo decir que no lo pasaron, pero sí, es tan poco que el tema después se va, se olvida. Ahora algo tan novedoso para todos los primeros CIFE que hicimos que también cuestionar el CIFE, yo le agregaría eso, hubo instancias prácticas, teóricas, pero como era algo tan nuevo, muchas cosas eran nuevas, entonces básicamente uno hacia paralelos con lo que uno hacia antes, y ahí sacaba información, lo bueno lo malo...” (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule).

Un aspecto que se puede relevar de los grupos focales respecto a los CIFE es que al tratarse de información nueva entregada de forma condensada, se valora mucho la metodología práctica:

Partiendo de la base que hice el curso en el primer ciclo, fui alumna del primer CIFE, aprendí mucho, fue teórico intenso, fue muy intenso teórico y práctico, con una dinámica de juego que yo lo recalco desde el inicio, que no te das ni cuenta cómo vas aprendiendo todo el conocimiento que te transmiten. (Grupo Focal Entrevistadores/as Aysén)

Esta metodología práctica, si bien ayuda y es muy valorada por los participantes, deja un “gusto a poco” en cuanto a la cantidad de instancias de práctica y revisión de casos especiales.

En línea con los resultados de la encuesta, en los grupos focales se deja ver una necesidad de recibir ciertos lineamientos para la interacción con ciertos casos que se puedan apreciar como más complejos

Sí lo que yo encuentro que sería como más conveniente es reforzar un poquito más es lo que dice relación con habilidades o poder tener un mejor tratamiento por ejemplo con un niño que sea sumamente inquieto o que de repente tenga un proceso de enuresis o que se haga “caponi” en la sala de entrevista, sería ideal que se pudieran dar algunos tips o mejor dicho, alguna forma de poder manejar medianamente esa situación, para evitar así en buenas cuentas decir “sabe que el niño

Así, si bien los CIFE son muy bien evaluados, estos son temas tan novedosos y diferentes a la forma en que se venía trabajando en la formación inicial, que necesitan de la **complementariedad de un programa de formación continua** que lo vaya nutriendo en aspectos específicos, así como ayudando a fijar los conocimientos adquiridos en las prácticas cotidianas:

“Como para poder ir puliendo ya de plano de las habilidades, las competencias y también obviamente yo me fijé también que la instructora, también a uno le decían “saque este vocablo, muy técnico, rebaje el lenguaje al nivel del niño, no diga ahora que tenemos estas reglas de conversar en la sala, si no que diga ahora como ya sabemos cómo vamos a conversar, podemos pasar a las siguientes preguntas”, una cosa así, siempre haciendo mucho hincapié en cómo aligerar el lenguaje. Eso para mí me sirvió”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Arica).

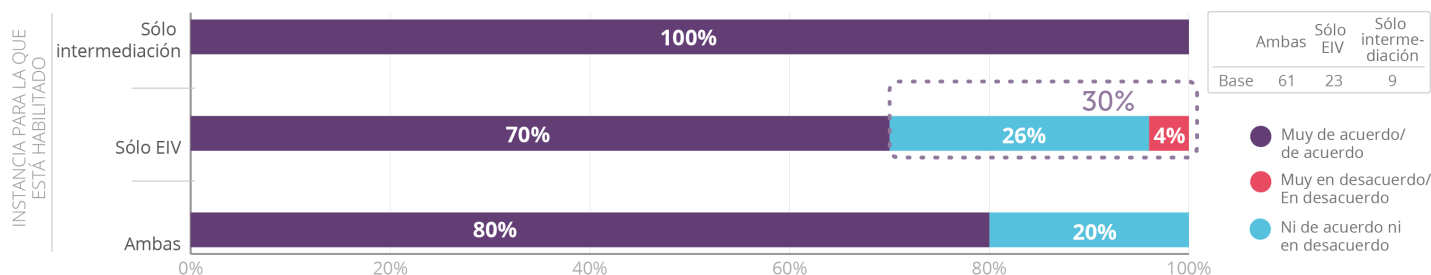
En este contexto, las escasas críticas que se hace al CIFE señalan que éste entrega **mucha información en tiempos demasiado acotados para poder asimilarla adecuadamente**. Por otro lado, como se señala, **faltarían consejos prácticos para afrontar casos especiales o difíciles como NNA con hiperactividad, con dificultades cognitivas o expresivas o con cuadros como enuresis**, información que se asegura en procesos de intermediación podrían evitar invocar la causal número tres.

“El CIFE sí te entrega harta información, yo creo que está completa la información que entregan, a lo mejor los tiempos son un poco compactos para asimilar de buena forma toda esa en formación, pero los contenidos en sí, yo creo que son suficientes, ahora a lo mejor en la continuidad de formación, sería bueno ir viendo un poco más la parte práctica, más que la teórica, solo eso. (Grupo Focal Entrevistadores Aysén)

Por último, otra crítica que se hace al CIFE es la concentración en ciertos tipos de **delitos sexuales**, “falta profundización respecto de cómo se aplica la entrevista en los otros delitos del catálogo de la ley”.

“Bueno yo aquí soy un poco más crítico respecto a cómo ha sido el tema del CIFE y PFC a nivel de institución. El CIFE entrega las herramientas básicas, pero creo que falta profundizar más respecto a cómo se aplica la entrevista en otros delitos, porque partimos de la base que la metodología está enfocada en lo que son delitos sexuales, pero dentro del catálogo de delito tenemos trata de persona, tráfico de migrantes, otros delitos más. Creo que falta por lo menos darle más fuerza a la fenomenología de los otros delitos dentro del proceso de CIFE”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Tarapacá).

Gráfico 64. Los contenidos abordados en las actividades de capacitación teórica fueron útiles para resolver dudas y necesidades de aprendizaje.



Respecto a la formación continua, en los grupos focales se plantea que debiese existir un PFC que no sólo se centre en la realización de cursos y clases magistrales por parte de diversas universidades, **sino que enfatice el trabajo emocional, nuevas preguntas y especialización en los entrevistadores**, por ejemplo, en rangos etarios, lo cual se base en experiencias de intercambio entre las instituciones.

“Yo creo que también se echa de menos en la práctica lo que son el PFC, pero el PFC que tenga que ver no solamente con clases magistrales que lo trae la Católica, sino que más bien que sea interinstitucional, buscando el trabajo emocional, buscando nuevas preguntas, buscando especialización en los entrevistadores, ojalá el día de mañana podamos decir yo soy entrevistador acreditado y mi especialización es rango etario y eso me va a acomodar más y a partir de eso también se podría levantar información cíclica que aporte a los nuevos programas de formación”. (Grupo Focal Representantes Arica)

La idea de especialización, así como de educación continua que permita acreditarse en distintos escalafones de “seniority” se repite en otras intervenciones y tiene directa relación con los grados de dificultad que presentan ciertas entrevistas, según las características del NNA a ser entrevistado.

“Creo que el proceso es bastante bueno, creo que un entrevistador sale con una muy buena base, en lo personal, yo he notado que ellos se van empoderando bastante, salen muy empoderados del curso dentro de procesos de formación, y obviamente lo que a mí me interesaría, que a futuro los que somos oficiales enlaces, pudiéramos tener no cierto una retroalimentación respecto a las evaluaciones que van desarrollando a nuestros entrevistadores (...) creo que debieran partir como una clasificación, debieran partir de un entrevistador a posteriormente a entrevistador senior y del mismo entrevistador sale instructor a futuro, creo que ese sería un tema que también ayudaría harto a capturar más gente que tiene la intención de postular pero como no tiene alternativas que llamen la atención...” (Grupo Focal Representante Maule).

4.3.4.2 Opinión relativa a la Retroalimentación

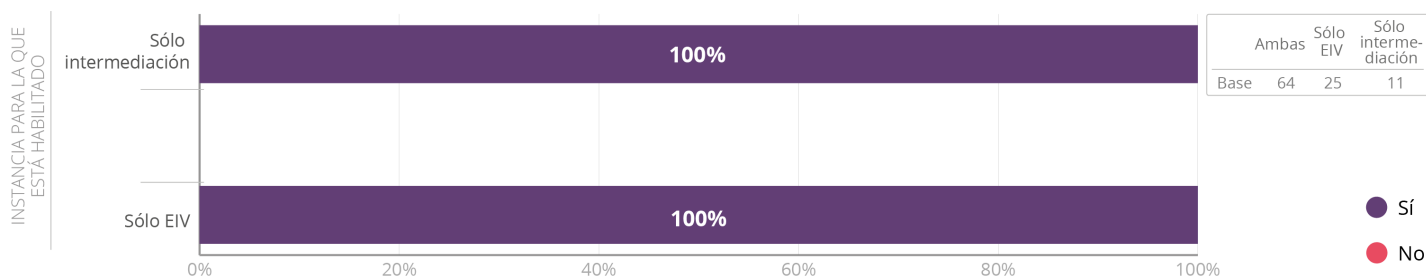
Según la Ley N° 21.057, los cursos de formación especializada en metodología y técnicas de entrevista investigativa deberán incorporar a lo menos: Instancias de práctica con retroalimentación experta, las que se revisan en este apartado.

De conformidad al resultado de las encuestas aplicadas, el 100% de los y las encuestadas señalan haber recibido retroalimentación experta (Gráfico 65). Desde los grupos focales se observa que la retroalimentación es un aspecto muy valorado, y a la vez se constituye en un elemento de formación y un insumo para ir perfeccionando el sistema a través de la experiencia que estos van acumulando a través de las EIV y las intermediaciones que efectúan.

“A nosotros nos interrogan por todas partes, nos analizan todo lo que hacemos como conejillos de indias, pero eso se traduce en cambios para los que le van enseñando a los que vienen, y así, para ambos lados, ese proceso encuentro que es fantástico y cuando llegue la famosa tercera etapa esto va a haber crecido ya una enormidad, así que me parece que realmente es algo muy valioso la ley”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes)

“Estamos comprometidos con el proceso de formación continua porque esto es práctica, mientras más practique el entrevistador mejor para hacer sus entrevistas, entonces ahí hay un compromiso con todas las instituciones que participan de que por lo menos tengas dos entrevistas mínimas al mes y cuatro máximos”. (Grupo Focal Representante Maule).

Gráfico 65. ¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador? Según instancia de habilitación.



En línea con las encuestas y con lo aparecido en la evaluación de 2020, desde los grupos focales se habla también de retrasos en el proceso de retroalimentación:

“Pero lo que si yo encuentro que es algo totalmente mejorable es por ejemplo la formación, o sea, yo estoy en formación constante y todo, pero la revisión de mi entrevista no es casi nunca, entonces al final yo puedo decir “tiene la voz como tranquilita, los niños toman confianza con ella y todo”, pero muchas veces yo no sé si lo que estoy haciendo es lo correcto (...) no hay una revisión constante de las entrevistas, de yo saber si estoy progresando, si no estoy progresando, si las entrevistas que estoy haciendo, las estoy haciendo bien o mal (...) de las veintiocho que he tomado, me han revisado una que he tomado este año. Entonces eso yo encuentro que es como una falencia, porque al final estas entrevistas se van a juicio y yo no sé si estoy entrevistando mejor o peor”. (Grupo Focal Representantes Tarapacá)

En general, si bien la retroalimentación es valorada como un proceso de gran utilidad para la mejora de las entrevistas y/o intermediaciones, reportan que puede haber instancias en que esta se vea poco “útil” en la medida que esté desactualizada:

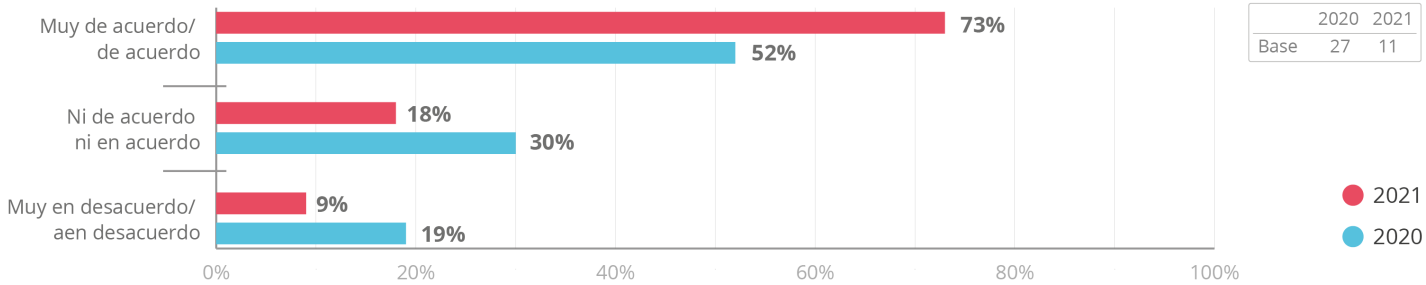
“Una vez al año, donde además tenemos que nosotros transcribir nuestras entrevistas y se nos retroalimenta respecto de eso, y creo que sería más constructivo que quizás el rol de esta persona del instructor nos fuera a ver, y nos retroalimentara en las mismas entrevistas, porque a veces esa entrevista que nos tocó transcribir que es una entrevista que hicimos hace mucho rato atrás, o en una circunstancia en particular, siento que no es un aporte real. En lo personal, siento que se queda muy corto, a mí en lo personal me gustaría verlo más estando, viendo mis entrevistas quizás, y retroalimentándome en ese momento a propósito de la misma y ayudándome, porque en el haciendo uno también va adquiriendo competencias, siento que ahí me llegaría mucho más, creo que falta un poco más”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule)

4.3.4.3 Opinión relativa a los Aspectos institucionales.

El artículo 27 de la Ley N° 21.057, nos habla de la disposición y motivación de entrevistadores y entrevistadoras. “Que los entrevistadores sean idóneos para tales funciones, teniendo en consideración

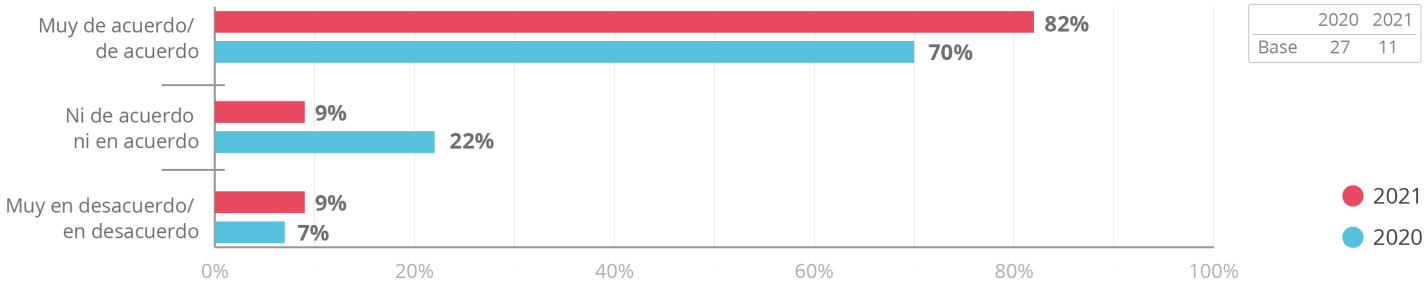
sus conocimientos, experiencia, motivación y, si corresponde, su conducta funcionaria previa.” Es así que en la encuesta, se realizó la siguiente preguntada asociada a dichos aspectos.

Gráfico 66. Me siento valorado por mi institución en el rol de entrevistador.



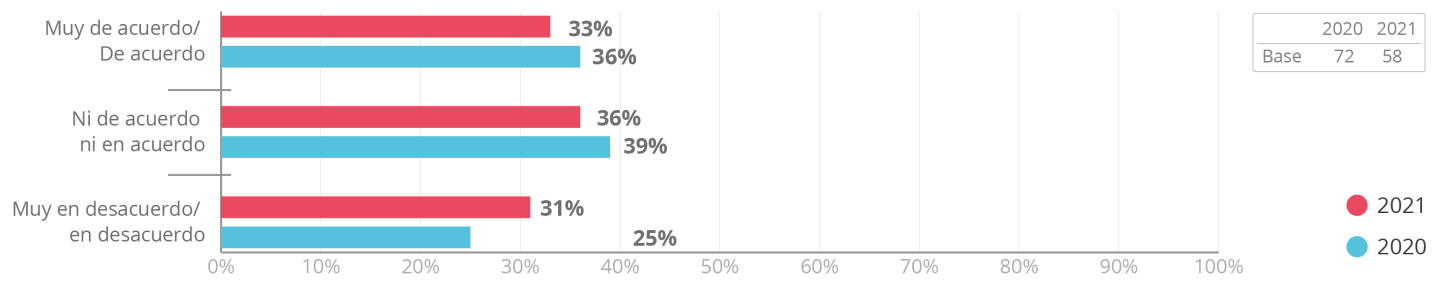
Se observa un importante aumento en la sensación de valoración de sus instituciones respecto de su rol en la entrevista (73%) en comparación con el año anterior (52%). Este aumento también tiene su correlato en la motivación que sienten, con un aumento de 12 puntos porcentuales (82% versus 70%) según muestra el Gráfico 67.

Gráfico 67. Me siento motivado en el desempeño del rol como entrevistador.



En el rol de intermediación, por el contrario, se tiene un escenario distinto, donde solo un tercio de quienes respondieron, se siente valorados y un 40% se siente motivado con el rol, existiendo un descenso de 11 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Gráfico 68. Me siento valorado por mi institución en el rol de intermediario.



De acuerdo a la información de los grupos focales a continuación, se exponen algunas posibles razones que puedan estar asociadas a la baja sensación de valoración o motivación en algunos/as de los entrevistadores/es e intermediarios/as.

Un elemento que podría influir en la motivación, es la carga laboral:

“En cuanto a las debilidades, yo sigo insistiendo, hay una debilidad, alguien dijo sistémica, que es dotación, o sea, la ley parte con frases como entrevistadores preferentes o exclusivos, eso no se va a transformar en una realidad donde no nos den una dotación que permita destinar efectivamente de manera preferente o exclusiva a un entrevistador, hasta ahora tenemos la motivación y compromiso, que hay que cuidar mucho, pero no sé cuánto tiempo vamos a poder tener ese nivel de compromiso, de vocación que uno destaca, se cansan, porque efectivamente es desgastante”. (Grupo Focal Representante Maule)

“Las instituciones se comprometían y no podemos cumplir con ese compromiso, de que iban a tener exclusividad, preferencia, horas de concentración, que cuando estuvieran estudiando no iban a tener una doble carga, y hoy en día todos los que están asociados a esta ley, desde el que graba, sanitiza, hasta el que llega a juicio, tiene esta promesa incumplida (...) tarde o temprano les va a bajar la motivación y esa carta de compromiso, en que va a decir voluntariamente “quiero seguir” se va a ir achicando”. (Grupo Focal Representante Magallanes)

“Entonces las coordinaciones funcionan, pero se hace mucho malabar para eso y la gente se está cansando, eso es lo que quiero recalcar. La gente se cansa y vamos a perder entrevistadores, porque al final no hay motivación...o sea el día de hoy cuando el resto vea al entrevistador, qué motivación tengo yo para ser entrevistador, es estar trabajando más”. (Grupo Focal Representante Antofagasta)

“Tenemos que seguir nosotros tratando de motivar, incentivar a nuestros entrevistadores y el desafío es que cada institución que las jefaturas intermedias entiendan el rol del entrevistador, yo creo que eso tenemos que seguir haciendo énfasis, hay instituciones que rotan su jefatura intermedia y ahí yo siempre pido apoyo a los enlaces cuando veo alguna dificultad, cuando veo que por las tareas no es tan fácil salir”. (Grupo Focal Representante Maule)

“El cambio de estatus preferente que tienen los funcionarios, que podría ser más exclusivo, porque sin duda eso ayudaría muchísimo, tanto emocionalmente como para la carga laboral que cada uno de ellos tiene. (Grupo Focal Representante Antofagasta)

“De verdad yo estoy preocupado de qué tan sostenible es esto, estamos hablando de que nosotros tuvimos una lista de espera enorme por la pandemia, la sacamos adelante, pero a qué costo, hay regiones que tienen cientos de niños en espera por pandemia, y en periodos normales con un digamos programa de formación continua, que no era el que pretendíamos ejecutar, yo de verdad, o sea, si no tuviera la motivación que tengo, ni siquiera acentuaría estos asuntos, me daría lo mismo, pero de interesado que estoy he expuesto esto y lamentablemente no se refiere esto a una solución posible de idear a nivel de nuestra institución, porque acá mi jefatura ya no hayan como hacer esto para poder otorgarnos mayor dedicación, y no da, entonces en ese sentido, yo creo que serían aún mejores las EIV, aún mejores nuestras coordinaciones, nuestra formación continua, si ya se estima que esto va bien, yo diría que diría excelente, si nos permitieran algunos estar suficientemente dedicados a este asunto, yo creo que la importancia de esta ley merece la pena de que se implemente en serio, y acá hay cosas hechas muy en serio, muy bien, pero el tema de recursos humanos no pueden ser, yo considero inaudito estar un par de años tramitando una ley y no haya salido sin nuevo recurso humano, nunca voy a alcanzar a comprender en ese sentido”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes)

También se desprende de los grupos focales, que además de la carga laboral, se suma la carga emocional y el fenómeno de **“transferencia”**⁶⁰, que importa otro elemento para el desgaste del recurso humano:

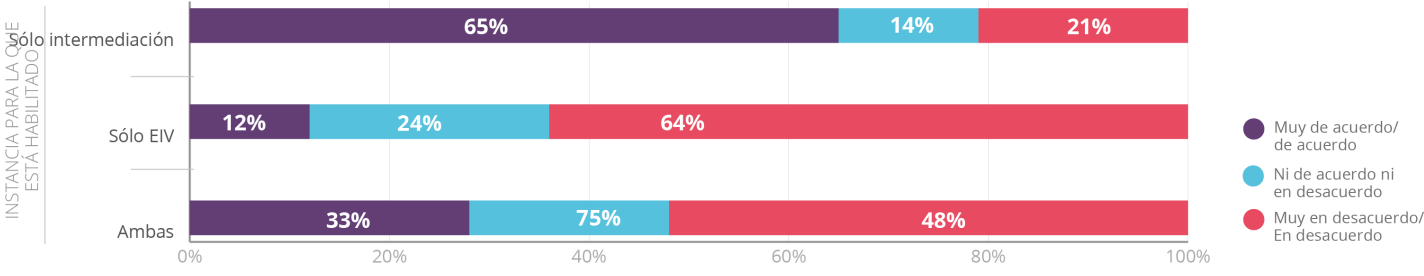
“Como tema, insisto, para ver a futuro, los psicólogos deben saber más que yo, el tema de la transferencia que se produce entre el intermediador y el intermediado que uno nota que se complica y no sabes si lo que estas sintiendo, se pone demasiado en el papel del entrevistado, por lo menos en una entrevista era súper complicado para mí, y lo entretenido es que esa entrevista la tuve durante una semana que tuve PFC entonces, yo les iba transmitiendo en directo qué es lo que me estaba pasando con la entrevista. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes).

Al respecto, un hablante señala que debiese haber más sugerencias respecto de cómo llevar a cabo la intermediación, de modo de no limitarse a los clásicos de hacer preguntas simples, cortas y tratar de no demorarse mucho en la declaración. Ha sido súper importante para los protocolos porque algunas personas dicen por ejemplo, son situaciones que deben de evaluar, no, el menor no tiene que entrar con un celular, no tiene que entrar acompañado si no está previamente coordinado para justamente no generar impacto, no tiene que tener distractores en definitiva, porque tiene que llegar prácticamente justo en la declaración para evitar todo este tema, y en eso ha habido alguna variaciones y yo creo que ahí es que hay que mejorar lo bien que ya está, porque hemos tenido gracias a Dios y al trabajo del equipo y los magistrado, una respuesta muy satisfactoria de los fiscales que han reconocido el trabajo que se ha realizado (...) (Grupo Focal Representantes Arica)

• • • •

60 Se refiere al vínculo que se establece entre –en este caso- entrevistador y entrevistado.

Gráfico 69. Mi institución me ha otorgado las facilidades para dedicarme de manera preferente o exclusiva a mis labores como entrevistador/a y/o intermediario/a. Según instancia de habilitación

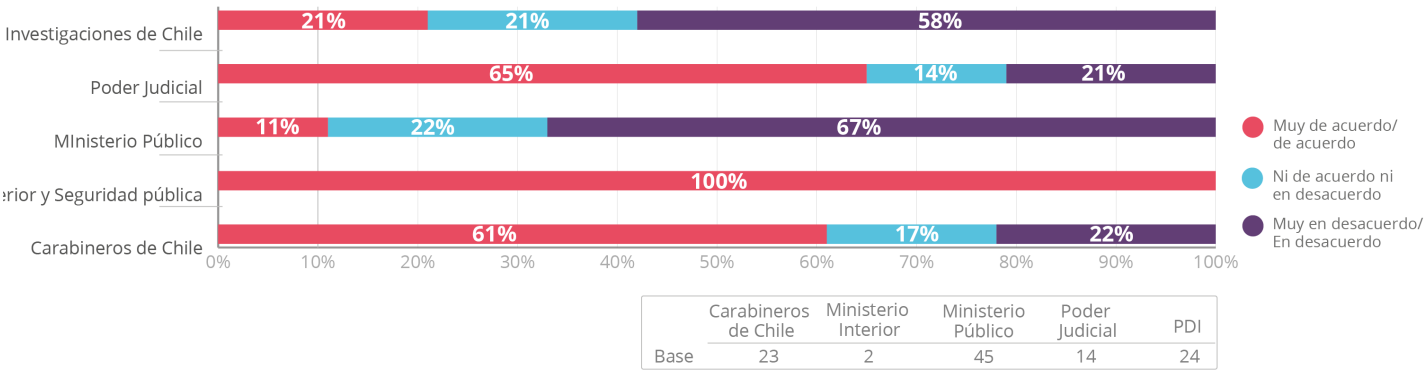


En el protocolo d) se presenta **el requerimiento de exclusividad o preferencia⁶¹** para aquellas personas que están habilitadas para las labores y el desempeño de las funciones establecidas por la ley, sin embargo, esta preferencia no se observa reflejada en las respuestas de los encuestados.

Respecto a esto, se observa que la percepción de otorgamiento de facilidades por la institución es bastante mayor en quienes están solamente habilitados como intermediarios, que en el caso de los entrevistadores que realizan EIV. No obstante, de quienes están habilitados para ambas instancias, solo un tercio está de acuerdo con que su institución le facilita dicha preferencia o exclusividad.

A nivel de instituciones la percepción es mejor en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Poder Judicial y Carabineros de Chile, mientras que la gran mayoría de los entrevistadores del Ministerio Público y Policía de Investigaciones está muy en desacuerdo con la afirmación de que las instituciones otorgan facilidades para la dedicación preferente o exclusiva a la labor.

Gráfico 70. Mi institución me ha otorgado las facilidades para dedicarme de manera preferente o exclusiva a mis labores como entrevistador/a y/o intermediario/a. Según institución.



61 De acuerdo a la dotación de funcionarios especializados y acreditados, las jefaturas nacionales adoptarán las medidas internas necesarias y pertinentes para asegurar la preferencia o exclusividad en el desempeño de las funciones establecidas por la ley. <https://www.minjusticia.gob.cl/media/2020/01/Protocolo-d.pdf>

Esta falta de exclusividad implica que algunos entrevistadores/as e intermediarios se hayan visto sobrecargados/as laboralmente, muy especialmente debido a que la distribución no es aleatoria; ello pudiera generar un riesgo de desgaste del soporte humano, tornándose en una debilidad del sistema.

En los grupos focales, las opiniones convergen en que el mayor problema del sistema es la falta de dotación de personal, particularmente entrevistadores, lo cual es observado como un nudo crítico que viene desde la evaluación realizada el 2020, donde la falta de exclusividad de los mismos y la consecuente coexistencia con las labores habituales, el desgaste emocional que implica el proceso de entrevista en sí, las horas persona que implican muchos de los procesos de coordinación, traslado, formación continua, entre otros aspectos, genera que el factor recurso humano sea la mayor dificultad y riesgo que enfrenta el sistema, en la medida que éste opera a partir del compromiso y desgaste de distintos funcionarios involucrados, incluso en varios relatos se manifiesta que ya ha habido renunciadas, porque los procesos de capacitación y acreditación son extensos, entre otros aspectos.

Desde los grupos focales, **la no exclusividad atiende a que ley no incorpora recursos adicionales para la dotación de más personal**, lo que redundará en una carga laboral excesiva, con el consecuente desgaste humano y emocional que conlleva:

“Sí, en ese tema siento que es letra muerta, cuando hablan de la exclusividad y la preferencia, porque uno sigue haciendo lo mismo, el trabajo sigue siendo el mismo, a mi juicio ninguna diferencia el tema, y ésta es otra actividad que se vino a agregar a la mochila de actividades que hoy en día se está haciendo (...) siento que es un tema de conciencia, siento que una persona que no se ha visto en este tema, una persona que no ha tenido un contacto más directo con esta nueva ley de entrevistas videograbadas, que realmente no entienden y no comprenden qué es lo que abarca, qué elementos hay que tener en consideración para hacer una buena entrevista”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule).

La ley se sustenta en el compromiso y motivación de los entrevistadores donde muchas de las actividades se realizan fuera del horario laboral como, por ejemplo, el proceso de planificación se hace cuando los fiscales tienen agenda o la transcripción de la entrevista para formación continua se realiza los fines de semana. Desde la perspectiva de la mayoría de los actores consultados, el costo de la implementación de la ley ha sido principalmente humano, habiendo agotamiento, entrega de licencias psiquiátricas e incluso renunciadas, lo cual podría ser menos acuciante en regiones grandes y repercute en una menor calidad de la atención que se entrega.

“Acá hay gente que ha renunciado a ser entrevistador, y en nuestra institución yo sé de dos personas que no son entrevistadores, porque expresaron que las condiciones que se les prometieron no se cumplieron y es así”. (Grupo Focal Entrevistadores/as Magallanes).

(...) lamentablemente se sobrecarga a la gente y el tema del autocuidado no se ha pensado de ninguna manera y eso para mí es complicado, porque en algún rato, hoy día el costo estamos siendo nosotros, pero si recursos humanos no está cuidado, finalmente solo va a repercutir en la calidad de intervención que podamos tener con los niños, hay que ponerle atención. (Grupo Focal Entrevistadores/as Arica).

Otra propuesta que se obtiene de los grupos focales es mejorar el sistema de soporte a los recursos humanos, especialmente en temas de protección psicológica, considerando la temática con la que se trabaja y la consecuente transferencia.

“Una entrevista va a durar 2 horas y que no solo dura 2 horas, si no que voy a quedar con dolor de cabeza o que voy a quedar mal anímicamente, porque también siento que eso me gustaría algún tipo de preparación, quizás post o pre entrevista, porque hay entrevistas que son súper fuertes emocionalmente y que se da en un ambiente en un aspecto de tan de confianza que es diferente tomar una declaración en una comisaría detrás de un computador e ir preguntando, a como se da una entrevista y quizás hay gente más sensible, o quizás no sabemos muchas veces nosotros como colocar una cierta barrera que a veces nos afecta un poco más las entrevistas, porque hay casos súper fuertes y que a mí me dejan más o menos pegada, y me voy con esa angustia... (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule).

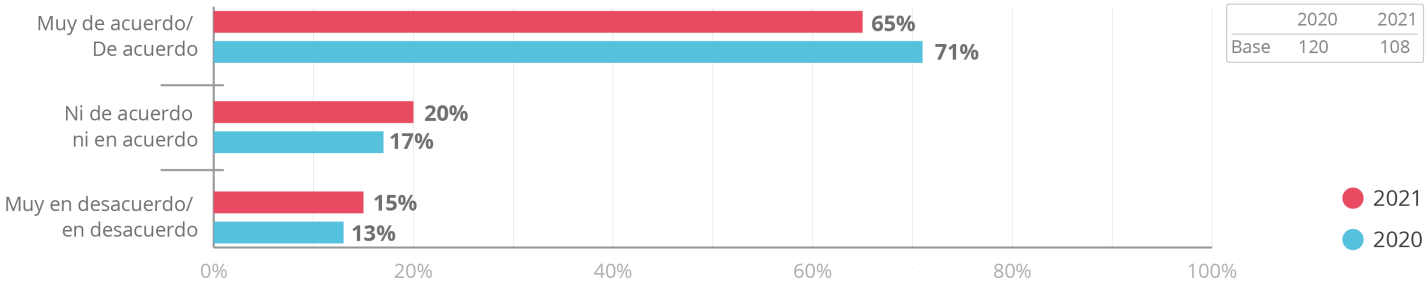
“Me acuerdo un funcionario que se había renunciado hace poco de Carabineros de Chile, realmente ya estaba afectado, porque ellos vienen constantemente, o sea y es estar tres, dos veces a la semana con seis menores de edad en total escuchando relato de delito sexual y es toda tu semana así.” (Grupo Focal Representante Antofagasta).

Otro punto que se establece en este protocolo es el **desplazamiento de entrevistadores**, que se ha relevado como problemático:

“Otro de los nudos críticos para los entrevistadores/as de regiones aisladas y extensas, es que, dada la falta de dotación, muchos de los entrevistadores/as deban desplazarse por muchas horas para realizar una EIV, lo cual implica que aumente la sobrecarga y el agotamiento de los entrevistadores.”

Las distancias entre comunas son de dos horas y media y muchas veces y es triste, lo digo a mí de verdad a veces me dan ganas de llorar por la situación de todos, de los entrevistadores y todo lo que tenemos que hacer para poder hacer las diligencias. Se vienen desde...se levantan a las cinco de la mañana para venir a tomar una diligencia acá a Antofagasta corriendo, porque no hay como cubrir y a veces saliendo de noche, o sea el peligro que implica para el funcionario. (Grupo Focal Representante Antofagasta).

Gráfico 71. Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057.



Dos tercios de los encuestados/as se encuentra de acuerdo con que ha existido una adecuada coordinación entre instituciones (65%). No obstante, llama la atención que este porcentaje ha disminuido en relación al período anterior, aumentando la proporción de personas que no están de acuerdo o que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (de un 30 a un 35%). Desde los grupos focales, la coordinación interinstitucional se aprecia como “uno de los pilares sobre el que descansa el funcionamiento del sistema”. Sin embargo, aún permanecen varias de las dificultades institucionales reportadas en el periodo 2020 (infraestructura, sobrecarga laboral, formación, etc.) que podrían explicar dicho aumento.

Uno de los aspectos positivos de la coordinación interinstitucional que se menciona, es el trabajo colaborativo y estrecho entre las instituciones en función de los casos, la cual además permite contar con salas y entrevistadores/as para realizar las EIV.

Desde los grupos focales, la coordinación interinstitucional se aprecia como “uno de los pilares sobre el que descansa el funcionamiento del sistema. De esa manera, el trabajo colaborativo y estrecho permite contar con salas y entrevistadores/as para realizar el EIV como parte de una labor investigativa.

“En lo personal siento que es necesario, es una necesidad muy grande de estar todo el tiempo conectado y estar en contacto con las otras instituciones, nosotros hemos trabajado mucho en eso, tuvimos que hacerlo mucho al inicio para poder conocernos, saber quién es la persona encargada de cada institución y de esa forma lograr hoy, poder caminar y simplemente mandando unos correos funcionamos, sabemos a quién, nos conocemos, hay coordinadores por zona para todo este tema de las entrevistas, de poder generar los calendarios de las macrozonas, pero ha sido tremendamente necesario con todas las instituciones para saber si hay salas, compartir las salas con los recursos pero también los entrevistadores que somos de distintas instituciones e información. (Grupo Focal Entrevistadores/as Maule).

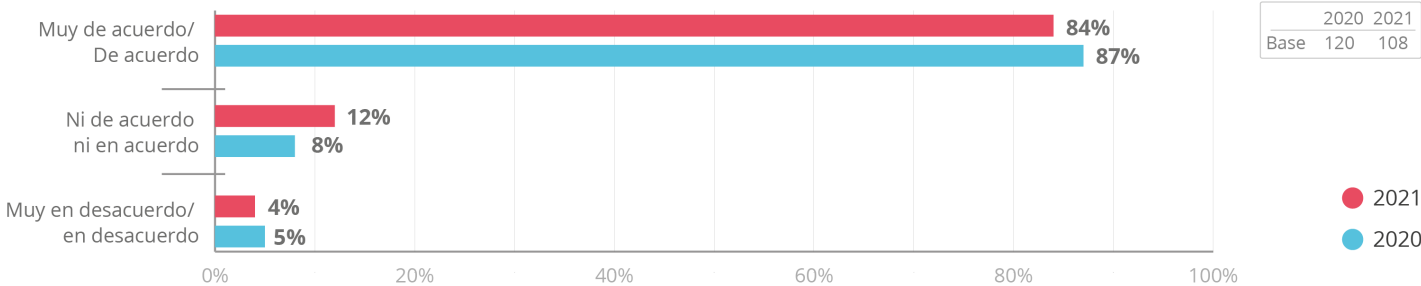
Quisiera poner en relevancia primero que todo de que se trabajó coordinadamente siempre se entendió de que este desafío era una herramienta de investigación bajo la potestad y bajo la dirección del fiscal, por ende, todos los esfuerzos de gestión y de nuestro personal se pusieron al servicio de la fiscalía un trabajo sumamente estrecho muy sincero muy colaborativo etcétera. (Grupo Focal Representante Aysén)

Los entrevistados, declaran que la coordinación interinstitucional es uno de los puntos fuertes del sistema, donde la voluntad y disposición de los actores tiene un papel preponderante, donde todos trabajan en post de un objetivo común, la reducción de la victimización secundaria en los NNA que han sido víctimas de delitos del catálogo de la Ley N° 21.057.

La mayoría reconoce que a partir de la implementación de la ley, se ha permitido evitar la victimización secundaria de NNA víctimas, no obstante, similar que respecto de la coordinación interinstitucional dicha percepción ha disminuido levemente respecto del período anterior, dando cuenta de la necesidad de monitorear constantemente la mantención de condiciones dificultosas que puedan afectar la correcta implementación y funcionamiento del sistema.

Desde la visión de los entrevistados (encuestas aplicadas a tomadores de denuncia y entrevistadores), se observa lo siguiente:

Gráfico 72. Las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal.



4.4 Evaluación de resultados

A continuación, se presentan los resultados del análisis de Marco Lógico, utilizado para realizar Evaluación de resultados de la Ley N° 21.057. Se presenta el análisis en dos niveles: a nivel de propósito (4.4.1), referido al cumplimiento del objetivo de “evitar la victimización secundaria de NNA durante su participación en el proceso penal”, y a nivel de componentes (4.4.2), referido a la evaluación de los servicios y actividades necesarias para alcanzar el propósito.

4.4.1 Evaluación a nivel de propósito

Para la evaluación respecto del cumplimiento del propósito de la ley, se definieron dos indicadores de diferentes fuentes, incluyendo la percepción que los operadores tienen sobre el cumplimiento del mismo y un indicador de tiempo de realización de la EIV. La siguiente tabla expone los resultados de dicho análisis.

Tabla 50. Indicadores a nivel de propósito

Enunciado del objetivo	Enunciado del indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor 2021 (NUM / DEN)
PROPÓSITO: Implementación de la Ley N° 21.057 previene la victimización secundaria de NNA víctimas en su interacción con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos que menciona dicha ley.	Eficacia/Resultado P1. Porcentaje de entrevistadores que declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con que, en general, es posible señalar que las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 permiten prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal	(N° de entrevistadores que declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con que, en general, es posible señalar que las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 permiten prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal) / (N° total de entrevistadores encuestados que han realizado EIV))	Encuesta entrevistadores	84% (91/ 108)
	Calidad / Resultado P2. N° de días promedio transcurridos entre denuncia y EIV	$\frac{\sum_i t_i}{n}$ (N° de días entre fecha de denuncia y fecha de realización EIV en periodo t) / n en periodo t)	Base de datos de Entrevistas	62 ⁶² (81.055/1298)

Fuente: elaboración propia sobre la base de información disponible

Como es posible apreciar en la tabla 42, las/os entrevistadores, tienen una positiva percepción del aporte de la implementación de la Ley N° 21.057 sobre la victimización secundaria. Un 84% está de acuerdo o muy de acuerdo con que “las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 permiten prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal”.

Respecto del tiempo de realización de la EIV, los datos dan cuenta de una demora de 62 días entre la fecha de la recepción de la denuncia en fiscalía y la fecha de realización de la entrevista investigativa. Cabe considerar que sólo un 7,7% de los casos es entrevistado en el plazo de 1 semana (0 a 7 días) y un 1,4% dentro de la segunda semana después de que se realizó la denuncia. La evidencia indica que el plazo entre denuncia y entrevista influye en la victimización secundaria, la fiabilidad del relato entre otros aspectos. “Los protocolos y guías de entrevista forense como la entrevista cognoscitiva (Fisher & Geiselman, 1992), la entrevista paso a paso (Yuille, Hunter, Joffe & Zaparniuk, 1993), la guía de Poole y Lamb (Poole & Lamb, 1998), la elaboración narrativa (Saywitz & Snyder, 1996), el protocolo del Center for Child Protection (Center for Child Protection, 1973), el protocolo del National Children’s Advocacy Center (Carens, Wilson & Nelson, 1999), el protocolo del NICHD (Lamb et al., 2007), y el RATA-SATAC (Anderson et al., 2010), coinciden en que las entrevistas” (Gutiérrez, 2017) deben realizarse lo más cercanas en tiempo a la denuncia.

Se observa que un 24,4% de los casos es entrevistado después de transcurridos 70 días desde la denuncia

• • • •

62 Indicador calculado para casos de las 6 regiones concernidas con denuncias a partir del 1 de octubre de 2020 a las cuales se les ha realizado la EIV, limpiando la base por casos con errores de registro en fechas (alguna fecha no registrada o bien fecha entrevista anterior a denuncia). Se consideran por tanto n válidos.

y un 57,1% entre 15 y 70 días posteriores a la denuncia.

Esto es consistente con la opinión de algunos entrevistadores que tienen la percepción de plazos de este orden.

“lo que a mí me causa un poco de ruido, y yo sé que no tiene que ver con los entrevistadores, pero lo que me pasa es que hay mucho tiempo entre la toma de denuncia y la entrevista, entonces muchas veces estamos con la orden de investigar y todavía no se ha hecho la entrevista, entonces tomamos contacto con la denunciante y la mamá o la tía nos dice “no lo que pasa es que ella ya no quiere hablar, es que ya ha pasado mucho tiempo desde que se hizo la denuncia y ella piensa que no va a pasar nada”, entonces muchas veces nos hemos topado con que los niños ya piensan que no paso nada, y nadie se ha puesto en contacto con ellos para hacer la entrevista, que obviamente no es culpa ni de URAVIT, ni de nosotros como entrevistadores, pero si me pasa eso y lo he notado porque en la institución nos piden el transcurso de tiempo que hay entre la toma de denuncia y la toma de entrevista, y últimamente con lo que me he topado es que son como 70 días y a mi parecer es mucho tiempo”. (Entrevistador Grupo Focal Arica)

Un estudio desarrollado por la Fundación Amparo y Justicia expuso sobre la experiencia comparada en Entrevista Investigativa (Amparo y Justicia, 2021) mostró que países que han publicado normas respecto a la realización de la EIV, presentan plazos de realización cercanos a los 7-14 días (Islandia, Holanda, Dinamarca, Argentina, algunos estados de EEUU, entre otros).

En nuestro país la Ley N° 21.057 en su artículo 7° establece que la entrevista debe realizarse “en el tiempo más próximo a la denuncia, a menos que el niño, niña o adolescente no se encuentre disponible y en condiciones físicas y psíquicas para participar en ella, lo que deberá ser calificado por un profesional de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos de la fiscalía respectiva”.

Los plazos existentes en nuestro país –aunque no existan estándares de plazo definidos- podrían permitir el paso de un tiempo excesivo antes de la realización de la entrevista, no permitiendo que la EIV contribuya como debería a la prevención de la victimización secundaria.

Sin duda debe monitorearse este plazo, considerando los aspectos que pudieren estar influyendo en él, requiriendo su seguimiento sistemático, pues a la fecha es el mejor proxy del que se dispone para evaluar la prevención de la victimización secundaria.

4.4.2 Evaluación a nivel de componentes

Componente 1: Protección de NNA en toma de denuncia

Los indicadores asociados a la evaluación de este componente se refieren a los ámbitos de percepción de los/as tomadores/as de denuncia, capacitación, y al proceso mismo de proceso de toma de denuncia.

Tabla 51. Indicadores Componente 1

Enunciado del objetivo	Enunciado del indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor 2021 (NUM / DEN)
COMPONENTE 1: Protección de NNA en toma de denuncia	Eficacia / Resultado C1.1. Percepción de tomadores/as de denuncia acerca de si la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA	(N° de tomadores/as de denuncia que declaran estar muy de acuerdo o de acuerdo en que la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA/N° total de tomadores/as de denuncia que responden encuesta) *100	Encuesta a tomadores/as de denuncia	73% (123/169)
	Eficacia / Producto C1.2. Porcentaje de personas encuestadas involucradas en procesos de toma de denuncia que declaran haber sido capacitadas	N° tomadores/as de denuncia que declaran haber sido capacitados en periodo t/ N° tomadores/as de denuncia encuestados) *100	Encuesta tomadores/as de denuncia	51% (88 /174)
	Calidad/Producto C.1.3 Porcentaje de tomadores/as de denuncia que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con todas las siguientes exigencias del protocolo (conducir a NNA a lugar que resguarde privacidad, información sobre el procedimiento, voluntariedad, escuchar sin hacer preguntas, registro de manifestaciones verbales y no verbales)	N° de tomadores/as de denuncia que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con conducir a NNA a lugar que resguarde privacidad	Encuesta tomadores/as de denuncia	81% (49/60)
		N° de tomadores/as de denuncia que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con información sobre el procedimiento	Encuesta tomadores/as de denuncia	85% (51/60)
		N° de tomadores/as de denuncia que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con voluntariedad	Encuesta tomadores/as de denuncia	65% (39/60)
		N° de tomadores/as de denuncia que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con escuchar sin hacer preguntas	Encuesta tomadores/as de denuncia	70% (42/60)
		N° de tomadores/as de denuncia que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con registro de manifestaciones verbales	Encuesta tomadores/as de denuncia	77% (46/60)
		N° de tomadores/as de denuncia que han tomado denuncia a algún NNA que señalan que SIEMPRE o CASI SIEMPRE cumplen con registro de manifestaciones no verbales	Encuesta tomadores/as de denuncia	66% (40/60)

Un primer indicador se refiere a la percepción de los tomadores/as de denuncia acerca de si la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA, en que un 73% de los tomadores/as de denuncia señalan estar De Acuerdo o Muy de Acuerdo con la afirmación.

Por otra parte, resalta que sólo 51% de las personas involucradas en procesos de toma de denuncia declaran haber sido capacitadas, lo que resulta complejo en la medida que la denuncia es el primer contacto con el sistema del NNA.

Por otra parte, en promedio un 74% de los tomadores/as de denuncia que han realizado entrevistas a NNA señalan respetar siempre o casi siempre todos los siguientes aspectos del protocolo: conducir a NNA a lugar que resguarde privacidad, información sobre el procedimiento, voluntariedad, escuchar sin hacer preguntas, registro de manifestaciones verbales y no verbales.

Componente 2: Protección del NNA en Entrevista Investigativa

Tabla 52. Indicadores Componente 2

Enunciado del objetivo	Enunciado del indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor 2021 (NUM / DEN)
COMPONENTE 2: Protección del NNA en entrevista investigativa	Eficacia/ Producto C2.1. Porcentaje de entrevistadores encuestados que están de acuerdo o muy de acuerdo con que conocimientos y competencias que adquirió han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV respecto de total de capacitados encuestados	(N° de entrevistadores encuestados que están de acuerdo o muy de acuerdo con que conocimientos y competencias que adquirió han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV / N° total de capacitados encuestados que recibieron capacitación CIFE) *100	Encuesta a entrevistadores	(86%) 78/91
	Calidad / Proceso C2.2. Porcentaje de entrevistadores que declara que en las entrevistas investigativas que he realizado, ha logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso	(N° de entrevistadores que declara que siempre o casi siempre en las entrevistas investigativas que he realizado, ha logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso / N° de entrevistadores encuestados) *100	Encuesta a entrevistadores e intermediarios	96% (87/91)

Respecto de la protección del NNA en la Entrevista Investigativa, como se mencionó en la metodología, dado que no se cuenta con indicadores directos de la calidad de las EIV o de la percepción de las víctimas, se analizó cómo perciben los/as entrevistadores/as su desempeño y la influencia de su proceso formativo en éste, como una aproximación a elementos que podrían proteger al NNA y prevenir su victimización secundaria.

Tal como se observa en la tabla 44, en ambos indicadores obtienen resultados positivos, pudiendo apreciar que un 86% de los/as profesionales percibe que los conocimientos y competencias que adquirió han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV y, a la vez, un 96% percibe que en las entrevistas que ha realizado ha logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso.

No obstante, al analizar en mayor detalle a nivel de los procesos y protocolos asociados⁶³ se observa que en el ámbito de la capacitación –tal como se analizó en el punto 4.3 existe una menor satisfacción⁶⁴ en lo referido a la capacitación continua.

Componente 3: Protección del NNA en la Declaración Judicial

Tabla 53. Indicadores Componente 3

Enunciado del objetivo	Enunciado del indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor 2021 (NUM / DEN)
COMPONENTE 3 Protección del NNA en la Declaración Judicial	Calidad/Proceso C31 Porcentaje de intermediarios que señalan con qué frecuencia les han tocado intermediaciones cuya duración excede la capacidad de concentración del NNA	(N° de intermediarios que señalan que NUNCA o CASI NUNCA les han tocado intermediaciones cuya duración excede la capacidad de concentración del NNA/ N° total de intermediarios) *100	Encuesta a intermediarios	64% (27/42)

En el caso de la Protección a los NNA en la Declaración Judicial, un 64% de los intermediarios/as señala que nunca o casi nunca ha presenciado intermediaciones cuya duración exceda la capacidad de concentración de los NNA. No obstante, un tercio de los/as profesionales sí han presenciado declaraciones demasiado extensas para los NNA. Dicha extensión puede causarles victimización secundaria, y ser especialmente compleja para NNA en alguna situación de discapacidad o con baja tolerancia a la frustración, hiperactividad, entre otros, por lo que demanda un manejo superior del intermediario/a y la disposición

• • • •

63 Los indicadores seleccionados corresponden a evidencia indirecta de la protección del NNA en la EIV a partir de dos elementos clave: formación para la EIV (lo que permite aproximarse a que durante la EIV se protege al NNA contribuyendo a la prevención de la victimización secundaria) y obtención de información relevante y suficiente (lo que también es elemento protector para el NNA, contribuyendo a la prevención de la victimización secundaria)

No se cuenta con antecedentes directos de evaluación de la calidad de las EIV y desempeño de los entrevistadores; la encuesta por tanto consulta acerca de la satisfacción de los/as entrevistadores/as sobre su proceso formativo como proxy de aquello. La capacitación forma parte de los procesos de la EIV, y por tanto se relacionan estos resultados con el análisis y evaluación de éste.

64 Entre otros aspectos los entrevistadores/as piden que los PFC no se limiten a buscar los aspectos formales de las acreditaciones, sino que efectivamente les permita hacer una carrera para ir especializándose en diferentes escenarios, o "seniority".

de los intervinientes y juez/a para conceder las condiciones necesarias para evitar una posible afectación negativa.

En términos de registro no se cuenta con datos que permitan cuantificar el número de estos casos, pero es un elemento destacado en el análisis cualitativo.

Componente 4: Sistema de monitoreo y evaluación

Tabla 54. Indicadores Componente 4

Enunciado del objetivo	Enunciado del indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor 2021 (NUM / DEN)
COMPONENTE 4: Sistema de monitoreo, seguimiento y evaluación	Eficacia / Proceso C4.1. Porcentaje de estudios de evaluación anual de la Ley N° 21.057 (Art. 30) respecto del total de estudios programados	(N° de estudios realizados / N° total de estudios planificados según etapa de implementación)	Informe de Evaluación anual del funcionamiento del sistema	100% (1/1)

Para el caso del componente del Sistema de Monitoreo, Seguimiento y Evaluación se tiene un cumplimiento de un 100%, esto a través de la elaboración del Informe de Evaluación Anual del Sistema de la Ley N° 21.057 por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El contenido del informe de evaluación fue elaborado a partir de información previamente levantada, donde se consideró monitoreo y seguimiento de las denuncias tomadas por las distintas instituciones a cargo de esta tramitación y en el marco de la Ley N° 21.057, la aplicación de entrevistas investigativas videograbadas de cada caso ingresado al sistema, la ejecución de cada juicio oral y sus respectivas intermediaciones, levantamiento de opinión a través de grupos focales de los representantes regionales de las instituciones a cargo de la implementación de la Ley N° 21.057, levantamiento de opinión muestral a través de grupos focales de los entrevistadores acreditados de cada una de las regiones de primera etapa, levantamiento de información a través de encuestas dirigidas a los funcionarios de las policías a cargo de tomas de denuncia en el marco de la ley, encuestas a todos los entrevistadores acreditados del sistema para conocer las diversas aristas relacionadas a su rol (capacitación, experiencias, coordinación, mejoras por realizar, buenas practicas, etc.) e informes levantados por cada institución a cargo de la implementación de la ley a modo de complementar la información que insuma el Informe de Evaluación.

Componente 5: Mecanismos e instrumentos que dispone la ley implementados

Tabla 55. Indicadores Componente 5

Enunciado del objetivo	Enunciado del indicador	Fórmula de cálculo	Medio de verificación	Valor 2021 (NUM / DEN)
COMPONENTE 5: Implementación de mecanismos e instrumentos que dispone la Ley N° 21.057	Eficacia / Resultado C5.1. Porcentaje de entrevistadores que están DE ACUERDO Y MUY DE ACUERDO en que ha existido una buena coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057 respecto de total de entrevistadores y/o intermediarios encuestados	(N° de entrevistadores que están muy están DE ACUERDO Y MUY DE ACUERDO en que ha existido una buena coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057 / N° total de entrevistadores y/o intermediarios encuestados) *100	Encuesta de entrevistadores e intermediarios	65% (70/108)

Como indicador de coordinación interinstitucional, se utilizó la pregunta de la encuesta respecto a la percepción de entrevistadores e intermediarios/as acerca este aspecto. Los resultados dan cuenta de que si bien más de la mitad de las/os participantes está de acuerdo con que ha existido una buena coordinación entre las instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057, aún existe un porcentaje que no está en total de acuerdo con dicha afirmación, el que además es mayor que el período anterior, dando cuenta de aspectos a mejorar en cuanto al trabajo conjunto o colaborativo necesario para implementar óptimamente el sistema.

5. NUDOS CRÍTICOS⁶⁵ Y DESAFÍOS

5.1 INSTANCIA: TOMA DE DENUNCIA

a. Dimensión: Recursos humanos

Se observa que, las previsiones de dotación (Nº personas) responden a las necesidades, lo que puede generar problemas derivados más bien de la gestión de tales dotaciones más que del número de personas disponibles: alta rotación de funcionarios y funcionarias, lo cual impediría que se consoliden equipos de trabajo de alto desempeño, profundizando lazos y mejorando coordinaciones. Ello conspira también a la necesaria especialización a la que aspira el sistema de parte de, en particular, el personal policial. Mientras se visualicen claramente las dificultades que tales prácticas y/o políticas institucionales traen consigo, podrá reducirse el riesgo que esto efectivamente se transforme en un nudo crítico del sistema.

b. Dimensión: capacitación

En cuanto a la capacitación que se ha reportado impartir y recibir, de la información levantada se puede concluir que representa una cobertura más que satisfactoria, por lo que desde ese punto de vista (cobertura) no representa a estos efectos un nudo crítico. Sin embargo, uno de los desafíos que surgen es reforzar la capacitación de funcionarios/as encargados de tomar las denuncias de NNA, debido que a pesar de la realización de instancias de capacitación, de acuerdo a la encuesta aún existe un porcentaje importante de personal que no ha recibido dicha formación. Además, se indica que la capacitación permanente es esencial para reforzar contenidos y prácticas del protocolo A.

c. Dimensión: Infraestructura

Se reportan situaciones menores de déficits de infraestructura adecuada conforme estándares y protocolos (existencia de espacios aislados, por ejemplo), naturales atendido el proceso de instalación, claramente subsanables en el corto plazo. No representa un nudo crítico en el corto o mediano plazo, en la medida que las instituciones cumplan con los compromisos adquiridos en este ámbito.

d. Dimensión: Comunicación y coordinación

Subsisten discordancias entre el uso y la utilidad de los formularios de evaluación de riesgo (y se hace presente lo conveniente de una revisión de su diseño y su conversión a formato electrónico para llenado en línea). Observaciones relativas a la calidad de los partes policiales, dan cuenta de déficits en cuanto a los antecedentes e información contenida en ellos y de la aptitud del funcionario para su llenado, por lo que no representa en términos estrictos un nudo crítico del sistema evaluado, sino que debiera ser

• • • •

65 Se entenderá por “nudo crítico” aquel factor o conjunto de factores que, con carácter estructural, permanente o tendencia a la permanencia representen un riesgo alto o constituyan un claro obstáculo al cumplimiento de los fines de la ley y de las metas asociadas al proceso de puesta en marcha y progresiva implementación de la misma.

objeto de una evaluación amplia y permanente respecto del buen funcionamiento del sistema penal en general.

En complemento a lo ya mencionado, véase “General – sistemas de reportabilidad”. Los alcances a la integración de sistemas de registro y procesamiento de información incluyen la coordinación interinstitucional en estas instancias.

e. Dimensión: Otros.

En otro orden de cosas, es importante destacar la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control de **las medidas de protección** de manera de, tanto facilitar que su gestión cumpla criterios generales de buena administración (tiempos de respuesta, adecuado registro y seguimiento), como para que pueda llevarse a cabo una adecuada supervisión del cumplimiento de aquellos fines a los que cada medida de protección en concreto va dirigida, esto es, la reducción o eliminación del riesgo o peligro al que la víctima se halla expuesta. Resulta esencial que todas las instituciones involucradas en la materialización de las medidas y su efectividad reconozcan ámbitos de competencia comunes y asuman criterios de evaluación comunes, en consecuencia.

5.2 Instancia: EIV y proceso investigativo

a. Dimensión: Recursos humanos

Como ya se ha indicado, si bien las previsiones de dotación parecieran responder a las necesidades, surgen problemas derivados más bien de la gestión de tales dotaciones más que del número de personas disponibles: alta rotación de funcionarios y funcionarias que impide que se consoliden equipos de trabajo de alto desempeño, incluyendo dificultades con la efectiva implementación de la dedicación preferente o exclusiva de funcionarias y funcionarios que complejiza la consolidación de equipos de trabajo de alto desempeño y mejora de las coordinaciones.

Las dificultades que se presentan por las condiciones de trabajo, percibidas por los equipos, son la sobrecarga de trabajo y la falta de instancias de cuidado y autocuidado organizada por las mismas instituciones. Estas consideraciones siguen vigentes y, por tanto, las dificultades exhibidas en reportes previos se mantienen, todo lo anterior sí puede revestir el carácter de nudo crítico si no es abordado integral y sistemáticamente en breve plazo.

b. Dimensión: Capacitación y formación

Si bien el CIFE es altamente valorado, en relación a los derechos del NNA a ser oído, a expresar sus opiniones y preocupaciones y ser protegido contra toda forma de discriminación, se hace necesario incluir en los **programas de capacitación**, especialmente en la formación continua, herramientas que permitan al personal que interactúa con el NNA atender sus necesidades específicas (discapacidad, edad, etc), de lenguaje, culturales y necesidades psicológicas y/o de contención.

Si bien en las instancias de denuncia, EIV e intermediaciones no es frecuente la aparición de estas necesidades especiales, es necesario que existan las herramientas disponibles dentro del sistema de atención: a este respecto se mencionan que los casos más complejos son aquellos en que los NNA

presentan problemas de aprendizaje, etapa preescolar y NNA reticentes.

En relación a las funciones que cumplen los operadores, es indispensable que los criterios de evaluación de aprendizaje de la experiencia formativa, estén internalizados en los sistemas de evaluación de su desempeño.

c. **Dimensión: Coordinación**

Como aspecto a mejorar en cuanto a la coordinación para la realización de EIV, se destaca la necesidad de contar con evaluaciones previas (realizadas por profesionales URAVIT), que provean de una mayor cantidad de información sobre los NNA víctimas, de modo que estos antecedentes puedan contribuir a los/as entrevistadores/as para una adecuada preparación de la instancia.

5.3 Instancia: declaración judicial y proceso de enjuiciamiento

a. **Dimensión: Coordinación**

Respecto de los/as intermediarios, también se menciona la necesidad de contar con antecedentes de las víctimas para una ejecución óptima de la instancia. Se releva la necesidad de facilitación de la instancia en función del cumplimiento del objetivo de prevención de la victimización secundaria, toda vez que cualquier retraso o entorpecimiento en el quehacer de intermediadores redundaría en definitiva en perjuicio de la víctima. El perfeccionamiento de la coordinación en la forma de cumplir estas funciones, reduciría el riesgo que este punto constituya una amenaza de nudo crítico en el corto y mediano plazo.

5.4 Efecto pandemia

En cuanto al impacto de la situación sanitaria y la **pandemia** como factor relevante, sin desconocer su grave incidencia, debe entenderse que éste constituye un elemento externo y al menos hasta ahora procesado reactivamente y de modo esencialmente transitorio, por lo que no cabría abordarlo como un nudo crítico por carecer de carácter estructural y de largo plazo. Se espera que aún cuando hubiera opiniones en torno a la “endemicización” del COVID-19 el impacto de esta condición sólo podría evaluarse en el momento que aquel adquiriera tal carácter, evaluando asimismo todos los elementos que pudieran ir de la mano de asumir la presencia del virus en la cotidianidad (vacunación regular y establecimiento de protocolos permanentes, por ejemplo). Seguramente un escenario como ese podría plantearse de la mano de evaluar el sistema ya en régimen.

Sin perjuicio de lo anterior, debe tenerse presente que la pandemia ha traído consigo suspensiones de todo tipo, en lo relativo a este estudio, posiblemente en lo que se refiera a la demanda de servicios y en la subsecuente respuesta a ella. Aun cuando pudieran haberse visto reducidas las denuncias producto de las excepcionales condiciones impuestas por la crisis sanitaria, se espera que con el progresivo regreso a cierta normalidad puedan también comenzar a presentarse ingresos masivos de denuncias que pudieran haberse visto “retenidas” por este contexto. Dependiendo de la capacidad de respuesta a tal eventual demanda y sobrecarga de recepción de denuncias, realización de EIV e intermediaciones, pudiera representar un riesgo de nudo crítico en el corto y mediano plazo.

5.5 General

En este apartado se dan cuenta de los siguientes nudos clave identificados:

En relación con la autonomía de derechos y autodeterminación del NNA de acuerdo a sus capacidades, debe relevarse la importancia de contar con verificadores de la **participación voluntaria del NNA**, ya sea tanto en la denuncia como posteriormente en el proceso judicial.

Adicionalmente, otro desafío está constituido por la necesidad de avanzar en los **sistemas de reportabilidad** que permitan monitorear más estandarizada, completa y periódicamente la implementación de la Ley N° 21.057, así como mantener una trazabilidad centralizada de los procesos judiciales y proteccionales por los que transitan los NNA víctimas. A modo de ejemplos se identifica que:

- » No se cuenta con el registro individualizado de evaluaciones de URAVIT, lo que no permite comprender las razones del tiempo que transcurre entre la denuncia y la EIV⁶⁶ y cobertura de EIV respecto a casos evaluados como disponibles y no disponibles.
- » No se cuenta con registro centralizado de seguimiento de las medidas de protección y de los programas especializados a los que son derivados los NNA víctimas que permita generar trazabilidad de su historial.
- » Respecto a la gestión e implementación de los procesos de apoyo de la ley, no se encuentra necesariamente disponible a nivel central por lo que debe ser solicitada a regiones.
- » No se cuenta con el universo o población potencial de funcionarios a capacitar en el caso de toma de denuncia.

Debe tenerse en consideración y abordarse a la brevedad, el disponer de **mecanismos de registro y supervisión para la gestión** (fundamentalmente herramientas informáticas) que respondan a cada una de las etapas, instancias y diligencias contempladas y previstas a ser decretadas en el proceso, de manera de: i) garantizar el cumplimiento de los objetivos de la ley, especialmente aquellos dirigidos a velar por el bienestar y debido resguardo de los derechos de las víctimas; ii) proveer información actualizada y completa del modo cómo el sistema funciona e identificar espacios de mejora continua para una respuesta apropiada y oportuna.

Una dimensión transversalmente crítica resulta de la revisión de las condiciones por medio de las cuales las instituciones hacen frente a nuevos procesos y surgimiento de nuevas obligaciones y su impacto en el manejo de sus dotaciones, sus recursos humanos especializados y sus equipos de alto desempeño. A este respecto se pueden identificar presiones importantes derivadas del incremento de **cargas de trabajo** en equipos que ya exhibían alta demanda; tales presiones pudieran derivar en deterioro en el compromiso en el cumplimiento de tareas y logro de metas, en la calidad de vida de los funcionarios (frecuencia de licencias médicas asociadas a estrés, agotamiento o burnout derivado de cansancio psicofísico y ausencia de autocuidado adecuado), permanencia en la función (migración intra institucional) o deserción (migración extrainstitucional).

Como ya se ha mencionado, factores tales como la capacitación y el perfeccionamiento o la mejora

• • • •

66 Aunque en la experiencia comparada se cuantifica directamente el plazo entre la denuncia y la EIV, lograr acortar dichos plazos requiere conocer sus causas. Por ejemplo si está explicado por el número de casos de NNA que no se encuentran disponibles para la EIV, tiempo que transcurre entre esa primera evaluación de URAVIT hasta que es declarado/a como disponible, problemas de agenda o disponibilidad de entrevistadores/as, retrasos en la fijación de fecha para la EIV u otras razones.

continua de procesos (que sí han sido vinculados aquí a nudos críticos concretos) no responden conforme lo previsto, este elemento podría progresivamente ir revistiéndose de las características propias de un nudo crítico para terminar, conforme al concepto que de ellos se ha adoptado, convirtiéndose en una amenaza u obstáculo serio para la consecución de las sucesivas etapas del proceso de implementación del sistema, o del cumplimiento efectivo de los objetivos de la misma ley.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Sobre el cumplimiento del propósito

En relación con el cumplimiento directo de los objetivos de la ley, que busca prevenir la victimización secundaria, la presente evaluación da cuenta que, si bien se percibe que ésta ha contribuido a prevenir dicha victimización en los NNA, el plazo promedio en que se estaría realizando una entrevista investigativa videograbada (EIV) desde la denuncia, es de 62 días promedio. Con un 4,7% de los casos que han sido entrevistados en el plazo de 1 semana (0 a 7 días) y un 10,7% dentro de la segunda semana después de realizada la denuncia.

Se debe tener presente que la Ley N° 21.057 no establece plazos para la realización de la EIV, pero sí indica que debe realizarse en el “tiempo más próximo a la denuncia”. Pues bien, esta fórmula entraña al menos dos riesgos: su bajo impacto, ya que sólo podrá medirse efectivamente su eficacia a partir de la disponibilidad de una línea base que proporcione comparabilidad (menor plazo respecto de un plazo previo existente). Por otro lado, la discrecionalidad, ya que al no establecerse un determinado plazo, el operador dispone de un margen para considerar que la norma ha sido cumplida en tanto se satisfaga la intención de hacerlo en el plazo más breve posible.

Se recomienda abordar en profundidad la identificación de las causas que influyen en los plazos de modo de establecer mejoras a través de la coordinación entre las instituciones involucradas, tanto para el registro de la información requerida como para el acortamiento de los plazos. Asimismo, pudiesen considerarse modificaciones reglamentarias, que establezcan -como ocurre en muchos países ((3 días en Australia, antes de 48 o 72 horas en Inglaterra, en un plazo que no supere los 10 días hábiles desde la denuncia en Perú [Amparo y Justicia, 2012]) - un plazo acotado para la realización de la diligencia investigativa, una vez que se ha tomado la denuncia, así como la definición de otro plazo desde la denuncia para el desarrollo de la evaluación previa. Una medida de esta naturaleza contribuiría a eliminar o disminuir los márgenes de discrecionalidad o interpretación, permitiendo procesos de evaluación que midan el porcentaje de cumplimiento de esta regla.

Asimismo, se debe considerar que una evaluación más estricta del logro del propósito solo se podrá realizar una vez que todo el sistema se encuentre operando en régimen, de modo de haber superado las etapas de aprendizaje institucionales asociadas al inicio de la implementación.

Aspectos particulares de los procesos principales

En relación al proceso de toma de **denuncia**, se evidencian insuficiencias importantes en relación al cumplimiento de lo establecido en el protocolo A, en cuanto a contar con un espacio diferenciado para el procedimiento en el caso de NNA, tal como fue relevado también en el análisis de los protocolos realizado por la Mesa, destacando que para ajustar la necesidad de salas de espera, se requiere de financiamiento adicional.

Asimismo, se necesita fortalecer los procesos de capacitación de todos quienes intervienen en los procesos de denuncia y el monitoreo permanente de la correcta aplicación del protocolo A.

Así también, se requiere virtualizar el formulario de factores de riesgo y ponerlo a disposición de los usuarios en plataforma en línea, garantizando su disponibilidad (elemento relevado también en Mesa de análisis de Protocolos), proveyendo del financiamiento requerido para ello.

En relación a la **EIV e intermediación**, es indispensable que la gestión de la carga de trabajo del sistema prevea lo que implica que el personal no sólo se sienten “sobreexigidos” sino que además resienten no contar con el debido respaldo y acompañamiento, atendida la delicada tarea que debe de llevar a cabo. Por tanto, es un elemento crítico del modelo la disponibilidad no sólo de suficiente dotación, sino el que ésta cuente con apoyo apropiado para sus necesidades de acompañamiento y evaluación, evitando el burn out o desgaste profesional severo, debiéndose disponer de una política institucional adecuada al respecto.

Las condiciones de pandemia deben considerarse parte de un escenario especialmente adverso de sobre exigencia al sistema, aun contando con claras y destacables capacidades de adaptación.

Lo anterior afecta a todas las personas involucradas, sometiéndoles a una nueva e inédita exigencia: adaptarse a estas nuevas circunstancias esperando su desempeño se adecuado a los principios conforme el modelo fue originalmente concebido y para el cual cada uno/una de ellas fue entrenada.

Se destaca que la preparación de la EIV es clave para la obtención de información relevante para la investigación del caso, como asimismo la coordinación con el fiscal, para conocer las características de la causa, las principales hipótesis y la información que se necesita levantar. Este es un aspecto que se considera muy importante, por el tiempo que requiere la planificación de la entrevista, por tanto se requiere verificar si se esta otorgando a los entrevistadores el tiempo necesario para llevar a cabo este proceso.

En cuanto a infraestructura y equipamiento para la realización de EIV e intermediaciones, en general, se observa una adecuada implementación y habilitación de las salas y equipos, así como una fuerte colaboración entre las instituciones del sistema, mediante por ejemplo, la facilitación de salas, reportándose solamente inconvenientes aislados respecto a las tecnologías de apoyo (audio, video y registro). Se vuelve necesario que estas prácticas colaborativas sean observadas y estandarizadas para implementarlas en todas las regiones donde se implementará la ley en las sucesivas etapas, así como también protocolizar acciones en casos fortuitos como cortes de luz, sismos u otros eventos poco comunes, y estandarizar las buenas prácticas de mantención y testeo continuo de instalaciones e instrumentos, con tal de no tener que enfrentar desperfectos en las instancias de intermediación y/o EIV, las que, si bien son aisladas, contravienen el espíritu de la ley.

Sobre la formación inicial y la formación continua

Cabe subrayar que mientras la formación inicial es bien evaluada (está más clara y extensamente regulada), la formación continua es percibida de modo diverso. Sí es de consenso la necesidad de contar con retroalimentación sobre sus prácticas de EIV.

Se recomienda revisar no sólo la oferta sino las directrices a cumplir por esta oferta, considerando sobre todo que en el mediano plazo (una vez que el sistema se acerque a entrar en régimen) será la formación continua la que desempeñe un rol más significativo que la inicial, al estar ya la mayor parte de los operadores reclutados y en funciones, pero donde se hace imprescindible brindarle a cada uno de

ellos la formación necesaria para mantener sus desempeños óptimos.

También en este punto cabe hacer presente la urgencia de la necesidad de evaluar a la par de la calidad de la formación inicial y continua, las instancias de autocuidado de los equipos y los mecanismos de gestión de personas de cada institución (especialización, exclusividad, régimen de incentivos vinculados a promoción y carrera funcionaria, entre otros) dado que la permanencia en las funciones para los cuales funcionarias y funcionarios son capacitados y entrenados constituye una inversión muy significativa que pudiera verse amenazada por la desafección y el desánimo al realizar sus tareas o derechamente el abandono y la deserción de personal altamente calificado y de difícil reemplazo expedito, sin mencionar los riesgos que ello implica para la calidad de las diligencias que deben de llevarse a cabo para el sistema.

Se presentan varias situaciones relevantes en relación a la complejidad de realizar la entrevista en el caso de niños migrantes, NNA con dificultades de conducta, de lenguaje o de aprendizaje, NNA de pueblos originarios (entre otras situaciones), lo que debiese considerarse para preparar futuras capacitaciones en contexto de PFC, que aborden lo que efectivamente los entrevistadores identifican como casos más complejos.

Asimismo, se requiere que, tanto fiscales como jueces sean capacitados en la materia. En uno y otro caso ello presentaba especiales complicaciones, tanto desde el punto de vista formal (eventuales conflictos entre roles, dada la participación activa por un lado de fiscales en la dirección de la investigación, en el despliegue de actividad de litigante en audiencia, como de los jueces en la dirección del debate en la audiencia. En último término, estas complicaciones pudieran haber quedado subordinadas al favorable efecto que la sensibilización en los principios de la ley de EIV pudo traer consigo a estos operadores estratégicos.

Sin perjuicio de ello pudiera ser necesario ajustar la oferta de formación (en uno y otro caso, cuando involucra a fiscales y jueces) de modo de involucrarlos con un particular enfoque, privilegiando la compatibilización entre sus roles de dirección (subrayando la necesidad de sensibilización).

En la formación judicial esto ya se ve reflejado en la diferenciación de oferta para los escalafones secundario (funcionarios, con formación inicial y continua presente en las ofertas de la Corporación Administrativa del Poder Judicial y de la Academia Judicial), y primario (en el programa de formación como en los programas de perfeccionamiento).

Esto está en parte cubierto por el modelo de formación que imparte la Academia Judicial, ya que en el Curso Básico está destinado a jueces/as penales y ministros/as y uno de sus objetivos es sensibilizar en la ley y capacitar a jueces/zas en la dirección de audiencia y de la coordinación con el o la intermediario.

Deberá trabajarse con medios e instrumentos sofisticados de evaluación, de manera de garantizar que se supere el nivel de aprendizaje de la evaluación y se tienda progresivamente a la evaluación de “cambio conductual”, especialmente en aquellos casos de operadores de experiencia cuyas prácticas arraigadas puedan suponer un problema u obstáculo antes que una ventaja para adaptarse a las nuevas condiciones impuestas por la normativa actualmente vigente (caso paradigmático, funcionarios policiales).

Acerca de la defensa penal

Cabe mencionar de manera particular el lugar que la defensa tiene en estos procesos, particularmente la defensa privada. La defensa pública (institucional y licitada) ha sabido recoger bien los principios que

rigen la norma; sin embargo, no es tan claro que sea así en el ámbito de la defensa privada, lo que viene a reflejar déficits presentes en el ejercicio de la profesión en el ámbito penal. Ello debería ser examinado a luz de instancias de formación (universidades) o gremiales como los colegios profesionales (Colegio de Abogados A.G.), que ha participado en distintas oportunidades en mesas de discusión sobre el problema de la calidad de los abogados en Chile y las consecuencias que un ejercicio inadecuado de la profesión trae consigo para todos los involucrados. Se recomienda fortalecer la difusión de la entrada en vigencia de la ley y sus principios fundamentales, para alcanzar el atomizado universo de una profesión liberal que se desarrolla de forma independiente, como por ejemplo los/as abogados/as. Oportunidades de capacitación general debieran ser apoyadas desde las autoridades y las instancias de coordinación interinstitucional.

Estos estándares de prestación de la defensa deben irse consolidando en los modelos de evaluación de la Defensoría Penal Pública tanto para sus propios defensores como para los defensores licitados, promoviendo progresivamente la incorporación de los principios de la nueva ley mediante, por ejemplo, su aplicación extensiva a las bases de licitación de defensa penal.

Aspectos generales o transversales a los procesos de la Ley N° 21.057.

Sistemas de registro

En relación a los sistemas de registro, se hace necesario contar con sistemas informáticos del Ministerio Público y/o del Poder Judicial que permitan disponer de datos centralizados y de manera digital sobre distintos aspectos de la ley, que permitan el acceso directo a esta información sin requerir levantar datos adicionales. Entre ellos: realización de evaluaciones previas y su resultado, la duración de las entrevistas, número de EIV suspendidas, motivo de suspensión y reprogramación, medidas de protección, acompañamiento o seguimiento institucional de las víctimas derivadas a programas de atención especializada, entre otros.

Asimismo, parece necesario revisar en mayor profundidad el dato de las fallas en el sistema de grabación. La información disponible no permite apreciar la significancia y el impacto de los errores de grabación y registro de las entrevistas que se realizan. Si bien pareciera ser un número bajo, en error en este procedimiento merma de manera importante el propósito de la ley.

Sobre el componente del sistema de monitoreo y evaluación

Se vuelve necesario estandarizar y formalizar un sistema de monitoreo y evaluación que permita analizar –en línea– el comportamiento del sistema.

Respecto de este punto resulta inevitable insistir en la necesidad de que el sistema de justicia en tanto tal disponga de sistemas de información complementados e interrelacionados, de manera de poder contar con datos integrados que verdaderamente reporten íntegra y fielmente su funcionamiento y operen de ese modo como efectivas herramientas de gestión.

Algunos elementos adicionales

En relación al recurso humano, se ha relevado la necesidad de avanzar en el diseño de un plan de desarrollo que posibilite la implementación efectiva de la preferencia o exclusividad de las labores

para los entrevistadores/intermediarios; asimismo, diseñar un plan de “cuidado del recurso humano” que no solo se concentre en la sobrecarga, sino también en el soporte psicológico frente a la carga emocional que implica la naturaleza de sus funciones; en este mismo sentido, cuidar las coordinaciones y notificaciones, de manera de evitar desplazamientos superfluos de personal, así como las adecuadas condiciones existentes para llevar a cabo dichos desplazamientos.

Finalmente, se tendrán los siguientes aspectos, en consideración en futuras evaluaciones de la implementación de la ley:

- » El funcionamiento del protocolo A, respecto a la develación de NNA víctimas en establecimientos de salud, educación, residencias de protección y ante cualquier otra instancia, institución o persona (regulada por el art. 173/175 del CPP) no habilitada para recibir una denuncia, pero que se encuentra en obligación de realizarla.
- » Respecto del decreto de medidas de protección y la supervisión de su cumplimiento, a partir de la información disponible, resulta oportuno recomendar que el seguimiento y control de las medidas de protección a dictarse en beneficio de las víctimas involucradas se refuerce, de manera de poder tanto permitir la evaluación de su adecuada administración según los criterios de evaluación del proceso (esto es, desde la perspectiva de una evaluación de la gestión y la administración del sistema, como celeridad, competencia y pertinencia técnica), tanto como desde el punto de una evaluación de eficacia de la medida de protección (cuyo objetivo es la protección de la víctima en definitiva), para lo cual se requiere información más sofisticada, heterogénea y de fuentes diversas, la que en un contexto ideal debería estar integrada y fácilmente disponible.
- » Aplicación del artículo 11 de la ley, que regula otras diligencias investigativas que supongan una interacción a la realización de otras diligencias investigativas (fuera de la EIV) que supongan una interacción presencial con el niño, niña o adolescente, las cuales deben ser realizadas excepcionalmente y rigiéndose por las modificaciones establecidas en la ley, en especial, peritajes sexológicos y psicológicos.
- » Conocer la experiencia y desempeño de los profesionales han sido citados a juicio oral para dar cuenta de la metodología de la entrevista investigativa aplicada.
- » El impacto de la ley en los resultados del proceso penal de las causas de delitos sexuales y otros delitos graves contra NNA.

7. ANEXOS

Anexo 1 Encuesta a tomadores de denuncia, entrevistadores e intermediarios

En esta sección se presentan los cuestionarios aplicados a entrevistadores/as, Intermediarios/as y tomadores de denuncia, además de los resultados de la información obtenida por medio de las encuestas.

Cuestionario de encuestas entrevistadores/as e intermediarios/as

2020	2021	Observaciones
ID de la respuesta	ID de la respuesta	
Fecha en que se envió	Fecha en que se envió	
Ultima página	Ultima página	
Idioma de Inicio	Idioma de Inicio	
Tiempo total		
Dirección IP	Dirección IP	
URL de referencia	URL de referencia	
Por favor, indique su región	Por favor, indique su región	
Indique su comuna	Indique su comuna	
Indique su sexo	Indique su sexo	
Indique en qué institución se desempeña actualmente	Indique en qué institución se desempeña actualmente	
Indique su año de ingreso a la institución	Indique su año de ingreso a la institución	
¿Qué cargo ocupa usted en su institución?	¿Qué cargo ocupa usted en su institución?	
¿Cuál es su profesión u oficio?	¿Cuál es su profesión u oficio?	
¿Desde qué fecha se encuentra usted acreditado como entrevistador por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?	¿Desde qué fecha se encuentra usted acreditado como entrevistador por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?	
¿Para cuál de estas instancias se encuentra habilitado?	¿Para cuál de estas instancias se encuentra habilitado?	
Desde su acreditación como entrevistador, ¿ha realizado usted alguna entrevista investigativa videograbada en casos de NNA víctimas de delitos sexuales u otros delitos graves?	Desde su acreditación como entrevistador, ¿ha realizado usted alguna entrevista investigativa videograbada en casos de NNA víctimas de delitos sexuales u otros delitos graves?	
Desde su acreditación como entrevistador, ¿ha realizado usted alguna intermediación en la Declaración Judicial de NNA víctimas de delitos sexuales o violentos?	Desde su acreditación como entrevistador, ¿ha realizado usted alguna intermediación en la Declaración Judicial de NNA víctimas de delitos sexuales o violentos?	

2020	2021	Observaciones
¿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?	Información relativa a los pasos realizados para la Entrevista Investigativa	
	¿Con qué frecuencia los partes de denuncia contenían información útil para la preparación y ejecución de entrevistas investigativas?	Pregunta Ingresó en 2021
¿Con qué frecuencia ha recibido el “Formulario de factores de riesgo” entre los antecedentes del caso?	¿Con qué frecuencia ha recibido el “Formulario de factores de riesgo” entre los antecedentes del caso?	
¿Con qué frecuencia las entrevistas que se le han asignado se han ajustado a la disponibilidad reportada por usted?	¿Con qué frecuencia las entrevistas que se le han asignado se han ajustado a la disponibilidad reportada por usted?	
¿Con qué frecuencia se le ha notificado oportunamente la asignación de una entrevista?		Pregunta no se realizó en 2021
¿Con qué frecuencia los profesionales URUVIT 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?	¿Con qué frecuencia los profesionales URUVIT 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?	
¿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?	¿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?	
¿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?	¿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?	
¿Las entrevistas se han realizado en el día y hora que se agendaron originalmente?		Pregunta no se realizó en 2021
¿La sala de entrevista se encontraba disponible y en condiciones adecuadas para la realización de la diligencia?	¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas asociados a las condiciones y disponibilidad en que se encuentran las salas especiales?	Cambio de fraseo para 2021. No se realizó comparación
¿El sistema de audio y video de las salas de entrevistas funcionó óptimamente?	¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas asociados al sistema de audio y video de las salas especiales?	Cambio de fraseo para 2021. No se realizó comparación
La comunicación con el fiscal y/o abogado asistente durante la entrevista facilitó su adecuado desarrollo?		Pregunta no se realizó en 2021
El o la fiscal a cargo de la investigación	El o la fiscal a cargo de la investigación	
El o la defensor/a	El o la defensor/a	
Entrevistador/a de apoyo o “dupla”	El o la entrevistador/a de apoyo o “dupla”	
¿Ha observado la presencia de otras personas en la sala de observación (No considere al Encargado de Sala)?		Pregunta no se realizó en 2021

2020	2021	Observaciones
¿Ha observado la presencia de otras personas en la sala de observación (No considere al Encargado de Sala)? [Otro]		Pregunta no se realizó en 2021
NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje	NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje	
NNA migrantes, con barreras de lenguaje y/o culturales, (Ej. Migrantes o de comunidades indígenas)	NNA migrantes	
NNA reticentes o que se hayan retractado	NNA migrantes de lengua materna distinta al español.	
Niños y niñas en etapa preescolar	NNA de pueblos originarios.	
Entrevistas en que haya sugerido su suspensión	NNA reticentes o que se hayan retractado	
Entrevistas que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete	Niños y niñas en etapa preescolar	
NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje	Entrevistas en que haya sugerido su suspensión	
NNA migrantes, con barreras de lenguaje y/o culturales, (Ej. Migrantes o de comunidades indígenas)	Entrevistas que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete	
NNA reticentes o que se hayan retractado		
Niños y niñas en etapa preescolar		
Entrevistas en que haya sugerido su suspensión		
Entrevistas que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete		
Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV	Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV	
En las entrevistas investigativas que he realizado, he logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso	En las entrevistas investigativas que he realizado, he logrado obtener información relevante y suficiente para la investigación del caso	
	En general, me he sentido satisfecha/o con mi desempeño durante la realización de las entrevistas investigativas	Pregunta se incorporó en 2021
Entre el 3 de octubre de 2019 y el 31 de marzo de 2020, ¿ha sido citado a juicio oral para dar cuenta de la metodología de entrevista investigativa aplicada?	Entre el 3 de octubre de 2020 y al presente año, ¿ha sido citado a juicio oral para dar cuenta de la metodología de entrevista investigativa aplicada?	
Se me ha notificado con tiempo suficiente la fecha de realización de los juicios orales a los cuales debo acudir	Se me ha notificado con tiempo suficiente la fecha de realización de los juicios orales a los cuales debo acudir	No se ha graficado, son solo 3 casos
Se me ha otorgado acceso a los registros de entrevista dentro de los plazos establecidos.	Se me ha otorgado acceso a los registros de entrevista dentro de los plazos establecidos.	No se ha graficado, son solo 4 casos

2020	2021	Observaciones
La calidad de los registros de audio y video de entrevista ha sido adecuada.	La calidad de los registros de audio y video de entrevista ha sido adecuada.	No se ha graficado, son solo 3 casos
Cuento con los conocimientos y competencias suficientes para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista investigativa.	Cuento con los conocimientos y competencias suficientes para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista investigativa.	No se ha graficado, son solo 3 casos
He recibido apoyo de un instructor/a o evaluador/a para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista.	He recibido apoyo de un instructor/a o evaluador/a para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista.	No se ha graficado, son solo 3 casos
Durante el juicio oral, me he sentido satisfecho con mi exposición de la metodología de entrevista ante el tribunal	Durante el juicio oral, me he sentido satisfecho con mi exposición de la metodología de entrevista ante el tribunal	No aplica
¿Con qué frecuencia durante la fase previa de audiencia de juicio oral, ha recibido antecedentes suficientes para asesorar posteriormente al Tribunal?	¿Con qué frecuencia ha recibido antecedentes suficientes para asesorar al Tribunal y ejecutar adecuadamente la intermediación?	
¿Con qué frecuencia 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?	¿Con qué frecuencia el tiempo al inicio de la intermediación ha sido suficiente para entregar sugerencias al Tribunal y acordar formas de comunicación?	Cambio de fraseo para 2021.
¿Con qué frecuencia los equipos de comunicación con jueces e intervinientes han funcionado correctamente?	¿Con qué frecuencia se ha encontrado con problemas en el funcionamiento de los equipos de comunicación durante la intermediación?	Cambio de fraseo para 2021. No se realizó comparación
	¿Con qué frecuencia le han tocado intermediaciones cuya duración excede la capacidad de concentración de los NNA?	Pregunta se incorporó en 2021
¿Con qué frecuencia se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio?		
¿Con qué frecuencia ha logrado acordar con el tribunal la forma en que se advertirá sobre la concurrencia de alguna de las causales de representación?		
NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje.	NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje.	
NNA de otros contextos lingüísticos o culturales (Ej. Migrantes o de comunidades indígenas)	NNA migrantes	
	NNA migrantes de lengua materna distinta al español	Pregunta se incorporó en 2021
	NNA de pueblos originarios	Pregunta se incorporó en 2021
NNA reticentes o que se hayan retractado.	NNA reticentes o que se hayan retractado.	
Niños y niñas en etapa preescolar.	Niños y niñas en etapa preescolar.	
Intermediaciones que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete.	Intermediaciones que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete.	

2020	2021	Observaciones
NNA con problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje.		
NNA de otros contextos lingüísticos o culturales (Ej. Migrantes o de comunidades indígenas).		
NNA reticentes o que se hayan retractado.		
Niños y niñas en etapa preescolar.		
Intermediaciones que hayan contado con la asistencia de un traductor o intérprete.		
El ingreso de personas no autorizadas a la sala especial.		
La realización de intervenciones, por parte de los jueces, fuera de lo establecido en el protocolo respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA	La realización de intervenciones inadecuadas por parte de jueces y juezas durante la Declaración Judicial del NNA	Cambio de fraseo en 2021
La realización de intervenciones, por parte del fiscal y/o la parte querellante, fuera de lo establecido en el protocolo respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA.	La realización de intervenciones inadecuadas por parte de fiscales durante la Declaración Judicial del NNA	Cambio de fraseo en 2021
La realización de intervenciones, por parte de la defensa, fuera de lo establecido en el protocolo respecto a cómo proceder durante la declaración del NNA	La realización de intervenciones inadecuadas por parte de defensoras/es públicas/os durante la Declaración Judicial del NNA	
	La realización de intervenciones inadecuadas por parte de defensas privadas durante la Declaración Judicial del NNA	Pregunta se incorporó en 2021
Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.	Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.	Pregunta se incorporó en 2021
	En general, me he sentido satisfecha/o con mi desempeño durante la realización de las intermediaciones	Pregunta se incorporó en 2021
¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador?	¿Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador?	
¿Ha participado en actividades de capacitación teórica relacionadas a alguno de los contenidos estipulados en el Reglamento de la Ley N° 21.057?	¿Ha participado en actividades de capacitación teórica relacionadas a alguno de los contenidos estipulados en el Reglamento de la Ley N° 21.057?	
La retroalimentación que recibí por parte del instructor fue útil para identificar mis fortalezas y aspectos a mejorar.	La retroalimentación que recibí por parte del instructor fue útil para identificar mis fortalezas y aspectos a mejorar.	
Los contenidos abordados en las actividades de capacitación teórica fueron útiles para resolver dudas y necesidades de aprendizaje.		

2020	2021	Observaciones
El Programa de Formación Continua ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y competencias que requiero para desempeñarme como entrevistador.		
	Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación continua han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.	Pregunta se incorporó en 2021
	El Programa de Formación Continua ha sido útil para mantener y/o profundizar los conocimientos y competencias que requiero para desempeñarme como entrevistador/a o intermediario/a.	Pregunta se incorporó en 2021
	Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación inicial han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV	Pregunta se incorporó en 2021
	Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación continua han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV	Pregunta se incorporó en 2021
	Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación inicial han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.	Pregunta se incorporó en 2021
	Los conocimientos y competencias que he adquirido en mi formación continua han sido suficientes para una adecuada realización de Intermediaciones en la Declaración Judicial.	
	Los contenidos abordados en las actividades de capacitación teórica fueron útiles para resolver dudas y necesidades de aprendizaje.	Pregunta se incorporó en 2021
Me siento valorado por mi institución en el rol de entrevistador.	Me siento valorado por mi institución en el rol de entrevistador.	
Me siento motivado en el desempeño del rol como entrevistador.	Me siento motivado en el desempeño del rol como entrevistador.	
Me siento valorado por mi institución en el rol de intermediario.	Me siento valorado por mi institución en el rol de intermediario.	
Me siento motivado en el desempeño del rol como intermediario.	Me siento motivado en el desempeño del rol como intermediario.	
Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que he tenido respecto a mi rol como entrevistador.	Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que he tenido respecto a mi rol como entrevistador.	
Mi institución me ha permitido organizar mi carga de trabajo de tal modo de otorgar preferencia a mis labores como entrevistador y/o intermediario.	Mi institución me ha otorgado las facilidades para dedicarme de manera preferente o exclusiva a mis labores como entrevistador/a y/o intermediario/a.	

2020	2021	Observaciones
Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057.	Ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057.	
Las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal.	Las medidas implementadas por la Ley N° 21.057 han permitido evitar la victimización secundaria de NNA víctimas de delitos en su paso por el Sistema de Justicia Penal.	
Teniendo en cuenta su experiencia, ¿Hay algo que quisiera sugerir para una mejor implementación de las medidas que incorpora y/o modifica la Ley N° 21.057?	¿Qué elementos considera usted que se deben mejorar en su unidad o institución para poder otorgar una adecuada atención a NNA víctimas de delitos del catálogo de la Ley N° 21.057?	
Según su experiencia, ¿de qué manera afectó el estallido social el funcionamiento de la Ley N° 21.057 en su región?		
Según su experiencia, ¿de qué manera ha afectado la pandemia el funcionamiento de la Ley N° 21.057 en su región?		

Cuestionario Encuesta tomadores/as de denuncia

2020	2021	Observación
ID de la respuesta	ID de la respuesta	
Fecha en que se envió	Fecha en que se envió	
Tiempo total	Ultima pagina	
Ultima pagina	Idioma de Inicio	
Idioma de Inicio		
	Fecha en que inició	
	Fecha de la última acción	
Dirección IP	Dirección IP	
Por favor, indique su región.	Por favor, indique su región.	
Indique su comuna	Indique su comuna	
Indique su sexo	Indique su sexo	
Indique en qué institución se desempeña actualmente.	Indique en qué institución se desempeña actualmente.	
Indique su año de ingreso a la institución.	Indique su año de ingreso a la institución.	
¿Qué cargo ocupa usted en su institución?		
En el marco de la implementación de la Ley N° 21.057, ¿Ha recibido usted alguna capacitación para la toma de denuncias de NNA?	En el marco de la implementación de la Ley N° 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?	Desde la aplicación de la Ley N° 21.057, ¿ha tomado usted alguna denuncia referida a algún delito sexual o grave contra NNA?	Cambio de fraseo en 2021
¿Se encuentra usted acreditado como entrevistador por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos?		No se preguntó en 2021
¿Con qué frecuencia informa a los NNA sobre el procedimiento de denuncia?	¿Con qué frecuencia informa a los NNA y a sus acompañantes sobre sus derechos y próximos pasos después de la denuncia?	Cambio de fraseo en 2021
	De los casos indicados en la pregunta anterior, ¿ha tomado usted alguna denuncia directamente de un NNA?	Se insertó pregunta Filtro en 2021
¿Con qué frecuencia consulta al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia?	¿Con qué frecuencia consulta al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia?	
¿Con qué frecuencia conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia?	¿Con qué frecuencia conduce a los NNA a un lugar separado del público general para tomar su denuncia?	
¿Con qué frecuencia escucha la denuncia de los NNA sin realizar preguntas sobre los hechos mencionados?	¿Con qué frecuencia, mientras escucha la denuncia de los NNA, evita realizar preguntas sobre los hechos mencionados y sus partícipes?	Cambio de fraseo en 2021

2020	2021	Observación
¿Con qué frecuencia registra íntegramente las manifestaciones verbales en el parte denuncia del NNA?	¿Con qué frecuencia registra íntegramente las manifestaciones verbales en el parte denuncia del NNA?	
¿Con qué frecuencia registra las manifestaciones no verbales en el parte denuncia del NNA?	¿Con qué frecuencia registra las manifestaciones no verbales en el parte denuncia del NNA?	
¿Le han tocado casos en que el NNA solicite denunciar junto con su acompañante?	¿Con qué frecuencia le han tocado casos en que los NNA no hayan querido o podido denunciar personalmente?	Se insertó pregunta en 2021
	En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia se dirige inicialmente al NNA para consultarle si prefiere denunciar en compañía de su acompañante?	Se insertó pregunta en 2021
¿Con qué frecuencia toma denuncia a los acompañantes evitando que el NNA escuche el relato?	En caso de que el NNA haya concurrido con un/a acompañante, ¿con qué frecuencia tomó la denuncia del o la acompañante evitando que el NNA escuche el relato?	Cambio de fraseo en 2021
¿Con qué frecuencia le indicó a el/la acompañante que salieran momentáneamente de la sala?	En caso de que el NNA haya decidido denunciar solo/a, ¿con qué frecuencia le indicó a su acompañante que saliera momentáneamente de la sala?	Cambio de fraseo en 2021
¿Con qué frecuencia le solicitó a los acompañantes guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA?	En caso de que el NNA haya decidido denunciar junto a su acompañante, ¿con qué frecuencia le solicitó al acompañante guardar silencio, sin interrumpir ni comentar los dichos del NNA?	Cambio de fraseo en 2021
Le han tocado casos en que los NNA deseaban participar solos, aun viniendo acompañados por un adulto?		Se insertó pregunta Filtro en 2021
¿Le han tocado casos en que los NNA no hayan querido o podido participar?		
¿Con qué frecuencia tomó la denuncia de los acompañantes?		
¿Con qué frecuencia adjunta el "Formulario de factores de riesgo" a los partes de denuncia?	¿Con qué frecuencia adjunta el "Formulario de factores de riesgo" a los partes de denuncia?	
	En su opinión, ¿el llenado de partes de denuncia es un proceso simple?	Se insertó pregunta en 2021
	En su opinión, ¿el llenado de formularios de riesgo es un proceso simple?	Se insertó pregunta en 2021
	En su opinión, ¿la información que debe ser registrada en los formularios de riesgo es útil para decidir sobre la adopción de medidas de protección?	Se insertó pregunta en 2021
¿Con qué frecuencia comunica las denuncias al fiscal que corresponda dentro del plazo máximo de 8 horas?	¿Con qué frecuencia comunica las denuncias al fiscal que corresponda dentro del plazo máximo de 8 horas?	

2020	2021	Observación
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?	En una escala de 1 a 7, donde 1 quiere decir "Nada Preparado" y 7 "Totalmente Preparado" ¿Qué tan preparada/o se encuentra para tomar denuncias de NNA de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 21.057?	
¿Qué dificultades ha experimentado durante la toma de denuncias con NNA?		No se preguntó en 2021
¿Con qué frecuencia se da prioridad a la atención de casos relativos a NNA?	¿Con qué frecuencia se da prioridad a la atención de casos relativos a NNA?	
¿Con qué frecuencia se cuenta con personal disponible para acompañar al NNA durante la toma de denuncia?	¿Con qué frecuencia se cuenta con personal disponible para acompañar al NNA durante la toma de denuncia?	
¿Se cuenta con una sala habilitada para toma de denuncia o un espacio que cumpla con los estándares necesarios para su recepción?	¿Se cuenta con una sala habilitada para toma de denuncia o un espacio que cumpla con los estándares necesarios para su recepción?	
¿Qué elementos considera usted que se deben mejorar en su unidad para poder otorgar una adecuada atención a las denuncias de NNA?	¿Qué elementos considera usted que se deben mejorar en su unidad o institución para poder otorgar una adecuada atención a las denuncias de casos que involucren NNA?	
Según su experiencia, ¿de qué manera afectó el estallido social la recepción de denuncias de delitos sexuales contra NNA en su unidad?		No se preguntó en 2021
Según su experiencia, ¿de qué manera ha afectado la pandemia la recepción de denuncias de delitos sexuales contra NNA en su unidad?		No se preguntó en 2021
	En su opinión, ¿la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA?	Se insertó pregunta en 2021

Anexo 2 Contenidos pautas grupos focales

En esta sección se presentan las pautas aplicadas en los grupos focales de a entrevistadores/as, Intermediarios/as y representantes regionales.

Pauta grupos focales entrevistadores y entrevistadoras

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Indagar en
¿Ha recibido información de la denuncia y del formulario de factores de riesgo para preparar la EIV?	¿Cuán útil ha sido la información proveniente de los partes denuncia y formularios de factores de riesgo para preparar las EIV?	---	Registro de manifestaciones no verbales Tiempo entre denuncia y EIV
¿Cómo ha sido el proceso de coordinación para la realización de entrevistas investigativas videograbadas?	----	---	<ul style="list-style-type: none"> » Todo el proceso preliminar para la ejecución de la EIV. » Cumplimiento de plazos » Designación y notificación » Entrega de antecedentes » Traslados (asignación de salas en localidad de víctima) » Asignación de salas
¿Usted recibe la información que recopila la URAVIT en la Evaluación Previa?	¿Cuánto tiempo demora la instancia de planificación de la EIV?	---	<ul style="list-style-type: none"> » Se entrega información siempre?? ¿Es útil esta información? » Antecedentes que se incorporan a tener en vista para realización de la EIV. Ej: Necesidad de traductor o intérprete » Es suficiente el tiempo de preparación » Es provechosa la instancia de preparación de la EIV
¿Qué aspectos mejoraría en la realización de entrevistas investigativas videograbadas?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Uso de Sono Pronter » Medidas previo a EIV (acompañamiento, sala espera, información) » Conocimientos y competencias de la técnica » Adherencia a protocolo » Utilidad de la información recabada » Manejo del estado emocional y resguardo del bienestar de los NNA » Comunicación con personas en sala de observaciones (dupla) » Duración
¿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?	<ul style="list-style-type: none"> » NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje, » NNA migrantes » NNA reticentes » Preescolares » Necesidad de suspender » Necesidad de intérprete.

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Indagar en
En complemento a lo anterior, ¿Han experimentado alguna dificultad tecnológica o respecto a la participación de intervinientes desde la sala de observación?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Condiciones de sala » Sistema de video-audio Comunicación con/ intervenciones de personas en sala de observaciones » Uso de Sono Pronter
¿Se han presentado dificultades para compatibilizar su rol de entrevistador con el resto de sus funciones?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Indagar sobre la exclusividad y preferencia » Suficiencia de número de entrevistadores
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?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » A la fecha nadie ha sido citado
¿Cómo ha sido el proceso de coordinación para la realización de intermediaciones en la Declaración Judicial de NNA?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Coordinación con TOP » Cumplimiento de plazos » Designación y notificación » Idoneidad de recibir información previa a la intermediación » Suficiencia de entrega de antecedentes » Traslado
¿Qué aspectos mejoraría en la realización de intermediaciones en la declaración de NNA en juicio oral?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Medias previo a intermediación (acompañamiento, sala espera, información) » Evaluación de estado de NNA Adherencia a lineamientos de intermediación » Levantamiento de causales y transmisión de preguntas » Manejo del estado emocional y resguardo del bienestar de los NNA » Comunicación con personas en sala de audiencias » Levantamiento de objeciones Art. 14. Voluntariedad de participación de adolescentes » Duración
¿Les han tocado intermediar en declaraciones de NNA víctimas que revistan para usted una especial dificultad?	¿Qué tan complejos han sido esos casos?	¿Por qué?	<ul style="list-style-type: none"> » NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje » NNA migrantes » NNA reticentes » Preescolares » Necesidad de suspender » Necesidad de intérprete » Dificultades técnicas

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Indagar en
¿Ha participado de intermediaciones en las cuales intervinientes o jueces hayan incumplido alguna regulación del protocolo I o los acuerdos establecidos con el tribunal al iniciar el juicio oral?	¿Nos podrían contar de esa experiencia?	---	<ul style="list-style-type: none"> » Comunicación con e intervenciones de personas en sala de audiencias. » Levantamiento de causales de representación. » Moderación del debate por parte del juez.
¿Les ha tocado participar como intermediario/a en declaraciones judiciales anticipadas?	¿Cómo han sido estas experiencias?	---	
¿Cómo calificaría su proceso en el curso inicial de formación experta?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Duración » Contenidos » Presencialidad v/s Formato online
¿Cómo calificaría su proceso de formación continua?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Retroalimentación experta » Desempeño de instructores » Relación con instructores » Capacitación teórica » Actividades prácticas
¿Qué desafíos vislumbran en cuanto a la formación inicial y continua en miras a mejorar el proceso de entrenamiento de futuros entrevistadores?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Calidad del proceso » Sustentabilidad del modelo formativo actual » Metodologías pedagógicas » Formación online.
¿Cómo evalúan las condiciones institucionales bajo las cuales han desempeñado el rol de entrevistadores/as e intermediarios/as?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Valoración y apoyo institucional » Carga de trabajo » Dedicación preferente o exclusiva » Desarrollo profesional » Condiciones materiales (e.g. salas) » Adecuación de normativas » Autocuidado
¿En qué medida cree que la ley está cumpliendo con su objetivo de prevenir o evitar la victimización secundaria de NNA?	¿Por qué?	---	---
¿Qué desafíos observa en su región para lograr una adecuada/favorable/amigable participación de NNA víctimas en el sistema de justicia penal?	---	---	<ul style="list-style-type: none"> » Coordinación institucional » Coordinación interinstitucional » Cualidades o particularidades de la región: perfiles de víctimas, prevalencia de ciertos delitos, ruralidad/urbanidad u otros. » Contribución a una justicia amigable para NNA » Sensibilización

Pauta grupos focales representantes regionales

Dimensión / Subdimensión	Preguntas	Indagar en:
Toma de denuncia Utilidad de documentación que reciben	¿Ha recibido información de la denuncia y del formulario de factores de riesgo para preparar la EIV?	Registro de manifestaciones no verbales
	¿Cuán útil ha sido la información proveniente de los partes denuncia y formularios de factores de riesgo para preparar las EIV?	Tiempo entre denuncia y EIV
Coordinación y ejecución de EIV Coordinación de EIV	¿Cómo ha sido el proceso de coordinación para la realización de entrevistas investigativas videograbadas?	» Todo el proceso preliminar para la ejecución de la EIV.
		» Cumplimiento de plazos
		» Designación y notificación
		» Entrega de antecedentes
		» Traslados (asignación de salas en localidad de víctima)
		» Asignación de salas
Planificación de a EIV	¿Usted recibe la información que recopila la URAVIT en la Evaluación Previa?	» Se entrega información siempre? ¿Es útil esta información?
	¿Cuánto tiempo demora la instancia de planificación de la EIV?	» Antecedentes que se incorporan a tener en vista para realización de la EIV. Ej: Necesidad de traductor o intérprete
		» Es suficiente el tiempo de preparación » Es provechosa la instancia de preparación de la EIV.
Desempeño de EIV	¿Qué aspectos mejoraría en la realización de entrevistas investigativas videograbadas?	» Uso de Sono Pronter.
		» Medidas previo a EIV (acompañamiento, sala espera, información).
		» Conocimientos y competencias de la técnica.
		» Adherencia a protocolo.
		» Utilidad de la información recabada
		» Manejo del estado emocional y resguardo del bienestar de los NNA
		» Comunicación con personas en sala de observaciones (dupla)
		» Duración

Dimensión / Subdimensión	Preguntas	Indagar en:
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?	» NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje.
	¿Qué tan complejos han sido esos casos?	» NNA migrantes
	¿Por qué?	» NNA reticentes
		» Preescolares
		» Necesidad de suspender
		» Necesidad de intérprete.
	En complemento a lo anterior, ¿Han experimentado alguna dificultad tecnológica o respecto a la participación de intervinientes desde la sala de observación?	» Condiciones de sala » Sistema de video-audio Comunicación con/ intervenciones de personas en sala de observaciones » Uso de Sono Pronter
Revisión de la metodología de entrevista en juicio oral	¿Se han presentado dificultades para compatibilizar su rol de entrevistador con el resto de sus funciones?	» Indagar sobre la exclusividad y preferencia. » Percepción que hay sobre los entrevistadores al interior de instituciones. » Suficiencia de número de entrevistadores y disponibilidad. » Análisis de carga de trabajo que implica las actividades cotidianas y de EIV.
	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?	» A la fecha nadie ha sido citado
Coordinación y ejecución de intermediación Coordinación de intermediaciones	¿Cómo ha sido el proceso de coordinación para la realización de intermediaciones en la Declaración Judicial de NNA?	» Coordinación con TOP
		» Cumplimiento de plazos
		» Designación y notificación
		» Idoneidad de recibir información previa a la intermediación
		» Suficiencia de entrega de antecedentes
» Traslados		

Dimensión / Subdimensión	Preguntas	Indagar en:
Ejecución de la intermediación	¿Qué aspectos mejoraría en la realización de intermediaciones en la declaración de NNA en juicio oral?	<ul style="list-style-type: none"> » Medidas previo a intermediación (acompañamiento, sala espera, información) » Evaluación de estado de NNA » Adherencia a lineamientos de intermediación » Levantamiento de causales y transmisión de preguntas » Manejo del estado emocional y resguardo del bienestar de los NNA » Comunicación con personas en sala de audiencias » Levantamiento de objeciones » Art. 14. Voluntariedad de participación de adolescentes » Duración
Dificultades en ejecución de intermediación	¿Les han tocado intermediar en declaraciones de NNA víctimas que revistan para usted una especial dificultad?	» NNA con problemas de conducta, lenguaje o aprendizaje
	¿Qué tan complejos han sido esos casos?	<ul style="list-style-type: none"> » NNA migrantes » NNA reticentes » Preescolares » Necesidad de suspender » Necesidad de intérprete » Dificultades técnicas
	¿Ha participado de intermediaciones en las cuales intervinientes o jueces hayan incumplido alguna regulación del protocolo o los acuerdos establecidos con el tribunal al iniciar el juicio oral?	» Comunicación con e intervenciones de personas en sala de audiencias.
	¿Nos podrían contar de esa experiencia?	» Levantamiento de causales de representación.
		» Moderación del debate por parte del juez.
Declaraciones anticipadas	<p>¿Les ha tocado participar como intermediario/a en declaraciones judiciales anticipadas?</p> <p>¿Cómo han sido estas experiencias?</p>	
Formación inicial y continua Experiencia CIFE	¿Cómo calificaría su proceso en el curso inicial de formación experta?	<ul style="list-style-type: none"> » Duración » Contenidos » Presencialidad v/s Formato online

Dimensión / Subdimensión	Preguntas	Indagar en:
Experiencia de PFC	¿Cómo calificaría su proceso de formación continua?	<ul style="list-style-type: none"> » Retroalimentación experta » Desempeño de instructores » Relación con instructores » Capacitación teórica » Actividades prácticas
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?	<ul style="list-style-type: none"> » Calidad del proceso » Sustentabilidad del modelo formativo actual » Metodologías pedagógicas » Formación online.
Aspectos institucionales	¿Cómo evalúan las condiciones institucionales bajo las cuales han desempeñado el rol de entrevistadores/as e intermediarios/as?	» Valoración y apoyo institucional
Valoración y apoyo institucional		» Carga de trabajo
		» Dedicación preferente o exclusiva
		» Desarrollo profesional
		» Condiciones materiales (e.g. salas)
		» Adecuación de normativas
		» Autocuidado
Prevención de la Victimización	¿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 intrainstitucional	¿Qué desafíos observa en su región para lograr una adecuada/favorable/amigable participación de NNA víctimas en el sistema de justicia penal?	<ul style="list-style-type: none"> » Coordinación institucional » Coordinación interinstitucional » Cualidades o particularidades de la región: perfiles de víctimas, prevalencia de ciertos delitos, ruralidad/urbanidad u otros. » Contribución a una justicia amigable para NNA » Sensibilización

Anexo 3 Indicadores

Tabla 56. Sistema de indicadores para evaluación primera etapa, segundo año de implementación

Nivel objetivo	Enunciado indicador	Tipo de Indicador	Fórmula de cálculo	Disponibilidad del dato
Propósito	Plazo promedio de respuesta del sistema de la Ley N° 21.057 a la necesidad de entrevista investigativa (promedio de días transcurridos entre fecha denuncia y fecha entrevista investigativa)	Calidad/ Resultado	$\sum (Fecha\ EIV - Fecha\ denuncia) / n$ (n° total de casos en que se ha realizado la EIV en periodo t)	SI
Propósito	Plazo promedio de no respuesta del sistema de la Ley N° 21.057 a la necesidad de entrevista investigativa (Promedio de días de espera de NNA que aún no han sido entrevistados desde fecha de denuncia)	Eficacia/ Resultado	$\sum [(Fecha\ de\ corte - Fecha\ denuncia) / n]$ (n° total de casos en que no se ha realizado la EIV a fecha de corte)	SI
Propósito	Porcentaje de casos en que se establece otra diligencia por parte de fiscalía que no sea la EIV	Eficacia/ Resultado	$(N^\circ\ de\ casos\ en\ que\ fiscalía\ estableció\ diligencia\ adicional\ a\ EIV\ en\ periodo\ t / N^\circ\ total\ de\ casos\ en\ que\ fiscalía\ estableció\ EIV) * 100$	NO
Propósito	Percepción de tomadores de denuncia acerca de si la implementación de la Ley N° 21.057 ha permitido mejorar la forma en que se toma la denuncia de NNA	Eficacia/ Resultado	$(N^\circ\ de\ tomadores\ de\ denuncia\ que\ declaran\ estar\ muy\ de\ acuerdo\ o\ de\ acuerdo\ en\ que\ la\ implementación\ de\ la\ Ley\ N^\circ\ 21.057\ ha\ permitido\ mejorar\ la\ forma\ en\ que\ se\ toma\ la\ denuncia\ de\ NNA / N^\circ\ total\ de\ tomadores\ de\ denuncia\ que\ responden\ encuesta) * 100$	SI
Componente: SC 1.1 Capacitación de funcionarios	Porcentaje de personas encuestadas involucradas en procesos de denuncia que declaran haber sido capacitadas	Eficacia/ Producto	$(N^\circ\ tomadores\ de\ denuncia\ que\ declaran\ haber\ sido\ capacitados\ en\ periodo\ t / N^\circ\ tomadores\ de\ denuncia\ encuestados) * 100$	SI
Componente: SC 1.1 Capacitación de funcionarios	Porcentaje de personas encuestadas involucradas en procesos de denuncia que declaran no haber sido capacitadas	Eficacia/ Producto	$(N^\circ\ funcionarios\ que\ han\ tomado\ denuncias\ que\ no\ han\ sido\ capacitados / N^\circ\ tomadores\ de\ denuncia\ encuestados) * 100$	SI
Componente: SC 1.1 Capacitación de funcionarios	Satisfacción neta de los participantes de cursos	Calidad/ Producto	% casos nota 6 y 7 - % casos notas 1 a 4	Se puede utilizar pregunta de apreciación general en subsidio]
Componente: SC 1.2 Disponibilidad de espacios adecuados	Porcentaje de tomadores de denuncia encuestados que señalan que siempre han conducido a NNA a lugar separado que resguarde privacidad respecto del total de tomadores de denuncia encuestados	Eficacia/ Producto	$(N^\circ\ de\ tomadores\ de\ denuncia\ encuestados\ que\ señalan\ que\ siempre\ han\ conducido\ a\ NNA\ a\ lugar\ separado\ que\ resguarde\ privacidad / N^\circ\ total\ de\ tomadores\ de\ denuncia\ encuestados) * 100$	SI

Nivel objetivo	Enunciado indicador	Tipo de Indicador	Fórmula de cálculo	Disponibilidad del dato
Componente: SC 1.3 Toma de denuncia	Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que manifestaron que siempre informan sobre el procedimiento de denuncia respecto del total de tomadores/as de denuncia encuestados/as	Eficacia/ Producto	$(\text{N}^\circ \text{ de tomadores/as de denuncia encuestados/as que manifestaron que siempre informan sobre el procedimiento de denuncia respecto} / \text{N}^\circ \text{ total de tomadores/as de denuncia encuestados/as}) * 100$	SI
Componente: SC 1.3 Toma de denuncia	Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que manifestaron que siempre consultan al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia respecto del total de tomadores/as de denuncia encuestados/as	Eficacia/ Producto	$(\text{N}^\circ \text{ de tomadores/as de denuncia encuestados/as que manifestaron que siempre consultan al NNA sobre su voluntad para participar en la toma de denuncia} / \text{N}^\circ \text{ total tomadores/as de denuncia encuestados/as}) * 100$	SI
Componente: SC 1.3 Toma de denuncia	Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre escuchan lo que el NNA manifiesta de forma espontánea y voluntaria, sin realizar preguntas respecto del total de tomadores/as de denuncia encuestados/as	Eficacia/ Producto	$(\text{N}^\circ \text{ de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre escuchan lo que el NNA manifiesta de forma espontánea y voluntaria, sin realizar preguntas} / \text{N}^\circ \text{ total de tomadores/as de denuncia encuestados/as}) * 100$	SI
Componente: SC 1.3 Toma de denuncia	Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre solicitan a acompañante no interrumpir o salir de la sala en aquellos casos en que NNA ha solicitado denunciar junto con su acompañante respecto del total de tomas de denuncia en que NNA que ha solicitado denunciar junto con su acompañante.	Eficacia/ Producto	$(\text{N}^\circ \text{ de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre solicitan a acompañante no interrumpir o salir de la sala en aquellos casos en que NNA ha solicitado denunciar junto con su acompañante} / \text{N}^\circ \text{ total de tomas de denuncia en que NNA que ha solicitado denunciar junto con su acompañante}) * 100$	SI
Componente: SC 1.3 Toma de denuncia	Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre solicitan a acompañante no interrumpir o salir de la sala en aquellos casos en que NNA han solicitado denunciar solos aun viniendo acompañados por un adulto respecto de N° de tomadores de denuncia encuestados que se refieren a casos en que NNA ha solicitado denunciar solos aun viniendo acompañados por un adulto.	Eficacia/ Producto	$(\text{N}^\circ \text{ de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre solicitan a acompañante no interrumpir o salir de la sala en aquellos casos en que NNA han solicitado denunciar solos aun viniendo acompañados por un adulto} / \text{N}^\circ \text{ de tomadores de denuncia encuestados que se refieren a casos en que NNA ha solicitado denunciar solos aun viniendo acompañados por un adulto}) * 100$	SI
Componente: SC 1.3 Toma de denuncia	Porcentaje de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre han tomado denuncia a acompañantes en casos en que NNA no haya querido o podido participar respecto de N° de tomadores de denuncia que se refieren a casos en que NNA no haya querido o podido participar	Eficacia/ Producto	$(\text{N}^\circ \text{ de tomadores/as de denuncia encuestados/as que señalan que siempre han tomado denuncia a acompañantes en casos en que NNA no haya querido o podido participar} / \text{N}^\circ \text{ de tomadores de denuncia que se refieren a casos en que NNA no haya querido o podido participar}) * 100$	SI

Nivel objetivo	Enunciado indicador	Tipo de Indicador	Fórmula de cálculo	Disponibilidad del dato
SC 2.1 Pronunciamento sobre programas de formación	Porcentaje de entrevistadores encuestados que están de acuerdo o muy de acuerdo con que conocimientos y competencias que adquirió han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV respecto de total de capacitados CIFE encuestados	Eficacia/ Producto	(N° de entrevistadores encuestados que están de acuerdo o muy de acuerdo con que conocimientos y competencias que adquirió han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV / N° total de capacitados encuestados que recibieron capacitación CIFE) *100	SI
Componente: SC 2.1 Programas de formación	Satisfacción respecto de capacitación recibida para aplicar adecuadamente la técnica de EIV	Calidad/ Producto	(N° de entrevistados acreditados que ha realizado EIV que considera que siempre o casi siempre los conocimientos y competencias adquiridos han sido suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV/ N° de entrevistados acreditados que ha realizado EIV) *100	SI
Componente: SC 2.2 Acreditación de entrevistadores	Porcentaje de entrevistadores acreditados respecto de los planificados o proyectados	Eficacia/ Producto	(N° de entrevistadores acreditados en registro / N° de entrevistadores requeridos) *100	SI
Componente: SC 2.2 Acreditación de entrevistadores	N° de entrevistadores que revalidan su acreditación (se mantienen en el registro) después de 2 Años respecto del total de entrevistadores acreditados en periodo anterior	Eficacia/ Producto	[N° de entrevistadores acreditados en periodo anterior (t-1) que revalidan su acreditación en periodo siguiente (t)/ N° de entrevistadores acreditados en periodo anterior (t-1)] *100	SI
Componente: SC 2.2 Acreditación de entrevistadores	Porcentaje de entrevistadores acreditados que cursan PFC	Eficacia/ Producto	(N° entrevistadores acreditados en periodo t-1 que cursan PFC en periodo t / N° de entrevistadores acreditados en periodo t-1)*100	SI
Componente: SC 2.3 Disponibilidad de salas	¿Porcentaje de salas disponibles respecto de las salas proyectadas o Porcentaje de utilización de salas?	Eficiencia/ Proceso	(N° de salas disponibles / N° de salas proyectadas) *100	SI
Componente: SC 2.3 Disponibilidad de salas	Porcentaje de entrevistadores encuestados que señalan que siempre o casi siempre el sistema de audio y video funcionó óptimamente respecto de total de encuestados	Eficacia/ Proceso	(Porcentaje de entrevistadores encuestados que señalan que siempre o casi siempre el sistema de audio y video funcionó óptimamente / N° total de entrevistadores encuestados) *100	SI
Componente: SC 2.4 Entrevista investigativa	N° de días promedio entre fecha de toma de denuncia y realización de EIV	Calidad/ Producto	$\sum_i i^n$ (N° de días entre Fecha de denuncia y Fecha de realización EIV en periodo t) / n (n° total de casos en que URAVIT determina que el NNA está en condiciones para EIV en periodo t)	SI

Nivel objetivo	Enunciado indicador	Tipo de Indicador	Fórmula de cálculo	Disponibilidad del dato
Componente: SC 2.4 Entrevista investigativa	N° de días promedio transcurridos entre fecha denuncia y fecha evaluación URAVIT (I1)	Calidad/ Producto	$\sum_i i^n$ (N° de días entre Fecha evaluación URAVIT y Fecha de denuncia en periodo t) / n (n° total de casos en que se ha realizado la evaluación URAVIT en periodo t)	SI
Componente: SC 2.4 Entrevista investigativa	N° de días promedio transcurridos entre fecha evaluación URAVIT y EIV en aquellos casos en que URAVIT determina que el NNA está en condiciones para EIV (I2)	Calidad/ Producto	$\sum_i i^n$ (N° de días entre Fecha de denuncia y Fecha de realización EIV en periodo t) / n (n° total de casos en que URAVIT determina que el NNA está en condiciones para EIV en periodo t)	SI
Componente: SC 2.4 Entrevista investigativa	N° de días promedio transcurridos entre denuncia y EIV en aquellos casos en que URAVIT determina que el NNA está en condiciones para EIV (I3)	Calidad/ Producto	$\sum_i i^n$ (N° de días entre Fecha de denuncia y Fecha de realización EIV en periodo t) / n (n° total de casos en que URAVIT determina que el NNA está en condiciones para EIV en periodo t)	SI
Componente: SC 2.4 Entrevista Investigativa	N° de días promedio desde solicitud de evaluación a URAVIT realizada por Fiscal (I4)	Calidad/ Producto	$\sum_i i^n$ (N° de días entre solicitud de evaluación a URAVIT realizada por fiscal y evaluación realizada por URAVIT en periodo t) / N° total de solicitudes en periodo t	NO
Componente: SC 3.1. Programa de formación	Satisfacción neta de los participantes de cursos de la Academia Judicial	Calidad/ Producto	% casos nota 6 y 7 - % casos notas 1 a 4	NO
Componente: SC 3.2 Acreditación de intermediadores	N° de intermediadores que revalidan su acreditación (se mantienen en el registro) después de 2 Años respecto del total de intermediadores acreditados en periodo anterior	Eficacia/ Producto	[N° de intermediadores acreditados en periodo anterior (t-1) que revalidan su acreditación en periodo siguiente (t) / N° de intermediadores acreditados en periodo anterior (t-1)]*100	SI
Componente: SC 3.2 Acreditación de intermediadores	Porcentaje de intermediadores acreditados respecto de los planificados o proyectados	Eficacia/ Producto	(N° de intermediadores acreditados en registro / N° de entrevistadores requeridos) * 100	-NO
Componente: SC 3.3 Disponibilidad de salas	Porcentaje de declaraciones judiciales de NNA anticipadas respecto de total de casos.	Eficacia/ Producto	(N° casos en que se ha realizado EIV y se programa declaración anticipada en periodo t / total de casos en que se ha realizado EIV en periodo t)*100	NO
Componente: SC 3.4 Declaración Judicial	Tiempo promedio de espera de NNA en Tribunal para Declaración Judicial	Eficacia/ Producto	$\sum_i i^n$ (Hora de ingreso en Tribunal - Hora de toma Declaración Judicial en periodo t) / n° total de casos que han tenido Declaración Judicial	NO

Nivel objetivo	Enunciado indicador	Tipo de Indicador	Fórmula de cálculo	Disponibilidad del dato
Componente: SC 3.4 Declaración Judicial	Porcentaje de intermediaciones realizadas respecto de las programadas	-	(N° de intermediaciones realizadas / N° de intermediaciones programadas) *100	NO
Componente: SC 3.4 Declaración Judicial	Porcentaje de intermediadores/as que señalan que nunca o casi nunca existe ingreso de personas no autorizadas a la sala especial respecto de intermediadores/as encuestados/as	-	(N° de intermediadores/as que señalan que nunca o casi nunca existe ingreso de personas no autorizadas a la sala especial / N° total de intermediadores/as encuestados/as) *100	NO
Componente: SC 3.4 Declaración Judicial	Porcentaje de intermediadores/as que señalan que siempre o casi siempre existe ingreso de personas no autorizadas a la sala especial respecto de intermediadores/as encuestados/as	-	(N° de intermediadores/as que señalan que siempre o casi siempre existe ingreso de personas no autorizadas a la sala especial / N° de intermediadores/as encuestados/as) *100	NO
Componente: SC 3.4 Declaración Judicial	Porcentaje de intermediadores/as que señalan que nunca o casi nunca existe Realización de intervenciones fuera de lo establecido en protocolo I respecto de intermediadores/as encuestados/as	-	(N° de intermediadores/as que señalan que nunca o casi nunca existe Realización de intervenciones fuera de lo establecido en protocolo I / N° de intermediadores/as encuestados/as) *100	NO
Componente: SC 3.4 Declaración Judicial	Porcentaje de intermediadores/as que señalan que siempre o casi siempre Realizan intervenciones fuera de lo establecido en protocolo I respecto de intermediadores/as encuestados/as	-	(N° de intermediadores/as que señalan que siempre o casi siempre Realizan intervenciones fuera de lo establecido en protocolo I / N° de intermediadores/as encuestados/as) *100	NO
Componente: SC 3.4 Declaración Judicial	Porcentaje de intermediadores que señalan que siempre o casi siempre se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio respecto de intermediadores/as encuestados/a	-	(N° de intermediadores que señalan que siempre o casi siempre se le ha notificado oportunamente la fecha en la cual debe asistir a la audiencia de juicio / N° de intermediadores/as encuestados/as) *100	SI
C4. Sistema de monitoreo, evaluación y retroalimentación operando	Porcentaje de debilidades detectadas en informe anual para las cuales se presenta propuesta de cambios o adecuaciones para el mejoramiento del sistema en informe anual.	Eficacia/ Resultado	(N° debilidades detectadas en informe anual para las cuales se presenta propuesta de cambios o adecuaciones en informe anual/ N° total de debilidades detectadas en informe anual) *100	NO
C5. Mecanismos e instrumentos que dispone la ley implementados	Porcentaje de reportes de mecanismos o instrumentos no implementados corregidos respecto del total de reportes	Eficacia/ Resultado	(N° de reportes de mecanismos o instrumentos no implementados corregidos/ N° total de reportes)*100	NO

Nivel objetivo	Enunciado indicador	Tipo de Indicador	Fórmula de cálculo	Disponibilidad del dato
C5. Mecanismos e instrumentos que dispone la ley implementados	Porcentaje de entrevistadores e intermediadores que están de acuerdo o muy de acuerdo en que ha existido una buena coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057 respecto de total de entrevistadores y/o intermediadores encuestados	-	(N° de entrevistadores e intermediadores que están de acuerdo o muy de acuerdo en que ha existido una buena coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley N° 21.057 / N° total de entrevistadores y/o intermediadores encuestados) *100	NO

Anexo 4 Información proveniente de oficinas de respuesta de instituciones

El siguiente cuadro muestra el contenido de la información que puede ser encontrada en los oficios institucionales.

	Poder Judicial	Ministerio Público	Ministerio del Interior	Policía de Investigaciones de Chile	Carabineros
I. Coordinación de lineamientos institucionales para la implementación de la ley	✓	✓	✓	✓	✓
1. Existencia y actualización de lineamientos e instrucciones internas	✓	✓	✓	✓	✓
a. Protocolos	✓	✓	✓	✓	✓
b. Capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓
b.1 Tomadores de denuncias	-	-	-	✓	✓
b.2 Funcionarios adm	-	-	-	✓	✓
b.3 Directivos	-	-	-	✓	✓
b.4 Otros profesionales	-	-	-	✓	✓
2. Acto jurídico que formaliza e instruye protocolos de actuación y atención interinstitucional (art. 31)	-	✓	-	✓	✓
II. Coordinación de aspectos operativos de la ley en regiones de Primera Etapa	✓	✓	✓	✓	✓
1. Cantidad de unidades operativas instruidas en modificación de ley	✓	✓	✓	✓	✓
2. Cantidad de unidades operativas que modificaron sus instrumentos	✓	✓	✓	✓	✓
III. Procesos de apoyo en la toma de denuncia	✓	✓	✓	✓	✓

	Poder Judicial	Ministerio Público	Ministerio del Interior	Policía de Investigaciones de Chile	Carabineros
1. Cobertura regional sobre capacitaciones y sensibilización en protocolo letra a)	✓	✓	✓	✓	✓
a. Cantidad de funcionarios capacitados y sensibilizados	✓	✓		✓	✓
b. Cantidad de operadores capacitados y sensibilizados	✓	✓			
1.1 Cantidad de operadores capacitados y sensibilizados en protocolo letra a)			✓		
1.2 Cantidad de operadores capacitados y sensibilizados, por región				✓	✓
1.3 Indicar mecanismo de registro de la denuncia (dentro de 8 horas), indicando el tiempo que demora la diligencia, por región				✓	✓
1.4 Indicar existencia de instructivo sobre comunicación de denuncia dentro de 8 horas				✓	✓
IV. Acceso a registros de declaraciones judiciales	✓		✓		
IV. Acceso a registros de entrevistas investigativas videograbadas (EIV)		✓		✓	✓
1. Cantidad total de solicitudes de acceso de declaraciones judiciales	✓	✓	✓	✓	✓
2. Indicar si el acceso fue entregado oportunamente	✓	✓	✓	✓	✓
3. Especificar modos de acceso a registros	✓				
3. Indicar nº de solicitud de acceso de su institución		✓	✓	✓	✓
3.1 N° solicitudes de acceso en contexto de investigación		✓	✓	✓	✓
3.2 N° solicitudes de acceso para Programa Formación Continua (PFC)		✓	✓	✓	✓
3.3 N° solicitudes para revisión de metodología en Juicio Oral		✓	✓	✓	✓
4. Devolución/destrucción de copia en plazo	✓				
4. Especificar modos de acceso a registros		✓	✓	✓	✓
4.1 Acceso a EIV en sus dependencias		✓	✓	✓	✓
4.2 Acceso a registros otorgados a través de copias, precisando soporte físico		✓	✓	✓	✓
5. Medidas de seguridad y control de los registros	✓				

	Poder Judicial	Ministerio Público	Ministerio del Interior	Policía de Investigaciones de Chile	Carabineros
5. Devolución/destrucción de copia en plazo		✓	✓	✓	✓
5.1 Indicar si el acceso fue entregado oportunamente (promedio de tiempo de respuesta)			✓		
5.1 Promedio tiempo de respuesta a solicitud				✓	✓
5.2 Señalar promedio tiempo entre solicitud y materialización efectiva del acceso			✓	✓	✓
6. Calidad de audio y video	✓				
6. Medidas de seguridad y control de los registros		✓			
6. Devolución/destrucción de copia en plazo			✓	✓	✓
7. Calidad de audio y video		✓	✓	✓	✓
7.1 N° veces que el audio presente problemas de calidad				✓	✓
7.2 N° veces que video presente inconvenientes				✓	✓
7.3 N° veces que audio y video registren problemas				✓	✓
8. Aspectos tecnológicos de las salas especiales			✓	✓	✓
8.1 N° casos en que se han presentado problemas			✓	✓	✓
8.2 En caso de problema, indicar qué tipo			✓	✓	✓
8.3 N° de casos de problema de comunicación entre sala observación y sala especial			✓	✓	✓
X. Equipos de trabajo y dotación de personal abocados a la implementación de Ley N° 21.057	✓	✓	✓	✓	✓
a. Cuáles son los equipos de trabajo que desempeñan funciones relacionadas a la ley	✓	✓	✓	✓	✓
1. N° personal con capacitación y formación especializada, dedicados a la implementación y aplicación del cuerpo legal	✓	✓	✓	✓	✓
2. Rol que le compete a c/u	✓	✓	✓	✓	✓
3. Promedio mensual de horas por entrevistadores/as acreditados/as	✓	✓	✓	✓	✓
4. Promedio mensual de horas dedicadas a intermediación (de los entrevistadores)			✓	✓	✓

	Poder Judicial	Ministerio Público	Ministerio del Interior	Policía de Investigaciones de Chile	Carabineros
4. Señalar qué otras funciones cumplen	✓	✓	✓	✓	✓
5. Indicar proyecciones para segunda y tercera etapa de implementación sobre sumar equipos	✓	✓	✓	✓	✓
6. Referir si hay funcionarios dedicados de forma exclusiva a la implementación	✓	✓	✓	✓	✓
7. Detallar requerimiento de aumento de dotación	✓	✓	✓	✓	✓
8. Promedio mensual de horas dedicadas a labores exclusivas por parte de jueces y otros profesionales	✓	✓			
9. Carga adicional derivada del Programa Formación Continua (PFC) para entrevistadores. Promedio mensual de horas dedicadas a dichas labores	✓	✓			
10. Carga de trabajo adicional para instructores	✓	✓			
XI. Gastos presupuestarios proyectados para la implementación	✓	✓	✓	✓	✓
a. Gastos para implementación en regiones de Segunda Etapa	✓	✓	✓	✓	✓
1. Instalaciones y equipamiento tecnológico	✓	✓		✓	✓
1. Costos de Cursos Iniciales de Formación (CIFE) y PFC			✓		
2. Costos de Cursos Iniciales de Formación (CIFE) y PFC	✓	✓		✓	✓
2. Costos de capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓
3. Difusión			✓		
4. Aumento de dotación de personal para labores de Ley N° 21.057	✓	✓	✓	✓	✓
5. Costos asociados a difusión	✓	✓		✓	✓
6. Otros gastos	✓	✓	✓	✓	✓
b. Proyección de gastos para regiones en Tercera Etapa	✓	✓	✓	✓	✓
1. Costos de Cursos Iniciales de Formación (CIFE) y PFC			✓		
1. Instalaciones y equipamiento tecnológico	✓	✓		✓	✓
2. Costos de capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓
2. Costos de Cursos Iniciales de Formación (CIFE) y PFC	✓	✓		✓	✓

	Poder Judicial	Ministerio Público	Ministerio del Interior	Policía de Investigaciones de Chile	Carabineros
3. Aumento de dotación de personal para labores de Ley N° 21.057	✓	✓	✓	✓	✓
4. Difusión			✓		
5. Otros gastos			✓		
5. Costos asociados a difusión	✓	✓		✓	✓
6. Otros gastos	✓	✓		✓	✓

Anexo 5 Actas de la Comisión de Coordinación del Sistema de Justicia Penal

Se presentan aquí las actas y sus contenidos centrales, que serán usadas como fuentes de información respecto al proceso de coordinación de la implementación de la ley. El objetivo de incluir este listado en este informe dice relación con identificar hitos relevantes dentro del proceso de implementación, y su postergación, así como para evidenciar lo programado, de allí que el listado incluya las sesiones desde agosto de 2019.

Tabla 57 Resumen Actas de la Comisión Coordinadora del Sistema de Justicia Penal

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
58	28-08-2019	Implementación de la Ley N° 21.057, que regula las EIV y otras medidas de resguardo a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales	<p>3 octubre de 2019 inicia la primera etapa en 6 regiones.</p> <p>3 de octubre de 2020 se inicia la segunda etapa en 6 regiones (Atacama, Coquimbo, Ñuble, Bío-bío, Araucanía y Los Ríos) y 3 de octubre de 2021 en 4 regiones.</p> <p>Se detallan las líneas de acción de la Subcomisión de Implementación.</p> <p>Sobre las salas: se explicitan categorías en las que se pueden encontrar: (a) proyectada o planificada; (b) construida o existente (está, pero no disponible); (c) habilitada (construida pero sin mobiliario); (d) implementada (cuenta con todos los elementos); (e) operativa (se encuentra funcionando).</p> <p>Para la primera etapa se dispuso un total de 57 salas: 45 operativas (16 Min Público, 29 PJUD); 10 habilitadas (6 PDI, 4 Carab); 2 proyectadas (1 Min Público, 1 PJUD). Se espera que todas estén operativas para 3/10/2019.</p> <p>Para la segunda etapa de implementación se dispondría de un total de 76 salas (21 Min Público, 55 PJUD): no alcanza a cumplir exigencia legal. Se nombran comunas con problemas.</p> <p>Sobre entrevistadores: se indica que se cuenta con 138 entrevistadores (15 PJUD, 6 Min Interior, 28 Carab, 30 PDI y 60 Min Publico).</p> <p>Localidades sin entrevistador: Putre, María Elena y Licantén.</p>	<p>Acuerdo N°2:</p> <p>Elaborar informe sobre situación y proyección de las salas</p>	
			<p>Sobre acreditación: iniciaron proceso de acreditación especial, para quienes se formaron antes del 2 de abril de 2019: estos corresponderían a 78 personas, de las cuales 62 son de la primera etapa.</p>	<p>Acuerdo N°3:</p> <p>Subcomisión de EIV debe informar cantidad de entrevistadores para implementación de primera etapa</p>	

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
58	28-08-2019	Implementación de la Ley N° 21.057, que regula las EIV y otras medidas de resguardo a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales	<p>Sobre protocolos de actuación: se enviaron 9 protocolos de actuación interinstitucional (art. 31) que consideran: a) Derivación de denuncias (aprobado); b) Medidas de resguardo de salud física y psíquica; c) Coordinación interinstitucional para medidas de protección; d) Medidas de cobertura territorial; e) Medidas de seguridad y privacidad; f) Medidas resguardo ejercicio de derechos; g) Medidas para evitar diligencias innecesarias; h) Estándares técnicos de CIFES y PFC (aprobado); i) Procedimiento de entrevista e intermediación (aprobado). Se abre el debate sobre la formalización de los protocolos: qué se requiere para que tengan eficacia jurídica y sean vinculantes.</p>	<p>Acuerdo N°4: Se programa aprobación de protocolos letras b), c), d), e), f) y g)</p> <p>Acuerdo N°5: Secretaría ejecutiva que proponga cómo formalizar los protocolos</p>	
			<p>Sobre puntos varios: se habla sobre adecuación normativa del nuevo art. 23 bis (Ley N° 21.057); se informa la realización de simulaciones de intermediación en juicio oral, en 4 de 6 regiones; se informa que hay 24 instancias programadas de sensibilización, dos por región de la primera y segunda etapa.</p>	<p>Acuerdo N°6: Incorporar a la academia y colegio de abogados en difusión, además de los medios de comunicación.</p>	
			<p>Sobre la plataforma informática: existe una plataforma informática en la que fiscales y jueces podrán ver el listado de entrevistados y disponibilidad.</p>		

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
59	23-09-2019	Implementación de la Ley N° 21.057, que regula las EIV y otras medidas de resguardo a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales	<p>Generalidades:</p> <p>Revisión de los puntos que pueden ser más críticos en la ejecución para la entrada en vigencia de la ley, el día 03 de octubre de 2020, según información aportada por las instituciones.</p>		Se plantean los puntos considerados como críticos: habilitación de salas; acreditación y formación de entrevistadores; redacción y formalización de protocolos; convenio y coordinación en préstamo de salas;
			<p>1. Infraestructura y habilitación de salas</p> <ul style="list-style-type: none"> » De las 57 salas que fueron programadas para la primera etapa, de acuerdo al reporte de las Instituciones, 12 salas aún no están operativas; » Carabineros: señalar contar con sus salas habilitadas al inicio de la vigencia; » PDI: tendrán 3 salas listas para el 10 octubre 2019, las otras 4 quedaron para el presupuesto 2020 » Ministerio Público: No hay espacio en Tal Tal, se habilitaría una sala adicional en Calama para su uso; » PJUD: tendrían todas sus salas operativas a la entrada en vigencia 		

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
59	23-09-2019	Implementación de la Ley N° 21.057, que regula las EIV y otras medidas de resguardo a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales	2. Entrevistadores e intermediarios y su acreditación <ul style="list-style-type: none"> » 139 entrevistadores acreditados » 52 entrevistadores con resolución que los reconoce como tal » 27 cuya solicitud se encuentra en trámite de resolución » Otras 11 carpetas en actual revisión » En cobertura territorial, se indica que hay más entrevistadores de EIV acreditados que los inicialmente proyectados » Respecto a entrevistadores en juicio, el PJUD comprometió un tercio de los jueces de las regiones de la primera etapa, pero no se han presentado solicitudes de acreditación. El PJUD señala tener 14 jueces para ser acreditados. 		
			3. Protocolos <ul style="list-style-type: none"> » Protocolos letras a), h) e i) ya están aprobados » Protocolos letras b), c) y e) están en condiciones de ser aprobados » Protocolos letras d), f) y g) están en observaciones de las instituciones. 	Acuerdo N°1: Aprueban los protocolos de las letras b) Medidas de resguardo salud física y psíquica, c) Coordinación para la adopción de medidas de protección y e) Medidas de resguardo para la seguridad y privacidad de los niños/as	
			4. Convenio de préstamos de salas <ul style="list-style-type: none"> » Se ha trabajado sobre el convenio entre las instituciones, quedando sólo como punto pendiente definir qué institución se hace cargo de la operación de las salas: el PJUD señala que puede prestar salas pero no cuenta con recursos humanos para operar salas; el Ministerio Público indica que prestando salas ellos asumen la operación de las mismas pero que no pueden operar las de otras instituciones; Carabineros y PDI indican que de prestar salas ellos disponen de funcionarios para que las operen » Se advierten temas de seguridad de la información y resguardo de la privacidad » Se propone crear una mesa de trabajo para definir el texto de convenio 	Acuerdo N°3: Crear mesa de trabajo que revise y consensúe el texto del convenio de préstamo de salas	
			5. Otros <ul style="list-style-type: none"> - Ley corta art. 23 BIS: se aprobó la normativa y se debe preparar el Reglamento - Difusión: se recuerdan fechas de difusión 		

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
61	11-11-2019	Ley N° 21.057 de EIV	Aprobación protocolos pendientes: - Se redactó el documento de trabajo sobre los protocolos de las letras d), f) y g), y se somete a aprobación	Acuerdo N°4: Aprueban los protocolos letras d) Medidas para asegurar cobertura territorial, f) Medidas para el resguardo del debido ejercicio de los derechos de los niños/as y g) Medidas para evitar diligencias innecesarias	Con esto se aprobaron los 9 protocolos establecidos por el art. 31 de la ley
62	04-12-2019	Ley N° 21.057 de EIV	Tema en tabla, pero no se trata		
63	26-12-2019	Ley N° 21.057 de EIV	Generalidades: Se expone en dos partes: a) Reporte de la vigencia de la ley con fecha de corte al 30 de noviembre (58 días), y b) Estado de avance de la implementación de la segunda etapa (03 de octubre 19) regiones de Atacama, Coquimbo, Biobío, Ñuble, Araucanía y Los Ríos		
			a) Reporte de la vigencia de ley 1) Salas: De las 57 salas de la primera etapa hay 49 operativas correspondiendo al 86%. Se encuentran pendientes 6 salas de la Policía de Investigaciones de Chile, 1 del Poder Judicial y 1 del Ministerio Público 2) Entrevistadores: 126 entrevistadores acreditados (53 Ministerio Público, 28 Carabineros de Chile, 29 Policía de Investigaciones de Chile, 10 Poder Judicial (entrevistador e intermediario) y 6 Ministerio del Interior y Seguridad Pública). Se despliegan a nivel territorial, salvo Min. Int. que se encuentran en Stgo. 3) Sistema informático: Se encuentra operativa la plataforma que permite realizar tanto la acreditación de los entrevistadores como la solicitud de servicios y registro de entrevistas. Acceden fiscales y jueces.		Se reconoce como posible causa de demora en la EIV una falta de coordinación interinstitucional

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
63	26-12-2019	Ley N° 21.057 de EIV	<p>4) Reporte general (del 03 de octubre al 30 de noviembre de 2019):</p> <ul style="list-style-type: none"> » 356 entrevistas (148 son denuncias realizadas post 03 de octubre y 208 corresponden a denuncias previas). » 100% de entrevistas son de delitos sexuales. » 78% se realiza dentro de los 30 días siguientes de recibida la denuncia. Sobre esto se levanta preocupación, pues las entrevistas son realizadas entre el día 11 y el día 29 desde la denuncia, afectando la atención oportuna. » 99,7% de las entrevistas se realizan de lunes a viernes (sólo un 0,3% sábado y domingo, una sola entrevista) » Según institución: el 50,9% de las entrevistas son realizadas por el Ministerio Público (181), 28,3% por Carabineros de Chile (101) y 20,7% por la Policía de Investigaciones de Chile (74). » En relación al sexo: 80% femenino y el 20% masculino » Edad: Niños/as 58,7% y adolescente 41,3% <p>5) Uso de salas: 315 entrevistas se han realizado en salas del Ministerio Público, 16 en Carabineros, 10 en PDI y 5 en el Poder Judicial</p> <p>6) Denuncias: 266 denuncias en el período</p> <p>7) Ocupación de entrevistador: De los 116 entrevistadores acreditados (restando los 10 del Poder Judicial), 90 han realizado entrevistas, lo que corresponde a un 76%</p> <p>8) Declaraciones Judiciales: se han realizado 34 (la mayoría en Antofagasta (9) y en el Maule (7)). La mayoría de las intermediaciones se ha realizado por los jueces.</p> <p>- Temas pendientes a revisar:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Revisar la habilitación definitiva de las 8 salas pendientes de primera etapa que no están operativas (ii) Revisar la asignación de los entrevistadores, de manera que todos realicen entrevistas, lo que es importante para su Programas de Formación Continua y la mantención de la acreditación (iii) Mejorar la coordinación interinstitucional de manera de optimizar la temporalidad de la entrevista y que esta sea oportuna 		Se reconoce como posible causa de demora en la EIV una falta de coordinación interinstitucional

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
63	26-12-2019	Ley N° 21.057 de EIV	<p>b) Implementación de la segunda etapa</p> <p>1) Salas disponibles: para la segunda etapa se requieren 80 salas. Solo 11 están operativas, 15 construidas y 54 proyectadas. Existen 6 zonas críticas: 5 de las cuales no tienen salas (Río Bueno, Pucón, Paillaco, Curacautín y Freirina). En Los Ángeles hay una sala, pero se requiere una más.</p> <p>2) Entrevistadores: se requieren 91 entrevistadores. Hay 8 acreditados, 34 que se han formado y 78 por formar. Se requiere que hagan el curso inicial de formación (CIFE) y que se defina por institución dónde se radicarán. Como temas pendientes:</p> <p>(i) Construcción o habilitación de las salas necesarias para la implementación de la ley (ii) Aumentar el número de entrevistadores formados y acreditados por Institución</p>		
66	01-04-2020	Situación de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Generalidades: Se han presentado problemas en la capacitación de entrevistadores, la construcción de salas y, en consecuencia, la imposibilidad que la segunda etapa se implemente en octubre de este año. Se propone la presentación de un proyecto de ley que prorrogue por 6 meses la entrada en vigencia de este sistema, tanto para la segunda como tercera etapa.</p>	Acuerdo N° 3: Proponer, a través de un proyecto de ley, la prórroga de las etapas 2 y 3 de implementación	
67	18-05-2020	Situación de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Generalidades: Se da a conocer la propuesta de proyecto de ley para prorrogar entrada en vigencia de la implementación de etapas 2 y 3.</p> <p>Contexto al 31 de marzo de 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 1.058 entrevistas investigativas videograbadas realizadas, » 81 declaraciones judiciales » 1.777 denuncias por delitos del catálogo <p>Luego de que se decreta el estado de excepción: sólo 5 entrevistas investigativas videograbadas y el último juicio en materias propias de la ley fue realizado el 17 de marzo.</p> <ul style="list-style-type: none"> » 98% de las entrevistas se relacionan a delitos sexuales » La institución que ha desplegado mayor cantidad de entrevistadores es el Ministerio Público (464) » 82% de los niños, niñas y adolescentes (NNA) son del sexo femenino y 51% son niños (49% son adolescentes). 		

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
67	18-05-2020	Situación de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Necesidad de prórroga:</p> <p>1) Debido a la necesidad de formar 144 entrevistadores para la segunda etapa; 206 entrevistadores para la tercera etapa y 133 jueces. Hay 178 entrevistadores acreditados vinculados a la primera etapa, cuyas caducidades comienzan en diciembre de 2020, que no podrán revalidarse</p> <p>2) Debido a la necesidad de construir más salas: sólo un 65% de ellas estaría disponible; la tercera etapa proyecta la necesidad de 75 salas, las cuales podrían estar finalizadas en julio 2022</p> <p>3) Debido a la necesidad de profundizar en la sensibilización de operadores: incluir a SENAME, MINEDUC, MINSAL. Se había proyectado la realización de 103 actividades de sensibilización, abarcando un total de 5.943 funcionarios. Para la tercera etapa, las actividades considerarían a 13.339 personas. En cuanto a la nueva planificación, los términos tenidos en vista para la segunda etapa señalan octubre de 2021 y para la tercera etapa, marzo de 2023</p> <p>Nuevos plazos de implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Segunda etapa: 03 de octubre de 2021 (un año de prórroga) » Tercera etapa: 03 de abril de 2023 (un año y medio de prórroga) <p>Otras modificaciones necesarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Aumentar período de primera acreditación de entrevistadores, de uno a dos años y tres meses » El primer ciclo del programa de formación continua deberá completarse dentro de dos años siguientes y contemplará dos instancias de práctica con retroalimentación experta 	<p>Acuerdo N° 2: Se aprueba la propuesta de entrada en vigencia de la segunda etapa para el 03 de octubre del 2021 y, respecto a la tercera etapa el 03 de abril del 2023, modificando los Reglamentos del caso</p>	

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
68	08-06-2020	Situación de proyecto de ley que prorroga etapas 2 y 3 de la Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Generalidades: Se presenta iniciativa de ley sobre el proyecto de prórroga de entrada en vigencia de etapas 2 y 3. Fundamentos en que se basa la solicitud de prórroga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) la necesaria formación de entrevistadores suficientes, 2) la situación de los cursos de formación para estos entrevistadores, 3) la construcción y habilitación de salas, 4) la formación continua de los entrevistadores ya acreditados (170 a la fecha), 5) la capacitación a los operadores del sistema, 6) todo lo que involucraba los juicios suspendidos y la gestión de la entrevista investigativa. <p>Consideraciones especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> » La modificación de los plazos impactará en la situación de entrevistadores ya acreditados. Se debe ampliar período de acreditación y ajustar cursos de formación continua » La Academia Judicial está de acuerdo con la prórroga para los procesos de capacitación. Propone activar canales de aprendizaje en línea, pero manteniendo lo presencial. Las demás instituciones también estuvieron de acuerdo con la prórroga. 		
69	20-07-2020	Situación de proyecto de ley que prorroga etapas 2 y 3 de la Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Generalidades: El ejecutivo propone, a propósito de discusión en comisión legislativa, que la tercera etapa se prorrogue 15 meses y no 18 como se había acordado, dado que la demora podía afectar gravemente a NNAs.</p> <p>Cuestiones debatidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Incluir cursos a distancia. Requieren de modificación de Reglamento o mediante aprobación del Ejecutivo de las mallas de formación, con autorización de la Comisión. Además, las instituciones plantean que requerirán ajustar la metodología y contenidos de los cursos dado el cambio de modalidad. » Ampliar el plazo de acreditación. » Se considera una evaluación anual. Se presenta propuesta de metodología que considera los siguientes aspectos: <ol style="list-style-type: none"> a) Estudio de percepción de entrevistadores, tomadores de denuncias y otros actores claves en la implementación; b) Un sistema periódico de reportes estadísticos; y c) Una evaluación en base a los contenidos dispuestos en el art. 29 de la ley 	<p>Acuerdo N° 2: La Subcomisión de Implementación elaborará los cambios al protocolo H). Asimismo, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos realizará una resolución que permita incluir metodología e-learning en los cursos de formación.</p>	

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
70	14-09-2020	Situación de proyecto de ley que prorroga etapas 2 y 3 de la Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Generalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> » El proyecto de ley finalmente logró prorrogar sólo en 8 meses la segunda etapa (entra en vigencia el 3 de junio de 2021) y en 12 meses la tercera etapa (entra en vigencia el 3 de octubre de 2022). » Se agregó al catálogo el delito de femicidio. » Se recuerda además el nuevo deber de informar mensualmente a la Defensoría de la Niñez y al Congreso sobre el estado de la implementación » Se avanzó en las modificaciones que permiten incluir cursos virtuales, así como en la ampliación de acreditaciones de entrevistadores hasta un año. » Se recuerda la obligación legal de evaluación del primer año de funcionamiento. Se fija sesión extraordinaria para tal efecto 	<p>Acuerdo N° 2 Se aprueban las modificaciones al protocolo de la letra H) Estándares técnicos de los CIFES y PFC.</p> <p>Acuerdo N° 3 Se mandata a la Subcomisión de Implementación a dar cuenta del avance mensual de la implementación según cronograma. Este oficio deberá remitirse el último día de cada mes, y cada institución reportará lo pertinente al día 15 del mes siguiente al que se reportará</p> <p>Acuerdo N° 4 Se realizará una sesión extraordinaria para abordar la implementación y los reportes y evaluaciones que se realizarán</p>	

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
71	06-10-2020	Reporte del primer año de implementación de la Ley N° 21.057, que regula las EIV	<p>Generalidades:</p> <p>Presentación de reporte de primer año. Trabajo de Subcomisión de implementación Se plantearon 7 áreas de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Formación: dotar de los suficientes entrevistadores ii. Salas: velar por metraje, la acústica, capacidad tecnológica de las salas. iii. Operativa: centrado en la forma de reportar. iv. Sensibilización: instaurar una nueva cultura procesal v. Jurídico: monitorear las incidencias procesales. vi. Protocolos: desarrollo de protocolos y monitoreo de su implementación vii. Evaluación: se está trabajando en ello, para presentarla a esta Comisión. <p>Cifras:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 144 entrevistadores acreditados desplegados en seis regiones de primera etapa. 121 pueden realizar entrevistas investigativas videograbadas y, también de esos 144, 102 están habilitados para poder desarrollar una Declaración Judicial. » El 94% de todos esos 121 entrevistadores han desarrollado al menos una entrevista investigativa » El 31% de los intermediarios (N: 102) han desarrollado alguna práctica a través de un juicio oral. » 53 salas especiales habilitadas, de las que 23 han sido utilizadas, » Se inició el proceso de los Programas de Formación Continua (PFC), en el que participan 175 entrevistadores » 3.227 denuncias » 1.206 entrevistas investigativas » 83 declaraciones judiciales en 67 juicios orales 	<p>Acuerdo N° 1: La Subcomisión de implementación presentará recomendaciones de mejor coordinación interinstitucional o del funcionamiento operativo. Asimismo, la Subcomisión deberá presentar una aproximación respecto de la necesidad de recursos económicos e instituciones con más dificultades.</p>	

N° acta	Fe- cha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
71	06-10-2020	Reporte del primer año de implementación de la Ley N° 21.057, que regula las EIV	<p>Normativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Se elaboraron y aprobaron 9 protocolos de actuación. » Se promulgaron 2 leyes adecuatorias: Ley N° 21.182, sobre el acceso a los registros de las propias entrevistas que realizaban los entrevistadores para sus procesos de formación continua, y la Ley N° 21.266, que prorroga las entradas en vigencia de las siguientes etapas. » Se publicó una modificación, que dice relación con la contingencia sanitaria y que vino a ampliar la vigencia de todos los entrevistadores acreditados a la fecha. » Se celebró un convenio de uso y préstamo de salas entre las distintas instituciones <p>Nudos críticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Fomentar el Convenio de préstamo y el uso de salas. » Mejorar coordinaciones a nivel local. » Evitar traslados innecesarios. » Mejorar gestión local para la gestión de denuncias y EIV. » Mejorar análisis para la futura reportabilidad. » Necesidad de involucrar a sectores de salud y educación. » Profundizar actividades de difusión y sensibilización. » Apoyo institucional para el proceso de evaluación. » Fortalecimiento de los equipos institucionales y presupuesto 	<p>Acuerdo N° 1: La Subcomisión de implementación presentará recomendaciones de mejor coordinación interinstitucional o del funcionamiento operativo. Asimismo, la Subcomisión deberá presentar una aproximación respecto de la necesidad de recursos económicos e instituciones con más dificultades.</p>	

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
73	13-01-2021	Presentación evaluación primer año de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Ámbito temporal de evaluación: Abril 2020 a Diciembre 2020.</p> <p>Aspectos evaluados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Marco normativo: Ley N° 21.057, su Reglamento y los 9 protocolos elaborados durante el período. 2) Funcionamiento del sistema 3) Aspectos centrales de la implementación <p>Tipos de evaluación:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Evaluación de procesos: grado de cumplimiento efectivo de lo mandatado en Reglamento y protocolos, según lo planificado b. Evaluación de resultados: sobre infraestructura, dotación y otros recursos. <p>Fuentes de información:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Encuesta por correo (n=419): dirigidas a entrevistadores y tomadores de denuncias ii. Grupos focales (12): 6 con representantes regionales y 6 con operadores de las distintas instituciones iii. Información institucional disponible <p>Contexto de la evaluación: La implementación comenzó en octubre de 2019, en un contexto extraordinario. Las medidas sanitarias impactaron en cuestiones como, por ejemplo, no poder relevar aspectos no verbales de las entrevistas por el uso de mascarillas.</p> <p>Cifras:</p> <p>Toma de denuncias, entrevistas e intermediasiones</p> <ul style="list-style-type: none"> » Denuncias en el período: 3.268 denuncias » Evaluaciones previas en el período: 2.190 » Entrevistas durante el período: 1.295 (47,6% de entrevistas se realizaron en la región del Maule) » Intermediaciones durante el período: 85 <p>Formación de operadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> » De los tomadores de denuncias, 59,9% señaló haber recibido alguna capacitación, un 60,2% declaró haber tomado alguna denuncia durante el período. Un 19,7% tomaron denuncia sin haber recibido capacitación previa » Relevan tres aspectos centrales: (a) valoración positiva del cambio generado por la ley; (b) necesidad de mejor infraestructura (particularmente salas para toma de denuncia); (c) mayores instancias de capacitación continua. 		

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
73	13-01-2021	Presentación evaluación primer año de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Percepción de operadores sobre EIV:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Poca experiencia por bajo número de entrevistas (asociado a pandemia) » Falta de dotación de entrevistadores y de operadores de salas » Positiva evaluación de duplas de entrevistadores <p>Caracterización de NNAs:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 99% corresponde a delitos sexuales (1% delitos violentos) » 53% entrevistados/as son menores de 14 años; » 83% mujeres y 17% hombres. <p>Percepción de entrevistadores e intermediarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Existe reporte heterogéneo de los instrumentos aplicados » La asignación de los casos depende de la disponibilidad que haya. » Hay una buena valoración del audio y video de las salas (90,7%), de la disponibilidad de las mismas (90,7%) y de participación de dupla entrevistadora (73,2%). <p>Evaluación de los recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> » 51,9% de las salas habilitadas fueron utilizadas (no todas las salas habilitadas están operativas) » En algunos lugares faltan recursos (cámara, sistema audio) u operadores de salas que permitan su uso efectivo. <p>Capacitación y formación continua</p> <ul style="list-style-type: none"> » 80,4% entrevistadores y 79,3% intermediarios señalaron contar con conocimientos suficientes para su rol » 241% de entrevistadores acreditados: se planificaron 50 y hay 140 personas acreditadas. 		

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
73	13-01-2021	Presentación evaluación primer año de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Aspectos institucionales:</p> <p>1) Apoyo y valoración institucional: - Percepción de valoración por ejercicio de rol mayor en entrevistadores que intermediarios (51,95% v/s 36,1% respectivamente) - Percepción de que el apoyo institucional inicial se ha diluido</p> <p>2) Necesidad de capacitación y formación a otros actores institucionales, especialmente funcionarios y profesionales salud y educación.</p> <p>3) 70,8% de los encuestados estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo con que existió una adecuada coordinación institucional para poner en marcha la Ley N° 21.057</p> <p>Nudos críticos:</p> <p>» Falta de presupuesto y dotación » Falta de instancias de autocuidado para los operadores</p> <p>Proyecciones de la evaluación:</p> <p>Los hallazgos debiesen enfocarse en dos áreas: (i) promover coordinaciones o gestiones requeridas para fortalecer las regiones que ya están implementando, y (ii) generar insumos para mejorar la implementación de las que vienen.</p> <p>Se deja como desafío generar indicadores de proceso y de resultados, y en la metodología fijar estándares de cumplimiento.</p> <p>Comentarios de las instituciones:</p> <p>1) Preocupación por posibilidad de que modificaciones legislativas amplíen las EVG a población adulta, por falta de recursos, capacidad y formación para absorber dicha demanda;</p> <p>2) La falta de recursos, la ley solo consideraba presupuesto para la construcción de salas, no así en la formación de los entrevistadores o su revalidación. Esto abarca la capacitación de entrevistadores o intermediarios, el área operativa, administrativa, levantamiento de estadísticas, reportería, etc.</p> <p>3) Se solicita a la Subcomisión que pudiera presentar medidas y propuestas más concretas para dar respuesta a los nudos críticos presentados</p> <p>4) Se releva la necesidad de formar y capacitar a profesionales de otras instituciones (salud, educación, SML)</p>	<p>Acuerdo N°1:</p> <p>La Subcomisión de implementación elaborará un informe que considere los aspectos a mejorar y presentará medidas para avanzar en la implementación de la ley</p>	

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
74	29-03-2021	Avances segunda etapa de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Generalidades</p> <p>La segunda etapa de implementación se iniciará el 3 de junio del año 2021, en las regiones de Atacama, Coquimbo, Bío-bío, La Araucanía y Los Ríos.</p> <p>Se presentan algunas estadísticas del funcionamiento de la primera etapa al 28 de febrero:</p> <ul style="list-style-type: none"> » N° de denuncias: 4.669 » N° de entrevistas investigativas: 2.016 » N° de declaraciones judiciales: 121 » N° entrevistadores acreditados: 141, de los cuales 115 lo están para EIV (96% con práctica) y 107 para IDJ (36% con práctica). <p>Las áreas en las que está trabajando la Subcomisión de implementación corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Formación y acreditación: Se encuentran en procedimiento de acreditación 134 entrevistadores para EIV y 42 jueces, y en procedimiento de revalidación del 2020 existen 182 entrevistadores para EIV e IDJ. 2) Infraestructura y habilitación de salas: Se cuenta con un total de 80 salas en el país y el 90% se encuentra disponible. 3) Entrevistadores e intermediarios. Se espera contar con 134 entrevistadores, estando acreditados 8 y formados 72. 4) Protocolos y convenios. 5) Jurídica. 6) Difusión y sensibilización. 7) Operativa 		

N° acta	Fecha	Punto en tabla	Resumen	Acuerdos	Comentario
74	29-03-2021	Avances segunda etapa de implementación de Ley N° 21.057 que regula las EIV	<p>Nudos críticos levantados por las instituciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Carencia de orgánica interna al interior de las instituciones, sin contar con equipos dedicados de forma íntegra a la Ley N° 21.057. ii) Sensación de que el sistema opera pero no saben si se mantiene, pues la capacidad actual de los equipos no pareciera poder sostenerse. iii) La ley no contó con partida presupuestaria ni hace mención a todos los funcionarios que se requieren, por ejemplo, los operadores de sala. <p>PJUD (en particular):</p> <ul style="list-style-type: none"> » Se requiere institucionalizar los equipos dedicados a este tema » La falta de exclusividad impacta en el número de profesionales que se requieren, lo que aumenta el número de instructores y capacitaciones. Si no se respeta la especialidad y preferencia de jornada, aumentará el volumen de entrevistadores e instructores que se requieran. » Existe un cansancio y agotamiento de los equipos, lo cual también alcanza a las jefaturas al interior de las instituciones. <p>Min. Público (en particular):</p> <ul style="list-style-type: none"> » Se debe incorporar en la capacitación a SE-NAME, MINSAL, MINEDUC y SML para integrarlos al circuito de atención de este tipo de víctimas. 		

Anexo 6 Gastos informados asociados a la implementación de la Ley N° 21.057 (oficios 2021)

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile
a. Gastos para implementación en regiones de Segunda Etapa					
1. Instalaciones y equipamiento tecnológico	Se registró un gasto de \$495 millones de pesos aproximadamente, lo que corresponde a construcción de salas, habilitación tecnológica y equipamiento.	Salas de entrevistas 2a etapa: \$519.856.534	NO APLICA	<p>Se han realizado íntegramente con cargo al presupuesto institucional, sin que a la fecha se haya asignado presupuesto especial a la PDI, de acuerdo con el siguiente detalle.</p> <p>Salas de entrevista implementadas</p> <p>Región</p> <p>Fecha</p> <p>Costos en \$</p> <p>Valdivia</p> <p>Los Ríos</p> <p>02.SEP.2020</p> <p>\$10.500.000</p> <p>Tomé</p> <p>Biobío</p> <p>11.NOV.2020</p> <p>\$15.9090.027</p> <p>Total \$26.409.027</p>	No existió presupuesto institucional para la segunda etapa

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile	
2. Costos de Cursos Iniciales de Formación (CIFE) y PFC	Nombre cargo		Entre los meses de abril a julio del año 2021 se desarrolló un CIFE en colaboración con la FAJ, con postulantes de las regiones de la segunda y tercera etapa, en modalidad online, por lo que no hubo costos asociados.	Durante agosto 2021 se está llevando a cabo el 8° curso de formación, cuyos costos totales, que incluyen viáticos y traslado de funcionarios, corresponden a los siguientes detalles		
	Renta bruta mensual Coordinador		Se visualiza como costos asociados a los aspectos que se detallan a continuación:	AÑO		
	\$4.599.504		1. Licencia Zoom o Meet, con opción de salas virtuales.	VIÁTICOS		
	Instructor 1		2. Técnico encargado de organizar las grabaciones que se generan por cada simulación y apoyar en los CIFE atento a las dificultades que se pudieran presentar	TRASLADOS		
	\$2.590.560		3. Conexión a internet, se requiere de una excelente conexión para llevar a cabo las simulaciones y las clases sincrónicas.	TOTAL		
	Instructor 2		Todos estos aspectos, no obstante, deben ser revisados internamente por la Jefatura del PAV en virtud de la disponibilidad presupuestaria 2022 del Programa	2021* (CIFE)		
	\$2.590.560			\$21.567.983		
	Administrativo			\$1.127.756		
	\$1.434.305			\$22.695.739		
	Además, al transformarse a cursos virtuales, se consideran los siguientes costos directos asociados para el período comprendido en el ejercicio presupuestario del 2021 (considerando el diseño y construcción de la plataforma en línea que se realizó el 2020, la ejecución de cada curso y pago a docentes externos):	2019: CIFE \$48.445.925 2020: CIFE \$92.478.622 2021: CIFE \$15.870.000		Además, durante el año 2021, dando cumplimiento a los Programas de Formación Continua (PFC), cuyos costos totales, en relación al viático corresponden al siguiente detalle:		No existió presupuesto institucional para la segunda etapa
	Concepto			AÑO VIÁTICOS TOTAL		
	Curso			2021* (PFC)		
	Básico			\$3.238.125		
CIFE			\$3.238.125			
PFC						
Ejecución de cursos en línea						
\$2.342.417						
\$123.760						
\$425.894						
Intérpretes						
\$3.709.20						
\$7.145.600						
\$3.231.500						
Docentes externos						
0						
0						
\$2.000.700						

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile
3. Costos de capacitaciones	\$9.262.500. Este monto corresponde al desarrollo del curso e-learning implementado en plataforma de Estudios Virtuales. Los fondos fueron cargados al presupuesto base de la CAPJ, y está disponible para los funcionarios de las distintas fases de implementación de la LEV.	\$ 15.298.077	Se debe considerar la realización de Capacitación en contenidos de EIV e Intermediación, la cual será efectuada por consultora externa y dirigida a los/as entrevistadores/as acreditados/as durante el año 2022	2021 se realizaron capacitaciones presenciales relacionadas a la toma de denuncia, en las regiones de la Segunda Etapa, lo que implicó traslado de funcionarios a estas regiones, traducándose en los siguientes gastos asociados a viatico. AÑO VIÁTICOS TOTAL 2021* Capacitaciones toma de denuncia. \$2.910.570 \$2.910.570	No existió presupuesto institucional para la segunda etapa
4. Aumento de dotación de personal para labores de Ley N° 21.057	En julio 2021 se autorizó la contratación de un abogado para apoyar en el trabajo de implementación de esta ley. En este proceso se produjo la incorporación de la Sra. Rocío Arias P., quien comenzó a ejercer sus funciones desde agosto. La continuidad del cargo está sujeto a la disponibilidad presupuestaria del 2022.	En estudio	Se requerirá: Regiones Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins: 3 entrevistadoras/es con dedicación exclusiva para desarrollar las EIVs y las intermediaciones. Región de Biobío 1 entrevistador/a con atención preferente. Región Ñuble: 1 entrevistador/a con atención preferente. Región Coquimbo: 1 entrevistador/a con atención preferente.	En la actualidad la PDI se encuentra en proceso de selección y contratación de personal que cumplirá la función de operador de sala, proyectando que exista un operador de sala por cada región. En el caso de las regiones de la segunda etapa de implementación de la ley, los gastos asociados a estas contrataciones estarían sujetas a sus remuneraciones. CANTIDAD OPERADORES DE SALAS REMUNERACIONES MENSUALES 06 operadores de Sala (2° Etapa) \$4.680.000 (mensuales)	No existió presupuesto institucional para la segunda etapa

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile
5. Costos asociados a difusión	Se desarrollaron actividades que no han reportado costo alguno	\$14.947.282 No se consideran costos de la difusión y sensibilización de la sociedad civil y de otros/as actores/as y operadores/as relevantes	Todas las acciones desarrolladas se han realizado en formato online y se continuará en esta modalidad, por lo que no se proyectan otras contrataciones para su desarrollo ni costos asociados	Esta acción no recae directamente en la PDI, sin embargo, a través del trabajo de la Jefatura Nacional de Asuntos Públicos se realiza una campaña de difusión permanente a través de plataformas de redes sociales de la PDI	No existió presupuesto institucional para la segunda etapa
6. Otros gastos			Se proyecta destinar una sala ubicada en dependencias del Nivel Central del PAV para cursos de formación, en la cual se debería considerar la instalación de un computador y acceso a internet de excelente calidad	Si bien, existen otros gastos asociados a los trabajos de implementación de la Ley N° 21.057, como lo es la confección de material de apoyo, soportes audiovisuales, etc., no se cuenta con la información específica	

b. Proyección de gastos para regiones en Tercera Etapa

1. Instalaciones y equipamiento tecnológico	\$682 millones de pesos aproximadamente, lo que corresponde a construcción de salas, habilitación tecnológica y equipamiento.	Salas entrevista 3a etapa \$478.858.000	NO APLICA	<p>COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN SALAS DE ENTREVISTA LEY N° 21.057</p> <p>Salas de entrevista implementadas</p> <p>Región</p> <p>Fecha</p> <p>Costos en \$</p> <p>Santa Cruz</p> <p>Libertador Bernardo O'Higgins</p> <p>Enero 2020</p> <p>\$14.301.420</p> <p>San Fco. De Mostazal</p> <p>Libertador Bernardo O'Higgins</p> <p>Marzo 2021</p> <p>\$13.437.782</p> <p>Total</p> <p>\$27.739.202</p>	Se enviaron dos proyectos de inversión: uno para la aprobación del proyecto del Centro de EIV para RM (con 3 salas de entrevistas); otro para 2 salas de simulación de entrevistas para la formación práctica de alumnos
--	---	--	-----------	--	--

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile
<p>2. Costos de Cursos Iniciales de Formación (CIFE) y PFC</p>	<p>Proyección de los costos informados previamente. Sumando lo siguiente: A contar de julio de este año se inició la capacitación de ministros, ministras, jueces y juezas de la 3ª etapa de implementación, que continuará el próximo año en preparación para la entrada en vigencia de la ley el 3 de octubre del 2022.</p> <p>A la fecha, de 3ª etapa: 1 juez ha realizado el curso básico, otro se encuentra en ejecución y 13 más han programado el mencionado curso para su ejecución futura.</p> <p>Asimismo, 10 jueces de fase 3 han programado ejecución del CIFE.</p>	<p>De acuerdo al presupuesto exploratorio, es de \$74.343.000.</p> <p>Para el año 2022 se proyecta la ejecución, en paralelo, de los siguientes Programas de Formación Continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> » "PFC 1.2." contempla el segundo ciclo de PFC respecto de acreditados/as hasta el mes de marzo de 2020, que se tramitaron las revalidaciones de acreditación a partir del mes de septiembre de 2021. » "PFC 2", entrevistadores/as que se acreditaron hasta el mes de mayo de 2021(CIFE 8, 9 y 10), terminarán su primer ciclo. » "PFC 3", respecto de entrevistadores/as que cursaron CIFE 11 y 12. » "PFC 4", respecto de entrevistadores/as que cursaron CIFE 11, 12 y 13. » "PFC 5", respecto de entrevistadores/as de la tercera etapa que cursarán CIFE 13, 14, 15 y 16. <p>Lo anterior implica ejecución presupuestaria para las actividades teóricas, prácticas y complementarias, con una estimación aproximada de \$112.134.000 de pesos.</p>	<p>Para las regiones de la tercera etapa se proyecta la realización de CIFE y PFC:</p> <p>CIFE: Se proyecta la realización de 2 CIFEs en modalidad online, sin costos asociados.</p> <p>PFC: Se proyecta la realización de 1 PFC en modalidad online, sin costos asociados.</p> <p>Ambos puntos constituyen una proyección, la cual debe ser revisada en el marco del Plan Operativo Anual del Programa Apoyo a Víctimas y de la disponibilidad presupuestaria 2022 del Programa</p>	<p>Se proyecta la realización de un nuevo curso de formación antes del término del presente año y la realización de dos cursos de formación, durante el año 2022, pero se encuentran en estudio debido a nuevos requerimientos de la Subcomisión de Implementación de la ley. Los gastos estimados, considerando solamente viáticos correspondieran a los siguientes:</p> <p>AÑO VIÁTICOS 2021* (CIFE) 9.400.000 aprox.</p> <p>2022 21.700.000 aprox.</p> <p>Totales 31.100.000 aprox.</p> <p>En relación a los gastos asociados con los PFC proyectados para el 2021 son los siguientes:</p> <p>AÑO VIÁTICOS TOTAL 2022* (PFC) \$3.238.125</p> <p>\$3.238.125</p>	

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile
3. Costos de capacitaciones	Es el mismo presupuesto informado anteriormente: \$9.262.500	No se proyectan costos debido a que la modalidad de impartición es online.	Todas las acciones desarrolladas durante el año 2020 y 2021 se han realizado vía online y se continuará en esta modalidad, por lo que no se proyectan costos asociados para su desarrollo	<p>Se proyectan capacitaciones de toma de denuncia presenciales en regiones de la tercera etapa, lo que implicaría viáticos a, por lo menos, 4 funcionarios a cada región. De esta forma, los costos estimados corresponderían al siguiente detalle, tomando en cuenta solo los valores de viáticos.</p> <p>AÑO VIÁTICOS TOTAL</p> <p>2021 y 2022 capacitaciones protocolo "a" de la ley.</p> <p>\$ 3.000.000 aprox. \$ 3.000.000 aprox.</p>	

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile
4. Aumento de dotación de personal para labores de Ley N° 21.057	No se ha solicitado por el momento.		<p>Regiones Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins: 3 entrevistadoras/es con dedicación exclusiva para desarrollar las EIV's y las intermediaciones. Se debe considerar para la implementación de la tercera etapa.</p> <p>» Región de Bío-Bío: 1 entrevistador/a con atención preferente. (Se debe considerar que esta región debería ser considerada ya en la segunda etapa de implementación)</p> <p>» Región Ñuble: 1 entrevistador/a con atención preferente. (Se debe considerar que esta región debería ser considerada ya en la segunda etapa de implementación)</p> <p>» Región Coquimbo: 1 entrevistador/a con atención preferente. (Se debe considerar que esta región debería ser considerada ya en la segunda etapa de implementación).</p>	<p>En el caso de las regiones de la tercera etapa de implementación de la ley, los gastos asociados a estas contrataciones estarían sujetas a sus remuneraciones.</p> <p>5 OPERADORES DE SALAS</p> <p>REMUNERACIONES MENSUALES</p> <p>(01 Valparaíso, 01 O'Higgins, 01 Los Lagos, 02 Metropolitana)</p> <p>\$3.900.000 (mensuales)</p>	

Ítem	PJUD	Min Público	Min Interior	PDI	Carabineros de Chile
5. Costos asociados a difusión	<p>Se está trabajando en charlas de difusión para preparar implementación con cada una de las cortes de apelaciones de 3ª etapa.</p> <p>» En noviembre de 2021 se realizará Seminario para preparar entrada a 3º etapa de implementación LEV.</p> <p>» Se desarrollará un plan bilateral con Ministerio Público para la preparación y difusión de la entrada en vigor de la ley en su 3ª etapa, el que se realizará por región, actividad contemplada entre marzo y septiembre del 2022.</p>	<p>Para el año 2022 se proyectan acciones de difusión interna y externa relativas a todas las regiones del país, sin que a la fecha se cuente con una estimación presupuestaria asociada</p>	<p>Todas las acciones desarrolladas durante el año 2020 y 2021 se han realizado vía online y se continuará en esta modalidad, por lo que no se proyectan otras contrataciones ni gastos asociados para su desarrollo.</p>	<p>Se señala que esta acción no recae directamente en la PDI</p>	
6. Otros gastos		<p>A contar del año 2022 en adelante, de forma permanente, será necesario contar con el presupuesto para el Soporte y Mantenimiento de Servidores de Almacenamiento de entrevistas video grabadas regionales (DELL ISILON), por la suma de \$ 222.768.000.</p> <p>Asimismo, durante los años 2021 y 2022 se deberán efectuar gastos relativos al diseño e implementación de aplicativos específicos para la gestión operativa del sistema de entrevista video grabada y para la actualización de programas institucionales relativos a los estándares de la ley</p>	<p>Diseño de un módulo de registro en sistemas de registro de información del PAV, para incluir las acciones de la ley. Para esto debe diseñarse un proceso y un sistema de registro informático, de las solicitudes de realización de EIV e intermediaciones judiciales, su efectiva realización y el cierre de esas acciones.</p>	<p>Si bien existen, no se cuenta con la información sistematizada</p>	

Fuente: Oficios 2021

