

**INFORME FINAL**

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

**PERÍODO 2023**

---

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

---

15 de diciembre de 2025



# CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. CONTEXTO DE LA CUARTA EVALUACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE LA LEY N° 21.057. ....	5
3. METODOLOGÍA .....	6
3.1 Objetivos de la evaluación .....	7
3.1.1. Objetivo General .....	7
3.1.2. Objetivos Específicos .....	7
3.2. Participantes en el proceso de evaluación .....	7
3.3. Tipos de evaluación y aspectos a evaluar .....	8
3.3.1. Evaluación de procesos.....	9
3.3.2. Evaluación de resultados.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	10
3.4.1. Cuestionario .....	10
3.4.2. Entrevistas y grupos focales.....	11
3.4.3. Reportes de indicadores.....	13
3.4.4. Bases de datos.....	15
3.4.5. Respuestas institucionales .....	17
3.4.6. Actas de la Comisión y Subcomisión .....	20
3.5. Etapa cuantitativa .....	20
3.5.1. Distribución por rol.....	21
3.5.1. Distribución por institución.....	22
3.5.3. Distribución territorial .....	23
3.5.4. Distribución por género.....	24
3.5.5. Antigüedad institucional .....	24
3.6. Etapa cualitativa .....	26
3.7. Procesamiento y análisis de la información .....	27
3.7.1. Plan de análisis cuantitativo.....	27
3.7.2. Plan de análisis cualitativo.....	30
3.8. Dimensiones y componentes de la evaluación.....	30
3.8.1. Procesos estratégicos directivos .....	32
3.8.2. Procesos claves.....	32
3.8.3. Procesos de apoyo.....	32
4. RESULTADOS .....	33
4.1. PROCESOS CLAVE.....	33
4.1.1. Toma de denuncias .....	33
4.1.2. Medidas de Protección .....	50
4.1.3. Entrevista Investigativa Videograbada .....	57

4.1.4. Intermediación en la Declaración Judicial.....	94
4.2. PROCESOS ESTRATÉGICOS O DIRECTIVOS.....	102
4.2.1. Coordinación de la operación de la Ley.....	102
4.3. PROCESOS TRANSVERSALES DE APOYO.....	108
4.3.1. Dotación y disponibilidad de operadores .....	108
4.3.2. Formación, capacitación, sensibilización y difusión.....	120
4.3.3. Curso inicial de formación especializada (CIFE).....	124
4.3.4. Programa de Formación Continua (PFC) .....	131
4.3.5. Difusión y capacitación a otras instancias vinculadas al sistema.....	135
4.3.6. Disposición y mantenimiento de salas.....	144
5. EVALUACIÓN DEL OBJETIVO, PRINCIPIOS DE LA LEY N° 21.057.....	146
5.1. Percepción de operadores respecto al cumplimiento del objetivo de la Ley N° 21.057 .....	146
5.2. Victimización Secundaria .....	152
6. NUDOS CRÍTICOS Y DESAFÍOS.....	155
6.1. Instancia: Toma de Denuncia .....	155
6.2. Instancia: Evaluación Previa.....	157
6.3. Instancia: Entrevista Investigativa Videograbada y Proceso Investigativo.....	158
6.4. Instancia: Intermediación en la Declaración Judicial .....	161
6.5. Instancia: Cuidado de Equipos .....	163
7. CONCLUSIONES .....	166
7.1. Denuncia .....	166
7.2. Evaluación Previa .....	166
7.3. Respecto de la EIV.....	168
7.4. Intermediación Judicial.....	168
7.5. Cuidado de entrevistadores .....	169
7.6. Naturaleza y condición del rol de entrevistadores .....	171
7.7. Estructuración del conjunto del sistema.....	171
8. RECOMENDACIONES.....	172
8.1. Denuncia .....	172
8.2. Evaluación Previa .....	173
8.3. Entrevista Investigativa Videograbada .....	173
8.4. Intermediación Judicial.....	174
8.5. Cuidado de equipos.....	174
8.6. Naturaleza y condición del rol de entrevistadores .....	175
8.7. Estructuración del conjunto del sistema.....	175
8.8. Evaluación anual .....	175
9. REFERENCIAS.....	177
10. ANEXOS.....	182

# 1. INTRODUCCIÓN

Este documento corresponde al **Informe Final** del estudio “Evaluación Anual del Funcionamiento de la Ley N° 21.057, período 2023”.

El informe constituye la propuesta definitiva del **informe de evaluación anual** del funcionamiento del sistema de entrevistas videograbadas durante el año 2023, da cuenta de la totalidad de los objetivos propuestos para el estudio y se presenta siguiendo la estructura y diseño de las evaluaciones realizadas y publicadas en años anteriores por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

El informe da cuenta de los resultados de la evaluación del sistema de entrevistas videograbadas, el cual incluye por primera vez la evaluación de la implementación completa de la Ley N° 21.057, incorporando los resultados de la tercera etapa de la ley, esto es, la implementación en las regiones de Valparaíso, Metropolitana de Santiago, del Libertador General Bernardo O’Higgins y de Los Lagos.

El presente ejercicio de evaluación es especialmente relevante porque constituye la primera evaluación anual de la Ley habiendo sido ésta implementada en todo el territorio nacional.

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

La cuarta evaluación de la Ley N° 21.057 constituye la primera que considera un año completo de evaluación del funcionamiento de la ley en las 16 de regiones del país, toda vez que a partir del 3 de octubre de 2022 la ley se encuentra vigente en todo el país.

Esta evaluación comprende el periodo del año calendario 2023, esto es, desde el 1 de enero al 31 de diciembre de dicho año, y tiene por objeto, conforme lo dispone la propia Ley N° 21.057 en su Artículo 30 letra b) “Evaluar el funcionamiento del sistema, con el objeto de proponer las reformas que estime pertinentes, dentro del ámbito de su competencia. Asimismo, proponer a los organismos públicos involucrados en su funcionamiento los protocolos de actuación y atención institucional a niños, niñas o adolescentes”.

En esta ocasión, la evaluación ha sido contratada mediante licitación pública con EGP Consultores, que ha dispuesto de un equipo multidisciplinar con vasta experiencia tanto en levantamiento de información como en la evaluación de políticas públicas, proceso penal e infancia. El diseño de la evaluación contratada incluyó la realización de entrevistas y grupos focales con un amplio perfil de actores del sistema o relacionados con éste, a saber: entrevistadores, intermediarios, funcionarios del Poder Judicial, jueces, tomadores de denuncia, profesionales y representantes de la red de derivación, defensores penales públicos, querellantes y representantes institucionales regionales. Asimismo, se aplicó una encuesta, similar a la de los años anteriores a fin de asegurar trazabilidad, a 230 entrevistadores e intermediarios.

Esta evaluación es la primera de las realizadas hasta ahora que es comprehensiva de una amplia gama de opiniones y percepciones, al incorporar actores que no habían estado presente previamente.

Para llevar a cabo la evaluación se contó, además, con información provista por las instituciones que participan del sistema (Poder Judicial, Academia Judicial de Chile, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública<sup>1</sup>, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), quienes respondieron al requerimiento de información efectuado por la Subsecretaría de Justicia a través de oficios institucionales dando cuenta de los avances del año calendario respectivo.

Se tomaron como insumos para la evaluación, a su vez, las actas de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, y de la Subcomisión de Implementación de la Ley N° 21.057.

---

1 la Ley 21.730, promulgada el 27 de enero de 2025 creó el Ministerio de Seguridad Pública trasladándose a éste la Subsecretaría de Prevención del Delito la que radicaba hasta esa fecha en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

### 3. METODOLOGÍA

La evaluación del funcionamiento de la ley constituye un hito relevante en la implementación gradual de la Ley N° 21.057: su foco ha estado en la constatación del nivel de ajuste de las actuaciones de los operadores a los mandatos legales y reglamentarios, pero también a la evaluación del marco regulatorio, en cuanto a si éste ha cumplido con los objetivos deseados, si la ley es suficientemente eficiente y eficaz en su implementación y funcionamiento y en qué medida los impactos esperados y no esperados de la intervención regulatoria se atendieron adecuadamente, identificando espacios de mejora y oportunidades para las siguientes etapas de implementación y el funcionamiento en régimen del sistema de entrevista videograbada.

Este tipo de evaluación, de proceso, continúa siendo relevante en el marco del funcionamiento de la ley más allá de su periodo de implementación, toda vez que constituye un mandato del legislador que la evaluación se realice de manera permanente, conforme lo dispone el artículo 30 letra b) de la Ley N° 21.057, entregando esta responsabilidad al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Con todo, uno de los puntos críticos de la evaluación, desde el punto de vista metodológico, ha sido que la dificultad de que los actores consultados puedan limitar sus opiniones y apreciaciones al funcionamiento de la ley en el año 2023, lo cual introduce, ciertamente, la posibilidad de sesgo en los resultados.

Esta forma de evaluación se orienta esencialmente a identificar aspectos que puedan ser necesarios de corregir para cumplir los objetivos de la ley. Se entiende, entonces, que existe claridad en los objetivos del sistema, por lo que es posible monitorear el cumplimiento de esos objetivos mediante el uso de indicadores de proceso y resultados, puesto que en la medida que los distintos bienes y servicios (componentes) se ajusten a los parámetros esperados, es posible esperar y atribuir a la operación del sistema de la ley N° 21.057, los resultados esperados. Por lo mismo una atención relevante debe darse a los procesos mediante los cuales se producen los componentes que aseguran el cumplimiento de los objetivos.

De este modo, la presente evaluación de procesos considera la implementación y funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video durante el año 2023, y tiene por finalidad dar cuenta de la implementación del sistema, el funcionamiento en las regiones, así como también identificar fortalezas, debilidades y aspectos de mejora.

## 3.1 Objetivos de la evaluación

### 3.1.1. Objetivo General

Evaluar el funcionamiento a nivel nacional de la Ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, durante el año 2023.

### 3.1.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar si el modelo de entrevistas grabadas en video es aplicado conforme a las consideraciones de su formulación y diseño.
- 2) Identificar los principales aciertos, deficiencias y problemáticas detectadas en el funcionamiento operativo, recogiendo las soluciones que en la práctica han sido contempladas para resolverlas.
- 3) Incorporar a la evaluación la percepción de las personas vinculadas al sistema de entrevistas videograbadas en calidad de usuarias, como operadores/as del sistema de justicia y otros actores que, con su opinión, pudieren aportar información relevante en torno al funcionamiento de la ley.
- 4) Evaluar la pertinencia de los recursos humanos y materiales asociados al funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video.
- 5) Realizar una propuesta con recomendaciones y/o adecuaciones que permita superar deficiencias detectadas en el diseño y/o en el funcionamiento del sistema de entrevistas grabadas en video.

## 3.2. Participantes en el proceso de evaluación

En esta evaluación se incluyó la participación de una amplia diversidad de actores que forman parte del sistema de la Ley N° 21.057, tanto a nivel nacional como regional.

Por un lado, se consideró a los organismos responsables de dar cumplimiento a la normativa: Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, Ministerio Público, Poder Judicial, Academia Judicial y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Programa de Apoyo a Víctimas), considerando la percepción de representantes regionales y nacionales de estas instituciones, así como a perfiles operativos directamente vinculados al proceso: tomadores/as de denuncias, entrevistadores/as, intermediarios/as y enlaces regionales.

Respecto de estas instituciones se contemplaron al menos tres fuentes de información relevante:

- Respuesta institucional a requerimientos de información por parte de la Subsecretaría de Justicia.
- Respuestas a encuesta online aplicada a entrevistadores e intermediarios
- Participación en entrevistas y grupos focales, diferenciados por perfil.

Asimismo, la muestra contempló la inclusión de profesionales de la red (salud, educación y Oficinas Locales de la Niñez), así como jueces y defensores/as, todos quienes, desde sus roles específicos, aportaron información cualitativa respecto del funcionamiento del modelo.

Las muestras para el levantamiento de información cualitativa y cuantitativa se diseñaron para asegurar representatividad territorial e institucional, integrando distintos niveles de decisión y práctica, lo que permite obtener una visión integral del funcionamiento de la ley, sus fortalezas y los principales desafíos, en el año 2023.

Respecto de la opinión de niños, niñas y adolescentes, la presente evaluación no consideró su participación de forma directa, sin perjuicio de que durante 2023 se ejecutó un proyecto “Plan piloto para el levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057”, por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad de la Pontificia Universidad Católica de Chile<sup>2</sup>.

Si bien en el apartado de conclusiones de este informe se han incluido opiniones provenientes de dicho estudio, se ha tenido cuidado en no generalizar tales hallazgos, toda vez que, como bien indica el informe final de dicho estudio:

*“... [los resultados] no corresponden a resultados generalizables, dado que los hallazgos desarrollados se basan sólo en 3 entrevistas de carácter cualitativo. Por lo tanto, los resultados deben ser interpretados ante dicha precaución y limitado alcance. En segundo lugar, se debe advertir que no es posible evaluar todos los lineamientos, o al menos no a cabalidad, dado que se analiza en base a los relatos de NNA que no necesariamente entregaron toda la información requerida para observar el desarrollo en trabajo de campo de los protocolos. Finalmente, cabe mencionar que ninguno de los y las NNA consultados participaron de la etapa de intermediación judicial, por lo que los hallazgos sólo refieren a la etapa de denuncia y entrevista videograbada.” (PUC, 2023, p.45)*

En tal sentido, solo se ha consignado dicha opinión cuando ella constituye un aporte a la conclusión que se requiere relevar y cuya evidencia proviene de la evaluación que se realiza.

### 3.3. Tipos de evaluación y aspectos a evaluar

La evaluación constituye una herramienta esencial para fortalecer la gestión pública, orientándola hacia la generación de valor público y el aprendizaje institucional. Su propósito no se limita a la rendición de cuentas, sino que permite analizar la coherencia del diseño, la calidad de la ejecución y la efectividad de los resultados de programas y políticas. De acuerdo con los marcos metodológicos de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), el Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO) y organismos multilaterales como el Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), los tipos de evaluación se

2 El carácter exploratorio del estudio piloto y la naturaleza acotada de su muestra -seleccionada a partir de casos gestionados por el Programa Mi Abogado en solo cuatro regiones- impiden atribuir representatividad estadística a los resultados obtenidos. Aunque los resultados no puedan ser considerados inferenciales, el ejercicio posee un valor significativo al haber permitido verificar la factibilidad metodológica, ética y operacional del levantamiento de opinión directa a NNA en el marco de la Ley N° 21.057, generando insumos para la definición del plan de consulta anual y la futura evaluación en régimen del sistema de entrevistas videograbadas.

estructuran en función de las distintas fases del ciclo de gestión pública: diseño, implementación y resultados.

### 3.3.1. Evaluación de procesos

La evaluación de procesos —también denominada evaluación de implementación o intermedia— se centra en analizar el desarrollo operativo del programa, observando si las actividades se ejecutan conforme a lo planificado y si los recursos asignados se utilizan de manera eficiente. Busca determinar el grado de cumplimiento de los procedimientos, la calidad de los servicios entregados y la oportunidad de las acciones ejecutadas. Según el Banco Mundial, este tipo de evaluación permite “identificar éxitos o problemas con suficiente anticipación para facilitar ajustes oportunos” (Banco Mundial, 2007)

En términos operativos, la evaluación de procesos examina tres dimensiones principales:

- Eficiencia operativa, entendida como la relación entre recursos, productos y plazos de ejecución.
- Calidad de la gestión, medida por el cumplimiento de protocolos, estándares de atención y mecanismos de coordinación.
- Capacidad de adaptación, que permite valorar la respuesta institucional ante contingencias o desviaciones del plan original.

Su finalidad es fortalecer la gestión interna y garantizar que los resultados intermedios se orienten efectivamente al logro de los objetivos del programa. Aunque no mide impactos finales, su valor radica en proveer información temprana para la mejora continua.

### 3.3.2. Evaluación de resultados

La evaluación de resultados se orienta a medir los efectos directos e indirectos alcanzados por una política o programa en relación con sus objetivos iniciales. Busca determinar la eficacia y sostenibilidad de las intervenciones, valorando si los cambios observados pueden atribuirse razonablemente a la acción pública. Esta etapa corresponde a la fase ex post del ciclo de gestión y puede complementarse con evaluaciones de impacto cuando se dispone de diseños experimentales o cuasi-experimentales

De acuerdo con el BID (2018) y la DIPRES (2023), la evaluación de resultados comprende dos niveles de análisis:

- **Resultados intermedios (propósito):** cambios específicos en la población objetivo atribuibles a la intervención.
- **Resultados finales (fin o impacto):** efectos de largo plazo, medidos en términos de contribución a metas sectoriales o de desarrollo.

Para ello, se utilizan indicadores de eficacia, eficiencia y calidad, formulados conforme a los criterios SMART (específicos, medibles, alcanzables, relevantes y acotados en el tiempo) y vinculados a la jerarquía de objetivos del **Marco Lógico**. Este enfoque asegura consistencia entre actividades, productos y resultados, facilitando la trazabilidad de la gestión

La evaluación de resultados, finalmente, constituye la base empírica para la toma de decisiones estratégicas sobre continuidad, rediseño o cierre de programas. En el marco de una gestión orientada a resultados, esta evaluación se convierte en el instrumento clave para garantizar que las intervenciones públicas no solo se ejecuten correctamente, sino que generen valor público verificable.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

El estudio combinó técnicas cuantitativas y cualitativas con el propósito de obtener una visión integral del funcionamiento de la Ley N° 21.057. Como se ha señalado previamente, la información para la evaluación ha sido recabada especialmente de las instituciones que participan del sistema de entrevistas grabadas en video, aunque se incluyeron otros actores relevantes.

Las fuentes de información empleadas corresponden a fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias corresponden a información recabada de manera directa desde los operadores del sistema, mientras que las secundarias responden más bien a la consulta a sistemas de registro de información o respuestas institucionales. Dentro de las primeras, se utilizaron técnicas cuantitativas y cualitativas.

### 3.4.1. Cuestionario

Se aplicó una encuesta con un cuestionario estructurado dirigido a entrevistadores e intermediarios acreditados y vigentes al momento de su aplicación<sup>3</sup>. El cuestionario se estructuró en 93 preguntas, 6 de las cuales fueron preguntas abiertas, ordenadas en bloques temáticos alineados a los procesos del sistema de entrevistas grabadas en video.

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

- Identificación y caracterización: datos institucionales, regionales y de experiencia profesional, para contextualizar las respuestas.
- Formación y acreditación: participación en capacitaciones, procesos de acreditación y revalidación, y su valoración.
- Recursos y condiciones de trabajo: disponibilidad y adecuación de infraestructura, equipamiento y apoyo técnico.
- Procesos operativos: aplicación de protocolos, coordinación interinstitucional y tiempos de gestión.
- Percepción de funcionamiento: eficacia del sistema en la prevención de la victimización secundaria, identificación de buenas prácticas y desafíos.

---

3 La encuesta aplicada en el marco de la Evaluación Anual del Funcionamiento de la Ley N° 21.057 mantiene plena comparabilidad con los estudios anteriores, particularmente con la medición realizada en 2023 (respecto del año 2022). Para ello, se conservaron las preguntas troncales y ejes temáticos originales, permitiendo analizar la evolución de los resultados en el tiempo. A la vez, se incorporaron ajustes y nuevas preguntas orientadas a profundizar en dimensiones específicas del funcionamiento en régimen del modelo, sin alterar la coherencia metodológica ni la continuidad de las series de datos. En consecuencia, el instrumento actual permite tanto comparaciones interanuales como análisis ampliados en función de los nuevos focos evaluativos definidos en esta medición.

- Preguntas abiertas: espacio para sugerencias y observaciones cualitativas.

En **Anexo 1** se incluye el cuestionario.

### 3.4.2. Entrevistas y grupos focales

En el componente cualitativo se desarrollaron entrevistas en profundidad a actores estratégicos como fiscales, jueces, defensores/as, abogados/as asistentes, querellantes y representantes de las Unidades Regionales de Atención de Víctimas y Testigos del Ministerio Público (URAVIT). Estas entrevistas se realizaron en modalidad virtual, bajo pautas previamente diseñadas y ajustadas para cada perfil, resguardando la confidencialidad y el consentimiento informado de los participantes.

En el **Anexo 2** se incluyen las pautas respectivas.

Por otro lado, se llevaron a cabo grupos focales con diversos perfiles: tomadores de denuncias, entrevistadores/as, intermediarios/as, enlaces regionales, profesionales de la red (salud, educación y Oficinas Locales de la Niñez) e instructores. La convocatoria se gestionó a través de distintos canales y con estrategias flexibles de reprogramación, lo que permitió sostener la participación a pesar de las dificultades propias de la agenda de los informantes. En este marco, la incorporación de instructores como nuevo perfil enriqueció el análisis, aportando la visión de quienes tienen un rol clave en la formación y capacitación continua. El uso de plataformas virtuales facilitó la convocatoria de actores distribuidos en todo el país, ampliando la cobertura del estudio y garantizando la inclusión de perspectivas diversas.

En el **Anexo 3** se incluyen las pautas respectivas.

Las pautas para el levantamiento de información cualitativa se estructuraron sobre la base de las siguientes dimensiones.

**Tabla 1. Dimensiones del levantamiento cualitativo**

Dimensión	Subdimensión
I. Caracterización	Caracterización
II. Contexto:	Situación al 2023 "En Régimen"
III. Develación	Develación
IV. Toma de Denuncia	Descripción proceso toma de denuncia: Visión global:
	Aplicación de Protocolo A
	Asistencia oportuna y tramitación preferente y otros principios
	Toma de denuncia en línea
	Medidas protección y cautelares: Uso de formulario de factores de riesgo
	Buenas Prácticas
	Evaluación General Toma de Denuncia
	Infraestructura toma de denuncias
V. Entrevista Investigativa Videograbada (EIV)	Evaluación Previa
	Plazos
	Infraestructura y equipamiento
	Casos difíciles
	Buenas Prácticas EIV
	Evaluación de Protocolos
	Acompañamiento de NNA
Coordinación Entrevista	
VI. Intermediación	Declaración anticipada
	Coordinación
	Infraestructura y Tecnología
	Aplicación de protocolos
	Casos Difíciles
VII. Recursos Humanos	Dotación entrevistadores e intermediarios
VIII. Capacitación y Formación	Perspectiva instructores
IX. Evaluación del sistema	Cumplimiento de Objetivos de la Ley

Fuente: elaboración propia

### 3.4.3. Reportes de indicadores

Asimismo, se contó con reportes de cumplimiento de indicadores por parte del Ministerio Público, y de la Policía de Investigaciones.

El Ministerio Público entregó información relativa a los siguientes aspectos:

- número de medidas de protección autónomas adoptadas por fiscales en el plazo de 24 horas
- número de medidas de protección autónomas adoptadas por fiscales fuera del plazo de 24 horas
- número de medidas especiales de protección dispuestas por jueces/zas de garantía
- número de evaluaciones previas realizadas con resultado “no disponible permanente” respecto del número total de NNA víctimas o testigos ingresados por región, durante el año 2023
- número de evaluaciones previas realizadas con resultado “no disponible temporal” respecto del número total de NNA víctimas o testigos ingresados por región, durante el año 2023
- número de evaluaciones previas “fallidas”, respecto del número total de NNA víctimas o testigos ingresados por región, durante el año 2023
- número de evaluaciones previas en que el/la NNA rechaza participar en la diligencia, indicando los motivos, respecto del número total de evaluación previas realizadas por región, durante el año 2023
- número de evaluaciones previas en que la persona responsable/referente rechaza que el/la NNA participe en la diligencia, indicando los motivos, respecto del número total de evaluaciones previas realizadas por región, durante el año 2023
- número total de evaluaciones previas efectivamente realizadas, respecto del número total de NNA víctimas o testigos ingresados por región, durante el año 2023
- número de entrevistas investigativas videograbadas efectivamente realizadas, respecto del número total de NNA víctimas o testigos ingresados por región, durante el año 2023
- número de denuncias ingresadas correspondientes al catálogo de delitos de la Ley N° 21.057 en que se descartó la entrevista investigativa videograbada, por región, durante el año 2023
- número de entrevistas investigativas videograbadas decretadas por fiscales en un plazo máximo de 10 días corridos, contados desde la fecha de recepción de la denuncia por región, durante el año 2023
- número de entrevistas investigativas videograbadas decretadas por fiscales en un plazo superior a los 10 días corridos, contados desde la fecha de recepción de la denuncia por región, durante el año 2023
- número de entrevistas investigativas videograbadas realizadas dentro de 45 días corridos,

contados desde la fecha de recepción de la denuncia por región, durante el año 2023

- número de entrevistas investigativas videograbadas realizadas en un plazo superior a los 45 días corridos, contados desde la fecha de recepción de la denuncia por región, durante el año 2023
- número de entrevistas investigativas videograbadas agendadas y no realizadas, con indicación del motivo, por región, durante el año 2023
- número de entrevistas investigativas videograbadas suspendidas, reagendadas y luego efectivamente realizadas por región, durante el año 2023
- número total de niños, niñas o adolescentes víctimas que participaron sólo en una entrevista investigativa videograbada dentro de la causa, por región, durante el año 2023
- número total de niños, niñas o adolescentes víctimas que participaron en dos o más entrevistas investigativas videograbadas, por región, durante el año 2023
- número de denuncias 2023
- número de términos 2023
- número de casos terminados por archivo provisional
- número de casos terminados por sentencia definitiva condenatoria
- número de casos terminados por sentencia definitiva absolutoria
- número de casos terminados por agrupación
- número de casos terminados por anulación ad.
- número de casos terminados por Decisión de No perseverar
- número de casos terminados por Facultad de No Iniciar
- número de casos terminados por Sobreseimiento definitivo
- número de casos terminados por Sobreseimiento temporal

Por su parte, la Policía de Investigaciones de Chile reportó datos respecto de:

- instrucciones generales, circulares, resoluciones, memos, protocolos internos instruidos e impartidos durante el año 2023
- número de actividades de capacitación, sensibilización, seminarios u otras actividades formativas dirigidas a las personas funcionarias de la institución
- cantidad de personas funcionarias de la institución, desagregados por región, que recibieron capacitación en torno a los contenidos del protocolo a), durante el año 2023
- número de solicitudes de acceso a registros de EIV por personas funcionarias de la institución, desglosado por región y solicitante, durante el año 2023
- número de solicitudes de acceso a registro a EIV en el contexto de una investigación (inc. 2° del art. 23)

- número de solicitudes de acceso a registro de EIV o Declaración Judicial para efectos de retroalimentación experta, para procesos de un Programa de Formación Continua
- número de solicitudes de acceso a registro de EIV para revisión de metodología en Juicio Oral
- tiempo promedio de respuesta entre la solicitud de acceso al registro EIV o DJ y la materialización de acceso al registro, desglosado por región, durante el año 2023
- número de acceso a registro EIV en dependencias de la Fiscalía
- número de accesos a registro EIV o D.J otorgado a través de copias distorsionadas, precisando el medio o soporte físico a través del cual se otorgó dicho acceso
- número de devoluciones o destrucción de copias, según corresponda, desglosado por región, durante el año 2023
- ocurrencia de problemas con la calidad del registro (problemas de audio, video o ambos) y medidas correctivas adoptadas, desglosado por región, durante el año 2023
- número de casos en que hubo problemas o fallas técnicas en los equipos dispuestos para videograbación y audio
- cantidad de funcionarios/as a nivel central y regional que cumplen tareas relacionadas con la Ley N° 21.057

### 3.4.4. Bases de datos

Adicionalmente se consideraron las siguientes bases de datos durante el proceso de evaluación.

l) Denuncias efectuadas en el año 2023 (enero a diciembre), incluyendo los siguientes campos:

- a) Identificador de la región
- b) Identificador de la fiscalía local
- c) Fecha de recepción en Fiscalía
- d) Institución o fuente de origen del caso
- e) Identificador del delito
- f) Fecha de los hechos (delito)
- g) Comuna de los hechos
- h) Fecha de nacimiento de la víctima
- i) Sexo de la víctima
- j) Fecha de la denuncia

El registro es de 37.025 denuncias.

Entrevistas investigativas videograbadas realizadas en 2023 (enero a diciembre), con los siguientes campos:

- a) Id (código)
- b) Fecha de nacimiento de la víctima
- c) Sexo de la víctima
- d) Comuna de los hechos
- e) Fecha de los hechos (delito)
- f) Indicador de denuncia realizada después de octubre 2019 (vigencia ley)
- g) Origen del caso
- h) Delito
- i) Fiscalía Regional
- j) Fiscalía Local
- k) Dirección Sala
- l) Institución Sala
- m) Fecha de la entrevista
- n) Indicador de día hábil o inhábil (solo registros día hábil)
- o) Año de la EIV
- p) Mes de la EIV
- q) Días transcurridos entre denuncia e EIV
- r) Nombre del entrevistador
- s) Institución del entrevistador

Contiene 16.714 registros de EIV.

III) Intermediaciones realizadas en el año 2023 (enero de diciembre), con los siguientes campos:

- a) Región
- b) Tribunal
- c) Comuna
- d) Identificación sala de declaración judicial
- e) Indicador de si el/la NNA es Víctima o Testigo (V/T)
- f) Código delito o delitos
- g) Fecha auto apertura de JO
- h) Fecha Declaración judicial
- i) Año

- j) Indicador de si el/la NNA requirió apoyo (Si /No) - Todos los registros indican NO.
- k) Tipo de apoyo
- l) Indicador de si se suspendió audiencia (Si / No)
- m) Número de suspensiones audiencia de juicio
- n) Aplicación artículo 14 Ley N° 21.057 (Si/No)
- o) Nombre intermediador(a)
- p) Delito Catálogo
- q) Institución Intermediador

La base contiene 1.146 registros.

Las bases proporcionadas por el Ministerio Público se refieren a los componentes o procesos principales del sistema de la Ley N° 21.057. En tal sentido, estos datos son usados en la descripción o caracterización de dichos procesos en el apartado de resultados siguiente (punto 4).

### 3.4.5. Respuestas institucionales

Se recibieron respuestas institucionales por parte de los actores y organismos que integran el sistema de Entrevista Investigativa Videograbada.

- a) **Ministerio Público:** Informe Año 2023 Sistema de la Ley N° 21.057, elaborado por la División de Víctimas y Testigos (junio 2024).
- b) **Poder Judicial:** Informe Estadísticas de Funcionamiento Ley de Entrevistas Videograbadas, año 2023, elaborado por el Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (mayo 2024)
- c) Oficio de Respuesta de la **Academia Judicial**, informando sobre la función de capacitación de la Ley N° 21.057 para el año 2023, de 29 de mayo de 2024.
- d) Oficio de Respuesta de **Carabineros de Chile** reportando el trabajo realizado en 2023 por la institución, elaborado por la Dirección de DDHH y Protección de la Familia, de 23 de mayo de 2024.
- e) **Policía de Investigaciones de Chile:** Informe Evaluación Implementación Ley N° 21.057, elaborado por Centro de Entrevista Investigativa Videograbada (mayo 2024).
- f) Oficio de Respuesta del **Ministerio de Seguridad Pública**<sup>4</sup>, elaborado por el Programa de Atención a Víctimas, de 29 de mayo de 2025.

La información entregada puede estructurarse en torno a los siguientes puntos y dimensiones de reporte, relacionadas a los procesos que allí se señalan.

---

4 Al año 2023 corresponde al Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

**Tabla 2. Matriz de dimensiones reportadas por instituciones**

Proceso	Dimensión	Ministerio Público	Academia Judicial	Carabineros	PDI	Min Seguridad Pública <sup>5</sup>	Poder Judicial (CAPJ)
Coordinación de la implementación	Lineamientos normativos	Sí	No	Sí	Sí	No	No
Coordinación de la implementación	Coordinación interinstitucional	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí
Coordinación de la implementación	Plan de acción	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí
Coordinación en la operación	Indicadores del sistema EIV	Sí	No	No	No	No	Sí
Coordinación en la operación	Reportes a MINJU	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí
Coordinación en la operación	Recursos presupuestarios	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Disposición y mantenimiento de salas	Funcionamiento de las salas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Disposición y mantenimiento de salas	Implementación salas de entrevistas 2023	Sí	Sí	No	No	No	Sí
Dotación y disponibilidad de operadores	Equipos de trabajo y dotación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Dotación y disponibilidad de operadores	Cuidado de equipos	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Dotación y disponibilidad de operadores	Procesos de acreditación	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí
Dotación y disponibilidad de operadores	Revalidación de acreditaciones	Sí	Sí	No	No	No	Sí
Formación, sensibilización y difusión	Sensibilización y difusión	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Formación, sensibilización y difusión	Formación especializada CIFE	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Formación, sensibilización y difusión	Formación especializada PFC	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí

5 Corresponde a institución que remitió la información, aun cuando el periodo informado (año 2023) la institución a cargo era el Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Proceso	Dimensión	Ministerio Público	Academia Judicial	Carabineros	PDI	Min Seguridad Pública <sup>5</sup>	Poder Judicial (CAPJ)
Formación, sensibilización y difusión	Formación de instructores	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Formación, sensibilización y difusión	Dotación vinculada al proceso de formación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Formación, sensibilización y difusión	Costos directos de cursos	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Sistema de audio y video	Sistema de almacenamiento y custodia	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Sistema de audio y video	Acceso a registro declaraciones	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Medidas de protección	Medidas de protección	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí
Toma de denuncia	Apoyo a toma de denuncia (capacitación)	No	No	Sí	Sí	No	No
Entrevista Investigativa Videograbada	Exhibición EIV en JO	No	No	Sí	No	No	No
Entrevista Investigativa Videograbada	Hitos procesales	Sí	No	No	Sí	No	Sí
Declaración judicial	Declaraciones judiciales	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí

Fuente: elaboración propia

### 3.4.6. Actas de la Comisión y Subcomisión

Asimismo, se contó con las Actas de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal - Comisión Permanente de Seguimiento de la Ley N° 21.057. Para el análisis del periodo evaluado, se consideraron las siguientes sesiones:

**Tabla 3. Actas de la Comisión Nacional y Subcomisión Implementación Ley N° 21.057, año 2023**

Comisión	N° Sesión	Fecha	Enfoque principal
Nacional	66	30-ene-23	Mirada retrospectiva: logros y desafíos de 2022.
Subcomisión Implementación	1	27-ene-23	Revisión hitos 2022 y planificación 2023
Subcomisión Implementación	2	29-may-23	Avances de la gestión del período.
Nacional	69	25-jul-23	Diagnóstico crítico del sistema
Nacional	70	28-sept-23	Presentación del Plan de Acción Interinstitucional EIV
Subcomisión Implementación	3	13-oct-23	Presentación Plan Piloto Levantamiento información NNA
Nacional	71	11-dic-23	Seguimiento al Plan de Acción
Nacional	72	29-ene-24	Cuenta anual 2023 de la Comisión.

Fuente: elaboración propia

### 3.5. Etapa cuantitativa

La recolección de datos cuantitativos se realizó mediante un cuestionario estructurado, aprobado previamente por la Contraparte Técnica, aplicado en modalidad electrónica, complementada con acciones de seguimiento telefónico y mensajería directa.

La encuesta se aplicó de manera online entre el 10 de julio y el 14 de agosto de 2025, mediante invitación y seguimiento enviados por EGP Consultores a 551 entrevistadores e intermediarios, que resultó en 395 respuestas. De esas 395 encuestas, solo se considerarán para el análisis las 230 encuestas correspondientes a la muestra definida para este estudio. Las 165 encuestas restantes serán utilizadas por la Contraparte en un estudio independiente.

**Tabla 4. Resumen de respuestas obtenidas en encuesta a entrevistadores e intermediarios**

Institución	Universo (N)	Muestra (n)	Encuestas recibidas	% respuesta sobre Muestra
Ministerio Público	212	91	161	177%
Poder Judicial	137	53	43	81%
Policía de Investigaciones	106	44	109	248%
Carabineros de Chile	81	34	68	200%
Min. del Interior y Seguridad Pública <sup>6</sup>	15	8	14	175%
<b>Total</b>	<b>551</b>	<b>230</b>	<b>395</b>	<b>172%</b>

Fuente: elaboración propia

Inicialmente, la muestra se estimó en 229 personas, aproximada a 230, sobre la base de un universo preliminar de 565 participantes. Con la actualización de la base definitiva, que estableció un universo de 551 personas, la muestra teórica se ajustó a 227 casos, diferencia estadísticamente irrelevante que no afecta de manera significativa la representatividad ni el margen de error previsto.

Durante el proceso de levantamiento se observó una menor tasa de respuesta del Poder Judicial, identificada como un nudo crítico operativo, ya que no fue posible completar la cuota mínima esperada para dicha institución. Esta situación introduce una limitación parcial en la representatividad institucional de las respuestas obtenidas.

En concordancia con lo acordado con la Contraparte Técnica, se mantuvo la muestra en 230 casos válidos, decisión que resguarda la comparabilidad interanual con estudios anteriores, especialmente con la medición realizada en 2023. Para ello, se conservaron las preguntas troncales y los ejes temáticos originales, lo que permite analizar la evolución de los resultados a lo largo del tiempo y mantener la continuidad de las series estadísticas.

Las eventuales limitaciones comparativas derivan únicamente de la eliminación o incorporación de ciertos ítems, producto de los ajustes introducidos en la presente medición. Estas modificaciones se orientaron a profundizar en dimensiones específicas del funcionamiento en régimen del modelo, sin alterar la coherencia metodológica ni la validez de las comparaciones históricas.

En consecuencia, el instrumento actualmente aplicado permite realizar análisis comparativos longitudinales respecto de mediciones previas, a la vez que amplía el alcance interpretativo mediante la incorporación de nuevos focos evaluativos definidos para esta fase del estudio.

### 3.5.1. Distribución por rol

La encuesta permitió identificar a los participantes según el rol acreditado: entrevistador/a, intermediario/a o ambos roles.

<sup>6</sup> Institución que remitió los antecedentes es el actual Ministerio de Seguridad Pública.

**Tabla 5. Encuestados por rol**

Rol	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ambos roles	145	63,0 %
Entrevistador/a	55	23,9 %
Intermediario/a	30	13,0 %
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

La tabla muestra que el grupo más numeroso corresponde a quienes declaran encontrarse acreditados para ambos roles (63%), seguido de los operadores que son entrevistadores/as, mientras que la proporción de quienes ejercen exclusivamente la intermediación es menor.

### 3.5.1. Distribución por institución

Los encuestados pertenecen a las cinco instituciones mandatadas por la Ley N° 21.057:

**Tabla 6. Encuestados según institución**

Institución	Frecuencia	Porcentaje (%)
Ministerio Público	99	43,0 %
Policía de Investigaciones de Chile	47	20,4 %
Poder Judicial	42	18,3 %
Carabineros de Chile	34	14,8 %
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	8	3,5 %
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

El Ministerio Público concentra la mayor proporción de operadores/as acreditados/as en la muestra, seguido por las policías (PDI y Carabineros). El Poder Judicial y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública presentan proporciones menores pero significativas en función de sus roles específicos. La relación entre institución y rol se presenta en la tabla siguiente.

**Tabla 7. Distribución de encuestados según rol e institución**

Institución	N	Ambos Roles	Entrevistadores	Intermediarios
Ministerio Público	99	44	55	0
Policía de Investigaciones de Chile	47	47	0	0
Poder Judicial	42	12	0	30
Carabineros de Chile	34	34	0	0
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	8	8	0	0
<b>Total</b>	<b>230</b>			

Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

### 3.5.3. Distribución territorial

La cobertura territorial de la encuesta incluyó a las 16 regiones del país, considerando que la evaluación de la tercera etapa implica que la ley ha entrado en vigencia en todo el país. El universo muestral fue constituido por 551 entrevistadores e intermediarios, que se desempeñan, al momento del estudio, en las 16 regiones del país. En tabla se detalla la muestra mínima establecida para cumplir con la representatividad proporcional en cada región.

**Tabla 8. Distribución de encuestados según región**

Región	Muestra	Porcentaje (%)
Arica y Parinacota	8	3,5%
Tarapacá	10	4,3 %
Antofagasta	9	3,9 %
Atacama	7	3,0%
Coquimbo	9	3,9 %
Valparaíso	20	8,7 %
Metropolitana de Santiago	52	22,6%
O'Higgins	14	6,1 %
Maule	16	7,0 %
Ñuble	11	4,8 %
Biobío	21	9,1 %
La Araucanía	17	7,4 %
Los Ríos	8	3,5 %
Los Lagos	13	5,7 %
Aysén	8	3,5 %
Magallanes	7	3,0 %
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

La distribución regional permitió recoger percepciones de todas las zonas del país, lo que asegura que las diferencias territoriales en la implementación de la ley puedan ser analizadas comparativamente. La muestra cubre todas las regiones del país, con mayor peso en la Región Metropolitana (22,6%), seguida del Biobío (9,1%) y Valparaíso (8,7%), asegurando representatividad territorial.

### 3.5.4. Distribución por género

En relación con la composición por género, los resultados muestran la siguiente distribución:

**Tabla 9. Encuestados según género**

Género	Frecuencia	Porcentaje (%)
Mujeres	158	68,7 %
Hombres	72	31,3 %
Otro / Prefiere no responder	0	0 %
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

La muestra refleja una participación mayoritaria de mujeres, lo que es consistente con la composición observada en áreas de atención a víctimas y roles especializados en justicia penal, así como con la participación en el universo (60%). La tabla siguiente muestra el cruce de datos entre género y rol.

**Tabla 10. Encuestados según género y rol**

Rol	Hombres (n / %)	Mujeres (n / %)	Total
Ambos roles	53 / 36,6 %	92 / 63,4 %	145
Entrevistador/a	16 / 29,1 %	39 / 70,9 %	55
Intermediario/a	11 / 36,7 %	19 / 63,3 %	30
<b>Total</b>	<b>80 / 34,8 %</b>	<b>150 / 65,2 %</b>	<b>230</b>

Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

En todos los roles, las mujeres predominan sobre los hombres. La proporción de mujeres es mayor entre los entrevistadores exclusivos (71%).

### 3.5.5. Antigüedad institucional

En el cuestionario se registró la fecha de ingreso de los encuestados a sus instituciones, lo que permitió calcular los años de antigüedad.

**Tabla 11. Estadísticos de años de antigüedad**

Estadístico	Valor (años)
Promedio	13,9
Mediana	14,6
Mínimo	0
Máximo	30,2
Desviación estándar	6,4

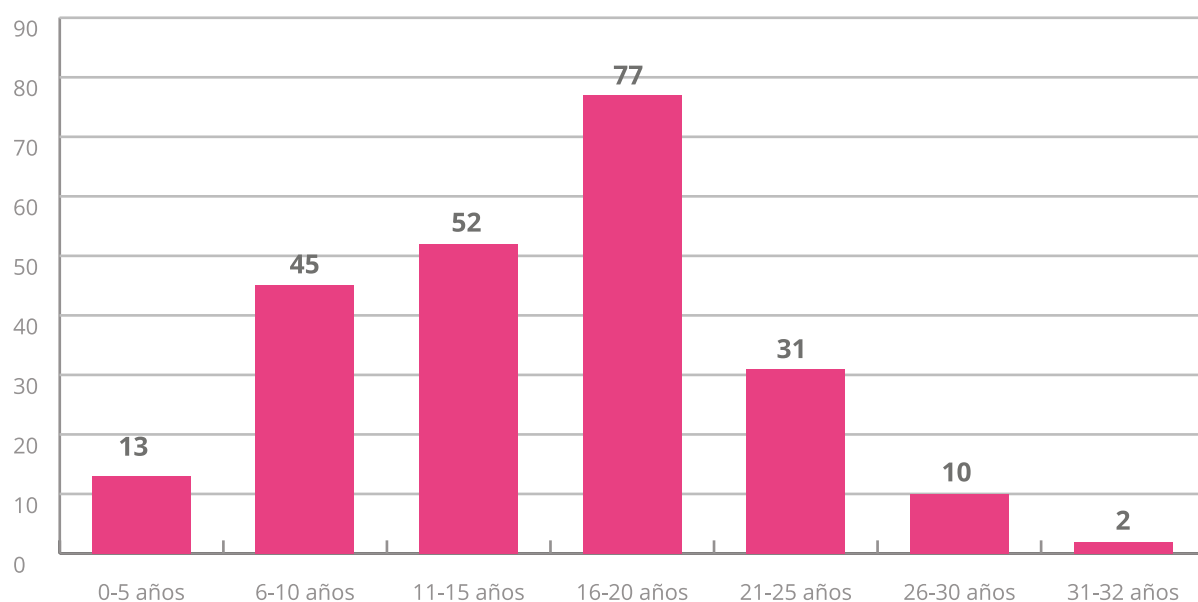
Nota: fecha calculada con referencia al 31 de diciembre de 2023

Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

La muestra presenta una antigüedad institucional promedio de 14 años, con una mediana de 15 años, lo que evidencia una composición mayoritariamente experimentada entre los participantes. El funcionario con mayor trayectoria registra 32 años de servicio, reflejando la amplitud generacional y la solidez profesional del grupo encuestado.

Este nivel de permanencia institucional sugiere que la mayoría de los operadores posee un conocimiento profundo del funcionamiento interno de sus organismos, otorgando mayor consistencia y valor interpretativo a las percepciones recopiladas. En esta línea, se observa que 218 personas se incorporaron a sus instituciones antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.057, lo que permite contrastar sus experiencias previas y posteriores a la implementación del modelo.

**Ilustración 1. Distribución de encuestados según años de antigüedad**



Fuente: Encuesta a operadores Ley N° 21.057, 2023.

### 3.6. Etapa cualitativa

La etapa cualitativa consideró la aplicación de entrevistas y la realización de grupos focales. Se realizaron entrevistas en profundidad dirigidas a actores estratégicos del sistema, entre ellos fiscales, jueces, defensores/as, abogados/as asistentes, querellantes y representantes de unidades de atención a víctimas (URAVIT). Estas entrevistas se llevaron a cabo en formato virtual, utilizando pautas diferenciadas según perfil, y resguardando en todo momento el consentimiento informado y la confidencialidad de los testimonios.

La muestra original de grupos focales fue diseñada considerando las fases de implementación de la Ley. No obstante, debido a dificultades en el contacto con los informantes y a la alta rotación de profesionales en las distintas instituciones (traslados, renunciaciones, cambios de región, entre otros), se optó por ajustar el criterio de segmentación. En este contexto, se priorizó la representación institucional por tipo de actor, por sobre la etapa de implementación correspondiente a cada territorio.

Adicionalmente, se incorporaron dos grupos focales de instructores que no estaban contemplados en la planificación inicial. Esta decisión fue acordada en conjunto con la contraparte técnica, con el objetivo de recoger la experiencia de estos profesionales en los procesos de capacitación y formación continua asociados a la Ley. Asimismo, su inclusión permitió ampliar el número total de grupos focales, como respuesta a las dificultades presentadas para convocar a otros perfiles.

La muestra consideró 30 entrevistas, de las cuales una de ellas no pudo lograrse, correspondiente al perfil de jueces.

**Tabla 12. Muestra de entrevistas planificadas y logradas**

Actor	Etapa de implementación de la ley						Total planificadas	Total Logradas
	1ª		2ª		3ª			
	Plan	Lograda	Plan	Lograda	Plan	Lograda		
Profesionales URUVIT	2	2	2	2	2	2	6	6
Fiscales MP	2	2	2	2	2	2	6	6
Abogados Asistentes MP	1	1	1	1	1	1	3	3
Jueces	2	2	2	2	2	1	6	5
Defensores (DPP)	2	2	2	2	2	2	6	6
Querellantes / curadores ad litem	1	1	1	1	1	1	3	3
<b>Total</b>							<b>30</b>	<b>29</b>

Fuente: elaboración propia

Se desarrollaron grupos focales con perfiles operativos y técnicos como tomadores/as de denuncias, entrevistadores/as, intermediarios/as, enlaces regionales, profesionales de la red (salud, educación y Oficinas Locales de la Niñez) e instructores. Para facilitar la asistencia, se implementaron confirmaciones y reprogramaciones flexibles a través de distintos canales, y se privilegió el formato virtual como estrategia para superar las barreras geográficas.

La muestra original de grupos focales fue diseñada considerando las fases de implementación de la Ley. No obstante, debido a dificultades en el contacto con los informantes y a la alta rotación de profesionales en las distintas instituciones (traslados, renunciaciones, cambios de región, entre otros), se optó por ajustar el criterio de segmentación. En este contexto, se priorizó la representación institucional por tipo de actor, por sobre la etapa de implementación correspondiente a cada territorio.

**Tabla 13. Muestra de grupos focales planificados y logrados**

Actor	Etapa de implementación de la ley (planificados)			Total (P)	Total (L)
	1 <sup>a</sup>	2 <sup>a</sup>	3 <sup>a</sup>		
Enlaces Regionales: Carabineros, PDI, Programa Apoyo a Víctimas (Min SP)	1	1	1	3	1
Tomadores de Denuncias: Carabineros y PDI	2	2	2	6	3
Profesionales de la Red (salud, educación, OLN)	2	2	2	6	6
Entrevistadores	2	2	2		
Intermediarios	1	1	1		
Instructores <sup>7</sup>	-	-	2		
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>15</b>			

Fuente: elaboración propia

En su conjunto, estas estrategias operativas permitieron un levantamiento de información amplio y con la suficiente profundidad para abordar los objetivos de la evaluación anual de la Ley N° 21.057 para el año 2023.

## 3.7. Procesamiento y análisis de la información

### 3.7.1. Plan de análisis cuantitativo

El análisis cuantitativo de la encuesta se estructuró en una secuencia de etapas orientadas a garantizar la validez, confiabilidad y coherencia de los resultados. Estas etapas comprendieron desde la depuración inicial de la base de datos hasta la elaboración de los cuadros de resultados, incorporando procedimientos estadísticos descriptivos, comparativos e inferenciales.

#### a) Depuración, consistencia y control de calidad

El procesamiento de la información comenzó con una revisión integral de la base de datos obtenida en la aplicación del instrumento, con el fin de asegurar su integridad y consistencia.

<sup>7</sup> Corresponde a dos grupos focales originalmente no planificados.

- » Se identificaron y eliminaron registros duplicados, incompletos o con respuestas inconsistentes.
- » Se verificó la coherencia entre variables dependientes y de enrutamiento, especialmente en las secciones diferenciadas por rol (entrevistadores/as, intermediarios/as o ambos).
- » Se consolidaron las variables de rol en una única variable unificada, corrigiendo eventuales discrepancias.
- » Se revisaron los rangos y categorías de respuesta para asegurar que correspondieran a los códigos establecidos en el cuestionario.

Estas acciones permitieron disponer de una base de datos limpia y validada para las etapas analíticas posteriores.

### **b) Estandarización y estructura de la base analítica**

Una vez depurada la información, se procedió a la estructuración definitiva de la base analítica.

- » Se confirmaron 92 preguntas efectivas, considerando la fusión de un ítem que optimizó la consistencia interna del instrumento.
- » Se preservaron los metadatos relevantes (identificación de encuesta, fecha y hora de aplicación) para control y trazabilidad general del proceso.
- » Se normalizó el formato de las variables según su naturaleza (numéricas, categóricas, ordinales o abiertas) y se estableció una nomenclatura uniforme.

Esta estandarización permitió generar una base analítica ordenada y coherente, facilitando la aplicación de los distintos procedimientos estadísticos requeridos.

### **c) Codificación de respuestas abiertas**

Las preguntas abiertas fueron analizadas mediante un enfoque temático mixto, que combinó la identificación inductiva de categorías emergentes con criterios deductivos definidos a partir de los objetivos del estudio.

- » Se elaboraron matrices de codificación y categorías interpretativas.
- » Se seleccionaron ejemplos textuales representativos que complementan la interpretación cuantitativa.
- » La codificación se realizó garantizando criterios de consistencia y homogeneidad en la clasificación del contenido.

El tratamiento de estas respuestas permitió integrar la perspectiva cualitativa de los participantes dentro del análisis cuantitativo general

### **d) Análisis descriptivo**

El análisis descriptivo constituyó la base del procesamiento estadístico.

- » Se calcularon frecuencias absolutas y relativas, porcentajes válidos, y medidas de tendencia central (media y mediana), según la naturaleza de cada variable.

- » Se efectuaron desagregaciones por rol, institución, región, género y etapa de implementación de la Ley N° 21.057, con el fin de identificar patrones y diferencias relevantes.
- » Los resultados se representaron mediante cuadros y gráficos de distribución porcentual y comparativa.

Estos procedimientos permitieron obtener una descripción detallada y representativa de las percepciones de los distintos grupos participantes.

#### **e) Análisis comparativo y cruces de variables**

Para identificar relaciones y contrastes entre grupos institucionales, roles y territorios, se realizaron análisis comparativos y cruces bivariados.

- » Se construyeron tablas de contingencia y se analizaron porcentajes horizontales y verticales, observando la distribución de respuestas por categoría.
- » Se aplicaron desagregaciones por institución, rol (entrevistador/a, intermediario/a o ambos) y región, incorporando, cuando fue pertinente, comparaciones por género y antigüedad.

Este nivel de análisis permitió reconocer diferencias de comportamiento y tendencias específicas entre los distintos perfiles de participantes.

#### **f) Análisis inferencial**

Con el propósito de determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre grupos, se aplicaron pruebas inferenciales conforme al tipo y nivel de medición de las variables.

- » Chi-cuadrado de independencia, para examinar asociaciones entre variables categóricas.
- » t-test y ANOVA, para comparar medias entre grupos en variables que cumplían los supuestos de normalidad.
- » Pruebas no paramétricas (Mann-Whitney y Kruskal-Wallis), cuando las distribuciones no presentaban normalidad o igualdad de varianzas. En **Anexo 4** se reportan estos resultados.

El uso de estas pruebas permitió respaldar los hallazgos descriptivos con evidencia estadística robusta y fundamentar la interpretación de diferencias entre instituciones, roles y regiones.

#### **g) Síntesis, visualización y salida de resultados**

La etapa final del análisis consistió en la elaboración de tabulados, matrices y representaciones gráficas que consolidan los principales indicadores obtenidos.

- » Se generaron tablas de resultados por institución, región y tipo de actor.
- » Se construyeron gráficos de barras, de torta y de comparación porcentual para visualizar los principales hallazgos.
- » Se integraron las matrices cuantitativas y temáticas en un conjunto de resultados coherente y verificable, preparado para su incorporación en los informes técnicos y presentaciones finales.

Con ello se aseguró la disponibilidad de un cuerpo de información claro, consistente y alineado con los objetivos de la evaluación.

### 3.7.2. Plan de análisis cualitativo

El componente cualitativo del estudio se diseñó para profundizar en las percepciones, experiencias y valoraciones de los distintos actores que participan en la aplicación de la Ley N° 21.057. Para ello, se trabajó con entrevistas semiestructuradas y grupos focales, cuyos resultados fueron sistematizados y analizados en varias etapas complementarias.

En primer lugar, todas las entrevistas y grupos focales fueron íntegramente transcritos, asegurando la fidelidad de los relatos y la conservación de matices expresivos relevantes. Posteriormente, los documentos fueron ingresados al software Atlas. Ti, lo que permitió organizar el corpus de información, asociando a cada caso variables de perfil -como institución, rol y etapa de participación-, que facilitaron posteriores segmentaciones.

A partir de la operacionalización de los objetivos del estudio, se establecieron dimensiones y subdimensiones analíticas que guiaron la codificación. Este proceso contempló tanto categorías predefinidas (derivadas de las pautas de levantamiento) como categorías emergentes in vivo, surgidas directamente de los discursos. De esta forma, el análisis se mantuvo sensible a la voz de los actores, incorporando significados no previstos en el diseño inicial.

El análisis se orientó bajo un enfoque de triangulación (Guba y Lincoln, 1985), que articuló tres niveles: la información producida en terreno, los marcos conceptuales del equipo investigador y la experiencia acumulada en evaluaciones anteriores. Esto permitió contrastar miradas de distintos perfiles y validar la coherencia de los hallazgos.

La fase final consistió en una reducción analítica (Varguillas, 2006), en la cual los códigos fueron agrupados en categorías de mayor nivel que sintetizan temas, tensiones y consensos presentes en los relatos. Esta estrategia no solo facilitó identificar fortalezas y nudos críticos en la implementación de la Ley N° 21.057, sino también elaborar interpretaciones integrales que reflejan la diversidad de contextos institucionales.

## 3.8. Dimensiones y componentes de la evaluación

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

- a) Cursos de formación especializada en metodología y técnica de entrevista y declaración judicial de niño, niña o adolescente: condiciones y requisitos que deben cumplir.
- b) Programa de formación continua: forma, requisitos y condiciones de la implementación de los programas.
- c) Personas que efectúan las entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales: seguimiento y evaluación.

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

En este contexto, el presente proceso de evaluación contempla el análisis de los diversos procesos que componen el modelo de gestión del sistema de entrevistas videograbadas, distinguiendo entre procesos estratégicos o directivos, procesos clave, procesos de apoyo, los que se relacionan entre sí para entregar los bienes y servicios requeridos para dar cumplimiento a los lineamientos de la Ley N° 21.057. La tabla siguiente muestra de qué manera los puntos anteriores son abordados por el presente informe:

**Tabla 14. Dimensiones de evaluación y estructura del informe**

Dimensión	Fuente	Contenido informe
Cursos de formación especializada en metodología y técnica de entrevista y declaración judicial de niño, niña o adolescente: condiciones y requisitos que deben cumplir.	Reportes institucionales dan cuenta de los cursos impartidos, y recursos involucrados.	Análisis de procesos de soporte
Programa de formación continua: forma, requisitos y condiciones de la implementación de los programas.	Reportes institucionales dan cuenta de la implementación de estos programas, y de los procesos de revalidación de la acreditación.	Análisis de procesos de soporte
Personas que efectúan las entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales: seguimiento y evaluación.		
Proceso de acreditación de los entrevistadores: forma, condiciones y requisitos para su desarrollo. Vigencia de los procesos de acreditación.		Análisis de procesos de soporte
Salas en que se desarrollen las entrevistas y declaración judicial: especificaciones técnicas.	Reportes institucionales	Análisis de procesos de soporte
Registro de entrevista investigativa videograbada y declaración judicial de niños, niñas y adolescentes: estándares mínimos para su producción, almacenamiento, custodia y disposición.		Análisis de procesos de soporte
Revalidación de acreditación de entrevistadores: forma, plazos y requisitos.		Análisis de procesos de soporte
Otros aspectos necesarios para la correcta implementación del sistema de entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales de niños, niñas o adolescentes.	Coordinación adecuada en la operación y ajustes institucionales necesarios	Análisis de procesos estratégicos

Fuente: elaboración propia

### 3.8.1. Procesos estratégicos directivos

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

- » Coordinación de la implementación
- » Coordinación de la operación

### 3.8.2. Procesos claves

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

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

### 3.8.3. Procesos de apoyo

Por su parte los procesos de apoyo que se han identificado 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

## 4. RESULTADOS

### 4.1. PROCESOS CLAVE

En este capítulo se presentan los resultados procesamiento de información recabada mediante las técnicas señaladas previamente, así como la de aquella información secundaria que ha sido entregada por la contraparte, y que se ha referenciado en el capítulo anterior.

Los resultados se estructuran según los procesos enunciados anteriormente, comenzando por los procesos principales identificados, luego por el proceso directivo de coordinación, y finalmente, atendiendo los procesos de apoyo.

Respecto de cada proceso se presenta primeramente una caracterización del mismo a través de información cuantitativa provenientes de tablas reportadas o de las bases de datos de denuncia, entrevistas e intermediaciones, en su caso. Ello permitirá determinar volúmenes y prevalencia de cada uno durante el año 2023.

Seguidamente, y según corresponda, se presentan los hallazgos de la encuesta aplicada este año, y de las entrevistas y grupos focales. Se da cuenta, asimismo, de los aspectos centrales relevados en los reportes institucionales y del abordaje de este por la Comisión Nacional de Seguimiento del Sistema de Justicia Penal, en lo pertinente.

#### 4.1.1. Toma de denuncias

La toma de denuncias bajo el Protocolo A de la Ley N° 21.057 se rige por principios de acogida, privacidad y resguardo de la dignidad de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos.

El procedimiento establece que los funcionarios deben recibir la denuncia en un espacio protegido, evitando toda interacción invasiva y limitándose a registrar íntegramente las manifestaciones espontáneas -verbales y conductuales- del/la NNA, sin formular preguntas que indaguen sobre la ocurrencia de los hechos o la identidad de los responsables.

Asimismo, se garantiza que el/la acompañante pueda estar presente si así lo desea la/el NNA, sin interferir en su relato. La denuncia debe ser recepcionada siempre y comunicada al Ministerio Público en un plazo máximo de 8 horas, utilizando instrumentos estandarizados como el Parte Denuncia NNA y el Formulario de Factores de Riesgo, con el fin de evaluar necesidades inmediatas de protección y asegurar la activación temprana de medidas de resguardo.

##### 4.1.1.1. Caracterización del proceso de toma de denuncia

De acuerdo con la información proporcionada por el Ministerio Público, durante 2023 se registraron un total de 35.588 denuncias -correspondientes a 37.025 delitos- de NNA por los delitos señalados en el artículo 1° de la Ley N° 21.057. Estas denuncias se distribuyen territorialmente de la siguiente forma:

**Tabla 15. Denuncias año 2023, por región.**

REGION (Fiscalía Regional)	Total denuncias	Porcentaje
Arica y Parinacota	935	2,6%
Tarapacá	921	2,6%
Antofagasta	1.058	3,0%
Atacama	864	2,4%
Coquimbo	1.681	4,7%
Valparaíso	3.607	10,1%
O' Higgins	1.917	5,4%
Maule	2.199	6,2%
Ñuble	1.610	4,5%
Bio Bío	3.864	10,9%
Araucanía	2.310	6,5%
Los Ríos	993	2,8%
Los Lagos	1.981	5,6%
Aysén	368	1,0%
Magallanes	439	1,2%
RM Centro Norte	3.315	9,3%
RM Oriente	2.011	5,7%
RM Sur	2.605	7,3%
RM Occidente	2.910	8,2%
<b>Total general</b>	<b>35.588</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Respuesta oficio, Ministerio Público,

Ahora bien, con el fin de desagregar la información de las denuncias presentadas, en lo que sigue se trabajará con la base de datos de denuncias, que contiene 37.025 registros y los campos que se han detallado en el capítulo anterior.

Un primer cruce relevante que se puede hacer es considerar únicamente la tercera etapa de la implementación, donde el total de delitos denunciados en ella representa un 52,8% respecto del total de delitos denunciados.

**Tabla 16. Delitos denuncias año 2023, distinguiendo etapa 3 y resto del país**

DENUNCIAS POR ETAPA	Total	Porcentaje
Delitos denunciados Etapa 3	19.542	52,8%
Delitos denunciados Etapas 1 y 2	17.483	47,2%
<b>Total delitos denunciados</b>	<b>37.025</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de Datos Denuncias, Ministerio Público

Al desagregar por sexo de la víctima, se observa una concentración en víctimas de sexo femenino, al igual que en el año anterior, aunque con una leve baja de 86% a 83,6%.

**Tabla 17. Denuncias del año 2023, según sexo de la víctima**

SEXO	Total general	Porcentaje
Hombre	6.080	16,4%
Mujer	30.945	83,6%
<b>TOTAL</b>	<b>37.025</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de Datos Denuncias, Ministerio Público

El origen de las denuncias proviene, en su mayoría, de las policías en conjunto (38,3%), y de la propia Fiscalía que la reporta (29,2%), y de otras instituciones en un 22,5%. Las derivaciones de otras Fiscalías, Tribunales u otras instituciones tiene una representación menor. La denuncia institucional es poco significativa, alcanzando únicamente a un 0,2%.

**Tabla 18. Denuncias del año 2023, según origen del caso**

Origen del caso	Total	Porcentaje
Misma Fiscalía que recibe la denuncia	10.820	29,2%
Carabineros de Chile	9.370	25,3%
Policía de Investigaciones	4.806	13,0%
Otras instituciones	8.345	22,5%
Juzgado de Garantía	1.058	2,9%
Otro Tribunal con competencia penal	2.385	6,4%
Otra Fiscalía	147	0,4%
Querrela o denuncia de instituciones	71	0,2%
Ministerio RR.EE.	14	0,0%
Gendarmería	9	0,0%
<b>Total general</b>	<b>37.025</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Base de Datos Denuncias, Ministerio Público

Este dato difiere del contenido en el informe de evaluación del año 2022, en el cual la institución a través de la cual se canalizaba la denuncia principalmente era la Policía de Investigaciones, concentrando un 35,9% del total. En ese entonces, el Ministerio Público concentraba solo el 22,7%.

En relación con el tipo de delito denunciado, se mantiene la prevalencia del abuso sexual con contacto corporal, con un 48,4% en comparación con un 47% en la evaluación anterior.

**Tabla 19. Denuncias del año 2023, según delito**

DELITO DENUNCIADO	Total	Porcentaje
Abuso sexual menor de 14 años (con contacto) Art 366 bis	17.926	48,4%
Abuso sexual impropio de menor de 14 años. Art. 366 quater	3.788	10,2%
Violación de menor de 14 años. Art. 362.	3.272	8,8%
Abuso sexual mayor de 14 años por sorpresa y/o s/consentim. Art. 366 inc 3°.	3.078	8,3%
Abuso sex imppio mayor 14/menor 18 (s/contac corp) Art366 inc4	1.892	5,1%
Violación de mayor de 14 años. Art. 361.	1.573	4,2%
Abuso sex mayor 14/menor 18 con circuns estupro Art 366 inc2	1.550	4,2%
Estupro	1.022	2,8%
Abuso sexual de mayor de 14 (con circ. de violación) Art 366	750	2,0%
Promover o facilitar la explotación sexual de menor de 18 años Art. 367	393	1,1%
Abuso sexual sin contacto corporal de menor de 14 años Art. 366 quáter inc.1°, 2° y 3°	298	0,8%
Sustracción de menores. Art. 142	259	0,7%
Adq. O almacenamiento mat.pornográfico inf.Art.374 bis inc 2	196	0,5%
Adquisición o almacenamiento material pornográfico infantil. Art. 367 quáter inc. 3°	149	0,4%
Homicidio	148	0,4%
Obtención de la realización de una acción sexual por parte de menor de 18 años Art. 367 ter	145	0,4%
Producción material pornográfico utilizando menor de 18 años	112	0,3%
Secuestro. Art. 141	94	0,3%
Producción material pornográfico utilizando menores de 18 años art. 367 quáter inc. 2°	71	0,2%
Transmisión de imágenes de connotación sexual de menor 18 años Art. 367 septies	56	0,2%
Tráfico de migrantes 411 bis inciso 1, 2 y 3	53	0,1%
Abuso sexual calificado (con objetos o animales) Art.365 bis	37	0,1%
Parricidio.Art. 390 inc.1°	35	0,1%
Secuestro con lesiones	20	0,1%
Trata personas para explotación sexual art411quater inciso 2	19	0,1%
Comercialización mat. Pornográfico elab.util. Men.de 18 años	13	0,0%
Lesiones graves gravísimas. Art. 397 n°1	12	0,0%
Robo con homicidio	11	0,0%
Promover o facilitar entrada o salida del país para prostit	10	0,0%
Homicidio calificado	10	0,0%
Secuestro con violación	9	0,0%
Robo con violación. Art. 433 n°1.	5	0,0%
Trata de menores 18 años art. 411 quater inc2°	5	0,0%
Femicidio. Art 390 inc. 2°	4	0,0%

DELITO DENUNCIADO	Total	Porcentaje
Comercialización de material pornográfico de menores de 18 años. Art. 367 quáter inc. 1°	4	0,0%
Femicidio no íntimo	3	0,0%
Trata para trabajos forzados y otros art411 quater inc1°	1	0,0%
Secuestro con homicidio	1	0,0%
Violación con homicidio. Art. 372 bis.	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>37.025</b>	<b>100,0%</b>

Nota: nombres corresponden a códigos reportados por el Ministerio Público

Fuente: Base de Datos Denuncias, Ministerio Público

En relación con el proceso de toma de denuncia, es dable señalar que los reportes institucionales informaron acciones de apoyo a la toma de denuncia, especialmente de las instituciones policiales y judiciales. Carabineros incorporó contenidos sobre la toma de denuncia en 26 actividades formativas orientadas a la correcta aplicación del Protocolo A, fortaleciendo la capacidad de respuesta frente a víctimas y testigos. Por su parte, la PDI capacitó a 1.348 funcionarios en el curso básico de la Ley N° 21.057, incluyendo módulos sobre recepción y tramitación de denuncias, identificación de factores de riesgo y derivación oportuna.

En el Poder Judicial, la CAPJ desarrolló capacitaciones centradas en el protocolo de recepción y coordinación con instituciones derivadoras, con especial énfasis en las regiones IV y VIII. En conjunto, estos esfuerzos reflejan un esfuerzo institucional por avanzar en prácticas homogéneas y especializadas para la toma de denuncias, con foco en la correcta aplicación del marco normativo y la articulación interinstitucional.

Asimismo, a raíz de la evaluación del año 2022 sobre este proceso, se realizaron acciones concretas y reflexiones institucionales a lo largo de 2023, registradas en las actas de la Comisión Nacional y la Subcomisión de Implementación, a saber:

#### a) Priorización del Protocolo A y articulación interinstitucional

En la Subcomisión del 27 de enero de 2023 (acta N°1) se informó la actualización y validación del Protocolo A, aprobada por la Comisión Permanente, como parte de los hitos de la tercera etapa de implementación

Se enfatizó la necesidad de reforzar la coordinación regional y de que los representantes institucionales conozcan sus funciones, para evitar duplicidades y asegurar la coherencia del proceso de denuncia (necesidad de registro de reuniones y seguimiento de compromisos).

#### b) Calidad del registro y del flujo de información

Durante la sesión de mayo de 2023 (acta N°2), se informó el inicio del monitoreo nacional de entrevistadores y la actualización de los registros de denuncias y entrevistas videograbadas. Aunque el foco principal era el componente EIV, este trabajo incluyó la revisión del flujo desde la denuncia hasta la entrevista, buscando asegurar que el formulario de riesgo y el parte de denuncia se integren plenamente al sistema de registro y derivación

El Poder Judicial y el Ministerio Público plantearon que las deficiencias en la calidad de la información inicial seguían afectando las etapas posteriores del proceso, por lo que se propuso revisar los mecanismos de ingreso de datos en los sistemas institucionales y estandarizar la información disponible para los entrevistadores.

#### **c) Coordinación con instituciones externas**

En la Comisión Nacional (sesiones 69 y 70, 2023) se discutió la necesidad de mejorar la articulación con las instituciones externas que intervienen en la primera acogida y denuncia, señaladas en el informe como uno de los principales focos de incumplimiento del Protocolo A

En este marco, las actas registran acuerdos sobre la difusión de materiales educativos y de sensibilización destinados a actores externos al sistema penal (escuelas, salud y servicios sociales), alineados con el objetivo de disminuir la victimización secundaria derivada de prácticas incorrectas en la denuncia.

#### **d) Perspectivas institucionales y próximos pasos**

En la Subcomisión del 13 de octubre de 2023 (acta N°3) se abordaron los efectos de contingencias institucionales (por ejemplo, la indisponibilidad de entrevistadores de Carabineros durante eventos nacionales), que afectaban la continuidad del flujo denuncia-entrevista. El Ministerio de Justicia ofició a Carabineros expresando su preocupación por la falta de previsión y coordinación interinstitucional, recordando los acuerdos del Plan de Acción de la Comisión Nacional sobre el aseguramiento de disponibilidad.

En esa misma sesión se ratificó la necesidad de contar con protocolos interinstitucionales actualizados, coherentes con la ley, y se reforzó el seguimiento de compromisos por parte del Ministerio Público y las policías.

En suma, las sesiones posteriores al informe de evaluación del año 2022 muestran acciones directas orientadas a corregir las debilidades detectadas en la toma de denuncia, especialmente en tres planos:

- » Normativo-procedimental: actualización y armonización del Protocolo A; trabajo coordinado en la revisión del reglamento de la ley.
- » Operativo: fortalecimiento del registro y flujo de información desde la denuncia; exigencia de trazabilidad institucional de los formularios de riesgo.
- » Interinstitucional: capacitación y compromiso de actores externos del sistema, buscando reducir prácticas de recepción informal de denuncias y victimización secundaria.

Se puede ver que las medidas implementadas dan continuidad a los hallazgos del informe anual 2022, evidenciando una transición desde la constatación de brechas hacia la adopción de medidas estructurales de mejora en esta etapa inicial del proceso, reconocida como determinante para la eficacia del sistema de entrevistas videograbadas y la protección de los derechos de las/os NNA.

#### **4.1.1.2. Percepción sobre el proceso de toma de denuncia**

En relación con los hallazgos del proceso, y considerado el perfil de los actores que ha participado del

levantamiento, es necesario distinguir la ejecución de la toma de denuncia propiamente tal, de los hallazgos relativos a la coordinación para dicho proceso, y que alcanza a acciones previas de los llamados “profesionales de la red”, es decir, de personal que participa del sistema en cuanto tiene un rol en la protección de los derechos y prevención de la vulneración de niños, niñas y adolescentes.

#### a) Coordinación para la toma de denuncia

Uno de los aspectos relevantes del levantamiento de información, y que no dice relación directa con el proceso de denuncia, pero que se identifica como crítico respecto del mismo, son las acciones que se vinculan al momento de la develación, el que, sin ser parte del proceso regulado en la Ley N° 21.057, tiene implicancias en la victimización secundaria, conforme se ha identificado en evaluaciones anteriores.

Los diferentes actores entrevistados reconocen avances importantes en la protección, rapidez y reducción de la victimización secundaria durante la etapa de la denuncia, gracias a la capacitación, homologación de protocolos y canales expeditos (en línea y presenciales). Sin embargo, la preocupación principal sigue siendo la información deficiente que se obtiene de los relatos de los profesionales de la red —por temor a cometer errores, sobreintervenir a las y los NNA o falta de herramientas para abordar las instancias de develación— y la necesidad de capacitaciones periódicas y mayor integración entre sistemas para garantizar respuestas adecuadas y protección efectiva de la niñez y adolescencia víctima de delitos.

En algunos territorios se han establecido **mesas de trabajo entre Oficinas Locales de la Niñez, educación y salud**. Estas instancias han permitido mejorar la coordinación, generar confianza y asegurar que los distintos actores comprendan sus roles frente a la develación y denuncia. El resultado ha sido una comunicación más fluida y un mayor involucramiento de las comunidades educativas en los procesos de protección.

*“Pero para que eso fuera disminuyendo, lo que hemos hecho acá en la oficina es como ir realizando muchas mesas de trabajo intersectoriales. Todos los meses hemos hecho reuniones de trabajo con duplas psicosociales, donde se le ha dado a conocer cuáles son las competencias en este caso que serían de nosotros y cuáles son las competencias que ellos podrían también hacer. Hacíamos simulaciones de casos también en donde se señalaba una situación de una niña que le daba un abuso sexual, por ejemplo, al profesor jefe. Entonces, ahí nosotros decíamos, ¿qué creen ustedes que era lo pertinente realizar en esta situación? Y a raíz de estas reuniones, las mesas de trabajo que se hacen mensualmente, ya como que hemos tenido un buen flujo de comunicación, se podría decir, con las derivaciones también. (...) Hasta el momento, esas mesas de trabajo con educación las hemos realizado de manera individual, como OLN (...). De igual manera, tenemos un gestor territorial que igual va a hacer como talleres, charlas, a los diferentes establecimientos educacionales acá de la comuna, donde va como sensibilizando a estos temas. (Profesional de la Red 7 - Grupo 1 Profesionales de la Red)*

Así también, en algunas regiones, **URAVIT ha tomado la iniciativa de capacitar a coordinadores de Oficinas Locales de la Niñez** respecto al funcionamiento de la plataforma de denuncias y aspectos básicos de la Ley N° 21.057. Estas capacitaciones han sido valoradas como instancias que facilitan el trabajo de la red, permitiendo una derivación más oportuna y con información más completa.

*“Entonces, nosotros... igual quería compartir que hemos tenido una experiencia positiva a*

*raíz de lo mismo. Pero esto ha nacido propiamente tal, desde la URAVIT, en realizar algunas instancias de reunión con los coordinadores de las oficinas locales de la niñez, sobre todo este año, ya hemos tenido como dos o tres, virtual y presencial, en donde se ha podido generar esta instancia desde lo básico, de cómo funciona la plataforma para realizar la denuncia, desde la Fiscalía. Entonces, yo creo que eso debería ser una instancia que sí o sí debería replicarse, no solo en contexto de las oficinas locales de la niñez, sino en general, en el trabajo que se realiza con la red. Porque eso, como decía también la colega, facilitaría mucho el proceso, ya sea de investigación o el proceso que se va a desarrollar con el niño, niña y adolescente.” (Profesional de la Red 1 - Grupo 1 Profesionales de la Red)*

Por otra parte, y en relación con el **rol de las policías y los profesionales de la red**, en general, la percepción de los diferentes informantes es que actualmente las policías han internalizado la importancia del enfoque de la Ley N° 21.057 y, en muchos casos, se limitan a recabar solo los datos estrictamente basados en la declaración de un tercero que denuncia o de los mismos NNA cuando se da la instancia, derivando con prontitud la denuncia al Ministerio Público o a la institución correspondiente. La implementación del Protocolo A, junto con una mayor concientización sobre la necesidad de evitar la victimización secundaria, es identificado por fiscales, URAVIT, entrevistadores y las mismas policías y profesionales de la red, como un factor que ha contribuido a mejorar la forma en que funcionarios policiales y de la red reciben develaciones y denuncias, reduciendo las indagaciones invasivas y evitando entrevistas reiteradas a niños, niñas y adolescentes víctimas.

*“(…) también de la nueva normativa vigente en orden a no interrogar a los niños respecto de los hechos, solo tomarle declaración respecto de los que voluntariamente quieran consignar y preguntarle más a los adultos al respecto, siento que por lo menos PDI, que son como con los funcionarios que más trabajo (tienen) en el Tribunal respecto de develaciones y delitos sexuales, o la sección de familia de Carabineros, están bastante a caballo en los conocimientos de la Ley N° 21.057.” (Entrevista Juez 1)*

Existe consenso entre los diferentes informantes entrevistados de que los profesionales de la red (salud, educación, etc.) son frecuentemente la primera puerta de entrada para la develación de situaciones contempladas como delito en el catálogo de la Ley. También existe claridad de que deben escuchar el relato libre y espontáneo y registrar lo necesario evitando profundizar con preguntas dirigidas, pero asegurando que la información entregada a la denuncia sea suficiente para la protección e investigación posteriores.

Sin embargo, entre URAVIT, fiscales, abogados asistentes y entrevistadores se señala que los contenidos de las denuncias suelen ser muy escuetos o imprecisos, con mínimos antecedentes sobre la conducta, identidad del agresor, época de los hechos y datos básicos de la víctima, reduciendo la utilidad inmediata de la denuncia para la investigación y obligando a las Fiscalías a buscar información adicional por otras vías, tal como se señala en la información detallada en la tercera evaluación de la Ley del año 2022.

*“Yo coincido con (nombre de entrevistador). Las denuncias generalmente que vienen de los programas, del Tribunal de Familia, o de los CESFAM, vienen bastante incompletas, le faltan muchos datos, y más ahora esto se acrecienta porque el Ministerio Público tiene la posibilidad de denunciar en línea, entonces, las denuncias que no llegan por delitos sexuales o delitos de la ley por denuncia en línea, les falta un montón de información, las que se hacen en policía, claro, vienen mejor.” (Entrevistador 3, Atacama, Grupo 1 Entrevistadores)*

*"(...) vienen a veces las denuncias por lo general de los establecimientos, ya sea, no sé, de los colegios, de los centros de salud, la hacen a través de la plataforma de la Fiscalía y ahí va dependiendo de cada profesional. Hay algunos que son muy escuetos y en dos líneas señalan, se me acerca el niño, me dice que el tío lo tocó por no querer revictimizarlo. Hay otro funcionario que, a pesar de que el relato sea escueto, porque se entiende que no quieren revictimizar, dan un contexto de quién es este niño, que ya viene con problemas, que está en algún programa y producto de esto, y ahí nos da más antecedentes." (Tomador de Denuncia 4, Arica y Parinacota – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

Esta situación de todos modos genera una tensión entre el relato libre que se obtiene de un/a NNA y la necesidad de contar con elementos que den contexto a la denuncia para poder realizar las debidas diligencias de protección si es que estas son necesarias, ya que la pregunta que surge a los profesionales de la red es ¿hasta cuándo se debe indagar si no podemos preguntar? ¿qué se debe registrar de la develación si ésta se basa en el relato del/la NNA? Ello evidencia que de todos modos existe desconocimiento de cuáles son los márgenes de acción que tienen los profesionales de salud, OLN y de educación.

*"La información muchas veces no llega a todos los sectores y muchas veces también los colegas de los distintos departamentos, a veces por desconocimiento, por querer ayudar, a lo mejor prontamente en una situación de vulneración, se comete el error de preguntarle a los niños, niñas y adolescentes las situaciones que muchas veces no son de nuestra competencia. Entonces también nosotros hemos tenido ahí que hacer una labor educativa también con los colegas, de informar y decir hasta dónde nosotros llegamos como profesionales, hasta dónde es nuestra competencia y hasta dónde también ya comienza la competencia de Fiscalía o de otra institución judicial." (Profesional de la Red 6, Maule, Grupo 2 – Profesionales de la Red)*

Por otro lado, las familias tienen un rol clave en este contexto, pues muchos profesionales de la red y equipos de URAVIT los identifican como actores que son capaces de facilitar o dificultar los procesos de develación, denuncia e incluso de activación de medidas que vayan en favor de la protección de las y los NNA. Esto se hace evidente en cuanto, por ejemplo, los docentes no se atreven a realizar denuncias por temor a recibir represalias de las familias, o que al informarle a la familia que se realizará una denuncia, éstas puedan obstruir la aplicación de medidas cautelares o contaminar el relato de las y los NNA para cuando éstos acudan a realizar la EIV, poniendo en riesgo no solo el relato que se obtenga en una siguiente fase, sino que además impidiendo el debido resguardo de la voluntariedad, la seguridad y la privacidad de las y los NNA ante una denuncia.

*"(...) igual otro tema que influye es el tema de la credibilidad que pueda dar la familia en particular, porque si es que el grupo familiar da credibilidad, despliega también acciones que pueden constituir en factores protectores hacia los niños, obviamente la percepción que ellos tienen del proceso es positiva, como también nos pasan otros casos que los chicos se retractan porque hay una negación por parte de los familiares de los hechos que sucedieron" (Entrevista Querellante 1)*

*"Y también, de repente, lo que más complejo se vuelve o se torna, es cuando la misma adulta, o figura protectora, empieza a desvirtuar o a bajarle, obviamente, la importancia, o a minimizar los gestos. 'No, porque el imputado es el papá, porque era el abuelo o la niña, pero mi papá no, imposible.'" (Entrevista Fiscal 6)*

En el ámbito policial, los tomadores de denuncia reconocen un cambio positivo en los últimos años, destacando la mayor conciencia sobre la importancia de no volver a preguntar a los niños y de generar un ambiente protegido para la toma de denuncia. En algunos casos hay Carabineros que relatan realizar esfuerzos por crear espacios privados y su disposición a dejar que el niño hable con libertad, a veces incluso aplicando recomendaciones simples que les han dado en capacitaciones, como ubicar a la madre detrás del niño para evitar acciones no verbales que puedan cohibir el relato de la víctima.

Sin embargo, señalan que la capacitación sigue siendo insuficiente y, a veces, trabajan bajo la presión de no cometer errores en la aplicación del protocolo A que impliquen omitir detalles relevantes por miedo a vulnerar la normativa.

*“Como dice mi colega de la PDI, ya no quieren adoptar los procedimientos el personal normal de función, porque ya pasa a ser como una especialidad entonces ya se les complica hacer un procedimiento de esta forma.” (Tomador de Denuncia 6, RM, GF 1 Tomadores de Denuncia)*

## **b) Proceso de ejecución de toma de denuncia**

Hay acuerdo general entre los diferentes perfiles entrevistados en que se cumple con lo exigido por la ley. En cuanto a que las policías deben informar la denuncia a Fiscalía con un plazo máximo de 8 horas para que posteriormente, dentro de las siguientes 24 horas de conocida la situación se puedan decretar diligencias de investigación que se consideren pertinentes, lo que en la práctica suele cumplirse. En este escenario, tanto fiscales como tomadores de denuncia plantean que se toma en cuenta la urgencia de los casos de NNA, otorgando tramitación prioritaria y preferente en comisarías, PDI y Fiscales, con recintos especiales para proteger la privacidad de los niños y atención expedita, respetando los principios de protección.

*“(…) nosotros le damos obviamente la tramitación que corresponda, la primera diligencia en el caso que corresponda y hay un plazo bastante breve, 24 horas menos que se tienen que decretar las primeras diligencias para que la policía empiece a hacer su trabajo, yo creo que hay una sensibilidad en toda la gente que trabaja en las redes para con este tema” (Entrevista Fiscal 1)*

*Sí, como escuchaba al otro colega anteriormente, que efectivamente, no sé, si en caso de que llegase a denunciar una persona, obviamente uno le toma la declaración al adulto mayor, responsable obviamente, y en caso de que quiera aportar antecedentes la niña, solamente lo que ella explique. Nada más, no hacerle más consulta, lo que ella diga nomás, eso se coloca en la declaración. Y se da cuenta de inmediato al Tribunal.” (Tomador de denuncia 5 – Grupo 3 Tomadores de Denuncia)*

Esta opinión de los operadores es consistente con la visión de niños, niñas y adolescentes, quienes en el estudio piloto realizado en 2023 destacaron el poco tiempo transcurrido entre la denuncia y la entrevista (PUC, 2023, p. 46).

Es preciso señalar que las denuncias en línea aportan a que el Ministerio Público se entere rápidamente de la existencia de un hecho, pero la información que aportan las denuncias, ya sean presenciales o en línea, se considera que es generalmente escueta, lo que condiciona, de todos modos, la posibilidad de dictar medidas urgentes. Esto entorpece la rápida intervención de URAVIT y la red de protección,

sobre todo si no hay datos para contactar a cuidadores o responsables, generando demoras adicionales contrarias a la lógica de asistencia oportuna y preferente.

*“Yo diría que la denuncia en línea, lo bueno que tiene es que es un proceso rápido, que es un proceso rápido, que da cuenta del ingreso de la denuncia y del proceso que tiene la Fiscalía para dar inicio a la investigación, ahora, la información contenida en esa denuncia no varía mucho respecto de lo que hablamos, no hay mucha información que venga, siempre es breve en términos de contenido de información, pero obviamente, claramente tenemos una posibilidad y es mucho más expedito en términos de que ingresa directamente al sistema y ahí sigue el curso normal del proceso. (Entrevista Fiscal 1)*

Por otro lado, entre las entrevistas y grupos focales realizados a tomadores de denuncia, equipos de URUVIT, fiscales y profesionales de la red, hay consenso en que la implementación de la ley ha generado mayor conciencia sobre la necesidad de dar tramitación preferente a la denuncia de delitos que afectan a NNA. Los equipos policiales y operadores priorizan estos casos, resguardando generalmente la privacidad de las y los NNA y evitando exposición innecesaria de ellos en espacios abiertos.

La percepción de una mayor preocupación por la privacidad del relato se encuentra también en la opinión que los propios niños, niñas o adolescentes han manifestado respecto de este proceso, quienes dan cuenta de haber sido testigos de acciones concretas destinadas a garantizar un lugar privado para la denuncia.

*“Me acuerdo que salieron algunos carabineros de la sala para que yo pudiera hablar más cómoda, los carabineros fueron muy amables conmigo,” (NNA participante en estudio piloto PUC, 2023, p.45)*

De todos modos, esta preocupación no es suficientemente compartida por todos los actores que se relacionan a este proceso, lo cual se hace evidente con el relato de un Carabinero quien detalla que no siempre se cautela el derecho a la privacidad de las y los NNA en contextos hospitalarios. El relato del Carabinero da cuenta de que hay NNA que llegan con Carabineros y deben esperar en sala de espera con el personal policial, lo que deja en evidencia que el/la NNA se encuentra en una situación particular que es expuesta al tener que esperar en un espacio común y no en uno privado; parece imperativo entonces que en centros de salud se deba considerar dos cosas: reforzar los derechos que se deben proteger y resguardar con NNA en el contexto de la Ley y contemplar espacios habilitados en los centros de salud que resguarden la protección de estos derechos.

*“A mí me gustaría aportar una cosa. Mire, quizás la en la aplicación de esta ley, gestionarlo, por ejemplo, en regiones; nosotros tenemos que llevar las víctimas para que le hagan el examen sexológico al hospital, y muchas veces nosotros tenemos que esperar en la sala de espera del hospital, con la adolescente, la mamá, en la sala de espera común, del hospital. Y esto, igual genera una victimización, una vergüenza en la víctima, porque ya les costó denunciar y está expuesta a todo el público, que está con carabineros. A veces la niña o el niño está llorando... Sería positivo buscar una dependencia en los hospitales que hacen estos exámenes, para que haya un resguardo de la víctima, en este caso, para que no esté expuesta al público, o las otras personas enfermas que están. Porque muchas veces, las personas se han retractado, las mamás sobre todo, por vergüenza de estar esperando, y se niegan a un examen sexológico, porque no quieren estar más ahí, esperando la atención.*

*Eso me ha pasado muchas veces, a mí, que la víctima, al final dice: no, yo no quiero seguir esperando, no autorizo el examen a mi hijo, porque estamos aquí, todos lo están mirando, mi hija está llorando, la quiero llevar a mi casa, protegerla, que no se sienta así. Así que, yo creo que eso igual sería un avance para esto, porque quizá en algunos hospitales, en otras regiones hay, pero aquí, por lo menos en (Ciudad), no hay, y nosotros muchas veces tenemos que esperar con la víctima en la sala de espera.” (Tomador de Denuncia 3 – Grupo 3 Tomadores de Denuncia)*

En este mismo sentido, la opinión de niños, niñas y adolescentes también reconoce que no siempre se respeta y procura la privacidad, destacando un relato -que si bien reconoce no recordar bien- indica la presencia de otras personas en el lugar en que se le tomó la denuncia (PUC, 2023, p. 46).

La capacitación en el Protocolo A de los diferentes operadores que participan en la toma de denuncia ha permitido que se realicen buscando el respeto de principios como la no victimización, la no inducción del relato y la voluntariedad del mismo. Se busca siempre que el relato sea espontáneo y que este se lleve a cabo en un ambiente privado, condición que aparece lograda de acuerdo con la declaración de niños, niñas y adolescentes:

*“La señorita me decía... yo como dije tenía esa inseguridad de que no sabía si denunciar o no, y la señora me dijo no, esto es denunciable, tienes que hacerlo, o sea no me dijo, me motivo a hacerlo, pero si tú quieres, pero tu mamá quiere denunciar, tu mamá puede denunciar, pero la idea es que igual tú lo apruebes, era como eso y me motivó bastante a hacer la denuncia.” (NNA participante en estudio PUC, 2023, p.47)*

No obstante, el mismo estudio señala que “las y los NNA consultados refieren que generalmente en el proceso siguen las instrucciones dadas por su adulto responsable, y no necesariamente se vuelve a consultar si realmente quieren participar de la instancia”. Ello es indiciario de que no en todos los casos se cumple con el lineamiento establecido por el protocolo, en cuanto la voluntariedad del relato queda sujeta a la acción de profesionales que pueden o no confirmar la disposición del o la NNA (PUC, 2023, p. 47).

Sin embargo, respecto de la participación voluntaria uno de los NNA entrevistados señaló

*(La denuncia) la tenía que hacer mi mamá porque yo al ser menor de edad no podía hacerla. (NNA participante de consulta) (NNA entrevistado, en PUC, 2023, p.47)*

Así, y tal como se indica en el estudio “en la etapa de denuncia es posible observar experiencias diversas que pueden o no ajustarse a los protocolos establecidos por la ley. Mientras en algunos ámbitos se evidencia el cumplimiento de los estándares, en otros existe dificultad para determinar si se ha actuado o no en base a las directrices de la ley” (PUC, 2023, p.47).

Por su parte, tanto entrevistadores, equipos de URUVIT y tomadores de denuncia son claros en reconocer que existen esfuerzos por parte de Carabineros, PDI y otros para no exceder las preguntas y no contaminar el relato, comprendiendo que la obtención de antecedentes en esta etapa es limitada y debe proteger el proceso posterior. Pese a ello, aún se observan opiniones entre diferentes perfiles entrevistados, desde profesionales de la red hasta policías, equipos de URUVIT y entrevistadores, quienes dan cuenta de que las y los NNA en muchos casos ya han relatado los hechos repetidas veces (profesores, psicólogos, inspectores, programas), lo que puede generar cansancio, desmotivación o una actitud de “ya lo conté muchas veces,” afectando la calidad del relato y los recursos emocionales del NNA.

*“Por lo menos acá, cuando nos ha tocado por el tema de educación, no se resguarda nada, porque al final esto llega, no sé, lo detecta su profesora jefa, la profesora jefa, el canal es Convivencia Escolar, encargado Convivencia Escolar, lo hace saber a dirección, dirección lo ve con inspector general, y así se pasa la pelota, y es como que están investigando, pero habrá sido así, será cierto, y es como que el relato del niño, para ellos no existe, es como que lo invalidan al final. Así que eso nos ha costado mucho. Al final todo el mundo se entera de una situación ocurrida en el establecimiento educacional.” (Profesional de la Red 2 – Grupo 2 Profesionales de la Red).*

Un último tema relevante que se debe mencionar en este apartado y que, de todos modos, es abordado en mayor detalle más adelante, es que la toma de denuncia varía en la calidad de su contenido en función de las capacitaciones que haya recibido el tomador de denuncia, niveles de conocimiento que se ven afectados por la alta rotación de personal policial, tanto de Carabineros como de PDI en la medida que son trasladados a diferentes zonas del país. Fenómeno que se hace presente también entre los profesionales del sistema de salud como los de establecimientos educacionales públicos, afectando además la calidad de los relatos que se obtienen en el contexto de las develaciones que quedan plasmadas en los partes de denuncia.

### **c) Uso del Formulario del Riesgo**

El Formulario de Riesgo es visto como una herramienta con alto potencial de facilitar la identificación de casos que requieran de medidas de protección, pero que enfrenta problemas de implementación: incumplimiento de la obligatoriedad de su uso, vacíos de información en la denuncia, falta de experticia de policías para llenarlo y poco aprovechamiento de la información recabada.

Mientras la policía lo percibe como una carga difícil de cumplir en la primera denuncia, URAVIT y enlaces regionales subrayan su valor protector y cuestionan que no sea utilizado estratégicamente para activar medidas cautelares y designaciones inmediatas.

Entre las policías se observan relatos que dan cuenta de que existen condiciones disímiles entre PDI y Carabineros, pues los primeros reconocen que el llenado del formulario es obligatorio en los sistemas informáticos que ellos manejan, mientras que en Carabineros parece existir menos estandarización y necesidad de reforzamiento permanente del uso del Formulario, dada la rotación de personal ya mencionada y la gran cantidad de protocolos que algunos Carabineros señalan que deben aplicar para los diferentes contextos de denuncia que se les presentan a diario.

*“Por lo menos en nuestro sistema de PDI, para poder generar una denuncia por un delito atingente a alguna agresión sexual, el sistema obliga al funcionario que toma la denuncia a completar el formulario. Entonces, si uno no lo completa, no deja cómo avanzar en el siguiente paso.” (Tomador de denuncia – Grupo 1 Tomadores de Denuncia).*

*“(…) la Fiscalía en una capacitación lo entregó a carabineros como documentación electrónica. Y todo ese adjunto de acta se envió a todas las unidades de todas las regiones. Acá desgraciadamente, no todo la hacen. Porque no todas recibieron la información en su momento por parte de la Fiscalía. Pero yo como capacitadora de todos esos temas, de la Ley N° 21.057, la 20.066, que es la violencia intrafamiliar, yo tengo que ir recalcando cada pauta, cada acta, que hay que hacer en cada procedimiento con NNA o con una víctima*

*de violencia intrafamiliar. Y esa acta, por lo general, están en los DOE<sup>8</sup>. En los DOE, en la documentación de correo electrónico también lo han enviado algunos, un grupo hasta de WhatsApp también de repente se envía esa información porque no todas la tienen. No todos tienen acceso a esa pauta que se le hace a cada procedimiento a los niños adolescentes.” (Tomador de denuncia – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

En este contexto, acceder al formulario no es solo una de las dificultades, sino que Carabineros y PDI coinciden en que el momento de la denuncia no siempre permite obtener la información requerida, ya que muchas preguntas como el historial de vulneraciones, consumo de alcohol en la familia, intervenciones familiares previas, denuncias anteriores, entre otros, exceden lo que se puede recabar siempre de un NNA en esa primera instancia.

“El tema es que, como lo habían dicho otros colegas, es que a veces la información es tan vaga, uno por lo general lo completa como no, o no sabe, porque hace preguntas, no sé, si este niño, no sé, ha sido víctima de alguna otra vulneración, hay mucha información que uno no tiene cómo tener acceso solamente con la entrevista a un NNA, o quizás con un profesor, o con una persona de la salud.” (Tomador de denuncia – Grupo 1 Tomadores de Denuncia).

*“el formulario, esa información, por ejemplo, si el niño ha vivido episodios de violencia intrafamiliar, ¿cuándo lo sé yo? Cuando hablo con el asistente social del OLN, cuando hablo con la mamá, cuando hablo con los abuelos, ahí yo recién tengo el backstory del NNA. Antes de eso tengo solo lo que el niño le dijo al, por ejemplo, el profesor, que, “¿sabe qué? - No sé- el tío, el problema es que me toca”. Y es todo lo que tengo para hacer la denuncia, ero ese tío (del NNA), por ejemplo, yo sé que llega mañana (de regreso al domicilio en común), entonces, ahí es donde te dan las otras necesidades de instrucciones más específicas y más protectoras. Más que ir a rellenar los formularios, que la verdad que, a mi parecer, y aquí me hago responsable, no nos aporta mucho esa forma y es más el tiempo que nos quita de rellenarlo.” (Tomador de Denuncia – Grupo 2 Tomadores de Denuncia)*

De ahí surge la idea entre los tomadores de denuncia de que el formulario de riesgo debería aplicarse más adelante, en manos de unidades especializadas como URAVIT.

*“Podría ser de que estuviese a posterior, en la etapa ya donde URAVIT hace la evaluación... ya se debería tener algún contacto con un adulto responsable, entonces ya se debería tener un poco más de información.” (Tomador de denuncia – Grupo 1 Tomadores de Denuncia).*

Desde la perspectiva de los profesionales de URAVIT se plantea que las policías carecen de herramientas para llenar el formulario con profundidad. Para URAVIT, la evaluación de riesgo exige una experticia clínica y proteccional que no siempre está disponible entre los tomadores de denuncia. Incluso sugieren que el formulario debería estar también en manos de ellos mismos e incluso en los equipos de salud y educación, quienes tienen más cercanía con las dinámicas familiares y de protección.

*“Porque como todas las pautas que hacen los operadores policías o qué sé yo son pautas que ellos llenan automáticamente sin mucho análisis y yo creo que lo fino de ese análisis finalmente siempre recae en los profesionales de la unidad de víctimas porque nosotros*

*conocemos la fenomenología del abuso sexual interfamiliar porque tenemos más elementos teóricos para evaluar. Y volvemos a la especialidad también que yo creo, que la red también debería empezar a manejar también, o sea, yo creo que una cosa es lo penal del delito sexual y otra cosa también es como lo fenomenológico se debería manejar más en aquellos que tenemos cercanía a estos temas.” (Entrevista URAVIT 1)*

Mientras que los enlaces regionales advierten que el formulario contiene información relevante que suele ser invisibilizada por la urgencia investigativa en casos flagrantes.

*“(..) la ley de entrevistas videograbadas consideró el artículo 25, a partir del 24 o 25, la posibilidad de que el fiscal solicita al juez de garantía, el juez de garantía también se ve en una posición incómoda cuando le piden esta cautelar, no está acostumbrado a tener que decidir respecto de dónde, de quién va a ser el adulto que va a quedar con el niño, por supuesto, estoy pensando en Tribunales especializados porque un Tribunal de letras de competencia común es el mismo magistrado que está en ambas materias, y por lo tanto es una cuestión normal” (Enlace regional 7, Grupo 1 Enlaces Regionales)*

En este contexto, la reflexión apunta a ejemplos tales como la designación de un cuidador provisional, previstas en la ley, ya que, según la experiencia del profesional que reflexiona sobre esto, se trata de medidas con escasa aplicación práctica. El operador considera que existe incomodidad y falta de hábito de los jueces de garantía para resolver sobre materias propias de protección, a lo que se suma una débil coordinación con los Tribunales de familia, que retrasan la definición del cuidador lo que debilita la respuesta protectora inmediata que la norma busca garantizar.

A partir de lo anterior, se señala que, si bien el formulario recopila información sensible sobre la situación del NNA y su entorno, no queda claro cómo se utiliza este material para sustentar decisiones realmente protectoras. En consecuencia, algunas medidas -como las rondas policiales en casos no flagrantes- aparecen más como respuestas formales que como acciones efectivas de resguardo, cuestionando la utilidad del formulario de factores de riesgo en términos prácticos.

*“En el formulario de riesgo y grave vulneración hay aspectos que son claves y que están invisibilizados... tienen que ver con el rol protector del adulto y eventualmente el riesgo de un nuevo evento de victimización... ¿qué se hace con esa información?, porque decretar una medida de protección como rondas policiales parece más bien una medida de protección por cumplir.” (Enlace Regional – Grupo 1 Enlaces Regionales).*

En este contexto, el alcance del formulario de riesgo y su utilidad se encuentran en un espacio de tensión, en la medida que, si bien su utilidad es clave al inicio del proceso para agilizar diligencias enfocadas en la protección de las y los NNA, la información necesaria para ello pareciera estar en manos de otros actores que no necesariamente son los tomadores de denuncia.

#### **d) Infraestructura**

En cuanto a la infraestructura, el escenario se mantiene en parámetros similares a lo reportado en el informe del año 2022. Las policías señalan que cuentan con salas para la toma de denuncia, aunque no siempre se trata de espacios dedicados exclusivamente a esta labor, situación más frecuente en la PDI que en Carabineros. Además, las capacidades de las unidades varían entre regiones, sin que desde el

componente cualitativo del estudio se identifique un patrón claro que lo explique en función del territorio u otra variable.

Los testimonios recogidos de tomadores de denuncia evidencian que se han realizado esfuerzos para poder contar con espacios privados que permitan la toma de denuncia.

*“También tiene que estar un lugar adaptado para esto, obviamente nosotros acá no lo atendemos, dentro de la guardia misma, donde está toda la gente que viene a hacer consultas, se lleva a una sala que está para eso y, bueno, se escucha el relato.” (Tomador de Denuncia 4 – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

Además, dan cuenta de tener conciencia de que es necesario velar por que no se generen interrupciones para garantizar privacidad y concentración, pues en ocasiones las oficinas se ven expuestas a interrupciones externas —como llamados telefónicos o el ingreso de terceros— que afectan el ambiente de seguridad y acogida necesario para niños, niñas y adolescentes al momento de entregar su relato. También se observa que la disposición del espacio incide directamente en la calidad de la denuncia: por ejemplo, se subraya la importancia de ubicar al adulto acompañante en un lugar que no condicione ni cohíba al niño con miradas o gestos, permitiendo así que se exprese con mayor libertad.

*“El niño quiera hablar lo que sea una hora, media hora, hay que escucharlo atentamente, mirarle los ojos, no perder su visión, su concentración en lo que él está hablando, porque si hay una interrupción, por ejemplo, llaman al teléfono o celular, o te llaman a la puerta, no va a haber una concentración y una conexión con el niño. Entonces, eso es como que son consejos que obviamente igual no sería malo que alguien los escuchara, acá que estamos reunidos.” (Tomador de Denuncia 2 – grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

#### 4.1.1.3. Evaluación general del proceso toma de denuncia

La evaluación del tercer año (2022) mostró que la Ley N° 21.057 había introducido modificaciones relevantes en la toma de denuncias, consolidando procedimientos más adecuados para la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y violentos. Los resultados evidenciaron un alto nivel de cumplimiento de los estándares establecidos y una valoración positiva por parte de los operadores, quienes consideraban que los cambios habían favorecido un trato más digno y respetuoso, reduciendo la posibilidad de victimización secundaria. Sin embargo, se identificaron brechas en la correcta aplicación del Protocolo A, especialmente en la calidad de la información consignada en los formularios de factores de riesgo y en los partes de denuncia, lo que limitaba la eficacia del proceso y su coordinación entre instituciones.

- » Alto nivel de cumplimiento de estándares exigidos por la ley.
- » Valoración positiva del nuevo enfoque hacia los derechos y bienestar de las víctimas.
- » Persistencia de deficiencias en el registro y completitud de la información.

Entre los principales desafíos detectados, destacaron las dificultades de articulación con instituciones externas como colegios, centros de salud, OPD y OLN, que en muchos casos no aplicaban los procedimientos establecidos en la ley y recurrían a criterios propios, aumentando el riesgo de victimización secundaria. A ello se sumaba la alta rotación del personal policial y de los equipos de apoyo, que afectaba

la continuidad y homogeneidad del proceso. De cara a una nueva evaluación, se planteó la necesidad de fortalecer la formación y supervisión de los operadores, unificar los protocolos en toda la red y mejorar los mecanismos de control y seguimiento, de modo que la toma de denuncias mantuviera coherencia con los principios y objetivos de la Ley N° 21.057.

- » Débil coordinación con instituciones externas que integran la red de derivación.
- » Alta rotación de personal en policías y entidades colaboradoras.
- » Necesidad de reforzar capacitación, estandarización y mecanismos de control.

Por su parte, la evaluación realizada respecto del año 2023 confirma una consolidación progresiva del proceso de toma de denuncias, destacando una mayor homogeneidad en la aplicación del Protocolo A y un fortalecimiento del enfoque protector en la primera acogida de niños, niñas y adolescentes. La práctica institucional muestra que las policías, Fiscalías y unidades de apoyo han internalizado los principios de no victimización y respeto por la voluntariedad del relato, observándose mejoras en los espacios físicos, la tramitación prioritaria y la derivación oportuna al Ministerio Público. Asimismo, las instancias intersectoriales instaladas -particularmente las mesas locales de coordinación entre Oficinas Locales de la Niñez, educación y salud- han favorecido la comprensión de los roles y la comunicación fluida entre actores del sistema, reduciendo la reiteración de entrevistas y la exposición innecesaria de las y los NNA.

No obstante, persisten desafíos estructurales. La calidad de la información inicial continúa siendo disímil, con denuncias que en muchos casos llegan incompletas o con escaso contexto, lo que limita la activación inmediata de medidas de protección. Además, la aplicación del Formulario de Factores de Riesgo sigue presentando brechas, especialmente en Carabineros, donde su uso no está plenamente estandarizado, y en la articulación posterior con URUVIT, que demanda una evaluación más profunda y especializada. Las instituciones coinciden en la necesidad de reforzar la capacitación periódica y de optimizar los canales de comunicación entre quienes toman la denuncia y los equipos encargados de la intervención.

En conjunto, los avances observados este año evidencian una consolidación del marco operativo y una maduración institucional del sistema, aunque aún se requiere fortalecer los mecanismos de control de calidad, retroalimentación y trazabilidad de la información para garantizar la plena coherencia del proceso con los principios y objetivos de la Ley N° 21.057.

El rol de los profesionales de la red -principalmente educadores, equipos de salud, programas de protección y Oficinas Locales de la Niñez- continúa siendo un componente crítico del proceso. Estos actores constituyen las principales puertas de entrada al sistema, al ser quienes con mayor frecuencia reciben las primeras revelaciones de los niños, niñas y adolescentes. Si bien se observan avances significativos en capacitación y coordinación local, persisten debilidades en la comprensión de los límites competenciales y en la aplicación de los principios de la ley.

En diversos territorios se reconoce la necesidad de reforzar el trabajo de orientación y sensibilización, pues aún existen intervenciones basadas en el sentido común o en prácticas anteriores a la ley, que pueden afectar el relato de las y los NNA o generar victimización secundaria. Las denuncias provenientes de establecimientos educacionales y centros de salud siguen llegando con información insuficiente para la adopción de medidas urgentes, lo que exige fortalecer los canales de comunicación entre las

instituciones derivadoras y los organismos competentes. En consecuencia, la evaluación de este año subraya la importancia de consolidar protocolos institucionales ajustados a la Ley N° 21.057 dentro de cada organismo de la red, acompañados de acciones permanentes de capacitación y de espacios intersectoriales de coordinación que aseguren la coherencia, oportunidad y calidad de la respuesta institucional frente a la develación y denuncia de delitos que afectan a niños, niñas y adolescentes.

Todo lo anterior es consistente con lo levantado en el Estudio “levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación del sistema de entrevistas videograbadas de la Ley N° 21.057” (PUC, 2023).

#### 4.1.2. Medidas de Protección

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

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

En etapas posteriores, el juez de garantía puede decretar medidas especiales de protección (art. 25) cuando existan antecedentes de peligro para el niño, niña o adolescente, como la prohibición de acercamiento, la salida del agresor del hogar común o la asignación del cuidado a una persona de confianza. Estas medidas buscan asegurar el resguardo inmediato del NNA y la continuidad de la protección por parte del sistema especializado.

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

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

##### 4.1.2.1. Caracterización de medidas de protección adoptadas

Respeto de las medidas autónomas del Ministerio Público, la institución reportó un total de 6.320 medidas, las que fueron dictadas dentro de 24 horas en un 40% de los casos.

**Tabla 20. Tipos de Medidas de protección autónomas (enero - diciembre 2023)**

Tipo de Medida	Dentro de plazo 24 horas	Fuera de plazo 24 horas	Total
Acompañamiento y protección policial para retirar objetos personales de la casa de la víctima	0	1	1
Cambio del número telefónico del domicilio	1	0	1
Consultas telefónicas periódicas de la policía	290	38	328
Contacto telefónico prioritario con la policía	713	533	1.246
Contratación servicio de asistencia telefónica	271	729	1.000
Elabora Plan de Autoprotección en conjunto con la víctima	89	1.078	1.167
Entrega de alarma personal	15	99	114
Entrega de equipo telefónico móvil para emergencia o tarjeta telefónica	1	7	8
Entrega de número telefónico del Plan Cuadrante	325	181	506
Habilitación de un número telefónico privado	0	1	1
Otra	112	548	660
Punto fijo policial en la casa o en la casa de acogida en que hubiere sido ubicada	1	3	4
Relocalización	4	10	14
Reubicación temporal en hospedaje (hostal, hotel, casa de familiar, etc.)	2	15	17
Rondas periódicas de Carabineros de Chile al domicilio	814	430	1.244
Solicitud de circuito cerrado de TV	0	1	1
Solicitud de reforzamiento de domicilio		8	8
<b>Total</b>	<b>2.638</b>	<b>3.682</b>	<b>6.320</b>

Fuente: Ministerio Público

Adicionalmente, reporta 1.916 medidas cautelares otorgadas en los casos judicializados.

**Tabla 21. Tipos de medidas cautelares otorgadas (enero - diciembre 2023)**

Tipos de Medidas Cautelares decretadas	N° Medidas
Internación Provisoria	16
Medida Cautelar 92 (1)	12
Medida Cautelar 92 (2)	10
Medida Cautelar 92 (6)	2
Medida Cautelar L20066 (7)	80
Medida cautelar personal 155 a), CPP	167
Medida cautelar personal 155 b), CPP	20
Medida cautelar personal 155 c), CPP	172
Medida cautelar personal 155 d), CPP	405
Medida cautelar personal 155 e), CPP	30
Medida cautelar personal 155 f), CPP	52
Medida cautelar personal 155 g), CPP	563
Prisión Preventiva	387
<b>Total</b>	<b>1.916</b>

Fuente: Ministerio Público

De acuerdo con la información proporcionada por el Poder Judicial (Informe CAPJ), se aplicaron un total de 138 medidas de protección, 38 de las cuales fueron medidas generales de protección, siendo la más recurrente la de la letra a) del artículo 24(Ley N° 21.057). Cabe destacar que en 11 de los 38 casos se concedieron todas las medidas que contempla el dicho artículo.

Adicionalmente reportó el otorgamiento de 88 medidas especiales de protección (artículo 25). En estos casos, la más frecuente fue la medida de "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." (artículo 25, letra a, Ley N° 21.057).

Por su parte, se reporta la aplicación de 12 medidas especiales del artículo 26, respecto de las 734 intermediaciones registradas con NNA testigos.

#### 4.1.2.2. Percepción sobre las medidas de protección

Existe un consenso transversal entre los distintos actores sobre las debilidades de la aplicación de las medidas de protección para niños, niñas y adolescentes (NNA) en el contexto judicial chileno actual. Todos coinciden en que el sistema tiende a ser reactivo y no sistemático, lo que significa que las medidas se suelen adoptar cuando el daño ya ha ocurrido o ante la urgencia, en vez de prever y proteger proactivamente. Además, se reconoce que el diseño de las medidas suele estar afectado por la información parcial o deficiente que se obtiene en la etapa inicial de las denuncias, lo que las hace poco pertinentes o insuficientes, quedando muchas veces en el plano simbólico.

Un elemento ya planteado anteriormente y que tiene relevancia para efecto de las medidas que se decidan de protección a las y los NNA, es la forma en que se utiliza el formulario de factores de riesgo en la etapa de denuncia. Si bien se reconoce su valor como herramienta para orientar la decisión inicial de medidas, varios actores señalan que en la práctica suele aplicarse de manera mecánica o parcial, sin levantar información suficiente sobre el contexto del NNA ni articularlo con la red de protección. Esto provoca que muchas medidas solicitadas respondan más a un protocolo formal que a un análisis del riesgo real, reproduciendo la misma lógica reactiva y poco preventiva que critican fiscales, URAVIT, abogados y profesionales de la red.

*“Bueno, ellos (policías) cuando hacen o remiten denuncias, la verdad es que no lo remiten con un formulario o una pauta de riesgo. En el fondo, eso lo evaluamos nosotros con el contenido que viene de la declaración. O sea, si obviamente viene una denuncia con que la víctima vive en el mismo lugar o sitio del agresor, nosotros le damos el formulario. Y, por ejemplo, esos son los datos que nosotros le hemos dicho a estas entidades. Que tiene que venir, porque obviamente no va a ser lo mismo un abuso sexual de un tío, que viene tarde y mal y nunca, a un abuso sexual de un padrastro, que vive con la menor.” (Entrevista Fiscal 6)*

Es llamativo de todos modos que los relatos de los fiscales entrevistados dan cuenta de no recibir información de formularios de riesgo y que se asume que toda víctima de agresiones sexuales es posicionada desde un riesgo alto. Los relatos de fiscales y URAVIT evidencian que la evaluación del riesgo se hace más bien desde URAVIT una vez que la denuncia ha sido ingresada e incluso se solicitan diligencias extras a las policías para evaluar el riesgo en el que se encuentra el/la NNA.

*“(…) en ese caso en particular, la denuncia o la develación no partió desde la víctima; partió desde un testigo de oídas, que hizo la denuncia por la víctima. Y ahí, citamos primero a la niña, a la testigo, y luego con la información que ella nos dio, teníamos ya un poco, no para contrastar a la víctima, sino como para contrastar a la mamá con lo que nos estaba diciendo. Y ahí pudimos actuar de manera súper rápida y remitimos a los antecedentes. Acá llegó una denuncia y el mismo día, los antecedentes se van al Tribunal de familia. El mismo día.” (Entrevista Fiscal 6)*

*“Porque como todas las pautas que hacen los operadores policías o qué sé yo son pautas que ellos llenan automáticamente sin mucho análisis y yo creo que lo fino de ese análisis finalmente siempre recae en los profesionales de la unidad de víctimas porque nosotros conocemos la fenomenología del abuso sexual interfamiliar porque tenemos más elementos teóricos para evaluar” (Entrevista URAVIT 1)*

*“Yo tengo la sensación, bueno yo en lo particular como fiscal no, pero sí sé que hay pautas que se aplican tanto a nivel local, en términos de, a nivel digamos interno de la Fiscalía a través de la unidad regional de víctimas y testigos, como también las pautas que se aplican en sede de ingresos de denuncias por vías policiales, fundamentalmente que son las que manejan ciertas pautas para medir riesgos, pero las pautas que se manejan a nivel de unidades regionales de víctimas y testigos son mucho más específicas porque obviamente hay todo un estudio previo respecto de los, digamos de los modelos de atención que se manejaban y que ya había una experiencia previa respecto de eso, entonces todo lo que es delitos sexuales tiene cierta prioridad en términos de evaluaciones de riesgo, todos.” (Entrevista Fiscal 1)*

El no uso del formulario parece ser un hecho en muchos lugares, y es tanto así que pareciera estar internalizado entre algunos fiscales que la evaluación del riesgo se remite solo a sus propias diligencias debido a la débil información que se entrega inicialmente en las denuncias desde las policías. Esto llega a tal punto que, tal como se evidencia en la siguiente cita, pareciera existir cierto desconocimiento del uso del formulario de riesgo del protocolo A entre algunos de los fiscales entrevistados.

*“Lo que yo tengo entendido es que hay un formulario para evaluar riesgo, pero en tema de violencia intrafamiliar. No tengo entendido que haya uno propio para efectos de delitos sexuales. Puede que esté absolutamente equivocado. Y sí es así asumo la vergüenza de aquello. Pero entiendo que no lo hay, si tú me dices, yo creo que podría haber algunas preguntas básicas, debería haber algunas preguntas básicas, pero el tema es sentido común, guata, sexto sentido, llámalo como quieras, tú sabes, tú te das cuenta cuando una víctima está en situación de riesgo o no, cuando los padres o adultos responsables no están dando la debida protección, es una cuestión que tú te das cuenta al tiro, para mí sería muy relevante, por ejemplo, que saber la cercanía que tiene la víctima con su agresor” (Entrevista Fiscal 5)*

Por otro lado, entre los consensos más evidentes, sobresale la crítica a la falta de dispositivos y programas concretos que permitan implementar las medidas judiciales: fiscales, jueces, URUVIT, abogados, querellantes y profesionales de la red apuntan que la existencia de protocolos y resoluciones judiciales no garantiza su materialización, especialmente en regiones donde los recursos y dispositivos son limitados o inexistentes. Esta falta de implementación real genera brechas de protección, dejando a las y los NNA vulnerables incluso cuando existe una resolución formal de protección.

Una situación que activa con rapidez la adopción de medidas de protección, incluyendo las cautelares personales, es la flagrancia. Sin embargo, ésta aparece como una situación excepcional.

*“Claro, la flagrancia es una detención que se produce en razón de una develación que ha ocurrido dentro de las 12 horas desde que se cometió el delito, o sea, si yo te cuento que hace una hora el vecino me tocó, son las tres y media, a las dos y media pasó esto, yo tengo hasta las dos y media de la mañana para ir a buscarlo y detenerlo en flagrancia, sin necesidad de una orden judicial... normalmente el día uno al día dos ya tenemos ejecutada la entrevista” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

Sin embargo, no todos los casos que llegan a Tribunales corresponden a flagrancia. Otro abogado asistente señala que en su experiencia la mayoría de las denuncias son diferidas, lo que limita la aplicación inmediata de cautelares.

*“Generalmente las denuncias que se hacen, o que me ha tocado de ver, muy poco han sido en flagrancia, por ejemplo, que me haya tenido que hacer la rápida, nunca me ha tocado una en flagrancia, siempre han sido denuncias respecto a hechos que han ocurrido años antes” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

Por parte de los fiscales, se plantea que la mayoría de los delitos sexuales contra NNA tienen un período de latencia, es decir, entre el hecho y la denuncia transcurre cierto tiempo, y muchas veces el agresor ya no convive con la víctima. Esto explica por qué en la práctica las medidas inmediatas no son tan frecuentes.

*“La gran mayoría de las veces, cuando se produce la develación, el agresor ya no está en el grupo familiar... por lo tanto las medidas de protección no son tan importantes [en ese momento], sí lo son después, cuando se formaliza la investigación... ahí sí que son necesarias, porque hay que mantener la prohibición de acercamiento, prohibición de contacto de cualquier tipo” (Entrevista Fiscal 2)*

En cuanto a la coordinación interinstitucional, se enfatiza por gran parte de los actores la falta de coordinación y comunicación entre los distintos servicios de la red, Fiscalía y programas de protección. La desarticulación se evidencia, por ejemplo, en la dificultad para que establecimientos educacionales conozcan y cumplan medidas de protección que impidan, por ejemplo, el retiro de NNA del establecimiento educacional por parte de agresores, debido a omisión de información desde el Ministerio Público, ya que, como los profesionales de la red relatan, ellos pierden todo conocimiento de los casos una vez que se realizan las denuncias.

*“(...) también el tema de las medidas cautelares que también dependemos de eso, porque acá llegan muchas familias, muchas mamás o papás pidiendo que no se le entregue el niño al otro progenitor, ¿cierto? Nosotros decimos, o sea, mientras no haya un alejamiento, no lo podemos prohibir, pero a veces eso también, a veces no nos llega directamente o no llega rápido. Así que eso, hay que recordar que al final, cuando un caso es denunciado y llega el ministerio, cierto que lo ven, no sé, por la entrevista cada no sé cuántas semanas o meses, pero nosotros lo seguimos viendo todos los días y somos los que percibimos los cambios y a veces no sabemos a qué se deben los cambios que están ocurriendo.” (Profesional de la Red 5 – Grupo 6 Profesionales de la Red)*

Esto tiene directa relación con lo diagnosticado por algunos querellantes, quienes plantean que, en muchos casos, los niños, niñas y adolescentes llegan al sistema de protección sin haber recibido una escucha efectiva y contención emocional adecuadas, reflejando la falta de coordinación con la red para el manejo de casos que requieren de medidas de protección.

*“Pero en este caso, si bien el niño inició una develación, tenía la credibilidad de la persona que tenía a cargo sus cuidados, el contexto familiar fue muy hostil, de hecho, el niño hasta tuvo que cambiarse de región, tuvo que haber una mutación de cuidado, y venía de una historia de vulneraciones de esta figura a nivel intrafamiliar de generaciones, es decir, esta persona había abusado de varias personas de la misma familia en distintas generaciones, y siempre bajo una modalidad de secreto y como para evitar una especie de traición familiar, y es este niño el que rompe finalmente esa cadena de secretismo y devela, pero estuvo expuesto tanto tiempo a esta vulneración, que él tenía una situación en salud mental muy inestable, tuvo varios intentos autolíticos, sufría también de estrés postraumático severo, entonces, si bien él devela y se inicia todo este proceso, cuando se lleva a cabo la entrevista videograbada, él estaba demasiado afectado.” (Entrevista Querellante 1)*

Así también los querellantes valoran la existencia de medidas, pero subrayan que la tardanza, escasa efectividad y mala articulación entre servicios impiden la protección efectiva, al tiempo que señalan que la falta de disponibilidad territorial de programas de protección es una limitante central.

Por otro lado, algunos abogados asistentes y defensores insisten en la falta de criterios homogéneos, criticando la tendencia de fiscales a solicitar medidas de forma automática sin evaluar rigurosamente

el contexto y las necesidades concretas del NNA, lo que puede derivar en vulneración de garantías y medidas que no responden al riesgo real. Para algunos defensores, la adopción de medidas cautelares se aplica con el simple ingreso de una denuncia, generando tensiones entre el interés superior de NNA y el derecho a la defensa de la parte denunciada, de manera tal que los defensores consideran que llegan tarde a la posibilidad de poner en tela de juicio la adopción de las medidas en donde ellos podrían haber participado de manera activa en la defensa de los ya declarados imputados.

*“(...) el Tribunal lo hace con los antecedentes del Ministerio Público solamente, y lo resuelven ellos por despacho, y la verdad es que, frente a la existencia de una denuncia, el Tribunal inmediatamente otorga las medidas de protección, somos nosotros, la defensa, la que posteriormente el imputado, por ejemplo, se entera que tiene una denuncia, averigua un poco en Fiscalía y ya recurre a nosotros, porque nosotros no estamos enterados de que esa causa existe todavía, nos enteramos cuando el imputado llega a nosotros a decirnos, hay una investigación de formalizar mi contra, y somos un poco nosotros los que en ciertos casos pedimos audiencia para revisar esas medidas, si es que, bueno, a nuestros representados les complica, quieren oponerse a las mismas” (Entrevista Defensor 5)*

Por otro lado, los fiscales y URAVIT destacan el impacto de la carga de trabajo y la falta de recursos humanos en la efectiva vigilancia y seguimiento de las medidas decretadas, reconociendo que muchas veces lo protector queda supeditado a lo procesal.

#### 4.1.2.3. Evaluación general sobre medidas de protección

El informe de evaluación anual de la Ley N° 21.057, en su tercer año de implementación, muestra que las medidas de protección se han consolidado como una herramienta relevante para resguardar a los niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas o testigos de delitos. En el periodo evaluado, se registraron 379 medidas decretadas, concentradas principalmente en la Región del Biobío. La mayoría correspondió a medidas especiales dictadas por jueces de garantía (78) y a medidas de protección de testigos de los delitos del artículo 1° (273). El documento subraya que su aplicación refleja un avance en la capacidad del sistema para responder ante situaciones de vulneración, aunque persiste una distribución desigual entre regiones y una baja coordinación interinstitucional en su activación

Entre los principales desafíos, el informe identifica la falta de criterios homogéneos sobre qué medidas aplicar y cuándo, así como limitaciones en los registros administrativos que impiden dar seguimiento al impacto de las decisiones adoptadas. Se advierte, además, que algunos jueces de garantía aún muestran reticencia a decretar las medidas nuevas previstas en la ley, derivando casos al Tribunal de familia incluso cuando la ley les otorga competencia directa. De este modo, la evaluación concluye que el fortalecimiento del sistema requiere mejorar la coordinación interinstitucional, asegurar capacitación sostenida de los operadores y avanzar hacia un sistema de información integrado que permita monitorear la aplicación efectiva de estas medidas en todo el país.

La evaluación realizada este año muestra que, aunque la Ley N° 21.057 ha permitido un conjunto más amplio de instrumentos destinados a proteger a los niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas o testigos de delitos, la aplicación práctica de dichas medidas sigue siendo limitada, desigual y poco sistemática.

Existe un consenso transversal entre fiscales, jueces, defensores y profesionales de la red en torno a tres grandes problemáticas:

- » **Predominio de un enfoque reactivo:** las medidas se adoptan generalmente una vez ocurrido el daño, más que de forma preventiva. La evaluación del riesgo depende de información incompleta o tardía, y el uso del formulario de factores de riesgo se realiza de manera mecánica o parcial, reduciendo su valor como herramienta de diagnóstico.
- » **Falta de articulación y recursos:** los protocolos judiciales y las resoluciones no siempre se traducen en protección efectiva, especialmente en regiones con baja disponibilidad de programas o dispositivos. Se evidencia una descoordinación entre Fiscalía, Tribunales y red de protección, lo que impide que las medidas se ejecuten oportunamente.
- » **Desigualdad en criterios y carga institucional:** fiscales y unidades de víctimas enfrentan sobrecarga laboral y escasez de personal, lo que dificulta el seguimiento de las medidas decretadas. Además, se observa heterogeneidad de criterios entre jueces y fiscales al decidir qué medidas aplicar, generando tensiones con las garantías procesales y con la defensa.

En consecuencia, las medidas de protección cumplen hoy un rol formal dentro del sistema, y su efectividad real depende de la calidad de la evaluación inicial, la articulación interinstitucional y la existencia de recursos en territorio. Por ello, se plantea como desafío avanzar hacia una política más preventiva, coordinada y sostenida, capaz de asegurar que cada resolución protectora se materialice efectivamente en la protección integral del niño o adolescente involucrado.

### 4.1.3. Entrevista Investigativa Videograbada

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

Este mecanismo constituye, por tanto, una medida de protección procesal central dentro del sistema de justicia penal, al permitir equilibrar el derecho del NNA a ser oído con el deber del Estado de protegerlo frente a nuevos daños o victimización secundaria.

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

De conformidad con la ley, la realización de la EIV requiere que el/la NNA se encuentre en condiciones físicas y psíquicas adecuadas, lo cual exige una evaluación respecto de la disponibilidad del mismo. Dicha evaluación, conforme al artículo 7° de la ley debe ser realizada por un profesional de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) de la Fiscalía respectiva, oportunidad en que se debe corroborar la participación voluntaria del NNA en el proceso investigativo. En la evaluación de 2022 se observó ya

que el sistema alcanzó un nivel de funcionamiento estable, con cumplimiento de los requerimientos previos en infraestructura, coordinación y equipamiento, y una adecuada ejecución de las entrevistas. Los entrevistadores destacaron que la EIV logró reducir significativamente la victimización secundaria y mejorar la experiencia de los niños, niñas y adolescentes (NNA), quienes manifestaron sentirse escuchados y protegidos durante la diligencia. Además, se valoró el cambio cultural en las instituciones, donde progresivamente se ha instalado la práctica de no interrogar directamente a las y los NNA sobre los hechos, reconociendo la entrevista videograbada como la instancia formal y única de relato.

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

Para el año 2023, el Ministerio Público reportó la siguiente información al respecto.

**Tabla 22. Cobertura de EIV en casos ingresos**

Fiscalía Regional	Decisión EIV			Total	% Decisión
	Decreta EIV	Descarta EIV	Sin Decisión		
Arica y Parinacota	679	251	5	935	<b>99,5%</b>
Tarapacá	648	258	15	921	<b>98,4%</b>
Antofagasta	980	69	9	1.058	<b>99,1%</b>
Atacama	780	81	3	864	<b>99,7%</b>
Coquimbo	1.326	324	31	1.681	<b>98,2%</b>
Valparaíso	2.760	726	121	3.607	<b>96,6%</b>
O' Higgins	1.575	293	49	1.917	<b>97,4%</b>
Maule	2.031	118	50	2.199	<b>97,7%</b>
Ñuble	1.121	441	48	1.610	<b>97,0%</b>
Bio Bío	2.693	993	178	3.864	<b>95,4%</b>
Araucanía	1.841	390	78	2.309	<b>96,6%</b>
Los Ríos	771	201	20	992	<b>98,0%</b>
Los Lagos	1.579	357	45	1.981	<b>97,7%</b>
Aysén	339	28	1	368	<b>99,7%</b>
Magallanes	401	37	1	439	<b>99,8%</b>
RM Centro Norte	1.664	1.436	215	3.315	<b>93,5%</b>

Fiscalía Regional	Decisión EIV			Total	% Decisión
	Decreta EIV	Descarta EIV	Sin Decisión		
RM Oriente	1.365	635	11	2.011	<b>99,5%</b>
RM Sur	1.991	564	50	2.605	<b>98,1%</b>
RM Occidente	2.288	603	19	2.910	<b>99,3%</b>
<b>Total</b>	<b>26.832</b>	<b>7.805</b>	<b>949</b>	<b>35.586</b>	<b>97,3%</b>

Fuente: Ministerio Público

Se observa que en la amplia mayoría de los casos -aproximadamente el 75%-, se decreta la diligencia por parte del Ministerio Público. Al respecto, resulta interesante visualizar si dicha decisión se produce dentro del plazo de 10 días desde recibida la denuncia.

**Tabla 23. Número de EIV decretadas en 2023 dentro de plazo, y porcentaje respecto del total de decretadas**

Regiones	EIV Decretada dentro de plazo	Porcentaje
Arica y Parinacota	657	96,8%
Tarapacá	568	87,7%
Antofagasta	861	87,9%
Atacama	733	94,0%
Coquimbo	1.140	86,0%
Valparaíso	2.367	85,8%
O' Higgins	1.316	83,6%
Maule	1.902	93,6%
Ñuble	1.055	94,1%
Bio Bío	2.514	93,4%
Araucanía	1.745	94,8%
Los Ríos	715	92,7%
Los Lagos	1.254	79,4%
Aysén	323	95,3%
Magallanes	371	92,5%
RM Centro Norte	903	54,3%
RM Oriente	1.290	94,5%
RM Sur	1.845	92,7%
RM Occidente	1.903	83,2%
<b>Total</b>	<b>23.462</b>	<b>87,4%</b>

Fuente: Ministerio Público

#### 4.1.3.1. Evaluaciones Previas realizadas en periodo

La evaluación previa en el sistema de entrevistas investigativas videograbadas (EIV) bajo la Ley N° 21.057 cumple un rol crucial para determinar la disponibilidad y condiciones del niño, niña o adolescente (NNA) para prestar su relato, pero enfrenta problemáticas y desafíos identificados recurrentemente por URAVIT, fiscales, querellantes, jueces, entrevistadores, abogados y defensores.

**Tabla 24. Cobertura de la Evaluación Previa respecto del total de ingresos por región**

Fiscalía Regional	Evaluación Previa		Total	Porcentaje
	SI	NO		
Arica y Parinacota	638	297	935	<b>68,2%</b>
Tarapacá	612	309	921	<b>66,4%</b>
Antofagasta	925	133	1.058	<b>87,4%</b>
Atacama	759	105	864	<b>87,8%</b>
Coquimbo	1.225	456	1.681	<b>72,9%</b>
Valparaíso	2.484	1.123	3.607	<b>68,9%</b>
O' Higgins	1.458	459	1.917	<b>76,1%</b>
Maule	1.972	227	2.199	<b>89,7%</b>
Ñuble	1.026	584	1.610	<b>63,7%</b>
Bio Bío	2.579	1.285	3.864	<b>66,7%</b>
Araucanía	1.778	531	2.309	<b>77,0%</b>
Los Ríos	684	308	992	<b>69,0%</b>
Los Lagos	1.427	554	1.981	<b>72,0%</b>
Aysén	315	53	368	<b>85,6%</b>
Magallanes	371	68	439	<b>84,5%</b>
RM Centro Norte	1.587	1.730	3.317	<b>47,8%</b>
RM Oriente	1.319	692	2.011	<b>65,6%</b>
RM Sur	1.938	667	2.605	<b>74,4%</b>
RM Occidente	2.091	819	2.910	<b>71,9%</b>
<b>Total</b>	<b>25.188</b>	<b>10.400</b>	<b>35.588</b>	<b>70,8%</b>

Fuente: Ministerio Público

Respecto de este proceso, el resultado de la Evaluación Previa tiene a ser favorable a la declaración, con un 67,7% en que se establece que el/la NNA está en condiciones de realizar la entrevista investigativa.

**Tabla 25. Resultado Evaluación Previa**

Fiscalía Regional	Evaluación Previa		TOTAL	Porcentaje NNA disponibles
	NNA Disponible	NNA NO Disponible		
Arica y Parinacota	406	232	638	63,6%
Tarapacá	423	189	612	69,1%
Antofagasta	501	424	925	54,2%
Atacama	431	328	759	56,8%
Coquimbo	902	323	1.225	73,6%
Valparaíso	1.747	737	2.484	70,3%
O' Higgins	1.126	332	1.458	77,2%
Maule	1.259	713	1.972	63,8%
Ñuble	621	405	1.026	60,5%
Bio Bío	1.749	830	2.579	67,8%
Araucanía	1.049	729	1.778	59,0%
Los Ríos	439	245	684	64,2%
Los Lagos	1.017	410	1.427	71,3%
Aysén	252	63	315	80,0%
Magallanes	226	145	371	60,9%
RM Centro Norte	1.362	225	1.587	85,8%
RM Oriente	930	389	1.319	70,5%
RM Sur	1.235	703	1.938	63,7%
RM Occidente	1.371	720	2.091	65,6%
<b>Total general</b>	<b>17.046</b>	<b>8.142</b>	<b>25.188</b>	<b>67,7%</b>

Fuente: Ministerio Público

A su vez, en relación con la desagregación del resultado “No Disponible”, se observa que en gran parte esta no disponibilidad es de carácter permanente. Hay, a su vez, un número relevante de casos que no logran el contacto.

**Tabla 26. Tipo de resultado de Evaluación Previa - No Disponible.**

SUBTIPO RESULTADO - EP RESULTADO NO DISPONIBLE	N° EP Resultado No Disponible		Total
	Regiones Aplicativo	RM Centro Norte	
No disponible permanente	4.566	161	<b>4.727</b>
No disponible temporal	1.379	64	<b>1.443</b>
No fue posible contactar a la víctima/adulto responsable (Fallida)	1.518		<b>1.518</b>
Hubo contacto pero no desea responder evaluación (rechaza participar diligencia)	453		<b>453</b>
<b>Total general</b>	<b>7.916</b>	<b>225</b>	<b>8.141</b>

Fuente: Ministerio Público

Por otro lado, en relación con la realización de la EIV, en cuanto eje central del sistema de la Ley N° 21.057, los datos muestran que el nivel de cobertura respecto del total de ingresos alcanza al 38,4% del total de los casos ingresados.

**Tabla 27. EIV efectivamente realizada respecto del total de casos ingresados en el año 2023<sup>9</sup>**

Fiscalía Regional	EIV realizadas	EIV No realizadas	Total	Porcentaje realizadas / Total
Arica y Parinacota	331	604	935	35,4%
Tarapacá	346	575	921	37,6%
Antofagasta	426	632	1.058	40,3%
Atacama	401	463	864	46,4%
Coquimbo	731	950	1.681	43,5%
Valparaíso	1.308	2.299	3.607	36,3%
O' Higgins	895	1.022	1.917	46,7%
Maule	988	1.211	2.199	44,9%
Ñuble	534	1.076	1.610	33,2%
Bio Bío	1.391	2.473	3.864	36,0%
Araucanía	927	1.382	2.309	40,1%
Los Ríos	383	609	992	38,6%
Los Lagos	810	1.171	1.981	40,9%
Aysén	200	168	368	54,3%
Magallanes	183	256	439	41,7%
RM Centro Norte	944	2.373	3.317	28,5%
RM Oriente	752	1.259	2.011	37,4%
RM Sur	923	1.682	2.605	35,4%
RM Occidente	1.198	1.712	2.910	41,2%
<b>Total</b>	<b>13.671</b>	<b>21.917</b>	<b>35.588</b>	<b>38,4%</b>

Fuente: Informe Año 2023 Sistema de la Ley 21.057 por Ministerio Público

En relación con la oportunidad de la EIV, también existen plazos relevantes. El Ministerio Público informa el número de EIV realizadas dentro de los 45 días corridos siguientes a la denuncia, evidenciando un 71,1% de cumplimiento.

9 La presente evaluación utilizó como fuente de información el "Informe Año 2023 Sistema de la Ley 21.057 del Ministerio Público", en el cual se reporta la realización de 13.671 Entrevistas Investigativas Videograbadas (EIV). Asimismo, se utilizó una base de datos administrativa provista por el mismo organismo, que registra un total de 16.714 EIV realizadas. La diferencia entre ambas cifras se explica por la distinta temporalidad de emisión y actualización de los insumos utilizados, lo que implica variaciones en el nivel de consolidación de los registros al momento de su reporte.

**Tabla 28. EIV realizadas dentro de plazo (45 días corridos)**

Regiones	EIV realizada dentro de plazo	Porcentaje del total realizadas
Arica y Parinacota	267	80,7%
Tarapacá	308	89,0%
Antofagasta	332	77,9%
Atacama	358	89,3%
Coquimbo	477	65,3%
Valparaíso	920	70,3%
O' Higgins	589	65,8%
Maule	681	68,9%
Ñuble	380	71,2%
Bio Bío	1.112	79,9%
Araucanía	781	84,3%
Los Ríos	272	71,0%
Los Lagos	494	61,0%
Aysén	160	80,0%
Magallanes	150	82,0%
RM Centro Norte	317	33,6%
RM Oriente	637	84,7%
RM Sur	708	76,7%
RM Occidente	780	65,1%
<b>Total general</b>	<b>9.723</b>	<b>71,1%</b>

Fuente: Ministerio Público

Por otro lado, resulta relevante dentro de la revisión de los datos administrativos reportados por el Ministerio Público, visualizar la cantidad de entrevistas agendadas y no realizadas. La tabla siguiente muestra ese dato como proporción del total de realizadas en la Fiscalía regional, a fin de poder comparar magnitudes entre Fiscalías. De esta forma, es posible señalar que el número de entrevistas agendadas y no realizadas en la Región Metropolitana y Región de Valparaíso, es relativamente mayor que en otras fiscalías regionales.

**Tabla 29. EIV agendadas y no realizadas, por región**

Regiones	EIV No Realizada (agendada)	Porcentaje respecto del total de realizadas
Arica y Parinacota	23	7%
Tarapacá	18	5%
Antofagasta	19	4%
Atacama	7	2%
Coquimbo	74	10%
Valparaíso	227	17%
O' Higgins	91	10%
Maule	84	9%
Ñuble	24	4%
Bio Bío	130	9%
Araucanía	53	6%
Los Ríos	23	6%
Los Lagos	76	9%
Aysén	23	12%
Magallanes	15	8%
RM Centro Norte	178	19%
RM Oriente	69	9%
RM Sur	168	18%
RM Occidente	64	5%
<b>Total general</b>	<b>1.366</b>	<b>10%</b>

Fuente: Ministerio Público

En este contexto, a fin de evaluar la gestión en relación con la entrevista, es relevante analizar las razones o motivos de no realización de las 1.366 entrevistas agendadas.

**Tabla 30. EIV agendadas y no realizadas, con indicación de motivo, por región.**

Fiscalía Regional	NNA asiste pero no acepta ser entrevistado	NNA asiste pero no está en condiciones	NNA no asiste	Otros	Problemas Técnicos	Total
Arica y Parinacota	3		15	5		<b>23</b>
Tarapacá	2		13	2	1	<b>18</b>
Antofagasta	5		7	7		<b>19</b>
Atacama	1		3	3		<b>7</b>
Coquimbo	14	1	55	4		<b>74</b>
Valparaíso	32	8	175	10	2	<b>227</b>
O' Higgins	12	1	59	17	2	<b>91</b>
Maule	12	1	71			<b>84</b>
Ñuble	3		17	4		<b>24</b>
Bio Bío	27	6	89	8		<b>130</b>
Araucanía	6	1	38	3	5	<b>53</b>
Los Ríos	4	3	15	1		<b>23</b>
Los Lagos	6	1	57	12		<b>76</b>
Aysén	9	2	9	3		<b>23</b>
Magallanes	3		6	6		<b>15</b>
RM Centro Norte <sup>10</sup>						<b>178</b>
RM Oriente	22	2	41	2	2	<b>69</b>
RM Sur	26	9	117	16		<b>168</b>
RM Occidente	15	3	42	4		<b>64</b>
<b>Total</b>						<b>1.366</b>

Nota: FMCN no informa detalle.

Fuente: Ministerio Público.

Finalmente, en relación con lo discutido previamente, el Ministerio Público informa también la cantidad de EIV que se suspenden para reagendarse, y finalmente son realizadas.

10 Solo se informa total

**Tabla 31. N° de EIV suspendidas, reagendadas y luego efectivamente realizadas, por región**

Fiscalía Regional	EIV Suspendidas	Reagendadas	EIV Realizadas
Arica y Parinacota	3	-	-
Tarapacá	3	2	2
Antofagasta	4	-	-
Atacama	6	4	3
Coquimbo	10	6	4
Valparaíso	18	4	2
O' Higgins	28	7	5
Maule	13	5	5
Ñuble	8	2	2
Bio Bío	20	5	4
Araucanía	16	6	6
Los Ríos	6	2	1
Los Lagos	4	2	2
Aysén	1	-	-
Magallanes	1	1	1
RM Centro Norte	5	-	-
RM Oriente	16	3	2
RM Sur	13	1	1
RM Occidente	23	6	5
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>50</b>	<b>40</b>

Fuente: Ministerio Público

#### 4.1.3.2. Percepción sobre Evaluación Previa

De acuerdo con la información levantada en la **encuesta**, en forma de pregunta abierta, fue prevalente la visión de los/as entrevistadores/as acerca de la esencialidad de esta diligencia para la adecuada preparación del NNA, aunque se presentan algunas diferencias entre instituciones y regiones..

Desde la **perspectiva de los actores entrevistados**, el proceso previo a la realización de la entrevista investigativa implica dos instancias: la preclasificación y la evaluación previa.

##### a) La preclasificación

La etapa de preclasificación de causas constituye el primer filtro que determina qué casos avanzan hacia una entrevista investigativa videograbada y cuáles quedan descartados o derivados a otras instancias. Este proceso articula distintas dimensiones problemáticas que se entrelazan.

Un eje central es la sobrecarga de denuncias que ingresan al sistema, muchas de ellas relacionadas con situaciones que no necesariamente constituyen delito penal -como interacciones entre niños o asuntos de carácter familiar-, lo que obliga a establecer un primer nivel de clasificación. Este filtro, realizado por un abogado o un fiscal que pre clasifica las denuncias que ingresan, busca distinguir entre lo que efectivamente configura un delito y lo que debe ser derivado a otras áreas, evitando destinar recursos investigativos a casos que no corresponden a la competencia penal.

*"(...) cualquier cosa que tenga algún viso sexual en términos de niños se tiende a denunciar, entonces nos encontramos muchas veces con ingresos que, la verdad de las cosas, es que de delito no tienen mucho, o a veces, por ejemplo, hay interacciones sexuales entre niños que son de la misma edad, de menos de 14 años, por lo tanto, también se denuncian a la Fiscalía, y eso, obviamente, entra en un proceso de filtro, porque son causas que nosotros no vamos a seguir investigando porque no nos corresponde" (Entrevista Fiscal 1)*

Cabe indicar que éste es un mecanismo que se utiliza con todas las denuncias recibidas por el Ministerio Público, no sólo con aquellas referidas a NNA.

Una de las razones que explican la derivación de causas que no corresponden al catálogo de la Ley N° 21.057 hacia la etapa de evaluación previa, según lo señalado por equipos URAVIT y fiscales, se relaciona con la alta carga de trabajo que enfrentan los equipos encargados de la preclasificación de causas. En este contexto, los abogados y abogadas deben revisar un volumen considerable de denuncias, lo que limita la posibilidad de analizar en detalle el contexto específico de cada caso. Como resultado, algunas causas son preclasificadas como aptas para la aplicación de la Entrevista Investigativa Videograbada (EIV) únicamente por presentar la tipificación de un delito de carácter sexual, sin que se verifique con detenimiento si cumplen efectivamente con los criterios establecidos por la ley.

Esto puede dar lugar a situaciones en que se incorporan casos que no corresponden al catálogo, como ocurre, por ejemplo, cuando se denuncia un presunto abuso entre dos niños o niñas de edad muy temprana, donde no aplicaría la Ley N° 21.057, dado que ambos involucrados son menores de edad y el contexto no se ajusta a las condiciones previstas para este procedimiento.

## **b) La evaluación previa**

Retomando la evaluación previa como tema central de este apartado, tanto en las **entrevistas como en los grupos focales** se plantea de manera transversal que su propósito central es determinar si el/la NNA puede y quiere participar de una EIV, considerando su estado emocional, cognitivo, comunicativo, edad y otras condiciones personales que influyen en su relato y bienestar. Es valorada por entrevistadores, equipos URAVIT, fiscales y querellantes por ofrecer insumos para planificar la entrevista considerando particularidades del NNA (por ejemplo, lenguaje, discapacidad, historial previo, estado emocional).

En conjunto, los actores entrevistados coinciden en que la evaluación previa debería ser más que un checklist; debiese ser un proceso articulado entre diferentes actores y más profundo, que permita anticipar necesidades, resguardar derechos y asegurar que la EIV se realice en condiciones adecuadas y protectoras para las y los NNA.

*"(...) depende mucho de los profesionales de la URAVIT, porque yo me he encontrado con algunos que llaman a la mamá y le preguntan cómo está, llenan la planilla y la ficha que*

*tienen ellos y listo. Y hay algunos que sí hacen como proceso de entrevista un poco mejor, se dan el tiempo, averiguan, se contactan también, el fiscal se contacta con los querellantes en su momento, nosotros nos contactamos con ellos, pero depende mucho también de los profesionales de quienes hagan esta primera evaluación.” (Entrevista Querellante 3)*

Al revisar en detalle las posiciones de los diferentes informantes, se observa que la evaluación previa se ve afectada por el atochamiento de causas, la multiplicidad de roles y la falta de personal especializado.

*“Yo, además de ser profesional, soy entrevistador y a veces también me toca cumplir el rol de jefe, así que a veces me toca coordinar entrevistas, pueblo chico, circo pobre.” (Entrevista URAVIT 3)*

Querellantes confirman que, aunque la ley exige prontitud, en la práctica se pueden observar retrasos. Esta situación no solo afecta los plazos judiciales, sino que también comprometen la disponibilidad y estado emocional del NNA al momento de la entrevista.

Los equipos de URAVIT plantean que el concepto de la evaluación previa, en la práctica, suele reducirse a verificar condiciones médicas básicas, estabilidad psicológica mínima y voluntad de participar. Sin embargo, para algunos de los equipos, esto resulta insuficiente, ya que para ellos la evaluación debería ser un proceso más profundo que contemple historia familiar, contextos de riesgo y necesidades específicas de apoyo, coincidiendo con la misma percepción que tienen otros actores del sistema, tales como querellantes, entrevistadores y fiscales.

*“También diría yo lo mismo, no siempre, pero hay ocasiones en las cuales por no hacer mayor pregunta o no inquirir mayor detalle de la propia persona que va a ser entrevistada, del niño, después nos encontramos con sorpresas, por ejemplo que no tiene lenguaje suficiente, o que tiene una característica por ejemplo, no sé, porque es rebelde, opositorista, que tiene un trastorno del lenguaje, o a veces son hiperactivos, y esos problemas a veces los detectamos solo en la entrevista y no vienen tan especificados en la evaluación previa.” (Entrevista Fiscal 2)*

En cuanto al derecho a ser informado y la preparación de las y los NNA, los abogados asistentes subrayan que muchas familias y NNA llegan sin saber a qué instancia asisten

*“Muchos adultos tampoco tienen ni idea a lo que vienen, [...] he tenido que contextualizar la entrevista para poder empezar” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

Desde la perspectiva de los niños, niñas y adolescentes, la información parece ser insuficiente. El estudio piloto realizado en 2023 (PUC, 2023), subraya que “se observa que no en todos los casos las y los NNA cuentan con la información suficiente respecto a los alcances e implicancias de su participación, y de las características propias de la entrevista videograbada” (p. 48).

Entre querellantes, entrevistadores y URAVIT también coinciden en que se requieren apoyos concretos —videos, material audiovisual, tablets— para explicar a los niños y niñas en qué consiste la EIV, lo que reduce ansiedad y aumenta la voluntariedad. Algunos entrevistadores agregan que, sin esta preparación, las y los NNA llegan confundidos.

*“Esto de sí o sí hablar con el niño, porque muchas veces cuando llegábamos a la etapa sustantiva, le decíamos al niño oye, cuéntame lo que has venido a hablar conmigo hoy día y el niño salía hablando o disparando con cualquier cosa, desde sus vacaciones, desde que se cayó en el colegio y eso es distinto cuando un niño quiere, digamos, como hablar de otra cosa porque no quiere hablar digamos del delito, pero lo entiende sabe que existe la denuncia, entonces ese tipo de cosas o el tema de que efectivamente el niño entienda que existe una denuncia, no solamente hablar del niño y explicarle cómo es la entrevista, que va a haber una cámara que va a haber micrófono, sino explicarle que él es víctima o está en víctima por algo que él dijo en el colegio” (Entrevistador 6 Araucanía – Grupo 1 Entrevistadores)*

Así también, todos los perfiles reconocen que el/la NNA tiene derecho a decidir si quiere declarar. Sin embargo, surgen tensiones cuando la decisión queda en manos de los adultos responsables. Un querellante señala un caso en que URAVIT se contactó solo con los abuelos, quienes rechazaron la declaración.

Desde la visión de los propios niños, niñas y adolescentes este tema presenta tensiones con la voluntariedad de la participación.

*[E: ¿Te preguntaron si querías participar?*

*]Eh... no, mi mamá fue como ya hazlo, es que en un punto yo le dije que no quería a mi mamá, pero me dijo como que lo tenía que hacer porque ya estábamos metidas en esto. (NNA participante, estudio PUC, 2023, p. 48).*

En otros casos, como ya ha sido mencionado, pareciera que los NNA se encuentran disponibles, pero al momento de iniciar la EIV se observa que en realidad este diagnóstico no fue del todo preciso. Esta ambigüedad genera frustración en abogados y entrevistadores, que demandan protocolos más claros para garantizar el derecho del NNA a ser escuchado.

*“No se habló con el niño, [...] seguimos invisibilizando” (Entrevista Querellante 2).*

*“La enfrentamos al proceso [...] y no había una posibilidad real porque en realidad estaba desbordada” (Entrevista Abogado Asistente 1).*

*“(...) sí he visto que a veces, estoy hablando desde el punto de vista entrevistadora, de que a veces ya se señala, no sé, un niño con, por ejemplo, TEA o autismo, pero tiene relato, y después cuando llega a la sala, nada, son solamente ruidos, no tiene relato. Entonces, ahí yo no sé si es porque simplemente el niño con la entrevistadora (de URAVIT) no logró quedarse como a conversar o simplemente realmente nunca tuvo comunicación.” (Entrevista Abogado Asistente 3)*

Cuando un NNA no está en condiciones, los actores relatan que se opta por suspender o postergar la entrevista. Algunos URAVIT enfatizan que, aunque algunos rechacen inicialmente participar, las puertas quedan abiertas para que vuelvan más adelante, situación que es confirmada por fiscales, quienes plantean que en estos casos se mantienen diligencias abiertas y no se archiva de inmediato la causa.

En el contexto de la evaluación previa, así como en la toma de denuncia, la figura del adulto responsable es vista de manera ambivalente. Puede ser un facilitador del proceso, pero también una barrera. Para algunos

entrevistadores, depender solo de la percepción adulta invisibiliza dificultades reales de comunicación, aprendizaje o trauma en las y los NNA que requieren ser previstos en la etapa de evaluación previa y que no siempre sucede así.

*“La evaluación previa se está haciendo mayoritariamente con el adulto, y el adulto siempre tiene una visión respecto de su hijo o hija [...] después llegamos al día y no entendemos nada” (Entrevista Fiscal 2).*

Para algunos entrevistadores, la evaluación previa es un insumo útil, pero limitado, mientras que otros advierten que nunca se le ha dado el valor real como parte del modelo de atención

*“El insumo que a mí me entregaron fue claramente un checklist que le hicieron al adulto responsable, y no ahondaron en las preguntas que a uno le sirve como entrevistador” (Grupo 1 Entrevistadores).*

*“La evaluación previa nunca se ha entendido, [...] no se le ha concedido el verdadero valor” (Grupo 1 Entrevistadores).*

Si bien un profesional de URUVIT plantea que algunos profesionales prefieren realizar llamados telefónicos con NNA en la etapa de evaluación previa, pues existe un riesgo de que en esta etapa se produzca una develación no registrada -lo que, a su juicio, podría generar pérdida de información o la necesidad de que el niño o la niña repita su relato en otro contexto, esta interpretación resulta conceptualmente incorrecta desde la perspectiva del enfoque técnico de la Ley N° 21.057. Que un niño, niña o adolescente decida hablar espontáneamente sobre lo ocurrido durante la evaluación previa no constituye un riesgo, sino una situación posible sobre la cual se deben activar los protocolos de actuación, para la cual los equipos deben estar preparados y contar con herramientas adecuadas de contención y registro.

Por lo mismo, realizar evaluaciones previas por vía telefónica con el propósito de evitar una posible develación representa un desacierto metodológico, pues restringe el ejercicio del derecho del NNA a ser oído y a participar activamente en los procedimientos que le involucran. En rigor, el problema no radica en la posibilidad de que ocurra una develación, sino en la falta de criterios técnicos claros y homogéneos que orienten cómo proceder ante dicha situación, asegurando tanto la protección como el respeto de los derechos de las y los NNA.

*“(...) en ese mismo encuentro, el taller del Congreso, hablaba un entrevistador en una Fiscalía que hacían una evaluación previa, sobre todo a los preescolares, volvemos a los preescolares, que es un tema temón nuevamente, y resulta que fue a hablar con el niño para ver cómo estaba, y el niño le empezó a entregar un relato ahí, y él ahí no estaba como entrevistador, estaba como evaluador previo, entonces, también se corren esos riesgos si uno decide esa política, o sea, para mi gusto, la desventaja es esa, lo que te estoy contando” (Entrevista URUVIT 1).*

### 4.1.3.3. Percepción sobre la preparación y planificación de EIV

Al respecto, existen resultados provenientes de la encuesta que muestran que la preparación de la entrevista depende de tres factores:

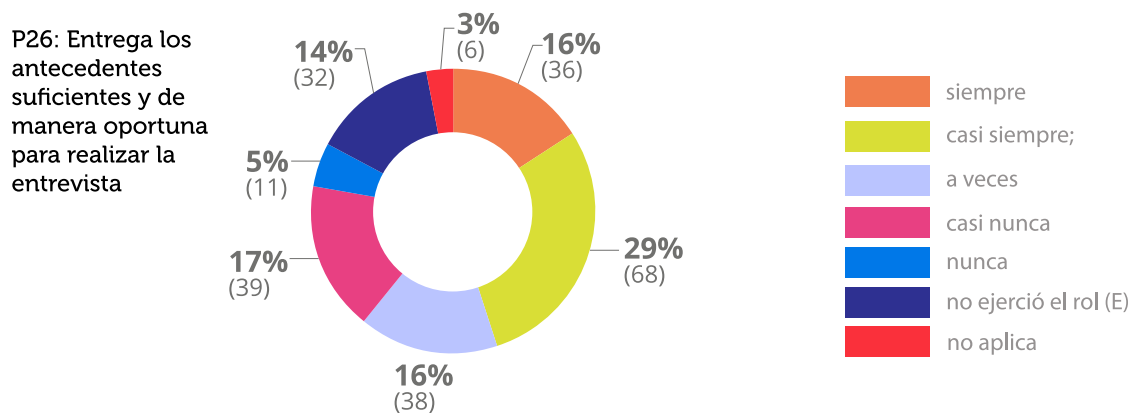
» Acceso a antecedentes previos:

Una proporción mayor de los/as entrevistadores/as, equivalente al 45%, indicó recibir de manera habitual -siempre o casi siempre- información suficiente para la preparación de las diligencias. No obstante, un 22% reportó dificultades asociadas a la calidad o a la oportunidad de los antecedentes proporcionados por fiscales o policías.

En términos absolutos, 36 personas indicaron recibir siempre la información necesaria, 68 casi siempre, 38 a veces, 39 casi nunca y 11 nunca. Además, 32 participantes declararon no haber ejercido el rol de entrevistador/a durante el período evaluado y 6 señalaron que la pregunta no les era aplicable.

Estos resultados reflejan un acceso mayoritariamente adecuado a la información previa, aunque con brechas de coordinación interinstitucional que pueden incidir en la preparación y desarrollo de las entrevistas.

#### Ilustración 2. Evaluación de información existente en parte denuncia



» Tiempo para la planificación:

Una proporción importante señaló falta de tiempo protegido para revisar los casos antes de la diligencia, lo que impacta la calidad de la preparación.

» Coordinación institucional:

Se observaron diferencias en los mecanismos de coordinación entre instituciones. Algunas zonas cuentan con protocolos claros, mientras que en otras predomina la informalidad.

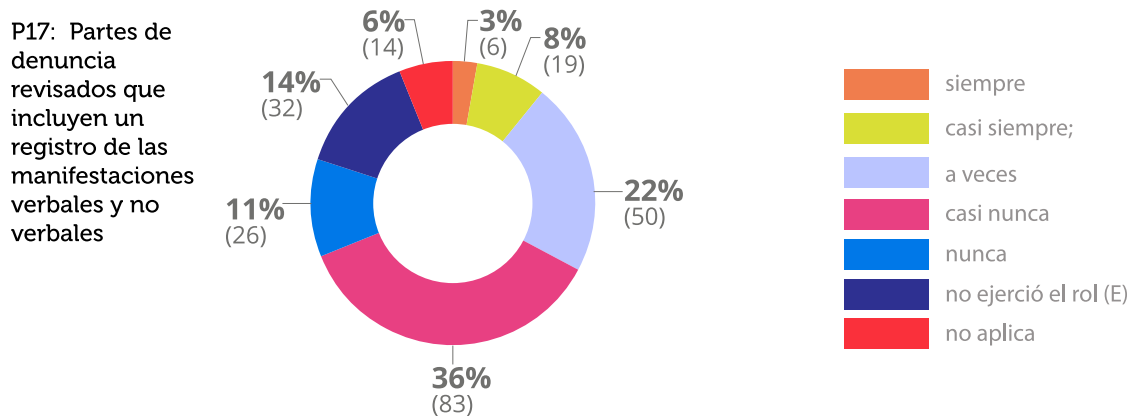
Dentro de los elementos que se consideran relevantes para la preparación de la entrevista, se encuentra la información que registra el parte de denuncia, específicamente el registro de manifestaciones verbales y no verbales de las y los NNA víctimas de delito. Al respecto, los resultados evidencian una baja frecuencia de incorporación sistemática de este tipo de antecedentes. Solo una fracción menor de los encuestados/as declara haber observado esta práctica con alta frecuencia, 6 personas indican que ocurre siempre y

19 que sucede casi siempre. En contraste, la mayoría señala que se presenta solo a veces, 50 casos, o casi nunca, 83 casos. Finalmente, 26 participantes manifiestan que nunca han encontrado dicho registro en los partes revisados.

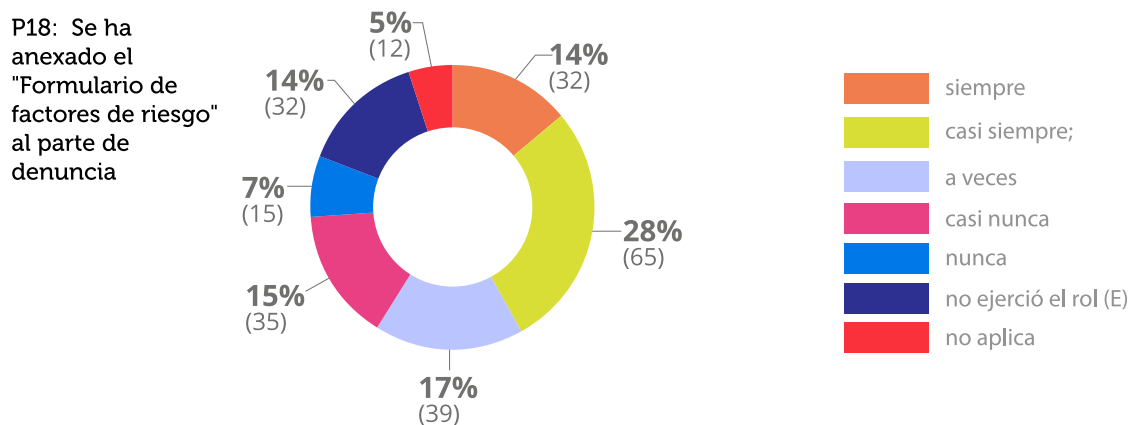
Considerando únicamente a quienes ejercen el rol de entrevistador/a o intermediario/a, los datos sugieren que menos de un 20% percibe que la documentación policial o fiscal incluye de forma consistente información sobre las expresiones verbales y no verbales de los NNA, lo que refleja una debilidad persistente en la calidad descriptiva de los registros iniciales de denuncia.

Esta situación podría tener implicancias relevantes en la preparación de las entrevistas videograbadas, al limitar la disponibilidad de antecedentes cualitativos que contribuyan a contextualizar el relato de las víctimas y ajustar el enfoque de la entrevista.

### Ilustración 3. Prevalencia de registro de manifestaciones de NNA en parte



### Ilustración 4. Prevalencia de Formulario de Factores de Riesgo



Desde la perspectiva de los actores entrevistados y grupos focales, la preparación de la entrevista investigativa videograbada no se limita a su ejecución técnica, sino que comienza con la toma de la denuncia y se desarrolla en múltiples dimensiones: logística, emocional, institucional y legal. Involucra a carabineros, fiscales, URAVIT y entrevistadores, todos comprometidos con resguardar el principio de evitar la victimización secundaria y el interés superior del niño/a.

No obstante, persisten desafíos importantes: denuncias con poca información útil, autolimitación de profesionales de la red, escasez de entrevistadores y desgaste emocional del equipo. Como ya se ha analizado, la entrevista investigativa videograbada (EIV) se nutre de antecedentes obtenidos en la toma de denuncia. No obstante, entrevistadores y equipos de URAVIT señalan que esta etapa inicial frecuentemente presenta carencias que dificultan una adecuada preparación.

*“Las denuncias eran incompletas... muchas veces incluso sin indicar de qué forma se podía contactar a esta víctima, algún teléfono, domicilio, correo, sin indicar quién era el adulto responsable, si vivía o no con el imputado, etc.” (Entrevistador 2 – Grupo 1 Entrevistadores)*

También las personas entrevistadas observan que, si bien las policías presentan en general mayor pericia técnica para realizar la toma de denuncias a NNA -lo que se ve reflejado en el aumento de partes que contienen más información en comparación a las denuncias ingresadas al inicio de la implementación de la Ley-, aún se cuenta con registros iniciales poco detallados o con información insuficiente. Esta limitación afecta la calidad de los insumos disponibles para la evaluación previa y la preparación de la Entrevista Investigativa Videograbada (EIV), generando vacíos que deben ser subsanados en etapas posteriores del proceso.

*“(...) antes estaba esa, o por lo menos acá en (Región), existía esa reticencia como hacerle a que la denuncia la hiciera el niño, como que todavía estábamos acostumbrados a que fuera el adulto (...)” (Entrevistador 3 – Grupo 1 Entrevistadores)*

En este contexto los fiscales plantean que, en la toma de denuncia, los antecedentes imprescindibles para evaluar medidas inmediatas de protección suelen faltar; por ejemplo, la cohabitación con el agresor, apoyo o no de la figura protectora, y si existen factores de riesgo graves.

Ello implica que los fiscales muchas veces deben recurrir a funcionarios del Tribunal de Familia o Carabineros para recopilar posteriormente la información faltante o para hacer las coordinaciones necesarias con el Tribunal que corresponda.

Por otro lado, la evaluación previa es una fase estratégica en la preparación de la entrevista. En ella, profesionales de URAVIT contactan a la familia, evalúan el contexto psicosocial y definen si el/la NNA está en condiciones de declarar, siendo una instancia que permite identificar situaciones urgentes que requieren agilidad en la programación de la entrevista.

*“El profesional de la Unidad de Víctima que hace la evaluación previa... tiene contacto con el niño, con la familia, no con el niño, a veces sí, a veces no, dependiendo la edad, pero sí con la familia. (...) Si reprogramamos una entrevista que es muy urgente por el estado emocional del niño... ese evaluador previo lo va a decir.” (Entrevista URAVIT 1)*

Como práctica que facilita el proceso, se reconoce en este espacio que la **interacción directa entre entrevistadores y profesionales que realizan la evaluación previa** favorece un mejor entendimiento del estado y las necesidades del niño, permitiendo ajustar de manera más pertinente la estrategia de la entrevista investigativa. La práctica contribuye a que el proceso no se limite a obtener un relato consistente, sino que también garantice condiciones de protección y bienestar para el/la NNA y que la entrevista se pueda llevar en tiempos adecuados, condiciones óptimas y con las precauciones que sean necesarias.

*"(...) hay Fiscalía en que todos los entrevistadores son evaluadores previos también, en que todos los profesionales de URAVIT son ambas cosas, y también ahí fluye y tienen dinámicas bastante distintas porque entienden mucho mejor lo que un entrevistador necesita y por lo tanto cuando hacen una evaluación previa que no es de un caso que van a entrevistar siempre es así van a ponerle más ojo en aquellos aspectos que para un entrevistador son importantes, entonces, ahora no, tampoco la entrevista, tampoco tenemos que creo yo poner la entrevista como el gran objetivo gran y que sea la meta de todo. Oye, tú no sabes cuánto yo espero poder conseguirlo, pero lo que hay detrás es un niño y ese niño no solo necesitamos nosotros que hable para que a nosotros nos vaya bien, o que él se descomprima y pueda decir necesitamos que esté bien también y eso el evaluador previo que es profesional también, tiene que velar por que el niño esté en el sistema ya al menos visibilizado y a quienes les corresponde velar por su protección que a nosotros nos corresponde, pero en un ámbito específico, pero a los otros también estén enterados e informados. Por eso creo que la evaluación previa la tiene que hacer un profesional, pero tiene que haber espacios de más interacción entre el evaluador y el entrevistador, yo creo que eso es una buena práctica una muy buena práctica." (Entrevista URAVIT 1)*

Cabe destacar que factor recurrente en los testimonios es la **alta demanda emocional y cognitiva** del rol de entrevistador. Esto exige condiciones adecuadas de planificación, apoyo institucional y flexibilidad si es que el profesional no está del todo disponible e incluso se deben considerar momentos en donde los entrevistadores se encuentran con licencia médica.

*"Ahora, hay cuestiones secundarias de la ley que hay que empezar a visualizar, entiendo que nos va por ahí esta intervención, pero el desgaste emocional es tremendo, y el problema es que, si nos quedamos sin entrevistadores, nos quedamos sin formas de aplicar la ley." (Entrevista Abogado Asistente 1)*

*"pero, tanto Ministerio Público, Ministerio del Interior, Carabineros, no hubo ninguna inyección de recursos, son los mismos profesionales, sean abogados asistentes, sean profesionales de URAVIT, que tienen que cumplir además de sus funciones habituales, porque no es que les quiten funciones para ser entrevistador, lo hacen por puro amor al arte en general, peleándose con sus jefaturas que no entienden que esta función requiere tiempo, requiere espacios de contención, también porque a veces los entrevistadores, no sé porque les tocan tres entrevistas cuál de todas peor y necesitan por lo menos un momento de contención, que no la tienen no les bajan su carga profesional respecto su carga laboral respecto de otros colegas que no son entrevistadores, entonces en temas de recursos de las otras instituciones estamos absolutamente al debe absolutamente al debe." (Entrevista Fiscal 5)*

Esta situación variaría de Fiscalía en Fiscalía, encontrando lugares donde la dotación de profesionales es suficiente para poder resguardar que la entrevista se realice en el menor tiempo posible; otros lugares del país enfrentan mayores dificultades por contar con menos dotación, especialmente en sectores rurales más que en ciudades céntricas.

*"(...) hoy día somos 15 entrevistadores, tenemos más cupos, tenemos hartos cupos fijos en la PDI, hartos carabineros del Ministerio del Interior, un cupo fijo que se fue ampliando*

*también, entonces hoy día no tenemos ningún problema en el tema del agendamiento, que era algo que nos preocupaba mucho porque no queríamos dejar pasar tanto tiempo desde que llamábamos al niño y su familia hasta que logramos la entrevista del niño, y hoy día es poco, no todas las Fiscalías en Chile tienen esa suerte, nosotros la tenemos, digamos.” (Entrevista URAVIT 1)*

*“Bueno, yo voy a hablar por mi región. Al menos hubo un gran avance en eso, al principio, cuando empezó el sistema, bueno, ahí hubo un problema que se pesquisó efectivamente por falta de dotación, porque evidentemente esto entró en curso pero tampoco se aumentaron dotaciones a personal de URAVIT, pero todo eso se fue resolviendo en el tiempo y fue mejorando y hoy en día las respuestas en sí son bastante óptimas; desde el momento en que se decreta la entrevista hasta que se hace, yo encuentro que es bastante óptimo. Además que igual en casos por ejemplo de flagrancia, en que se requiera la IV en forma rápida, siempre existe disponibilidad rápida de evaluación.” (Entrevista Fiscal 4)*

#### 4.1.3.4. Percepción en torno a la realización de la EIV

A partir de las **entrevistas y focus groups** se obtiene que los relatos de defensores, jueces, fiscales, querellantes, abogados/as asistentes, URAVIT, entrevistadores y enlaces regionales muestran valoraciones positivas respecto de la objetividad de la EIV y resguardo frente a la victimización secundaria, pero también múltiples tensiones operativas, investigativas y de derechos.

La EIV es valorada por su objetividad, estandarización y menor nivel de invasividad en comparación con prácticas previas. No obstante, persisten nudos críticos, tales como el retraso en su realización, problemas técnicos e infraestructura insuficiente, percepción de rigidez de protocolos, impacto del género del entrevistador, y sobre todo la debilidad investigativa que no siempre logra complementar el relato con pruebas de corroboración.

En términos de evaluación global, la EIV es percibida por los actores como un avance significativo respecto de las prácticas anteriores a la implementación de la Ley N° 21.057, -tales como realizar preguntas a las y los NNA en reiteradas ocasiones y la no consideración de sus opiniones, además de la posibilidad de acceso a la justicia penal- y son los propios entrevistadores quienes describen cómo la técnica ha permitido alejarse de prácticas invasivas, entregando mayor protección a NNA y estandarizando los procedimientos.

*“Veo más ventajas, porque antes no siempre existía esto... entonces no, creo que está bien ahora porque le da un marco de objetividad a la misma” (Entrevista Defensor 1)*

*“Antes uno era muy invasivo en cómo preguntaba, y el nivel de victimización, sin que uno quisiera hacerlo, era elevadísimo” (Entrevistador - Grupo 1 Entrevistadores)*

Desde la perspectiva de los propios niños, niñas y adolescentes, se valora que la instancia de declaración sea única.

*[E: De todo lo que me has contado ¿Qué fue lo que más te gustó de la entrevista, de la videograbada?]*

*El no tener que volver a contarlo más”. (NNA participante, estudio PUC, 2023, p.50).*

Sin embargo, el mismo estudio realizado muestra que la percepción general de los niños, niñas y adolescentes respecto del proceso es variada y que difiere caso a caso.

*“Mientras que en algunos relatos se observan acciones para generar un ambiente cómodo y seguro para realizar la declaración, en otros casos se presentaron situaciones que profundizan la vulnerabilidad de las y los NNA. Al igual que en la etapa de denuncia, no existe un estándar en el desarrollo de la instancia, quedando sujeto a la disposición de las y los profesionales que ejecutan dicha etapa. En este sentido, se observa una menor uniformidad en el cumplimiento de los protocolos asociados a la ley, ya que las y los NNA consultados destacan la ausencia de ciertas acciones orientadas a garantizar su derecho a la información, el buen trato y a la voluntariedad en el proceso.” (PUC, 2023, pp. 50-51).*

### a) Aplicación de Protocolo I

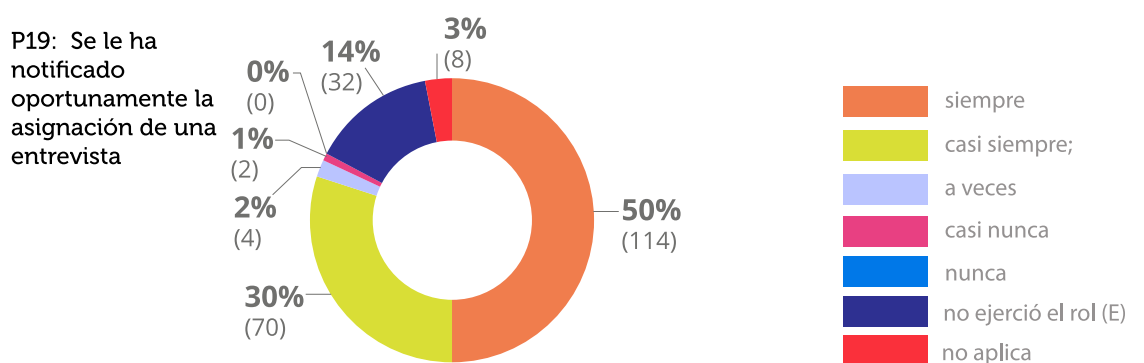
Desde la **encuesta** se puede observar que 8 de cada 10 encuestados/as reporta notificación oportuna. Los casos residuales de notificación tardía son consistentes con los nudos críticos de coordinación.

Los resultados muestran un desempeño altamente positivo. En total, 114 entrevistadores/as señalaron haber sido notificados siempre de manera oportuna y 70 indicaron que esto ocurre casi siempre, lo que equivale a aproximadamente 9,7 de cada 10 entrevistadores.

Solo 4 personas reportaron que la notificación ocurre a veces, 2 que sucede casi nunca, y ninguna señaló que nunca haya sido informada a tiempo. Asimismo, 8 casos declararon que la situación no les aplica y 32 no ejercieron el rol de entrevistador/a durante el período de referencia.

Estos resultados reflejan una buena articulación interinstitucional en la asignación de entrevistas, aunque los casos residuales de notificación tardía se mantienen consistentes con los nudos críticos de coordinación identificados en otros ámbitos del proceso.

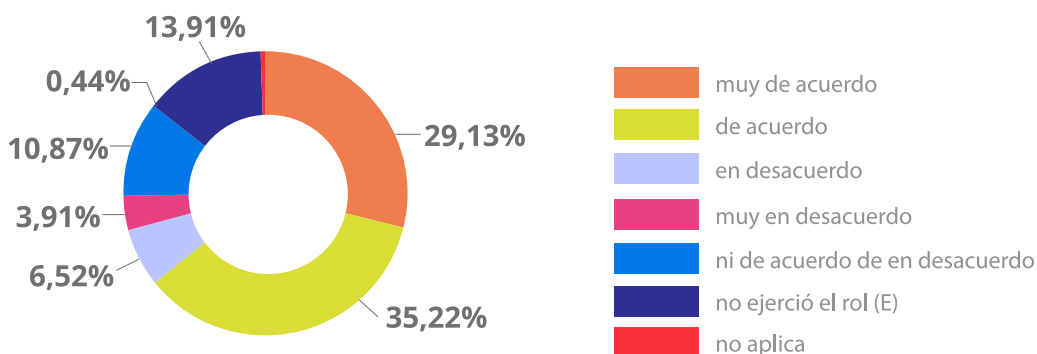
### Ilustración 5. Notificación oportuna de entrevista



Asimismo, estiman que las condiciones para la aplicación del modelo de EIV existen.

## Ilustración 6. Evaluación de las condiciones favorables para aplicación de la ley

P 25 En mi institución existen condiciones favorables que facilitan la aplicación efectiva del modelo de entrevistas videograbadas y declaración



Por su parte, las **entrevistas y grupos focales** detallan que la implementación del Protocolo I aparece como un avance reconocido en términos de estandarización y profesionalización de la entrevista. Los entrevistadores destacan que gracias a este protocolo se dejó atrás la lógica anterior, en la que las preguntas eran directas, invasivas y con riesgo de inducir respuestas.

*“Antes uno era muy invasivo en cómo preguntaba, y el nivel de victimización, sin que uno quisiera hacerlo, era elevadísimo” (Entrevistador - Grupo 1 Entrevistadores)*

El protocolo aporta una estructura clara con etapas (rapport, explicación de reglas, parte sustantiva y cierre) y técnicas de preguntas que aseguran mayor objetividad.

Desde la perspectiva de los defensores, esto es leído como un marco de garantía, y por tanto protege tanto al NNA como a los derechos procesales. Para abogados asistentes y querellantes, el Protocolo I asegura que los entrevistadores tengan preparación técnica y que el contenido que se obtiene sea más confiable.

*“le da un marco de objetividad a la misma” (Entrevista Defensor 1)*

*“Se nota la diferencia, cómo abordan, cómo se presentan también con el niño, qué tipo de preguntas le hacen y qué información le pueden sacar” (Entrevista Querellante 3)*

Un aspecto muy valorado de la entrevista es el rapport. Los actores coinciden en que esta estrategia cumple un rol central como puente protector: da confianza al NNA, permite al entrevistador adaptar su lenguaje y estilo, y facilita que la parte sustantiva de la entrevista sea más fluida y menos invasiva.

Por ejemplo, los entrevistadores destacan que el rapport es clave para bajar la ansiedad de los niños y niñas y permitir que se genere un clima de confianza. Un entrevistador señala:

*“Antes uno era muy invasivo en cómo preguntaba, y el nivel de victimización, sin que uno quisiera hacerlo, era elevadísimo. Con el rapport ahora uno genera un espacio para conocer al niño, que hable de sí mismo, de su colegio, de cosas neutras, y eso ayuda mucho antes de entrar en el tema” (Entrevistador - Grupo 1 Entrevistadores)*

*“Lo que más cuesta es la no victimización secundaria, que en definitiva es el objetivo fundamental... y ahí el rapport ayuda, porque permite que el niño se sienta más cómodo antes de relatar hechos dolorosos” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

También desde URAVIT se valora esta fase, porque permite adaptar la entrevista a las características del NNA, especialmente cuando hay diagnósticos o condiciones especiales. Desde un punto de vista técnico, resulta relevante que la valoración positiva por parte de las personas consultadas respecto de los beneficios de la etapa de rapport se remita a la generación de confianza y la identificación de las características y necesidades de las y los NNA, sin que exista mención a uno de los componentes centrales de esta etapa que es el entrenamiento de memoria<sup>11</sup>. Esta omisión levanta dudas respecto de en qué medida las y los entrevistadoras/es comprenden e implementan este componente de las buenas prácticas de entrevista.

La implementación del Protocolo I no está exenta de observaciones; uno de los problemas más señalados es la rigidez que puede adquirir su aplicación. En este sentido, tanto URAVIT como entrevistadoras/es resaltan que el protocolo debería ser flexible y adaptarse a las características y necesidades de cada NNA.

Se reconoce por los actores una preocupación por la comodidad del niño, y esta preocupación ha sido positivamente evaluada y relevada por los niños, niñas y adolescentes en su opinión respecto del proceso de entrevista.

*“A mí me costaba igual como expresarme, ya no tanto, pero para mí el decir cómo fueron las cosas era difícil porque no sabía que palabras usar, entonces quizás el que me estuvieran preguntando o el que estuviera como las mismas preguntas estás cómoda, quieres esto, necesitas esto, si no quiere seguir podemos parar, esas cosas.*

*“[E: ¿Crees que faltaron esas preguntas que quizás pueden ser claves para que hubiese estado más cómoda?]*

Sí, siento que es clave que te pregunten eso de hecho es muy importante como la comodidad de la persona sin importar la gran realidad como al testificar algo, si vas a decir algo importante que te dañó creo que es clave”. (NNA participante, estudio PUC, 2023, p. 49)

Sin embargo, este es un punto en que las percepciones de las personas consultadas se diferencian. Algunas perciben que el protocolo exige su aplicación de manera inflexible y que el exceso de rigidez en la entrevista puede llevar a perder información cuando no se considera la situación de cada NNA. Otras personas, en cambio, describen estrategias adoptadas para facilitar una experiencia adecuada en las EIV (por ej., utilizar objetos que ayuden a que las y los NNA se calmen y que se puedan sentir cómodas/os al momento de la entrevista), mostrando flexibilidad en la aplicación de las indicaciones técnicas contenidas en el protocolo.

“Lo peor es ser rígidos y entender la ley como algo que hay que respetar a rajatabla... todo tiene que ser flexible para adaptarse a las necesidades de los niños” (Entrevista URAVIT 1).

“Compramos objetos de calma, la hoja en blanco, la técnica de los post-it... cuando tenemos múltiples agresores eso nos ha servido” (Entrevistador - Grupo 1 Entrevistadores)

11 Fase en que se le pide a la/el NNA relatar un evento reciente positivo o neutral y en la que la persona que entrevista utiliza el mismo tipo de preguntas (abiertas preferentemente) que utilizará en la fase sustantiva cuando se aborden los hechos denunciados. Esta etapa le permite a las y los NNA familiarizarse con el tipo de interrogatorio que se utilizará posteriormente y practicar respondiendo a éste. Existe evidencia sustantiva que muestra que la incorporación del entrenamiento de memoria mejora el rendimiento narrativo de NNA durante la fase sustantiva (Lyon et al., 2014; H. L. Price et al., 2013; Yi & Lamb, 2018).

Este hallazgo indica que al menos una parte de las y los entrevistadoras/es mantiene una percepción errónea sobre la naturaleza del protocolo y/o tienen dificultades para aplicarlo con flexibilidad. Esto apunta a posibles debilidades en los procesos de formación y/o supervisión e identifica un foco para la formación continua de estas/os profesionales señalando la necesidad de recibir retroalimentación constructiva de sus prácticas de entrevista.

En el estudio piloto de opinión de NNA realizado en 2023, se plantea que la disponibilidad del entrevistador es clave en la comodidad y disposición del niño durante la ejecución de la EIV, toda que cuando ello no sucede la experiencia se vuelve insegura, generando temor incluso en la credibilidad de su relato (PUC, 2023, p.49).

*“Es parte de la normalidad que sea incómodo porque quieras o no estas contándole a un desconocido como fue algo que te dañó. Entonces es incómodo, estas reviviendo un momento incómodo y doloroso, contárselo a un desconocido que para peor y no quiero sonar pesada pero suelen ser serios, suelen ser muy serios, y entonces te quedan mirando con una cara de serios y tu estas ahí como intentando, sabes que te están grabando, y cuando dices algo no quieres sonar como si estuvieras mintiendo por así decirlo, porque yo tenía ese miedo, voy a sonar como si estoy mintiendo, me voy a equivocar y no me van a creer, pero en realidad era como todo... yo estaba siendo sincera pero tenía el miedo de que no me creyeran por no sé usar la palabra equivocada por así decirlo. (NNA participante, estudio PUC, 2023, p. 49).*

Por otro lado, algunos relatos de entrevistadores ponen en evidencia que el género del profesional que realiza la entrevista puede ser un factor relevante, mostrando la importancia de considerar la afinidad y el contexto de confianza al asignar entrevistadores.

*“He sentido que hubiese sido más efectivo una mujer entrevistando que yo” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

*“Me pasó como en cinco oportunidades que los niños cuando ven al entrevistador que es hombre no han querido dar su relato” (Entrevistador - Grupo 1 Entrevistadores).*

La relación con el sexo del interlocutor es algo que también relevan los niños cuya opinión del proceso ha sido recabada en el estudio realizado por el Centro de Justicia y Sociedad (PUC, 2023), quienes, a propósito incluso de la denuncia, han valorado haber podido reunirse de manera exclusiva con una carabinera, señalando la incomodidad de compartir dicho espacio con funcionarios de género masculino:

*“El tema es que igual es más cómodo con una mujer porque es algo que uno siente que igual la otra persona lo va a entender, porque siendo sincera sufrimos más acoso que los hombres, entonces ella me hizo sentir más cómoda” (PUC, 2023, p. 45)*

Otro aspecto que tensiona la implementación del protocolo I es la carga de trabajo y los tiempos de programación de las entrevistas. La ley establece la tramitación preferente, pero en la práctica, los plazos no siempre se cumplen.

En este contexto, el tiempo que transcurre entre la denuncia y la realización de la EIV responde a la necesidad planteada por los equipos de contar con una evaluación previa adecuada, intención que no

siempre puede cumplirse debido a la escasa información que muchas veces contienen los partes de denuncia. La falta de antecedentes suficientes puede generar obstáculos que prolongan el proceso y limitan la oportunidad de la diligencia, aun cuando la mayoría de las veces se reconoce que los tiempos son acotados.

*“yo creo que una falencia es el tiempo de demora que existe para tomar la entrevista investigativa videograbada” (Entrevista Querellante 3)*

*“Sí, yo creo que en general es como tres semanas desde que ingresó la denuncia hasta que se concreta la entrevista, yo calculo.” (Entrevista Abogado Asistente 3)*

En suma, la implementación del Protocolo I ha significado un avance en estandarización, profesionalización y garantías, reduciendo la victimización secundaria y elevando la calidad de las entrevistas. No obstante, los relatos muestran que su efectividad depende de factores contextuales que no necesariamente se encuentran expresados en los requisitos de la ley: flexibilidad en la aplicación, capacitación constante de entrevistadores, adecuación de infraestructura y cumplimiento de los tiempos. Para los equipos, allí donde el protocolo se aplica de manera rígida, sin adaptaciones a las necesidades del NNA, o donde la carga institucional retrasa su ejecución, se debilita el espíritu protector que le da origen.

Considerado por algunos entrevistadores como una práctica que apoya la flexibilidad y contención de NNA en casos complejos. En algunos casos se han realizado **modificaciones a la disposición de las salas de entrevista gracias a una evaluación previa que detectó los desafíos del caso en particular**, como, por ejemplo, permitiendo que un niño con autismo se sentara en el suelo acompañado del entrevistador en colchonetas. Esta flexibilidad ha demostrado mejorar la disposición del NNA y la calidad del relato, confirmando la importancia de adaptar el entorno físico según las necesidades del entrevistado.

*“(…) un niño con autismo, vieron que era muy difícil que el niño se lograra sentar en una silla, entonces se diseñó la sala, se rediseñó la sala, se hicieron adaptaciones como para que pudiera sentarse en el suelo, y el profesional también estuviera sentado en el suelo con una especie de colchonetas especiales, y con algunos elementos que fueran para el manejo de la ansiedad, y eso resultó en una mejor entrevista, entonces hay una adaptación casi completa de la sala para un niño. Muchas veces, en situaciones particulares de ciertos niños, se requieren adaptaciones mayores, tanto del contexto como del entrevistador, y eso es súper importante, yo creo que eso lo permite hacer una buena evaluación previa.” (Entrevista URUVIT 3)*

Desde la **encuesta**, se muestra que el cumplimiento de agenda es mayoritariamente positivo (83% siempre o casi siempre), aunque persisten casos aislados de reprogramaciones y suspensiones.

Por su parte, desde las **entrevistas y focus groups**, diversos actores relatan que las entrevistas investigativas videograbadas no siempre pueden realizarse en el tiempo previsto y deben suspenderse o reprogramarse por distintas razones. Una de las más frecuentes tiene que ver con las condiciones emocionales del NNA. Entrevistadores y fiscales cuentan que en ocasiones los niños llegan desbordados o sin comprender a qué acuden, lo que impide avanzar. En esos casos se opta por suspender la entrevista y dar un margen de preparación o apoyo terapéutico.

Otro motivo habitual son los diagnósticos no advertidos o necesidades especiales no detectadas en la evaluación previa. Entrevistadores han debido detener la diligencia al encontrarse con NNA con

dificultades de lenguaje, condiciones del espectro autista o afectaciones emocionales severas que no habían sido detectadas inicialmente o que generan cambios en las condiciones conocidas del NNA hasta ese momento.

*“En realidad se han presentado, yo creo que todas las situaciones. El caso es que definitivamente el niño hay que suspender la entrevista, porque no es capaz de continuar, por desborde emocional o porque sencillamente el niño está molesto y no quiere. Se ha tenido que suspender y después volver e intentar retomarla. A veces hemos tenido suerte y otras veces no. Ahí, ante esa situación, al no tener un relato, evidentemente se dificulta el tema investigativo.” (Entrevista Fiscal 4)*

*“Bueno, yo creo que en mi experiencia ha sido con niños que tienen como alguna afectación emocional importante, que ya si bien están dados de alta de su tratamiento, no sé, hospitalización, uno ve muchos montos de angustia, muchos montos de ansiedad, y uno opta por decir, ya no, no vamos a tener más ansiedad con esta cuestión, paremos, le preguntamos al fiscal y el fiscal accede, así que ahí se suspende, y hay veces también donde, por ejemplo, niños tienen que viajar de otras localidades, nosotros estamos en las cinco capitales provinciales, pero, no sé, a ver, por decirte algo, de Villa O’Higgins, que es la última localidad de la región donde hay población infantil juvenil, a Cochrane, que es más al sur que tenemos, son seis horas de traslado, son casi 300 kilómetros en Río, entonces, ya un niño que va a viajar un día tiene que descansar y hay que ver cómo está el otro día, si está en condiciones, si no, chuta, nos aguantamos y le hacemos la entrevista el otro día, pero también se trata de adaptarse en ese sentido.” (Entrevista URAVIT 3)*

La falta de preparación o información adecuada en la familia/adulto responsable también genera suspensiones. Cuando no hay claridad en el entorno, las y los NNA llegan confundidos o temerosos, lo que puede llevar a que la entrevista se re programe.

*“(…) Casi nunca suspendemos o reprogramamos, lo que sí yo creo que es crucial es el contacto con él o la adulta responsable antes de..., me refiero a lo siguiente, a veces la denuncia viene del colegio y los papás no tienen ni idea, a veces viene de un centro de salud también, los papás no tienen ni idea, o conociendo que iban a denunciar, hay una disposición contraria, una disposición de oposición directamente, porque la primera tendencia en este caso es decir no, esto nunca ocurrió, es mentira, Yo lo conozco, esto no ha pasado.” (Entrevista Fiscal 2)*

Finalmente, se reportan desde el componente cualitativo suspensiones vinculadas a factores técnicos y logísticos, como problemas de grabación, fallas de audio o incluso la ausencia de entrevistadores disponibles.

*“Muy pocas ocasiones por problemas de grabación, así no debe ser una, dos, no sé, por problemas técnicos no es un tema, puede haber situaciones aisladas,” (Entrevista URAVIT 2)*

*“(…) la ley es muy estricta respecto de cuáles son las causales que habilitan la posibilidad de una segunda entrevista y que requiera autorización del fiscal o de la fiscal regional, es una situación excepcional, y el error técnico, la falla técnica, no es una de ellas, por lo tanto, si hay una falla, como decía (Nombre del entrevistado), la única posibilidad es que*

*la entrevista se suspenda, si no se logra resolver, hay que reagendar, porque si es que no ocurre y la entrevista no se grabó, por ejemplo, o hay un lapso de tiempo que no se grabó y no se avisó tempranamente, no se suspendió, esa entrevista no puede volver a realizarse.” (Enlace Regional - Grupo 1 Enlaces Regionales)*

## **b) Participación de la dupla jurídica**

La dupla jurídica es percibida como un equipo que define las decisiones estratégicas en torno a la evidencia investigativa que entrega la EIV. Entre entrevistadores y fiscales se plantea que la dupla jurídica ayuda a preparar mejor la entrevista porque: el fiscal puede visualizar y retroalimentar al entrevistador desde la estrategia procesal y este último cuenta con el entrenamiento y la práctica para desarrollar con rigurosidad metodológica el vínculo o rapport que se establece con la víctima durante la entrevista investigativa para su adecuado desarrollo en el marco legal

*“(…) es que haya un observador jurídico en la entrevista. Porque quizás a ti, como entrevistadora, que, no sé, puede ser psicóloga, incluso policía, no va a ser relevante preguntarle a una víctima por violación, por ejemplo, si ya tuvo relaciones sexuales anteriores o posteriores al hecho. Para mí, sí es importante, porque necesito evaluar la pertinencia de una pericia sexológica. Si tú ya tuviste relaciones sexuales antes, ¿para qué te voy a hacer pasar por una pericia sexológica, si yo ya voy a saber el resultado de esa pericia? Versus, si tú no tuviste una relación sexual antes, sea consentida o no consentida, sí va a ser relevante para mí tener esa pericia, porque si tu única experiencia sexual haya sido no consentida o consentida, es ésta, sí tiene relevancia. Entonces, son pequeñas cosas que la tiene, el pensamiento es de un abogado que va a la audiencia, y sabe qué es lo que discuten las defensas.” (Entrevista Fiscal 6)*

Si bien hay regiones en las que la dupla logra estar presente en las entrevistas, en otros casos la poca disponibilidad de tiempo no permite que la dupla se haga presente y los entrevistadores deben realizar la entrevista sin la orientación de los fiscales, lo que genera debilidades en el proceso investigativo de la entrevista como instrumento probatorio.

*“(…) en esta región nosotros privilegiamos que la entrevista se haga con una dupla jurídica y esa dupla jurídica es el fiscal o una asistente cuando el fiscal está en función pero nosotros privilegiamos que seamos nosotros mismos los que hacemos la dupla, la dupla jurídica se refiere al que observa en la sala de monitoreo, por lo tanto, es el fiscal el que puede guiar desde ese momento la entrevista en términos del rescate de la información, en la pausa que se haga, poder trabajar y hablar con el entrevistador para completar la información, por lo tanto, el momento de la entrevista se constituye en el factor clave para definirse el curso de la investigación, sea que se mantenga o que se prosiga o sea que se tome una decisión temprana en términos de terminar la causa y no seguir consumiendo recursos que son importantes.” (Entrevista Fiscal 1)*

*“(…) otro inconveniente, no sé si inconveniente, pero otra cosa a destacar es que acá yo no tomo entrevistas con duplas jurídicas, por ejemplo. Como en otras Fiscalías más grandes donde hay más funcionarios, acá como voy solo, voy solamente con el funcionario de Carabineros que se encarga de grabar la entrevista, esta es la sala técnica, pero generalmente*

*estoy solo en la entrevista. (...) A ver, las desventajas es que cuando uno está solo, nadie te dice si estás bien o no, al observarte, nadie te dice, digamos, oye, lo estás haciendo bien, o acá te faltó, o estás muy distraídos, o ponerle atención a este tipo de, a esta información, o trata de obtener esta información, o la víctima o la NNA no nos ha dicho esto, por ejemplo” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

No obstante, la participación de la dupla jurídica puede generar una experiencia incomoda en el niño, de acuerdo con lo que releva el estudio piloto realizado (PUC, 2023), donde se subraya lo inadecuado que es que en medio del relato la persona encargada abandona el lugar sin dar explicaciones y pidiéndole a la adolescente que continúe hablando.

*“Cuando terminamos de hablar, salió la persona y me dejó ahí y seguía grabando, y yo estaba así y no sabía qué hacer porque yo sabía que me seguían grabado pero la persona salió y me dejaron grabándome sola en el lugar y yo estaba como quiero irme, como salgo de aquí, entonces me puse muy nerviosa y yo en ese tiempo sufría crisis de pánico y entre el lugar encerrado, ente los nervios de lo que estaba pasando estaba como muy ansiosa, tiritando, salí tiritando de ahí”. (NNA participante, estudio PUC, 2023, p. 49-50)*

### **c) Participación de la dupla técnica**

La dupla técnica<sup>12</sup> es vista como un componente clave para el funcionamiento de la EIV, pero también como un espacio con varias tensiones.

Desde el lado positivo, varios actores resaltan la importancia de que exista un trabajo en conjunto entre entrevistador y operador. Este tipo de adaptaciones, explican, se discuten y preparan previamente en la dupla, lo que permite ajustar la entrevista a las necesidades del NNA.

Sin embargo, hay críticas importantes a las condiciones materiales y de infraestructura que dificultan el trabajo de la dupla. Un ejemplo de ello es que la posible falta de espacio para que la dupla jurídica pueda ver la entrevista al mismo tiempo y en la misma sala que quien realiza el trabajo técnico<sup>13</sup>, puede afectar la coordinación fluida y la seguridad de que la entrevista se esté grabando de manera adecuada.

*“(...) el Poder Judicial, si bien cuando habilitó las salas, todas las salas cumplen con el reglamento, en muchos lugares rurales o fuera de los grandes centros urbanos, las salas se habilitaron en las dependencias que ya existían en el Tribunal de acuerdo a la realidad local digamos, entonces yo tengo salas habilitadas por el PJUD, en lo que antes eran salas de espera de testigos, por ejemplo, la sala de observación por circuito cerrado se habilitó en espacios que antes eran espacios de tránsito, entonces, por ejemplo, el PJUD instaló una mampara de aluminio y una en particular, que es la que estoy contando, que se cayó el internet del Tribunal, no la luz, digamos, la internet, y se prendió la luz roja y el operador no*

12 Según el Protocolo del artículo 31 letra i) de la Ley N° 21.057, la dupla técnica corresponde al entrevistador acreditado que presta apoyo externo al fiscal durante la entrevista investigativa videograbada, pudiendo observar la diligencia desde la sala contigua y comunicarse con el entrevistador para aportar observaciones o sugerencias técnicas. (Protocolo i, Ley N° 21.057 (página 7)

13 El reglamento de la Ley N° 21.057 en su artículo 2 letra h define la “Sala Especial” como el recinto separado de la sala de EIV o de Declaración Judicial donde se encuentran los demás intervinientes y desde donde se realiza la observación.

*lo vio, es porque es una sala donde la sala de observación de circuito cerrado, donde estaba el operador, es tan pequeña que no caben dos personas y el operador tuvo que salir para que entrara el fiscal. Entonces el operador tuvo que salir porque estaba el fiscal observando la entrevista, el fiscal no se dio cuenta, se prendió la luz roja, la entrevista continuó durante un lapsus de tiempo, y el operador no lo vio, porque cabe una sola persona, es del ancho de mi espalda, es menos de un metro, entonces, claro, ahí tienes un ejemplo que tiene que ver con la realidad local, de cómo el Poder Judicial habilitó, es lo que yo conozco acá, digamos, de acuerdo a las posibilidades de cada Tribunal, eso es una cosa.” (Enlace regional 1 – Grupo 1 Enlaces Regionales)*

Otro factor relevado desde las entrevistas y grupos focales es la diferencia en las condiciones generales en las que se realiza una EIV en zonas rurales versus en ciudades. Por ejemplo, en sectores rurales existen factores externos a la logística de la entrevista, como cortes de luz constantes, por lo que es necesario siempre velar por contar con respaldo para que no se generen cortes en las entrevistas.

*“Otra cosa que ocurre en las zonas rurales, no en los centros urbanos, aquí en particular, por ejemplo, en (nombre ciudad), que es un sector que está en el secano costero hacia (nombre comuna) digamos, se corta la luz, es una ciudad pequeña, un pueblo pequeño donde se corta habitualmente la luz, es una regla, entonces ahí es donde entra a jugar un rol preponderante, si el Tribunal tiene, o en este caso el Tribunal, porque sale al Poder Judicial, tiene o no el motor, un generador, el generador, se corta la luz en el pueblo, se prende el generador, y en el lapso intermedio, funciona el UPS (Sistema de Alimentación Ininterrumpida), esta cajita que mantiene la corriente en la sala.” (Enlace regional 1 – Grupo 1 Enlaces Regionales)*

También se menciona que el rol del operador muchas veces queda invisibilizado o reducido a aspectos técnicos, cuando en realidad su función es asegurar que el proceso se realice de manera óptima y sin interrupciones. Además de ello, el personal que realiza estas labores también se ve afectado por tener que ser testigos de los relatos de las y los NNA, por lo que un entrevistador señala la necesidad de considerar también para ellos espacios de cuidado -los cuales sí consideran en PDI- y aprovechar las capacidades que han adquirido a lo largo de estos años en cuanto a la comprensión de los relatos.

*“Lo otro que me he fijado que me ha pasado en dos ocasiones, es que he hecho la pausa y en esta pausa me he encontrado con la gente que está en el apoyo técnico, que cada vez menos, por lo menos en mi región, todos llorando, deshechos, entonces ha sido complejo, porque finalmente tú tienes que volver a ese espacio donde en tu salida, digamos, para poder despejar, ver en qué va la técnica, según las condiciones que esté digamos ese entrevistador, ir retomando entonces siento que hay mucho, hay mucho que hacer también con las personas de apoyo, con las personas que están tras bambalinas y muchos de ellos con los años y con la práctica han adquirido mucha experiencia, saben mucho respecto, a veces no están los fiscales y yo converso con ellos y me dicen oye, ¿sabes qué? veo esto, te faltó lo otro, siento que ahí hay un capital que se pueda aprovechar para ir mejorando espacios que en el papel son virtuosos, porque uno debiese tener un referente técnico idealmente y estar el fiscal más la persona que graba” (Entrevistador 4 – Grupo 2 Entrevistadores)*

*“(…) son las jornadas, cierto, que tenemos nosotros con los psicólogos institucionales, para*

los entrevistadores, para nuestro técnico de sonido, que también es testigo de todas las entrevistas que se hacen a la NNA" (Enlace Regional 1 – Grupo 1 Enlaces Regionales)

La dupla técnica se concibe como un pilar central de la EIV, porque permite combinar la especialización en la entrevista con la responsabilidad técnica del registro audiovisual. Sus principales fortalezas son la capacidad de adaptarse a las necesidades del NNA y dar mayor seguridad al proceso. No obstante, enfrenta algunas debilidades vinculadas a infraestructura en espacios pequeños, situaciones en las que las condiciones técnicas no son las mejores y puede afectar la labor del operador.

#### d) Problemas técnicos

En cuanto a la infraestructura y el uso de tecnologías, el funcionamiento de las salas de entrevista presenta limitaciones leves.

Los **encuestados** reportaron problemas técnicos menores en el funcionamiento durante 2023. En el caso de espacio físico en condiciones adecuadas para entrevistas/intermediaciones de NNA con discapacidad se visualiza un porcentaje relevante que indica salas medianamente adecuadas

**Tabla 32. Evaluación de las salas, por parte de encuestados entrevistadores e intermediarios válidos (\*)**

Ítem	Adecuadas/ Suficiente (%)	Medianamente adecuadas (%)	Inadecuadas/ Insuficiente (%)
Salas adecuadas discapacidad (P75)	70,9	24,8	4,3
Disponibilidad de salas (P77)	96,1	2,2	1,7
Funcionamiento AV (P78)	91,7	5,7	2,6

(\*) Proporción sobre respuestas válidas, excluyendo "No aplica", "No lo sé" y "No me correspondió".

Esta información es consistente con lo señalado en el informe de evaluación del año 2022, en el cual no se identificaron observaciones ni temáticas relacionadas con la infraestructura destinada a las entrevistas e intermediaciones.

Por su parte, desde las **entrevistas y focus groups**, se observa:

**Problemas de audio en las grabaciones y entregas tardías:** Algunos actores señalan que los audios de las entrevistas no se entienden claramente, presentan fallas técnicas, lo que afecta la posibilidad de revisar el material y debilita su valor investigativo. Se plantean como situaciones frecuentes en varias regiones, generando frustración tanto en fiscales como en defensas.

Además, los defensores plantean que una debilidad técnica es la entrega tardía de los audios para que ellos puedan acceder al material, dado que se deben editar y dicho proceso demora, generando retrasos y dificultades a sus procesos investigativos como defensores.

*"Esa es la complicación, más que te la nieguen o que no quieran que tú puedas escucharla, es un tema como de tiempo y de lo que se demora en dejarla disponible para que uno pueda escucharla." (Entrevista Defensor 3)*

**No grabación de entrevistas:** han existido casos excepcionales en los que el audio de la entrevista no ha quedado grabado por fallas técnicas (tales como el ya mencionado corte de luz en zonas rurales o por situaciones específicas en donde se generaron inconvenientes técnicos). En estas ocasiones el registro sólo se ha perdido y no se han tomado nuevas medidas para realizar la entrevista nuevamente.

*“El operador tuvo que salir porque estaba el fiscal observando... se prendió la luz roja (de que no estaba grabando), la entrevista continuó y el operador no lo vio, porque cabe una sola persona” (Enlace Regional Grupo Enlaces Regionales)*

**Problemas de comodidad de sillones:** Este detalle, aunque parece menor, impacta directamente en la comodidad del NNA y en su disposición a relatar los hechos, pues la falta de comodidad se traduce en un distractor durante la actividad.

*“Los sillones eran incómodos, muy incómodos... algunos niños son más gorditos, más corpulentos y no caben” (Entrevista Abogado Asistente 3)*

Estas dificultades técnicas afectan tanto la calidad del registro como la experiencia de las y los NNA.

#### **e) Casos difíciles en entrevistas investigativas**

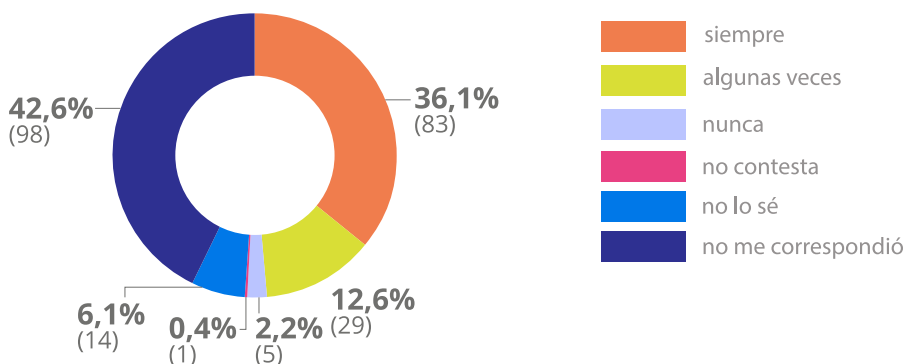
La realización de entrevistas investigativas videograbadas presenta múltiples desafíos que complejizan el trabajo de los profesionales que tienen el rol de entrevistadores. Estos desafíos no solo se relacionan con aspectos técnicos del procedimiento, sino también con el contexto psicosocial de las víctimas, la naturaleza del delito y las condiciones institucionales o territoriales en las que se enmarca la entrevista.

Los entrevistadores e intermediarios **encuestados** han presentado distintas percepciones:

- » En relación con la adecuación de los espacios físicos para la atención de NNA con discapacidad, los resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva, aunque con brechas importantes en cobertura y consistencia.
- » De los participantes que ejercieron roles en entrevistas o intermediaciones, 83 personas señalaron que los espacios siempre contaron con condiciones adecuadas, mientras que 29 indicaron que esto ocurrió solo algunas veces. En contraste, 5 encuestados/as afirmaron que los espacios nunca fueron adecuados, 1 no entregó respuesta, 14 manifestaron no saberlo y 98 declararon que la pregunta no les correspondía, por no haber participado directamente en entrevistas durante el período evaluado.
- » Estos resultados sugieren que, si bien existe un nivel aceptable de adecuación en las dependencias utilizadas, la falta de uniformidad en las condiciones de accesibilidad y equipamiento aún representa un desafío.

## Ilustración 7. Evaluación de espacios físicos para NNA con discapacidad

P75: Espacio físico en condiciones adecuadas para entrevistas/intermediaciones de NNA con discapacidad



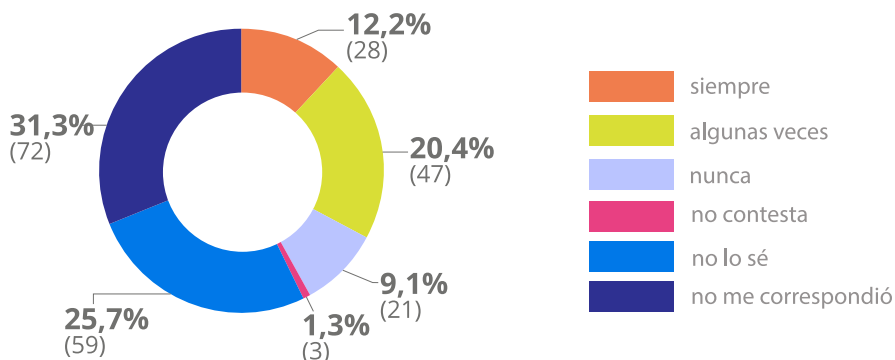
Respecto de la disponibilidad de apoyos técnicos o materiales adaptados para la atención de NNA con discapacidad, los resultados muestran una implementación aún limitada y heterogénea entre instituciones.

Solo 28 participantes indicaron que dichos apoyos están siempre disponibles, mientras que 47 señalaron que se cuenta con ellos algunas veces. En contraste, 21 encuestados/as afirmaron que nunca disponen de estos recursos, 3 no respondieron, 59 manifestaron no saberlo, y 72 declararon que la situación no les correspondía, al no haber tenido participación directa en casos de esta naturaleza.

En términos generales, los resultados evidencian una cobertura parcial y poco sistemática en la provisión de apoyos específicos, lo que sugiere la ausencia de un estándar institucional uniforme para la atención de NNA con discapacidad.

## Ilustración 8. Adaptaciones para NNA con discapacidad

P76: Apoyos técnicos o materiales adaptados para atender a NNA con discapacidad



Uno de los primeros obstáculos señalados por los operarios de la ley en las **entrevistas** es la dificultad para abordar casos en los que los niños o adolescentes no se reconocen como víctimas, lo que ocurre con frecuencia en delitos de explotación sexual comercial. Esta falta de reconocimiento de la victimización por parte del NNA genera un quiebre en la narrativa que se espera obtener durante la entrevista, lo que tensiona la tarea del entrevistador.

*"(...) la víctima no se siente víctima, o sea, a veces no quiere colaborar, no está disponible*

*porque no quieren asistir o va, pero van con una actitud hostil, entonces hace más complicado el proceso” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

*“Por supuesto, la víctima no se siente víctima, la víctima a veces colabora reclutando otras víctimas para que hagan lo mismo, las víctimas están colaborando hasta que les quitamos el teléfono porque las dejamos no solamente sin su fuente de trabajo, en definitiva, que están obteniendo recursos, sino que también las desconectamos del mundo y del universo, aparentemente un teléfono celular es casi como quitarle el alma a alguien.” (Entrevista Fiscal 2)*

A esto se suman otras experiencias en donde las y los NNA pueden experimentar un quiebre emocional inesperado, incluso si se ha logrado un buen rapport inicial.

*“Cuando ya llegamos a la parte sustantiva, como que pudimos haber tenido una etapa pre sustantiva, un rapport súper bueno, pero cuando les pregunto o les pido que me puedan contar a lo que vienen, o que me puedan contar todo lo que vinieron a contarme el día de hoy, ahí se quedan en silencio, me ha tocado más en algunos casos, o ahí se estallan en llanto, o se desbordan emocionalmente, o empiezan a tener movimientos así, no sé técnicamente cómo se llama, pero me ha tocado varias veces, y ahí con el tiempo, dándoles espacio, empezando a poquito a contar, pero me ha tocado, sí, situaciones en las cuales me ha costado más sacar la información” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

Otro conjunto de dificultades aparece con niños/as o adolescentes que presentan neurodivergencias o trastornos del lenguaje. Estas situaciones ponen en tensión la estructura convencional de la entrevista EIV, que se basa en preguntas abiertas y un relato libre del niño. Si es que en la etapa previa a la entrevista – la Evaluación Previa- este tipo de situaciones y otras no son detectadas, muchas veces por no interactuar con los NNA sino solo con los adultos, se generan dificultades en la entrevista que podrían haber sido evitadas.

*“(…) lo que nos sirve como entrevistador primero que todo es saber la disponibilidad del niño, verdad o del adolescente, pero más que todo si tiene alguna condición distinta, porque a mí en lo personal me ha tocado llegar a entrevistas con una evaluación muy buena de disponibilidad, ¿cierto? y después a medida que se desarrolla la entrevista, bueno primero que todo encontrándome con un niño que tenía una condición distinta y que era tea no estaba consignado en observaciones estaba escolarizado pero iba dos niveles más abajo del que le correspondía por edad, su nivel de su lenguaje su comunicación también era deficiente, y tampoco lo tenía yo consignado entonces el insumo que a mí me entregaron fue claramente un checklist que le hicieron al adulto responsable del niño, y no ahondaron en las preguntas que a uno le sirve como entrevistador” (Entrevistador 5 - Grupo 1 Entrevistadores)*

Es relevante considerar que los profesionales que realizan labores de entrevistadores están transversalmente de acuerdo en que abordar situaciones específicas con NNA en situaciones de discapacidad o con neurodivergencias que requieren asistencia es hoy una deuda aun no resuelta para poder garantizar el acceso a la justicia de todos las y los NNA que son víctimas en el marco de la Ley N° 21.057, planteando por ende que se trata de un nodo crítico aún pendiente.

*“(…) yo creo que vale la pena intentar hablar con él, si la mamá me dice, tiene un trastorno del desarrollo, tiene condición TEA, ya, ok, ¿cómo se manifiesta la condición TEA?, ¿en*

*qué nos damos cuenta que él tiene TEA?, no, es que sabe que tiene conductas reiterativas, repetitivas, se mueve, se desregula, y no se puede calmar, no habla, no, es TEA en el fondo de un nivel alto, por lo tanto, no tiene lenguaje, desechado, lamentablemente no lo podemos hacer, el sistema tiene una deuda con los niños que tienen mayores discapacidades como ese caso, porque no podemos hablar con ellos, y todo lo basamos en la comunicación, en lo que nos digan, pero lamentablemente es así, ¿verdad?” (Entrevista URAVIT 1)*

En estos contextos, el marco metodológico de la EIV se ve forzado a adaptarse a una realidad comunicacional diversa que no siempre permite obtener un relato completo o lineal y los profesionales se ven enfrentados a tener que recurrir a estrategias que, dado el contexto, escapan a las posibilidades de obtener un relato libre.

*“Bueno, me ha tocado entrevistas con niños neurodivergentes con dificultad de lenguaje y eso es muy difícil, porque uno no les va entendiendo lo que pueden decir y la ley no está... No sé si sea la ley, pero el protocolo como que le falta mucho y no está adaptado como para ellos, sí, esa me costó con dificultad de lenguaje, no le entendía mucho, casi nada, tenía problemas cognitivos aparte del trastorno del espectro autista, y nada, fui súper concreta, así como para que me..., preguntas abiertas pocas, había que ser como más directiva, porque él era muy concreto” (Entrevistador 3 – Grupo 1 Entrevistadores)*

La agresividad o el comportamiento oposicionista de algunos niños también genera un contexto difícil para la entrevista.

*“(...) me tocó un niño con trastorno oposicionista desafiante, sí, ahí me puso a prueba, pero bien, como que me devolvía todo el rato las preguntas, todo el rato, y tú... Y después me ponía a prueba, ¿y te acuerdas de lo que te dije antes?, entonces, como..., lo que hice es apelar como a la escucha y tratar de no..., de adaptarme a él, en realidad.” (Entrevistador 3 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*“(...) me tocó en una entrevista el año pasado, creo, me tocó un niño que es oposicionista desafiante, de 10 años, pero era terrible, era terrible casi con un perfil psicopático, más que oposicionista desafiante, y fue intimidante, tenía 10 años, estaba institucionalizado, con apoyo institucionalizado, pero el niño..., yo creo que era por un tema familiar más que todo, porque había múltiples denuncias de muchos hechos de vulneración del niño, y el niño también se sabía así, se sabía víctima, pero al momento de enfrentarlo yo no tenía esta información de sus características (...) luego tuvo un cambio de actitud, pero radical, pasó de ser un niño participativo a ser un niño agresivo en sus respuestas, y todavía ni siquiera entrábamos a la fase de las preguntas ni nada, fue complejo (...) porque me cuestionó todo el rato a mí, al punto de decirme “ya, pero si yo quiero te respondo, si al final de cuentas a ti te van a pagar igual”, entonces ahí también uno entra a cuestionarse como entrevistador, o sea, qué tan preparado estoy para este tipo de situaciones, con ese desafío y sin tener la preparación para hacerlo.” (Entrevistador 5 – Grupo 1 Entrevistadores)*

En otras ocasiones, se evidencian otras situaciones vinculadas a una evaluación previa insuficiente, donde, al momento de la entrevista, se hace evidente que simplemente no se encontraba emocionalmente disponible para realizar el proceso.

*“Para mí, en mi autocrítica incluso el caso más difícil es el caso en el que no logré relato, y ese no lograr relato se ha debido a que no estaba en condiciones físicas el menor, me acuerdo de una niñita que estaba muy afectada y que no paraba de llorar, entonces, no tuvo ni un sentido la entrevista que tuvimos porque en realidad nunca me habló porque siempre lloró. Entonces ahí yo creo que hubo una mala evaluación, porque la enfrentamos al proceso de tener que venir, de tener que esperar, de tener que entrar a una sala rara en la que te están grabando, y no había una posibilidad real, porque en realidad estaba desbordado y estaba desbordado desde que llegó y nunca estuvo en condiciones de mantener una conversación.” (Entrevista Abogado asistente 1)*

También surgen dificultades ligadas al contexto territorial, especialmente en zonas rurales o de difícil acceso. Este tipo de condiciones impacta directamente en la oportunidad de la toma de testimonio, así como en la planificación de las agendas de los entrevistadores, que deben lidiar con tiempos de traslado extensos y condiciones climáticas adversas.

*“son dos localidades donde están a relativa distancia importante de la capital regional, donde estamos, piensa tú, son cinco horas para llegar, hay que atravesar un lago en una barcaza. Es muy bonito, pero tiene su dificultad, entonces hacer ese recorrido para un entrevistador que es de acá, igual significa tener que estar fuera al menos tres días (...) porque son un día de viaje para la localidad, hacer la entrevista, otro día de viaje de vuelta.” (Entrevista URUVIT 3)*

#### 4.1.3.5. Autoevaluación de los/las Entrevistadores

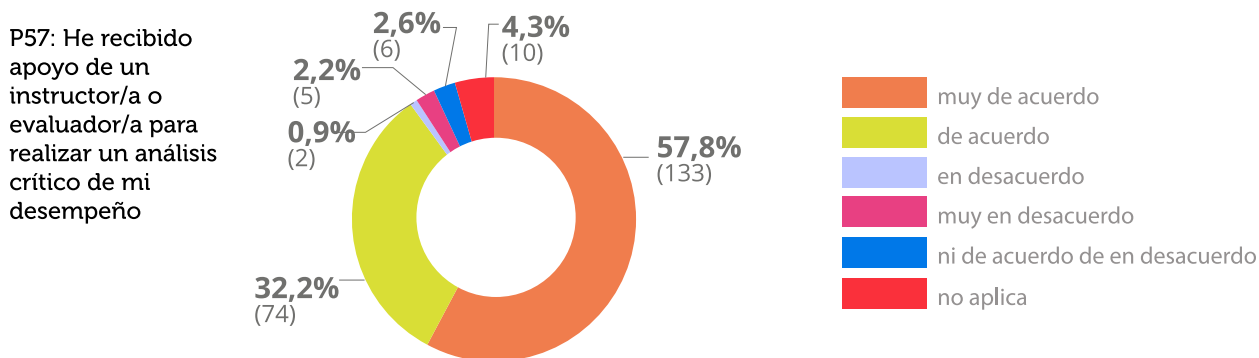
En el marco de la implementación de la Ley N° 21.057, las personas que ejercen el rol de entrevistadoras ocupan un rol crucial en la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA).

Las respuestas de la **encuesta** señalan que la mayoría de entrevistadores/as valoró positivamente su desempeño:

- » En relación con la afirmación “He recibido apoyo de un/a instructor/a o evaluador/a para realizar un análisis crítico de mi desempeño ejecutando la técnica de entrevista”, los resultados muestran una valoración ampliamente positiva respecto del acompañamiento técnico recibido.

La mayoría de los encuestados/as manifestó estar muy de acuerdo o de acuerdo con la afirmación, 133 casos y 74 casos respectivamente, lo que representa el 90% de las respuestas. En proporciones menores, 6 personas adoptaron una postura neutral, 2 indicaron estar en desacuerdo y 5 declararon estar muy en desacuerdo. Además, 10 participantes señalaron que la pregunta no les aplicaba por no haber recibido evaluaciones directas durante el período.

## Ilustración 9. Apoyo de instructores para evaluación de desempeño



Estos resultados reflejan un alto nivel de acompañamiento y retroalimentación profesional hacia los entrevistadores/as acreditados/as, lo que contribuye al fortalecimiento de sus competencias y a la mejora continua en la aplicación de la técnica. Sin embargo, la existencia de un número reducido de casos sin apoyo o sin percepción clara del mismo sugiere la conveniencia de formalizar mecanismos de supervisión y retroalimentación periódica, de modo de asegurar una cobertura homogénea entre instituciones y regiones.

No obstante, en las respuestas abiertas, también señalaron la necesidad de:

- » Capacitación periódica en técnicas de entrevista.
- » Supervisión técnica y acompañamiento psicológico.
- » Políticas de cuidado institucional para prevenir desgaste y daño vicario.

Las perspectivas recogidas en los **grupos focales y entrevistas individuales** reflejan no solo el compromiso con esta función, sino también las múltiples dimensiones —emocionales, técnicas e institucionales— que la atraviesan.

Desde una perspectiva general, la autoevaluación de quienes ejercen este rol operativo tiende a ser positiva, aunque atravesada por exigencias personales e institucionales de alta complejidad.

Muchos relatan haber asumido esta función con profunda motivación, reconociendo tanto la carga emocional como el impacto social del trabajo que realizan así como también la intensidad del ejercicio profesional y el volumen de casos atendidos.

*“Desde la fecha en que me acredité, no he parado, he tenido muchas, muchas entrevistas, y también muchísimas intermediaciones, creo que mi primera participación en la ley ya acreditada fue como intermediaria y no como entrevistadora, sin tener experiencia como entrevistadora, me tocó participar como intermediaria, fue una misión que me generó bastante nerviosismo en un inicio, pero creo que salimos airosas con la función” (Entrevistador Maule – Grupo 1 Entrevistadores)*

El sentido de propósito es un elemento recurrente. Varios profesionales coinciden en que la entrevista investigativa videograbada es, para muchos, el aspecto más significativo de su labor, tal como señala una trabajadora social que combina funciones en la URUVIT con la de entrevistadora.

*“De todo el trabajo que realizo, lo que más me gusta es la entrevista (...) lo hago con mucho compromiso” (Entrevista URUVIT 1)*

Algunos entrevistadores destacan cómo el proceso formativo cambió su forma de relacionarse en espacios de entrevistas con víctimas, de manera tal que el ser entrevistador le ha entregado estrategias que antes no tenía y que pueden aplicar en otros contextos más allá de la Ley N° 21.057.:

*“El CIFE me cambió un poco la manera de comunicarme... hoy día trato, indistintamente de con quién estoy hablando, de obtener información de esa forma, en la vida diaria.” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

Junto con este fuerte sentido de vocación, también se expresa una conciencia aguda sobre las exigencias cognitivas y emocionales del rol, dando cuenta que el nivel de exposición constante a situaciones de vulneración y violencia genera un desgaste emocional de gran relevancia para quienes son entrevistadores.

*“Ser entrevistador es una carga emocional sumamente alta. Primero, una carga intelectual sumamente alta (...) luego viene el estar escuchando siempre las peores cuestiones que le pueden pasar a los cabros chicos” (Entrevista Abogado Asistente 3)*

Para sostener este trabajo, se despliegan diversas estrategias personales y colectivas. Una de las más relevantes es el apoyo entre pares, mediante redes informales creadas a partir de los cursos de formación, subrayando la relevancia de contar con espacios de contención profesional ante un trabajo emocionalmente desgastante.

*“Yo tengo, de hecho, el grupo del CIFE (...) un grupo de soporte, básicamente, súper importante” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

La formación es valorada como clave para sostener la calidad técnica de las entrevistas, aunque no está exenta de tensiones. Algunos relatan que, pese a estar en programas de formación continua, la sobrecarga laboral impide dedicar el tiempo necesario para el aprendizaje.

*“Había mucho material que leer... el protocolo es una cuestión técnica, hay que estudiárselo. No es ser bueno para hablar con la gente.” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

Si bien muchos se sienten preparados, también hay conciencia de los límites personales e institucionales. No todas las personas que se acreditan logran sostener el ejercicio del rol en el tiempo, ya que, si bien se puede tener la capacidad técnica, no siempre se está disponible emocionalmente.

*“Nosotros teníamos una colega que hizo el curso y nunca hizo entrevistas, no pudo (...) simplemente por el desgaste emocional” (Entrevista URAVIT 1)*

En esta línea, también se visibiliza la importancia de respetar la disponibilidad subjetiva del entrevistador o entrevistadora para evitar daños tanto en el profesional como en la calidad de la entrevista.

*“Me parecería injusto que un entrevistador que no está en condiciones entre a hacer una entrevista... ese niño no va a estar en las mismas condiciones que otros.” (Entrevista URAVIT 1)*

Las condiciones institucionales aparecen como un factor determinante para la permanencia y efectividad del rol. Algunos entrevistadores relatan no contar con el tiempo protegido necesario para cumplir adecuadamente con sus funciones, y tampoco con incentivos formales para asumir esta tarea adicional, dando cuenta del desajuste entre la carga de trabajo y el reconocimiento institucional.

*“La entrevista es casi amor al arte... nunca ha habido un bono, no supone ningún tipo de interés pecuniario” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

A pesar de las dificultades, la valoración del rol y la conciencia de su impacto en la vida de las y los NNA persisten como ejes motivadores para quienes lo ejercen. La mayoría de los entrevistadores y entrevistadoras coinciden en que su labor es fundamental para asegurar procesos judiciales respetuosos y eficaces, y que el relato obtenido en estas entrevistas constituye un insumo invaluable para las investigaciones. En todo caso, uno de los principales elementos a considerar es que no solo las y los NNA estén disponibles para ser entrevistados, sino que además se requiere contar con equipos profesionales disponibles emocionalmente para realizar la labor con calidad.

*“Yo creo que cualquiera, teniendo las habilidades blandas y recursos cognitivos, podría hacer entrevistas, pero hay que estar disponible emocionalmente, y no todos lo están.” (Entrevista URUVIT 1)*

## 4.1.4. Intermediación en la Declaración Judicial

### 4.1.4.1. Caracterización de la intermediación en 2023

Mediante la figura de la intermediación, la Ley N° 21.057 persigue asegurar su objetivo de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes que deban transitar por el sistema de justicia penal, ya sea en calidad de víctimas o testigo. El desafío central de este mecanismo es su compatibilidad con la finalidad del proceso penal de asegurar un justo y racional procedimiento a través de la contradictoriedad y la publicidad.

Primeramente, cabe señalar que el Ministerio Público reporta la realización de 1.146 intermediaciones en 2023. La mayoría de las cuales -64%- corresponde a NNA que han declarado en calidad de testigos.

**Tabla 33. N° de intermediaciones realizadas en 2023, según calidad del NNA**

Región	NNA Testigo	NNA Víctima	Total general
Región de Arica y Parinacota	43	9	52
Región de Tarapacá	25		25
Región de Antofagasta	47	10	57
Región de Atacama	18	19	37
Región de Coquimbo	43	5	48
Región de Valparaíso	48	54	102
Región de O'Higgins	86	50	136
Región del Maule	24	21	45
Región de Ñuble	57	1	58
Región del Biobío	34	12	46
Región de La Araucanía	18	59	77
Región de Los Ríos	23	55	78
Región de Los Lagos	58	13	71
Región de Aysén	5	11	16
Región de Magallanes	25	9	34
Región Metropolitana	180	84	264
<b>TOTAL</b>	<b>734</b>	<b>412</b>	<b>1.146</b>

Fuente: Base de datos INT, Ministerio Público

En la visión institucional, durante el año 2023 el proceso de declaración judicial mantuvo un funcionamiento estable y regular, conforme a la información remitida por los organismos participantes. El Poder Judicial (CAPJ) reportó un volumen significativo de actividad, con 412 citaciones a víctimas, 273 a testigos, y un total de 1.124 declaraciones efectivas en juicios orales en el periodo. Además, se registraron 21 declaraciones anticipadas conforme al artículo 16 de la Ley N° 21.057 y 169 audiencias reprogramadas, principalmente en la Región Metropolitana y en las regiones V, VI y VII.

La duración promedio de las intermediaciones fue de 42 minutos, lo que sugiere tiempos razonables de ejecución y coordinación entre los equipos intervinientes. La información proporcionada refleja una carga de trabajo alta, pero con tiempos de atención que se mantienen dentro de márgenes adecuados para asegurar la calidad de la intervención.

Los reportes institucionales enfatizan la adecuada operatividad del sistema de intermediación, destacando su sostenimiento pese a recursos humanos y presupuestarios limitados. Sin embargo, se advierten limitaciones en la reportería de algunos indicadores, como la proporción de causas en que no se rindió la declaración o la cobertura de los distintos tipos de audiencia. Esta falta de información impide una evaluación plenamente integral del desempeño del sistema.

En suma, los antecedentes remitidos por las instituciones permiten concluir que el modelo de intermediación sigue consolidado en la práctica judicial. No obstante, persisten desafíos asociados a la sistematización de la información y sostenibilidad institucional, claves para fortalecer la evaluación y la gestión futura del sistema.

Cabe señalar que, además, en las sesiones de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, este proceso fue abordado tanto desde la perspectiva operativa: se dio cuenta 178 salas especiales habilitadas a nivel nacional, y de la dictación de auto acordado del Poder Judicial que instruyen designación preferente de jueces intermediarios (Acta N°61-2023, 3 de abril de 2023, Corte Suprema), así como la consolidación de la subcomisión interinstitucional.

En las sesiones 69–71 se identificaron importantes amenazas derivadas del déficit y deserción de entrevistadores e intermediarios (hasta 9 % en el Poder Judicial); de la voluntariedad del rol, sobrecarga y desgaste emocional, así como lo falta de disponibilidad efectiva. Todo ello derivó en la respuesta institucional aprobada en la sesión 70 (28 sept. 2023), consistente en el Plan de Acción del Sistema EIV (ver apartado Coordinación).

#### 4.1.4.2. Percepción sobre la intermediación

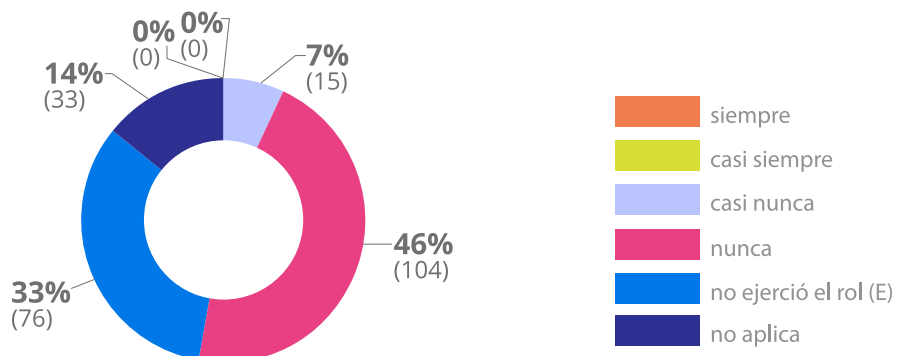
La intermediación en juicio fue descrita por los encuestados como una función de alta complejidad y responsabilidad. A través de las preguntas abiertas, la encuesta recogió percepciones que permiten destacar:

- » Reconocimiento institucional limitado: en algunos casos, el rol del intermediario/a no es comprendido ni valorado por otros operadores del sistema.
- » Disponibilidad insuficiente: en varias jurisdicciones, la baja cantidad de intermediarios acreditados genera sobrecarga y dificulta la cobertura de audiencias.
- » Condiciones de sala: se reportaron problemas técnicos en equipos de audio y video, lo que afecta la fluidez de la intermediación.
- » Apoyo fiscal: se valoró positivamente cuando los fiscales informan oportunamente las diligencias, pero se indicó que en muchos casos la coordinación es tardía o incompleta.

En relación con la misma, se puede observar una correcta ejecución de la diligencia. Por ejemplo, respecto del ingreso de personas no autorizadas, ello rara vez sucede, de acuerdo con los encuestados.

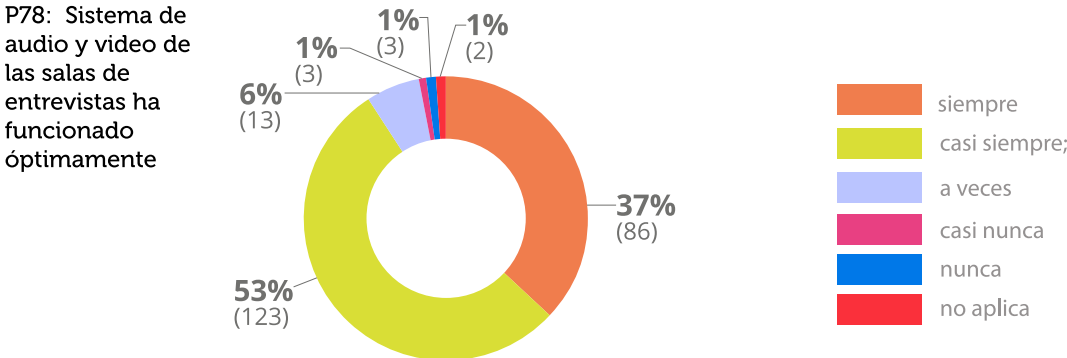
#### Ilustración 10. Ingreso de personas a la sala especial

P45: Ingreso de personas no autorizadas a la sala especial



Adicionalmente a las condiciones de privacidad en que debe operar la declaración, la percepción de los intermediarios es que los sistemas de audio y video funcionan mayormente bien, aunque en algunas ocasiones se declara que ello nunca y casi nunca sucede, representado con un 2%.

**Ilustración 11. Sistema de audio y video en sala especial**



La implementación de la intermediación judicial tiene un valor profundo para los diferentes actores entrevistados, ya que ha generado una transformación en el abordaje de la declaración de NNA en el contexto penal. Esta etapa es percibida por los informantes no solo como un dispositivo técnico, sino como un acto de protección y respeto por la integridad de las y los NNA que declaran en juicio.

Una jueza que es intermediaria reflexiona sobre la relevancia de contar con información precisa antes de una intermediación, reconociendo que muchas veces existen desajustes entre lo reportado en los informes previos y la realidad del niño en sala.

*“Me ha pasado muchas veces que me encuentro con un niño muy distinto al que luego intermedio... me han dicho ‘magistrado, no va a hablar’, y me encuentro con niños sumamente abiertos a la declaración judicial” (Entrevista Juez 1)*

La misma profesional advierte que, pese a los esfuerzos del sistema, los fiscales no siempre conocen a las víctimas, lo que obstaculiza una preparación más fina del proceso. Percepción que se encuentra alineada con las opiniones ya plasmadas en este documento, en donde los fiscales parecen tener poco tiempo para vincularse con los casos.

*“Hay muchos fiscales que no conocen a sus víctimas. URAVIT sí, pero como URAVIT no va al juicio... uno se encuentra con un niño que no se parece en nada al informe” (Entrevista Juez 1)*

Lo anterior da cuenta de cómo un equipo especializado como URAVIT tiene mucha más capacidad de conocer a los niños a quienes atiende; en cambio, los fiscales que ven distintos tipos de casos cuentan con un menor conocimiento respecto a la situación del niño.

Desde la experiencia de algunos intermediarios, la entrada en régimen nacional de la ley en 2023 fue vivido con incertidumbre y precariedad, ya que desconocían el procedimiento por ser un equipo que implementó la Ley en etapa 3. Un intermediario relata:

*“Nos sentíamos completamente en pañales... ni siquiera sabíamos cómo dirigir las audiencias” (Intermediario 5 – Grupo Intermediarios)*

*“Nos tocó enfrentar causas sin saber bien cuál era nuestro rol. Éramos como una cuarta rueda, que no sabían bien cómo funcionaba” (Intermediario 1 - Grupo Intermediarios).*

A pesar de estas dificultades iniciales, el rol del intermediario ha ido ganando terreno y claridad en la actualidad, ya que se considera que desde el año 2023 a la fecha los intermediarios han adquirido experiencia y comprensión del proceso en su totalidad. En este contexto, la intermediación se valora por su capacidad de asegurar condiciones de contención emocional, de lenguaje y de ambiente para los niños, y se reconoce como una herramienta que favorece el acceso a la justicia sin victimización secundaria. Sin embargo, algunos actores como los defensores penales públicos plantean una visión crítica sobre su implementación.

Este último perfil profesional reconoce que la ley ha mejorado las condiciones de denuncia y la forma en que se recaba información, disminuyendo la inducción indebida, pero también se expresan inquietudes frente a las garantías procesales del imputado, particularmente en lo que respecta al uso de entrevistas videograbadas sin rostro visible, lo que, para ellos, se traduce en una desventaja a la hora de presentarse en un juicio.

*“Me da más seguridad en orden a que hubo menos inducción... antes se incorporaban palabras al niño como si los hechos hubiesen ocurrido de cierta forma (...) Viene difuminado el rostro, entonces no puedes ver expresiones... eso limita el derecho a una defensa adecuada” (Entrevista Defensor 1)*

Pese a las dificultades, varios informantes, entre ellos los mismos jueces intermediarios, valoran positivamente y como una fortaleza que sean ellos quienes ejerzan el rol para intermediar, pues consideran que esto otorga mayor independencia, legitimidad institucional y capacidad de contención emocional de NNA durante el juicio. Este valor se asocia a la posición y jerarquía que los jueces ocupan dentro del Tribunal, lo que facilita una comunicación más fluida entre los magistrados que integran la sala y quien desempeña la función de intermediarios.

*“Entonces, en ese sentido, o cuando, por ejemplo, el otro día, la última que tuve que fue hace como una semana, como que ya el fiscal dio su informe y como que el juez presidente, como que quería irse al tiro, me mandaba a la sala. Y yo le dije, presidente: “debo hacer mi asesoría y necesito hacer unas preguntas”. Entonces, yo se lo puedo decir es un colega porque es mi colega, o sea, con respeto, porque es mi Tribunal. Pero yo no sé si un carabinero o un funcionario del PDI le va a decir: “chante la moto, tengo que hacer mi pega”, ¿me entiendes? Eso, no lo sé. Por el perfil del cargo, sí.” (Entrevista Juez 2)*

Asimismo, se señala que el hecho de que el intermediario tenga formación jurídica favorece la comprensión del objetivo procesal de las preguntas y la adecuada reformulación sin perder su sentido probatorio. Este cruce de saberes técnicos y jurídicos es considerado un aporte distintivo del rol judicial en la intermediación.

En ese contexto emerge con fuerza el reconocimiento del valor de la **declaración judicial anticipada** como uno de los mecanismos más eficaces para evitar la victimización secundaria.

Cabe precisar que, desde una perspectiva jurídico-procesal, la declaración judicial anticipada regulada en el artículo 16 de la ley N° 21.057 difiere de la prueba anticipada contemplada en el artículo 280 del Código Procesal Penal, por cuanto la primera tiene por objeto resguardar el interés superior del niño, niña o adolescente y evitar la victimización secundaria mediante la obtención temprana de su testimonio, mientras que la segunda persigue asegurar la producción de prueba ante la posibilidad de que, por el transcurso del tiempo o la desaparición de un medio de prueba, ésta disminuya con el tiempo su calidad probatoria o derechamente pueda no ser ya factible practicarla durante el juicio.

Aunque en ambos casos la regulación en cuanto a la forma en que se rinde refiere al artículo 191 del CPP, la declaración judicial anticipada presenta una característica procesal distintiva, en tanto medida de protección especial, por cuanto la discusión de su procedencia solo versará respecto del potencial riesgo de daño para el/la NNA derivado de la declaración en juicio, y no sobre el efecto que el transcurso del tiempo tendría en la calidad probatoria de su testimonio. Cabe mencionar que, en ambos casos la ley resguarda la participación de los intervinientes en el proceso y, con ello, el principio de contradictoriedad.

Todos los actores del sistema coinciden en que, cuando se realiza adecuadamente -aun cuando no de forma frecuente-, la declaración anticipada no solo protege al NNA, sino que entrega una prueba sólida, confiable y jurídicamente válida, pero que presenta aun resistencia entre los magistrados.

*“Si el niño ya está en Tribunales, lo óptimo es tomarle su declaración de inmediato... para eso hay que atreverse no más” (Entrevista Juez 1)*

Esta afirmación no solo apunta a la oportunidad, sino también a la necesidad de una decisión judicial más proactiva frente a los casos en que la víctima se encuentra disponible, evitando así la exposición posterior al juicio. De hecho, el contexto frecuentemente declarado por los informantes tanto de Ministerio Público como del Poder Judicial es se utiliza cuando el/la NNA no estará disponible para el momento del juicio.

*“Nosotros siempre pedimos declaración anticipada cuando hay riesgo de que el niño no pueda estar en el juicio. Pero a veces los Tribunales no la otorgan tan fácil” (Fiscal 2)*

Esto da cuenta de que, aunque existe consenso técnico sobre su valor, aún persisten diferencias en su aplicación, dependiendo del Tribunal, del caso y del nivel de comprensión de su uso por parte de los magistrados.

Los relatos dan cuenta de que, entre jueces, equipos de URAVIT y fiscales entrevistados hay reconocimiento del valor de esta estrategia, señalando que la declaración anticipada puede ser muy eficaz, especialmente en causas largas para evitar la sobre exposición del NNA, para lo cual se necesita de un consenso transversal sobre su utilidad y evitar la victimización secundaria de NNA.

*“(...) si la Corte Suprema mantuviera el criterio de que es posible utilizar esa declaración judicial en un segundo juicio anulado incluso o en el juicio que se pospuso ese día y el niño ya está en el Tribunal, es absolutamente útil, o sea, si tú ya tienes un niño que fue al Tribunal, que está en un lugar que no es grato, que no es apto para él, y se va a posponer la audiencia de juicio por alguna razón, me parece lo más útil tomar esa declaración judicial anticipada, no tener que hacerlo, ir al juicio que se realice, o al juicio anulado en su caso, y que se tome esa declaración como la única declaración judicial propiamente tal, que cuente con todas las garantías” (Entrevista Juez 1)*

De todos modos, se trata de una postura aun en disputa, pues no todos los intervinientes en la Ley están de acuerdo en el real impacto que la declaración anticipada pueda tener.

*“No, primero el supuesto por el cual se quiere realizar no me parece que tenga tanta importancia porque igualmente va a tener que declarar dos veces, si el motivo para hacer una declaración anticipada es porque se va a demorar dos años y por lo tanto la voy a hacer declarar al año uno, que espere un año o dos años o unos meses, igualmente va a tener que declarar dos veces, entonces me parece que no tiene mucha importancia bajo ese argumento.” (Entrevista Fiscal 2)*

Con todo lo planteado hasta ahora, se puede concluir que la declaración anticipada pareciera aun no ser una estrategia del todo consensuada. Pese a que varios profesionales intervinientes en la Ley reconocen su valor como un instrumento de justicia oportuna y centrada en la niñez, pareciera que no todos conciben su utilidad para resguardar la protección de NNA, además de que depende de factores de planificación, coordinación interinstitucional y mayor conocimiento de su utilidad entre los diferentes agentes que intervienen en un juicio.

Por último, un elemento que incide en la reiteración del relato por parte de niños, niñas y adolescentes, dice relación con los espacios vinculados a procesos reparatorios de las familias y de los propios NNA. Según lo planteado por un defensor penal público, resulta pertinente considerar que en los juicios intervienen otros profesionales —como psicólogos o trabajadores sociales— que han tenido contacto previo con las y los NNA desde etapas tempranas de las causas. Ello genera al defensor interrogantes respecto de los límites y alcances de su participación, pues, a su juicio, la Ley no establece con claridad el rol de estos actores dentro del proceso judicial. El relato da a entender que, en algunos casos, podría tratarse de profesionales que, precisamente por haber interactuado antes con las y los NNA, son convocados a declarar como testigos expertos pertenecientes a instituciones que brindan apoyo jurídico o psicosocial, como podría ser la Corporación de Asistencia Judicial, cuyos equipos de CAVI cuentan con psicólogos y trabajadores sociales que acompañan a las víctimas. Al respecto, un defensor advierte que:

*“(…) yo no entiendo por qué en la vigencia de la ley todavía hay prácticas que van en contra de la ley, desde mi punto de vista, desde el ente que persigue, por ejemplo, permitir que además de las entrevistas videograbadas hay entrevistas psicológicas con otras personas y que haya más intervención sobre el niño o niña de la que permite la ley y que los Tribunales lo acepten, porque en la práctica, yo por ejemplo, el fiscal tiene la costumbre de llevar a juicio a supuestos testigos que no son testigos, son psicólogos y que han entrevistado al niño o niña y no sabemos ni cómo lo entrevistaron, ni hacen informe y ellos le ponen testigo en la auto apertura, en las acusaciones y los jueces permiten que esos testigos lleguen a juicio no siendo testigos, siendo peritos y que indudablemente, ya aquí esto es mi opinión, la ley lo que pretendía era evitar la inducción al testimonio y refuerzan el testimonio del menor, porque ya se hizo la denuncia ha pasado un tiempo, el niño naturalmente quiere, no importa si es verdad o mentira, quiere aseverar lo que él diga como cierto y viene un perito que le dice, oye, te abusaron y lo empieza a entrevistar y refuerza el testimonio lo que yo entendía que la idea no era esa” (Entrevista Defensor 6).*

En este caso el defensor parece desconocer la dinámica a través de la cual se permite otros procesos de entrevista con niños niñas y adolescentes dentro del sistema; no se trata de una entrevista única por lo que otros relatos de profesionales están permitidos.

Como estrategia valorada de forma positiva y replicable desde algunos entrevistados, se plantea que algunos Tribunales han implementado la práctica de **dar prioridad a la declaración del NNA en la programación de la jornada de juicio**, evitando que esperen durante horas tras largos viajes. Esto permite que los niños declaren en mejores condiciones, reduciendo el cansancio y el estrés, y constituye una acción concreta de protección frente a la victimización secundaria.

*“Pero hay casos en los que recién al niño lo hacen declarar a las once de la mañana, y el niño llegó a las siete y media, ocho de la mañana a la sala. Entonces, en otros Tribunales, lo que hacen, de otras partes, es que el fiscal rinde prueba, rinde prueba, y deja para la segunda jornada primero al niño. Yo creo que eso es una buena práctica, porque, por ejemplo, a mí me pasa, por ejemplo, aquí a veces vienen niños que traen de (Pueblo) y queda a cuatro horas (...) “¿cómo te sientes?”, “estoy cansada porque me levanté a las cuatro”. Entonces yo creo que eso es una buena práctica, pero eso hay que hablarlo con la Fiscalía, yo sé que la estrategia de la Fiscalía y ellos tienen que ver qué prueba le van a dar primero, pero creo que tener a un niño esperando, cansado, además con todos los pesos que significa ser la víctima de un tipo de este delito, es como, claro, eso podríamos ahorrárselo.” (Entrevista Juez 2)*

#### 4.1.4.3. Evaluación general de la intermediación

En la evaluación del año 2022, la intermediación en la declaración judicial se consolidó como mecanismo operativo de la Ley N° 21.057, registrando 469 intermediaciones en las regiones correspondientes a las dos primeras etapas de implementación. En más de la mitad de los casos los niños, niñas y adolescentes declararon en calidad de testigos. El sistema mostró una frecuencia mensual constante de intermediaciones y una coordinación generalmente adecuada en la designación de los intermediarios, aunque con heterogeneidad regional y algunos problemas iniciales de notificación y disponibilidad. En conjunto, los resultados evidenciaron una puesta en marcha estable y un funcionamiento coordinado entre las instituciones del sistema, destacando la relevancia del rol de los intermediarios como garantes de la protección procesal de las y los NNA.

Sin embargo, el informe también identificó desafíos estructurales que condicionaban la calidad y sostenibilidad del sistema. Entre ellos, la necesidad de fortalecer la formación especializada de los intermediarios, mejorar la coordinación interinstitucional en su designación y reducir los tiempos de espera de las y los NNA antes de declarar, asegurando el cumplimiento del principio de celeridad. Asimismo, se advirtió un uso muy limitado de la declaración anticipada -solo 13 casos en el período- pese a su potencial para prevenir la victimización secundaria. El informe recomendó reforzar la sensibilización judicial, el monitoreo sistemático y la generación de datos homogéneos que permitieran una evaluación integral del proceso.

El resultado del levantamiento efectuado este año, muestra que patrones similares a los del año anterior, en cuanto a condiciones de funcionamiento y ejecución de la misma. El aumento a más del doble en intermediaciones es consistente con la implementación de la tercera etapa. Se mantiene la preeminencia de declaraciones de testigos y un uso muy bajo de la declaración judicial anticipada.

Desde los intermediarios este mecanismo aparece como una función de alta complejidad técnica y emocional, cuya consolidación institucional sigue siendo frágil. Aunque se reconocen avances, persisten

déficits estructurales: insuficiencia de intermediarios acreditados, debilidades en la coordinación interinstitucional -especialmente con el Ministerio Público- y precariedad técnica ocasional en las condiciones de sala. En varias jurisdicciones, el bajo número de intermediarios genera sobrecarga, mientras que el reconocimiento por parte de otros operadores del sistema continúa siendo limitado, lo que refuerza la percepción de aislamiento funcional del rol.

Desde la perspectiva de los jueces intermediarios, la implementación ha evolucionado desde la incertidumbre inicial hacia una práctica más consolidada, que otorga legitimidad y contención emocional al proceso. Sin embargo, el aprendizaje ha sido empírico y desigual, dependiendo de la disposición de cada Tribunal y de la voluntad de coordinación. El conocimiento insuficiente de las víctimas por parte de los fiscales y la escasa preparación conjunta de las audiencias debilitan la calidad del proceso.

En cuanto a la declaración anticipada, los actores coinciden en su potencial para reducir la victimización secundaria, pero la práctica muestra resistencias y criterios dispares entre Tribunales. Se mantiene una aplicación casuística y poco sistemática, lo que refleja falta de consenso judicial sobre su utilidad procesal y su compatibilidad con las garantías del imputado. Las tensiones entre protección y debido proceso emergen como un eje crítico no resuelto: mientras defensores valoran la reducción de la inducción indebida, advierten riesgos para la defensa cuando se emplean registros sin rostro visible. Finalmente, algunas prácticas locales -como priorizar la declaración del NNA en la jornada- muestran que la sensibilidad hacia la protección existe, pero no ha sido traducida aún en estándares nacionales uniformes.

## 4.2. PROCESOS ESTRATÉGICOS O DIRECTIVOS

### 4.2.1. Coordinación de la operación de la Ley

La coordinación operativa para la realización de las entrevistas investigativas videograbadas es un punto relevante pero poco visible dentro de la aplicación de la Ley N° 21.057. En teoría, este engranaje debería asegurar que las distintas instituciones involucradas -Ministerio Público, Policías, Poder Judicial, URAVIT y enlaces regionales- funcionen de manera integrada y eficiente.

#### 4.2.1.1. Ejes de la coordinación en 2023

El año 2023 es el primer año de funcionamiento en todo el país de la ley, y en estricto rigor, aparece como un año en que la implementación ha finalizado. En ese sentido, las acciones que se realizan o enmarcan en el ámbito de la coordinación, se encuadran en el proceso de operación, pese a que se mantienen instancias declaradas como de implementación, al interior de cada institución.

En particular, en esta dimensión, las instituciones participantes reportan haber consolidado instancias de trabajo conjunto orientadas a ajustar los mecanismos de trabajo y definir procedimientos comunes (ej. Ministerio Público). En paralelo, la Academia Judicial avanzó en la revisión de su reglamento con miras a fortalecer la formación de los profesionales intervinientes, mientras que la PDI integró acciones dentro de su Plan CEIV 2023–2024, centradas en la capacitación y el refuerzo operativo. Por su parte, el Poder Judicial (CAPJ) señaló que su prioridad fue consolidar la etapa final de implementación, evidenciando continuidad respecto de años previos.

En lo operativo, la coordinación se mantuvo mediante esquemas regulares de seguimiento. El Ministerio Público implementó reportes periódicos, las Fiscalías regionales remitieron informes anuales de cumplimiento, y la PDI complementó esta dinámica con indicadores operativos parciales sobre desempeño y cobertura. La Academia Judicial y el CAPJ mantuvieron una participación centrada en la revisión de información y el aseguramiento del flujo de reportes. En términos presupuestarios, las instituciones señalaron financiamiento regular proveniente de sus presupuestos institucionales, sin nuevos recursos asignados. El Ministerio del Interior y Seguridad Pública reportó gastos en torno a M\$22.564, fundamentalmente vinculados a apoyo a víctimas.

En suma, los reportes muestran que la coordinación institucional ha permitido sostener la operación del sistema sin mayores interrupciones, aunque persiste una limitada integración de indicadores de desempeño entre las instituciones y una falta de mecanismos formales de seguimiento conjunto más allá de los reportes anuales.

Se destaca dentro de este proceso la implementación de un Plan de Acción, destinado a superar aspectos críticos de la operación de la ley.

En julio 2023 (sesión 69) se diagnosticó una situación crítica en la dotación de entrevistadores -descrita por el Fiscal Nacional y el magistrado González como riesgo de “colapso del sistema”-, lo que llevó al Subsecretario de Justicia a mandar la elaboración de un Plan de Acción interinstitucional.

El Plan de Acción fue presentado en septiembre 2023 y aprobado por unanimidad, agrupó sus medidas en tres ejes:

### **Eje 1. Consolidar el rol del entrevistador**

- » Revisión institucional sobre la forma en que cada organismo disponibiliza entrevistadores/as, a fin de garantizar su número y estabilidad.
- » Incorporación de incentivos institucionales: reconocimiento en evaluaciones de desempeño; compensaciones administrativas o notas de mérito; asignaciones funcionales en policías y ministerios; implementación de jornadas de autocuidado y acompañamiento psicoemocional.
- » Avance hacia la exclusividad o preferencia funcional del rol, en coherencia con el mandato de la Ley N° 21.057.

### **Eje 2. Fortalecer el sistema EIV**

- » Creación de un plan de contingencia nacional para asegurar entrevistadores disponibles en cada región.
- » Revisión de los compromisos de dotación inicial, considerando el aumento de denuncias y la rotación del personal acreditado.
- » Establecimiento de un orden de reemplazo interinstitucional (primero dentro de la misma institución; luego entre instituciones del territorio; y en último caso, apoyo del Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública).

### **Eje 3. Coordinación y gobernanza intersectorial**

- » Definición de criterios homogéneos de coordinación y control mensual, aplicables a todas las instituciones.
- » Creación de un sistema de reportabilidad mensual a la Unidad de Entrevistas Videograbadas del Ministerio de Justicia y DD.HH.
- » Enlace con otros procesos sectoriales, especialmente la implementación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil

Participaron en la elaboración del Plan el Poder Judicial, Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Defensoría Penal Pública, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Academia Judicial y Fundación Amparo y Justicia, bajo coordinación del Ministerio de Justicia y DD.HH.

Cabe subrayar que la Subcomisión, en sesión del 13 de octubre de 2023, marcó el inicio de la fase de ejecución del Plan, introduciendo nuevos elementos y actualizaciones.

#### **a) Ejecución y seguimiento**

- » Se acordó una reunión técnica para el 20 de octubre destinada a revisar el cronograma del Plan de Acción y definir hitos de seguimiento interinstitucional.
- » Se enfatizó la importancia de la colaboración permanente entre las contrapartes nacionales para asegurar la implementación coherente de los compromisos.

#### **b) Estudio sobre deserción**

- » Se anunció la adjudicación del “Estudio del Fenómeno de Deserción de Entrevistadores” a la consultora Objetiva SpA, encargado por el Ministerio de Justicia y DD.HH.
- » El estudio busca identificar las causas de retiro y los factores que motivan la permanencia en el sistema, con participación de entrevistadores activos y desvinculados.
- » La Academia Judicial propuso incluir entrevistadores en ejercicio para conocer prácticas de retención exitosas, lo que complementa el enfoque diagnóstico del plan.

#### **c) Revisión normativa**

- » Se recordó el envío de observaciones al Protocolo I (estándares técnicos de la EIV).
- » La revisión del Reglamento de la Ley N° 21.057 se encontraba en fase final en el Ministerio de Justicia, con la proyección de iniciar una revisión conjunta con las instituciones en noviembre de 2023.

#### **d) Incorporación de la voz de NNA**

- » Se presentaron resultados del plan piloto para recoger la opinión de niños, niñas y adolescentes (NNA), a cargo del Centro de Estudios Justicia y Sociedad (PUC).
- » Las instituciones valoraron el ejercicio y propusieron ajustes metodológicos (contacto más próximo al juicio, inclusión de NNA en procesos de reparación).
- » El pilotaje será la base para su integración definitiva en la evaluación anual del sistema.

## Resultados y avances (con corte a diciembre de 2023)

En la 71ª sesión de la Comisión Nacional (11 de diciembre de 2023) se presentaron los primeros resultados del Plan de Acción:

- » 606 entrevistadores acreditados a nivel nacional.
- » Avances hacia la preferencia o exclusividad funcional del rol en diversas instituciones.
- » Incorporación del desempeño en EIV en las evaluaciones de desempeño institucionales.
- » Jornadas de autocuidado y apoyo psicoemocional realizadas por Carabineros, PDI y Fundación Amparo y Justicia.
- » Implementación del plan de contingencia nacional, con mecanismos de reemplazo entre instituciones.

De esta forma, el Plan de Acción Interinstitucional permitió dar respuesta a los principales riesgos del sistema -deserción, sobrecarga y falta de incentivos- mediante medidas concretas de coordinación, fortalecimiento institucional y cuidado del personal.

Aunque subsisten desafíos estructurales, especialmente en dotación efectiva y en la revisión final de la modificación del reglamento, las actas reflejan mayor coherencia interinstitucional y una gestión más consciente del bienestar y sostenibilidad de los equipos que ejecutan la ley.

### 4.2.1.2. Percepción sobre la coordinación interinstitucional

La percepción que existe entre los **encuestados** respecto de la coordinación se refiere a distintos espacios.

Según las respuestas a la pregunta 86, estas reflejan una percepción general de coordinación heterogénea entre los distintos actores e instituciones que participan en la aplicación de la Ley N° 21.057. Si bien en algunos territorios se reporta una articulación fluida, con procesos claros y disposición para resolver contingencias, la mayoría de las observaciones evidencian debilidades en la coordinación práctica y oportuna, tanto a nivel interinstitucional (entre Ministerio Público, Poder Judicial, policías y otras entidades) como intrainstitucional (entre funcionarios y equipos dentro de una misma organización).

Por otra parte, los relatos de entrevistados y dan cuenta de desajustes frecuentes entre las instituciones participantes, que impactan directamente en la planificación y ejecución de las entrevistas investigativas videograbadas (EIVG) y de las intermediaciones.

Entre los principales problemas señalados destacan:

- Entrega tardía o incompleta de antecedentes por parte de las Fiscalías o URAVIT, lo que dificulta la preparación adecuada de las entrevistas.
- Ausencia de protocolos comunes o estandarizados entre Carabineros, PDI, Ministerio Público y Tribunales, generando diferencias en los procedimientos, tiempos y criterios de actuación.
- Descoordinaciones interregionales, con retrasos o duplicación de gestiones cuando las entrevistas involucran regiones distintas.

- Disponibilidad irregular de salas y recursos técnicos, que obliga a postergar o trasladar diligencias.
- Presencia no sistemática de fiscales durante las entrevistas y falta de canales expeditos de comunicación entre los equipos jurídicos y los entrevistadores.
- Escasa articulación con instituciones de protección y salud, especialmente para compartir información sobre el estado emocional o necesidades específicas de las y los NNA.
- Ausencia de mecanismos de retroalimentación formal entre los actores que intervienen en las distintas etapas del proceso

A pesar de lo anterior, algunos entrevistados valoran positivamente los casos en que existen protocolos consolidados y coordinación estable, destacando que “los procesos están claros y son eficientes” y que “siempre existe disposición para resolver contingencias y definir mejoras”.

En el plano interno, la coordinación entre equipos y funcionarios también presenta tensiones. Las observaciones apuntan a:

- Falta de comunicación efectiva entre los distintos niveles jerárquicos, lo que repercute en la programación y seguimiento de las diligencias.
- Asignaciones simultáneas de funciones que dificultan la participación en entrevistas o audiencias ya agendadas.
- Escasa comprensión o sensibilización de las jefaturas sobre la relevancia del rol de entrevistador/a o intermediario/a, lo que limita la priorización de estas labores.
- Desigual distribución de carga de trabajo entre funcionarios con el mismo cargo, generando desmotivación y desgaste.
- Déficit de canales de coordinación directa entre entrevistadores/as y encargados/as de sala o entre Fiscalías y unidades policiales, lo que produce demoras o duplicidades

En contrapartida, algunos funcionarios reportan experiencias positivas de coordinación interna cuando existen líneas claras de comunicación y trabajo colaborativo, señalando que “cuando surgen dudas, siempre hay espacio para resolverlas”.

En conjunto, las percepciones indican que la coordinación entre instituciones y entre funcionarios no se encuentra plenamente consolidada y depende en gran medida de la voluntad individual y la capacidad local de gestión. La falta de estandarización de procedimientos, la comunicación fragmentada y la ausencia de retroalimentación sistemática debilitan la eficiencia del modelo y pueden afectar la calidad de las diligencias y la experiencia de las y los NNA.

Los enlaces regionales son percibidos como actores clave dentro de este proceso, dado que son quienes gestionan las agendas y median entre las múltiples instituciones. Entre los profesionales que ejercen labores de enlace regional se señala que gran parte de su rol se centra en ordenar las disponibilidades de cada organismo para concretar las entrevistas, en donde la coordinación no es un trámite administrativo, sino un trabajo constante de ajuste entre agendas y recursos humanos limitados.

*“(...) nosotros organizamos los calendarios para tomar la entrevista investigativa, los organizamos con Carabineros, con Investigación... lo que más hacemos es ver el tema de*

*las agendas de las policías de investigaciones y ver la disponibilidad” (Enlace Regional 5, Grupo 1 Enlaces Regionales)*

Desde la perspectiva de algunos entrevistadores, este esfuerzo ha generado un impacto positivo en la articulación entre instituciones. Para uno de ellos, la coordinación interinstitucional es un logro de la ley porque ha permitido agilizar trámites y ofrecer mayores garantías de protección, reforzando la idea de que la coordinación ha dejado de ser fragmentada y hoy en día se experimenta como un circuito más integrado que beneficia directamente a los NNA.

*“(…) se logró una coordinación con todo, Carabineros, la PDI, Ministerio Público, Poder Judicial... desde las medidas de protección, desde las denuncias, todo el proceso ha ido fluyendo de manera positiva, más rápida, con más garantías para los niños” (Entrevista Abogado Asistente 3)*

Sin embargo, las experiencias no son homogéneas. Desde URAVIT se advierte que los enlaces regionales no siempre cuentan con la capacitación suficiente para cumplir con las funciones de coordinación. Mientras algunos enlaces logran articular procesos de manera efectiva, otros desconocen el engranaje de funcionamiento de la ley, dejando en evidencia brechas de comprensión entre instituciones.

*“(…) te voy a dar un ejemplo , cuando me presente una vez con un enlace, le dije que yo era instructor regional, y tú sabes que lo instructores no formamos entrevistadores si no que, nos hacemos cargo de la formación continua de nuestros colegas entrevistadores, he internos más encima, y me dicen “oh, usted es instructor, entonces usted me podría capacitar un par de carabineros para que sean entrevistadores” entonces le dije: ¿sabe qué señor X?, cada institución tiene programas de formación de entrevistadores, son internos “ah, no tenía idea”, a ese nivel. (Entrevista URAVIT 2)*

Por otro lado, se identifican limitaciones en algunos casos en relación con la disponibilidad de salas, ya que no todas las instituciones cuentan con espacios propios para realizar las entrevistas, pese a que los resultados de la encuesta muestran un nivel satisfactorio de percepción respecto de la disponibilidad y condiciones de la sala (ver punto 4.3.6).

En los casos en que esto se produce, fuerza a una coordinación interinstitucional permanente, que incluye el uso de salas pertenecientes a Carabineros, la PDI, el Ministerio Público o los Tribunales. La ausencia de estas condiciones puede impactar de manera directa en la calidad y continuidad del proceso.

*“(…) tuve una entrevista un día que duró más de lo normal y el Tribunal bajándome la cortina... yo con la niña ahí en la sala, preocupado de que salga bien la entrevista, porque depende de uno finalmente” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

Por último, es preciso señalar que los defensores penales se consideran excluidos de un trabajo interinstitucional a nivel de diseño e implementación más amplia de la ley que supere lo operativo - espacio en el cual sí consideran que existe comunicación con el Ministerio Público.

*“Que la defensoría no está incluida. El trabajo interinstitucional de la Fiscalía, jueces... nosotros no, no estamos ahí y si estamos, son esas ceremonias bonitas donde invitan a un jefe que, a lo mejor, está participando.” (Entrevista Defensor 6)*

En definitiva, los relatos permiten observar que la coordinación operativa ha logrado consolidarse como un mecanismo que facilita la realización de entrevistas investigativas, articulando agendas y agilizando trámites. No obstante, aún enfrenta **nudos críticos** relacionados con la desigual preparación de los enlaces regionales, la precariedad de la infraestructura judicial y las restricciones normativas que limitan el acompañamiento de las y los NNA y la baja participación de la Defensoría penal Pública para la comprensión de los procesos asociados a la Ley. Estos elementos tensionan el ideal de una coordinación fluida y eficiente, y muestran que el éxito de la Ley N° 21.057 depende tanto de la voluntad institucional como de la capacidad de proveer recursos, formación y flexibilidad en el terreno.

## 4.3. PROCESOS TRANSVERSALES DE APOYO

### 4.3.1. Dotación y disponibilidad de operadores

#### 4.3.1.1. Aspectos generales

Uno de los procesos fundamentales relacionados con la evaluación del año 2023 ha sido el proceso de aseguramiento de la dotación y disponibilidad de entrevistadores. Ello porque los nudos críticos relevados en 2022 y en el balance de dicho año -que culminó la tercera y última etapa de la puesta en marcha del Sistema de Entrevistas Videograbadas (EIV)- mostró avances relevantes, pero también nudos críticos estructurales vinculados a este proceso: déficit de entrevistadores acreditados en varias regiones; sobrecarga laboral y desgaste emocional del personal especializado; y falta de incentivos para la permanencia y ausencia de mecanismos formales de seguimiento.

Diversas acciones fueron realizadas institucionalmente para superar esos déficits, algunas de las cuales fueron plasmadas en el Plan de Acción Interinstitucional que se detalló previamente. Adicionalmente, cada institución abordó estos temas internamente, especialmente en relación con la revalidación de entrevistadores, la estructura de los equipos y el cuidado de los profesionales.

Así, revisados los reportes institucionales, se observan diversos avances y desafíos en relación con la dotación y la disponibilidad de operadores encargados de la aplicación de la Ley N° 21.057. En el ámbito de los **procesos de acreditación y revalidación**, se constató una cobertura amplia de revisión documental, destacando la magnitud del esfuerzo desarrollado por el Ministerio Público, especialmente en los procesos de revalidación, atendidas las fechas individuales de sus acreditaciones, representando una revisión más de 1.200 documentos y más de 300 horas-persona en el año. En vista de ello, se advierte la necesidad de fortalecer el seguimiento sistemático y favorecer la automatización de determinados procesos de manera periódica.

En cuanto a la **estructura y funcionamiento de los equipos**, el informe da cuenta de importantes diferencias institucionales. El Ministerio Público mantiene un equipo central compuesto por un fiscal coordinador y profesionales con dedicación parcial, mientras que la PDI cuenta con una estructura más extendida, con operadores distribuidos en 16 regiones y una coordinación nacional alojada en el Departamento de Atención a Víctimas y Testigos. Por su parte, Carabineros dispone de una organización

dependiente de su Departamento de Protección a la Familia, y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública informa la existencia de dos instructoras a nivel central con dedicación exclusiva. El Poder Judicial, en tanto, opera con un equipo muy reducido -un juez coordinador y dos profesionales CAPJ- sin dedicación exclusiva, lo que plantea un riesgo de sostenibilidad operativa.

Finalmente, en el componente de **cuidado y bienestar de equipos**, se evidencia un esfuerzo incipiente de las instituciones por abordar las cargas laborales asociadas a la entrevista investigativa e intermediación. Carabineros y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública reportan jornadas de autocuidado e incentivos, mientras que el Poder Judicial reconoce explícitamente la alta carga de trabajo y la ausencia de medidas institucionales de resguardo. Este aspecto se proyecta como un desafío relevante para asegurar la continuidad y calidad del proceso de intermediación de entrevistas videograbadas.

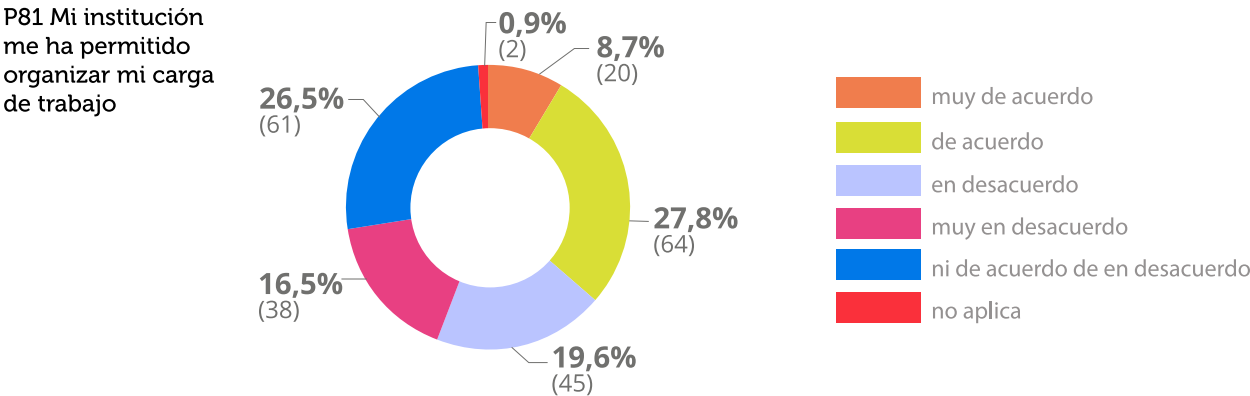
### 4.3.1.2. Percepción sobre disponibilidad de equipos de trabajo

Entre los encuestados/as se reitera como hallazgo la insuficiencia de entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados/as en relación con la demanda del sistema. Los/as participantes señalaron que las funciones asociadas a la Ley se suman a la carga laboral ordinaria, lo que provoca sobrecarga y acumulación de tareas. Se mencionó también la necesidad de contar con operadores dedicados de manera preferente o exclusiva, con el fin de asegurar continuidad y calidad en la aplicación de las diligencias.

En conjunto, los resultados evidencian que, aunque existe un grado apreciable de compromiso institucional, persisten tensiones estructurales relacionadas con la sobrecarga laboral y la falta de flexibilidad organizacional, que impactan directamente en la disponibilidad de tiempo y en la priorización efectiva del rol especializado.

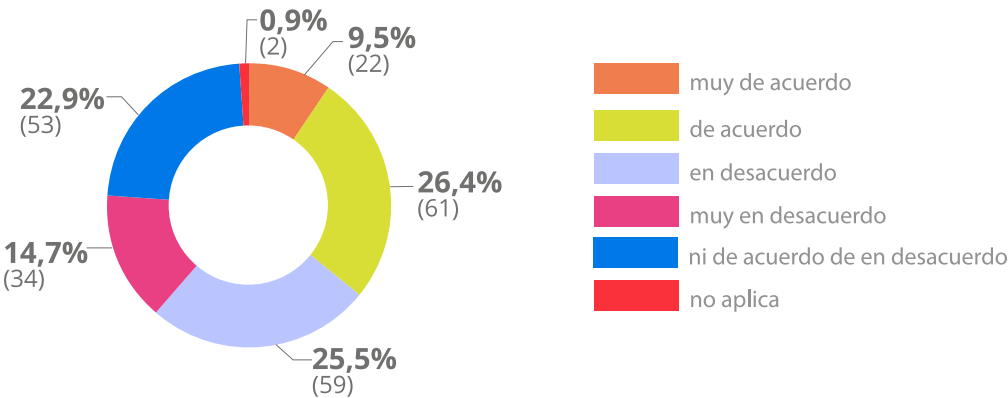
**Organización de la carga de trabajo (P81 y P82).** Los resultados muestran una distribución equilibrada, pero con tendencia a la insatisfacción. En la pregunta 81, solo 84 participantes (36,5%) se declararon de acuerdo o muy de acuerdo con que su institución les permite organizar su carga de trabajo priorizando la función de entrevistador/a o intermediario/a. En contraste, un 36,1% % manifestó estar en desacuerdo o muy en desacuerdo con la afirmación.

**Ilustración 12. Organización del trabajo**



**Ilustración 13. Carga de trabajo**

P82: Mi carga de trabajo habitual me permite cumplir adecuadamente

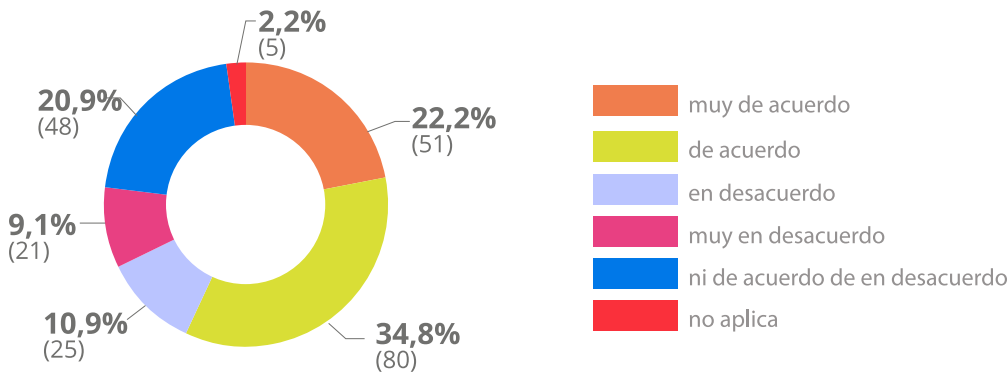


De manera coherente, en la pregunta 82, referida a la carga habitual de trabajo, 83 participantes (36,1%) consideraron que su carga laboral les permite cumplir adecuadamente con las entrevistas, mientras que 93 personas (40,5%) expresaron desacuerdo. Estos resultados sugieren que la organización institucional no garantiza de manera uniforme condiciones laborales que prioricen o faciliten el ejercicio especializado del rol, evidenciando un desequilibrio entre las demandas operativas generales y las responsabilidades propias de la Ley N° 21.057.

**Apoyo institucional (P83).** En contraste con la percepción anterior, se observa una evaluación mayoritariamente favorable respecto de la existencia de apoyo técnico o de gestión. En la pregunta 83, 131 personas (equivalentes a un 57%) declararon estar de acuerdo o muy de acuerdo con que en su institución existe un equipo o referente que apoya efectivamente la gestión del rol de entrevistador/a. Solo 46 participantes (20%) manifestaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo. Esta tendencia refleja que, a pesar de las limitaciones en la gestión del tiempo y las cargas de trabajo, las instituciones han avanzado en la instalación de mecanismos de apoyo o acompañamiento técnico, percibidos como efectivos por la mayoría de los encuestados/as.

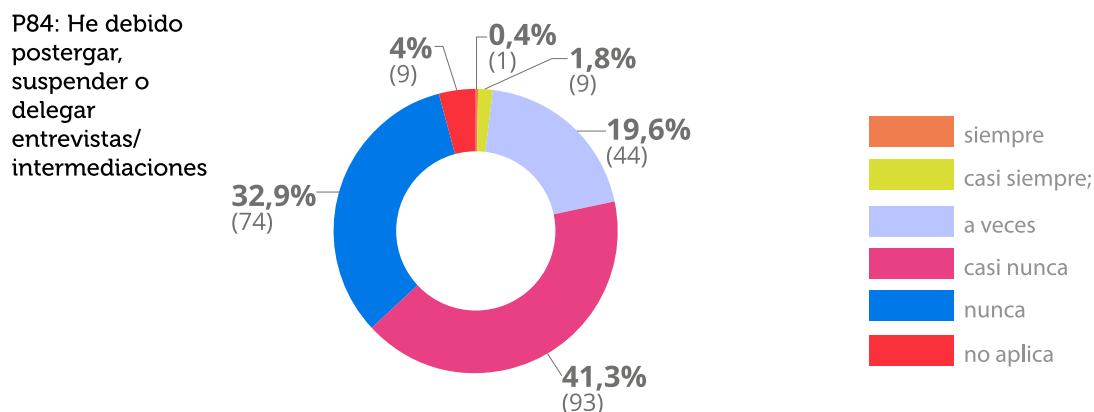
**Ilustración 14. Apoyo al rol desempeñado**

P83: Siento que en mi institución existe un equipo o referente que apoya la gestión de mi rol entrevistador/a



**Compatibilidad de funciones y priorización del rol (P84).** La pregunta 84 complementa este panorama, evidenciando que la mayoría de los participantes no ha debido postergar ni suspender entrevistas o intermediaciones por tener otras funciones asignadas: 74 declararon que esto nunca ocurre y 93 que casi nunca ocurre. Solo 44 personas (19%) indicaron que les ha sucedido a veces y casos aislados reportaron casi siempre (9) o siempre (1). Estos datos permiten inferir que, si bien la carga laboral es percibida como alta, las interrupciones o postergaciones efectivas son menos frecuentes, lo que sugiere compromiso individual y capacidad de respuesta de los equipos frente a las exigencias del rol.

### Ilustración 15. Postergación o delegación de diligencias



En síntesis, la evidencia cuantitativa indica un escenario mixto: por una parte, los/as entrevistadores/as reconocen contar con apoyo institucional y referentes técnicos que facilitan su labor; por otra, expresan limitaciones en la gestión del tiempo y la priorización del rol, atribuibles a la coexistencia de múltiples funciones y a la falta de mecanismos formales de redistribución de cargas.

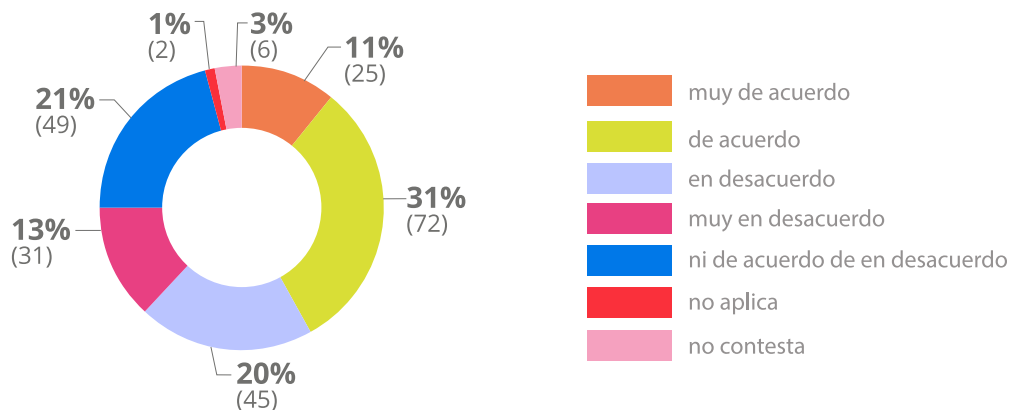
En términos generales, esta dimensión refleja que los recursos humanos vinculados a la Ley N° 21.057 operan con alto compromiso profesional, pero dentro de estructuras laborales que aún no logran integrar plenamente las exigencias del modelo de entrevistas videograbadas.

En cuanto al **Funcionamiento Institucional**, en conjunto, los resultados evidencian un buen nivel de motivación y compromiso individual, pero también brechas significativas en el reconocimiento institucional y en los mecanismos de comunicación formal que sustentan la gestión de este rol especializado.

**Reconocimiento institucional (P72).** Frente a la afirmación “Me siento valorado/a por mi institución en el rol de entrevistador(a)/intermediario(a)”, los resultados reflejan una percepción heterogénea, con una distribución equilibrada entre respuestas positivas y negativas. En total, 97 personas (42%) se declararon de acuerdo o muy de acuerdo con ella, mientras que 76 (33%) manifestaron estar en desacuerdo o muy en desacuerdo. Este patrón sugiere que, si bien una proporción importante de funcionarios/as percibe reconocimiento institucional, casi uno de cada tres considera que su labor no recibe la valoración que merece. Esta situación evidencia un desafío pendiente en materia de visibilización del rol y reconocimiento organizacional, factores clave para la retención y sostenibilidad del modelo.

### Ilustración 16. Valoración del rol por mi institución

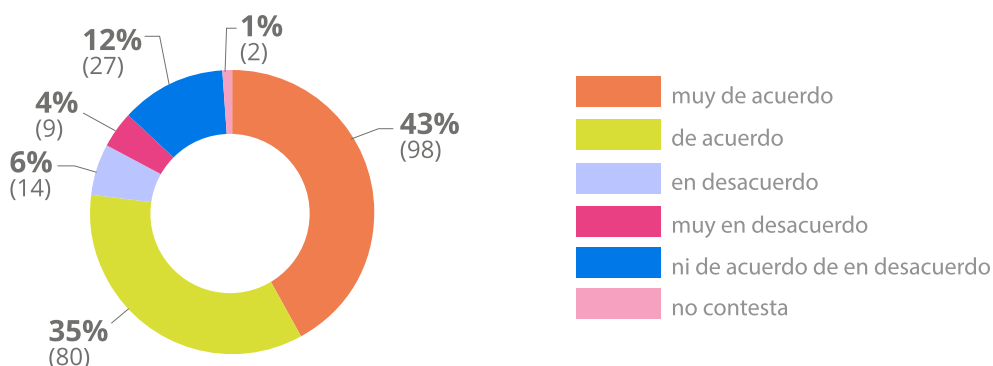
P72: Me siento valorado por mi institución en el rol de entrevistador(a)/intermediario(a)



**Motivación en el desempeño (P73).** En contraste, la motivación individual presenta resultados altamente positivos. A la afirmación “Me siento motivado/a en el desempeño del rol”, 178 personas (77%) se declararon de acuerdo o muy de acuerdo, frente a solo 23 (10%) que expresaron en desacuerdo y muy en desacuerdo. Este resultado indica que, pese a las limitaciones percibidas en reconocimiento institucional, los/as entrevistadores/as e intermediarios/as mantienen un elevado nivel de compromiso personal y vocacional con el cumplimiento de sus funciones, lo que constituye una fortaleza significativa del sistema. La motivación se configura, así, como un elemento de resiliencia profesional, sostenido por la convicción en la relevancia del rol más que por incentivos organizacionales directos.

### Ilustración 17. Postergación o delegación de diligencias

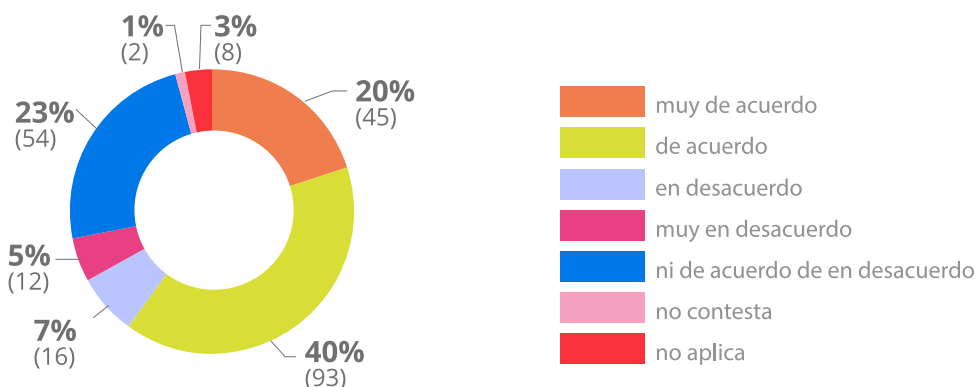
P73: Me siento motivado en el desempeño del rol como entrevistador(a)/intermediario(a)



**Comunicación y respuesta institucional (P74).** Respecto a la afirmación “Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes que he tenido respecto a mi rol”, la mayoría de los encuestados/as (138 personas, un 60%) manifestó estar de acuerdo o muy de acuerdo, mientras que 28 (12%) expresaron en desacuerdo y muy en desacuerdo. Por su parte, 54 encuestados se mantuvieron neutrales a la afirmación. Si bien estos datos revelan un nivel aceptable de comunicación y respuesta, la cantidad de casos neutrales y críticos sugiere la necesidad de fortalecer los canales institucionales de información y retroalimentación, promoviendo espacios sistemáticos de intercambio y acompañamiento técnico.

## Ilustración 18. Información y respuesta institucional

P74: Mi institución me ha informado y respondido adecuadamente a las inquietudes



En suma, los resultados de esta dimensión permiten concluir que el funcionamiento institucional presenta un equilibrio entre compromiso individual y debilidad organizacional. Los/as entrevistadores/as se muestran altamente motivados y comprometidos con su rol, pero demandan mayor reconocimiento formal y comunicación efectiva desde sus instituciones. Esta disonancia entre motivación personal y valoración institucional representa un desafío de gestión: consolidar estructuras que reconozcan el aporte especializado de los operadores y fortalezcan la retroalimentación interna y la cultura organizacional en torno a la Ley N° 21.057.

Por otro lado, desde las **entrevistas** también se observan referencias al tema de la carga laboral que enfrentan estos profesionales. En varias regiones, los entrevistadores relatan trabajar bajo un régimen prácticamente continuo, donde encuentran dificultades para tener pausas entre una entrevista y otra. De esta manera, los relatos dan cuenta de que se percibe que la carga no solo es cuantitativa, sino también cualitativa, ya que muchos de los entrevistadores se ven expuestos a jornadas extenuantes sin posibilidad de procesar adecuadamente lo vivido en cada caso.

*"(...) y desde la fecha en que me acredité, no he parado, no he parado, he tenido muchas, muchas, muchas entrevistas, y también muchísimas intermediaciones, creo que mi primera participación en la ley ya acreditada fue como intermediaria y no como entrevistadora." (Entrevistador 5 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*"Estoy toda la semana realizando entrevistas acá" (Entrevistador 8 – Grupo 1 Entrevistadores)*

Este nivel de exigencia además se experimenta no solo en el volumen de casos, sino que se profundiza por la multiplicidad de roles que muchas veces deben asumir estos funcionarios. Desde los relatos se hace evidente que no es raro que una misma persona se desempeñe como entrevistador, intermediario, evaluador previo, jefe de unidad e incluso instructor. Esta acumulación de tareas genera tensiones que afectan la calidad del trabajo y la capacidad de respuesta ante situaciones urgentes.

*"(...) yo soy jefa de la Unidad de Atención a Víctimas de la Fiscalía regional de (Región), hice el curso de entrevistadora el año 2021, ahí era profesional de la Unidad de Atención a Víctimas, también soy intermediaria, y eso." (Entrevistador 3 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*"(...) yo soy oficial de la PDI, tengo el grado de comisario, me formé como entrevistadora en el 2022, y me acredité en el 2023, en abril del 2023, también soy intermediaria judicial, soy,*

*aparte, intérprete del rol de niño y niña adolescente, entonces, de repente, igual participo en la formación de nuevos entrevistadores de la institución de la PDI.” (Entrevistador 5 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*(...) sí a veces hay un tema como en los límites que se pierden, se ponen un poquito más difusos como tomando el rol desde el inicio, porque nosotras aquí (...), por ejemplo, somos las profesionales que tienen asignado el caso, quien evalúa, quien hace la entrevista y quien después sigue con el caso, después acompañan juicios, o sea, de principio a fin, y eso hace que muchas veces en el proceso de evaluación de disponibilidad, por ejemplo, se dan algunos procesos de cercanía (...) después, cuando vienen, soy yo misma la persona que entrevista; además, es como que parece como programa de humor, que era la misma persona que aparecía en todos los momentos (...)” (Entrevistador 8 – Grupo 1 Entrevistadores)*

Cabe señalar que aun cuando el desempeño de distintos roles puede generar una sobrecarga laboral para el profesional al no haber sido concebido o planificado así desde un inicio, es claro que el acompañamiento posterior al NNA se ve fortalecido si es realizado por la misma persona que lo entrevistó.

Esta estructura de trabajo que implica sostener múltiples funciones con una alta carga laboral conlleva no solo sobrecarga, sino también el riesgo de tener que reprogramar entrevistas por imprevistos, lo cual varía de región en región.

*“hace poco estuve con vértigo y cuando me reincorporé andaba muy, muy mareada, estuve varios días muy mareada, de hecho, trabajé una semana, hice dos días de teletrabajo, hacemos uno, y estuve yendo acompañada, no podía manejar, y justo esos días, cuando recién volví del vértigo, tenía entrevista, y las reprogramamos, nosotros somos súper flexibles en eso, en mi unidad, nosotros manejamos el calendario, tenemos la coordinadora, está con nosotros y estos temas siempre los discutimos, o sea, entonces, la verdad es que la posibilidad de hacerlo está súper, súper abierta, asequible y como tenemos, por suerte, hoy día varios, un grupo grande, un staff de entrevistadores importante, siempre hay alguien disponible” (Entrevista URAVIT 1)*

Sin embargo, esta flexibilidad tiene un costo. En regiones con pocos entrevistadores, la disponibilidad permanente se convierte en una exigencia poco sostenible, lo cual además se ve agudizado en ciertos roles como los de abogado asistentes, quienes deben suplir en muchas ocasiones a los fiscales, traduciéndose en la ausencia de un potencial entrevistador en zonas alejadas.

*“(...) y pienso que nada, que sí estamos con hartas cosas, puntos en contra, que somos pocos, que hay mucha demanda, pero que es un trabajo súper lindo, que hay que poner corazón” (Entrevistador 4 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*“(...) los abogados, no por negligentes, ni porque no quieran, ni por mala onda, la verdad es que no siempre están disponibles porque tienen hasta más funciones que nosotros, yo te diría que el entrevistador, abogado asistente, yo no sé si sea tan aceptado que un abogado asistente haga entrevistas, porque hay algunos que lo hacen todo, con mucho compromiso y todo, pero la verdad es que no siempre están disponibles por su carga laboral, muchos reemplazan a los fiscales, cuando los reemplazan pueden estar un mes o dos meses y no hacen entrevistas durante todo ese tiempo (...) (Entrevista URAVIT 1)*

*“Acá, en todas las Fiscalías locales, salvo la de (Región), que es la más grande, es un abogado y un fiscal, entonces, cuando no está el fiscal, es el abogado asistente quien subroga, y generalmente todos los abogados asistentes acá somos entrevistadores, entonces, si tú le preguntas a cualquier entrevistador de la región, te va a decir lo mismo, claro, uno sufre cuando no está el fiscal, uno subroga, obviamente tiene su retribución económica después, pero claro, uno sufre en el sentido de que tienes que hacerte cargo de las audiencias, de los juicios, de la atención de público, de revisar los partes, y además, compatibilizar con la pega que tengo que hacer yo como abogado asistente, como entrevistador.” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

Así también, los intermediarios -en su mayoría jueces y juezas- enfrentan dificultades dadas por la exigencia de compatibilizar la intermediación con sus funciones judiciales habituales. Varios testimonios evidencian que deben viajar largas distancias entre ciudades o dentro de una misma ciudad para cubrir audiencias o asumir tareas sin un sistema de reemplazos efectivo.

*“Yo me acuerdo, yo tenía que viajar 150 kilómetros de (Ciudad) a (Ciudad) para ir a intermediar, porque no había más intermediadores. Entonces era, o me pegaba el pique yo en el auto o se caía la diligencia.” (Intermediario 1 - Grupo Intermediarios)*

La sobrecarga se intensifica en ciudades con alta concentración de delitos sexuales, donde los mismos jueces son designados reiteradamente sin tener posibilidad de reemplazo.

*“(…) el problema que tenemos nosotros es que el trabajo de nosotros sigue corriendo igual y muchas veces nos surge que uno tiene que redactar cada dos días juicios que cortos y más encima tiene que hacer la intermediación, entonces la gente en Santiago no se quiere habilitar, porque en realidad no tenemos, al final no tenemos ni familia ni vida, entonces la gente que hace las intermediaciones, por lo menos con los que ya he hablado, que somos aquí de la región metropolitana, lo hacemos generalmente porque de alguna u otra forma nos afecta el tema y tenemos como el corazón puesto en esto de la intermediación, pero aquí tú le preguntas a muchos colegas y te dicen no, porque en realidad para que me estén usando y no me den ninguna prerrogativa para yo poder ajustarme a los tiempos de la intermediación y de la redacción de mis sentencias, prefiero no hacerlo, entonces siempre nos quedamos cortos.” (Intermediario 5 – Grupo Intermediarios)*

Esta situación explica la reticencia de algunos jueces a habilitarse como intermediarios, dado que el rol implica un esfuerzo extra sin reducción de sus responsabilidades principales.

*“(…) acá fue a sorteo, entonces, claro, ahí también uno dice, será tanto porque consideran que es una carga de trabajo, o porque realmente no es tan igual a lo que ellos hacían anteriormente cuando eran jueces presidentes, entonces quizás, claro, ahí uno dice, bueno, hay un cierto temor, o hay una cierta situación de que no quiero tener más trabajo.” (Entrevista Juez 5)*

Es relevante considerar que, si bien la suficiencia de intermediarios parece ser mejor que la de entrevistadores, dada la mayor carga de entrevistas investigativas que aquellas que efectivamente llegan a juicio, pareciera existir una diferencia relevante de intermediarios entre regiones.

*"Hay un tema bien relevante, o sea, la cantidad de juicios es muy menor a la cantidad de denuncias, por tanto, intermediarios del Tribunal yo creo que tienen suficiente, porque los juicios que hay de delitos sexuales no son, o sea, no sé, yo tendré dos o tres al mes, y mis colegas tendrán más, pero yo creo que ellos pueden abarcar con la cantidad de intermediarios. Mientras que en la cantidad de entrevistas grabadas por denuncias son muchas, y yo creo que ahí siempre estamos cortos de entrevistadores, siempre. Porque cada denuncia que ingresa por delito sexual con víctima menor de edad con antecedentes suficientes automáticamente genera una solicitud de evaluación, disponibilidad, y me atrevo a decir, más de un 50% entrevista. En materia de juicio, claro, no son tantos los juicios, y yo creo que ahí, bueno, tendría que conversarlo con ellos para saber bien, pero mi impresión es que la dotación de intermediarios está bien." (Entrevista Fiscal 3)*

Desde el componente cualitativo de este estudio, dicha diferencia no es del todo clara en términos de territorio y frecuencia, pero sí se cuenta con relatos que evidencian que hay lugares en donde funcionarios de URAVIT o PDI siguen realizando labores de intermediación cuando se carece de jueces intermediarios en la zona, lo que da cuenta que existen una diferencia en la dotación de intermediarios que es heterogénea entre territorios. Es preciso señalar que, entre policías, de todos modos, se da cuenta de que algunos que se han capacitado para ser intermediarios, pero que nunca han ejercido como tal, fortaleciendo la idea que son principalmente jueces quienes ejercen labores de intermediarios.

*"También nos pasa con el Tribunal en (Ciudad 1), no en (Ciudad 2), porque en (Ciudad 1) en materia de intermediación, la hacen solamente jueces, pero en (Ciudad 2) no lo hacen, no tenemos a nadie, entonces los únicos que lo hacen es la URAVIT, bueno, hay dos profesionales de URAVIT en (Ciudad 2). Entonces, cuando no sé, uno está de vacaciones y el otro no puede, nos genera un tremendo problema y ahí a veces Investigaciones (PDI) ha tenido que llevar gente de para hacer la intermediación. Entonces, como con la disponibilidad de personas que se dediquen a ser entrevistadores, es el yo diría que el mayor problema que tenemos" (Enlace Regional 5 – Grupo 1 Enlaces Regionales)*

*"Yo creo que hay que preocuparse de las regiones, ¿ya? En esta materia, especialmente en ese tema como de hacer el levantamiento de cuántos intermediarios y cuántos entrevistadores tenemos por región, por ciudad, por localidad, donde hay asientos de Tribunales Oral en lo Penal, para evitar, digamos, este movimiento de jueces, que además a veces significa que jueces tengan que dejar de cumplir su función para ir a ser otro, o los mismos funcionarios" (Entrevista Juez 2)*

Desde la percepción de quienes participaron de entrevistas y grupos focales, el sistema funciona, en gran medida, gracias a una red con dedicación, vocación y la buena voluntad de los equipos, más que por una planificación estructurada, lo que genera una reiteración de comentarios que apuntan a que la Ley N° 21.057 haya sido implementada sin recursos, dejando en evidencia que se requiere revisar la organización de las funciones para poder superar esta percepción.

*"esta ley vino sin recursos, entonces los entrevistadores no somos sólo entrevistadores, los evaluadores previos no son sólo evaluadores previos, tienen un montón de roles dentro de la institución más." (Entrevistador 3 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*“Lo que me preocupa en realidad es que como en este momento, la Ley N° 21.057, como que bien exagerado lo que te voy a decir, pero como que ya no le importa a nadie, me preocupa que empiecen a recortar recursos, o sea, no en realidad, mentira, porque no sé qué recursos nos pueden recortar si nunca nos han dado nada, pero en la total orfandad.” (Entrevista URAVIT 2)*

*“Ahora, igual es una ley que llegó sin presupuesto, o sea, me refiero, no llegó con mayores recursos, al principio igual fue complejo, no estaban dadas las condiciones como lo están ahora, esto es fruto del empeño que le hemos puesto a los que participaban en el proceso, básicamente, la ley no ha cambiado mucho, hay algunas modificaciones pero que no significan mayores recursos en ningún caso.” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

Lo anterior evidencia que la figura de los operadores de la Ley en general y del entrevistador e intermediador aún no ha sido plenamente institucionalizada como un rol especializado y protegido dentro de la estructura del Ministerio Público y otras instituciones. Más bien, continúa tratándose como una función adicional que se suma a otras ya existentes y poco reconocida.

*“La verdad es que ha sido un proceso bien complejo el de ir avanzando en la comprensión de parte de las jefaturas de lo que es realmente el trabajo de intermediarios para los jueces y lo que implica. Y desde un tiempo a esta parte, yo diría que hace dos años probablemente o tres, recién, por ejemplo, se dictó un auto acordado que establece que cuando nosotros vamos a intermediar es un tiempo en el que tienen que subrogarnos nuestros Tribunales, por ejemplo.” (Instructor 4 - Grupo 1 Instructores)*

*“Pero yo creo que si el recurso humano no se cuida entregándole ni siquiera estoy pensando en el autocuidado, sino que estoy pensando en darle las horas, que eso ya es autocuidado. Darle el tiempo que necesitan, darle la capacitación que necesitan darle la valoración, el reconocimiento que necesitan, la planificación los tiempos para planificar, ni siquiera es como para descansar, sino que para planificar viene una entrevista para descansar si es que lo requieren después de una entrevista agotadora que no sea solamente por la generosidad del fiscal o del jefe que tienes ahí yo creo que si eso no está regulado institucionalmente no se releva la importancia o la necesidad.” (Instructor 3 – Grupo 1 Instructores)*

*“(…) mi análisis va muy de la mano con eso, de que esto es un tema sumamente transversal a todos los actores de la ley y en distintas esferas, o sea lo estoy escuchando de los magistrados que están teniendo este problema con la carga laboral nosotros lo hemos tenido desde el día uno y a nivel nacional, o sea, yo creo que no sé si existe alguna excepción que diga, no, ¿sabes qué?, nosotros afortunadamente estamos súper bien existe una gran compensación en cuanto a las cargas laborales estamos equilibrados, dudo que exista aquella situación (...) ha sido una lucha constante en ese sentido, de lograr compatibilizar esto de lograr que se entienda, de lograr asimilar en definitiva de que lo que estamos haciendo es algo súper importante, pero nosotros no estamos pidiendo nada extra así como ningún premio (...) pero sí logremos un equilibrio que tenga realmente sentido, y que no nos lleve a esta sensación de, es una mochila extra me estoy agotando solamente yo, yo solamente estoy dando al sistema” (Intermediario 6 – Grupo Intermediarios)*

En síntesis, los relatos muestran que la carga laboral y la multiplicidad de roles son dimensiones transversales en la experiencia de entrevistadores e intermediarios. Tanto quienes ejercen funciones en Fiscalía, URAVIT, PDI o como jueces dan cuenta de jornadas continuas, acumulación de responsabilidades y exigencias de disponibilidad permanente. Estos factores, sumados a la ausencia de tiempos protegidos y a la necesidad de compatibilizar el rol con otras labores institucionales, configuran un escenario complejo que ha marcado la implementación cotidiana de la Ley N° 21.057.

### **a) Carga emocional en entrevistadores e intermediarios**

El rol que desempeñan los entrevistadores e intermediarios en el marco de la Ley N° 21.057 exige no solo competencias técnicas y jurídicas, sino también una importante disposición emocional. Este aspecto del trabajo, aunque sea sentido como un elemento invisibilizado en la práctica cotidiana de los roles como operadores, aparece como una dimensión crítica del ejercicio profesional que ha sido evidenciada desde hace años en el marco de la evaluación anual de la ley.

La constante exposición a testimonios dolorosos, la necesidad de mantener la neutralidad durante la entrevista y la existencia incipiente de redes institucionales de contención emocional dan forma a una experiencia de alto desgaste emocional y potencial daño vicario, especialmente en casos de abuso sexual infantil; de hecho, en algunos casos, los funcionarios relatan que no han tenido entrevistas sobre otro tipo de delito desde su acreditación.

*“Nunca he hecho una entrevista que no sea por temas sexuales.” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

La recurrencia de estos casos, sumada a la falta de tiempos de descanso, hace que los profesionales deban pasar de una tarea a otra de manera inmediata, sin contar con espacios que permitan procesar lo vivido ni atender a su propio cuidado.

*“(…) una de las fuentes del desgaste más potente tiene que ver con la temática, con la temática, es decir el estar escuchando permanentemente situaciones de dolor desgasta emocionalmente, el burnout se describe en personas que trabajan con personas, quienes son los que más se queman, profesores, gente que trabaja en hospitales, trato directo gente que trabaja en policías, psicólogos también, entonces claro, el tema del goteo emocional es un tema no menos importante que una arista fundamental y ahí se requiere invertir, se requiere invertir, pero insisto, se requiere invertir yo creo con programas que cambien y que impliquen casi generaciones, hacer un cambio cultural es un cambio generacional.” (Entrevistado 1 – Grupo 2 Entrevistadores)*

*“De repente igual me siento un poco agotada para poder lograr compatibilizar mi rol de entrevistadora con mis funciones de policía. Entonces creo que ahí yo creo que debería buscarse la forma de evitar este agotamiento porque claro se cree que va a haber un daño a los entrevistadores no sabemos cómo ni cuándo eh yo creo que la tarea sería eh cómo prevenirlo que lo que lo que deberíamos hacer para prevenir eh estas secuelas de ser entrevistador por decirlo de alguna manera.” (Entrevistado 2 – Grupo 2 Entrevistadores)*

Por otro lado, si bien el estándar técnico busca prevenir la victimización secundaria de NNA, también coloca al entrevistador en una posición emocionalmente compleja, en cuanto debe sostener la narrativa

del dolor sin involucrarse afectivamente, y sin dejar que las emociones interfieran con la calidad del procedimiento. En palabras de un profesional de URUVIT, esto ha repercutido directamente en que la falta de disponibilidad de los entrevistadores ha implicado que en su equipo dos profesionales no se hayan revalidado.

*"(...) porque la entrevista no solo requiere de esto, de estar disponible para el impacto emocional, sino que también estar disponible cognitivamente, o sea, es un esfuerzo mental importante porque te significa estar adentro una hora, una hora y media concentrada sin pensar en absolutamente nada más que lo que el niño te está diciendo, tú te vas de ahí y la entrevista se puede ir a carajo, digamos, entonces, bueno, esas características y esa disposición no siempre uno está en condiciones..., yo que soy entrevistadora también puede haber días en que no quiero, no estoy en condiciones, no puedo, más que no quiero, no puedo, por ejemplo, entonces, claro, si hay alguien que está sintiendo que esto le significa un desgaste importante y ya no es capaz de seguir haciendo, a mí me parece súper saludable, sabes qué, no puedo, y eso nos ha pasado a nosotros con dos entrevistadores (...)" (Entrevista URUVIT 1)*

Debido a que la aplicación de la ley a través de los años ha implicado pocos o nulas estrategias formales de acompañamiento psicológico, algunos profesionales declaran que han buscado maneras de **apoyarse en recursos personales o redes informales** entre entrevistadores para afrontar el impacto emocional que conlleva el contacto reiterado con relatos de violencia.

*"Yo tengo, de hecho, el grupo del CIFE, yo todavía lo tengo activo y todavía nos juntamos, todavía online, nos mandamos... no sé "chiquillos, ¿quién se acuerda de esto?" Es un grupo de soporte básicamente, súper importante" (Entrevista Abogado Asistente 1)*

De todos modos, algunos profesionales entrevistados reconocen los esfuerzos que se han realizado desde finales del año 2023, ya que antes no visualizaban con claridad estrategias formales de este tipo. En este nuevo contexto, las instituciones han impulsado iniciativas de apoyo promovido desde PDI y más recientemente desde la Fiscalía Nacional en donde participan entrevistadores de diferentes instituciones considerando macrozonas del país.

*"(...) nosotros aparte de esta reunión que tenemos anual con todas las entidades nosotros como entrevistadores PDI también tenemos un congreso anual, donde nos reunimos a nivel nacional todos los entrevistadores" (Entrevistado 5 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*"Es que dentro de la institución tenemos nuestro espacio que es un encuentro que se hace anualmente. Pero es un espacio de un par de días. Entonces como que eso eh nos sirve como para como para sentir que estamos bien, que estamos acompañados, que somos hartos, pero después tú llegas a tu realidad y en el lugar donde yo donde yo me desenvuelvo, donde yo trabajo, eh yo tengo que volver a una realidad que es totalmente ajena a ese momento, a ese espacio que tenemos como entrevistadores. Entonces como todo lo que me recargué de energías positivas, eh como que quedan en ese momento y después yo tengo que volver a una realidad" (Entrevistado 2 – Grupo 2 Entrevistadores)*

A estas instancias se suman sesiones de terapia psicológica a las cuales pueden acceder los profesionales que soliciten dicho acompañamiento, lo que ha sido insuficiente para algunos de los profesionales entrevistados.

*“Una vez como que me mandaron... O sea, nos hicieron como un tema de apoyo psicológico y tuve una entrevista con un psicólogo por Zoom, que fue gestionado por la Fiscalía, sí, pero todo para los entrevistadores, como que fue una entrevista y si necesitaba más... más sesiones, iban a avisar, pero no me avisaron.” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

Como se observa en la cita anterior de todos modos estos espacios siguen siendo parciales, voluntarios y de alcance restringido, lo que limita su efectividad.

Es por ello que entre jueces y entrevistadores surgen voces que consideran relevante que se realicen encuentros nacionales de entrevistadores e intermediarios, pues con ello se podrían generar espacios no solo para el fomento del autocuidado, sino que además para compartir buenas prácticas y experiencias como espacios de formación.

En conjunto, los testimonios muestran que la carga emocional constituye una dimensión transversal y persistente en el ejercicio de entrevistadores e intermediarios. La exposición continua a relatos de violencia sexual, la exigencia de sostener el estándar técnico sin margen para el involucramiento afectivo y la disponibilidad limitada de instancias formales de apoyo han configurado un escenario de alto desgaste. Si bien en los últimos años se observan esfuerzos institucionales orientados a fortalecer espacios de acompañamiento, estos siguen siendo percibidos como parciales y de cobertura restringida, lo que refuerza la centralidad de esta problemática en la experiencia cotidiana de quienes operan la Ley N° 21.057.

## 4.3.2. Formación, capacitación, sensibilización y difusión

### 4.3.2.1. Aspectos institucionales

Durante el período evaluado, las instituciones desarrollaron diversas acciones de capacitación y sensibilización dirigidas a fortalecer la comprensión y aplicación de la Ley N° 21.057, con especial énfasis en la atención inicial y la prevención de la victimización secundaria. Si bien la intensidad y el alcance de estas acciones varían entre organismos, se observa una tendencia general hacia la formación interinstitucional y la difusión práctica de los protocolos.

El **Ministerio Público** reportó actividades de comunicación y difusión realizadas por su Unidad de Atención a Víctimas y Testigos, orientadas a reforzar la coordinación con otras instituciones del sistema. Las capacitaciones internas se enfocaron en la aplicación de protocolos y en la sensibilización respecto de la función de los entrevistadores y del personal de apoyo.

La **Academia Judicial** contribuyó indirectamente al proceso de sensibilización mediante la incorporación de contenidos sobre infancia, trato respetuoso y prevención de la victimización secundaria en sus programas formativos para jueces y funcionarios judiciales. Además, mantuvo la coordinación con el Poder Judicial para retroalimentar la práctica en audiencias con intermediación.

**Carabineros de Chile** desarrolló una estrategia de alto alcance, con 26 actividades de capacitación y sensibilización distribuidas en todo el país. Estas incluyeron sesiones específicas sobre el proceso de toma de denuncia, atención a víctimas y derivación oportuna, con participación de personal operativo y mandos medios. El enfoque formativo enfatizó la empatía y la contención, aspectos claves para asegurar la primera acogida de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos.

La **Policía de Investigaciones (PDI)** también realizó acciones de sensibilización y refuerzo técnico en su personal, reportando la participación de 1.348 funcionarios en capacitaciones vinculadas al proceso de toma de denuncia y derivación, además de un plan interno de sensibilización sobre el trato adecuado y el manejo de información sensible. Estas acciones se enmarcan en su Plan CEIV 2023-2024, que busca estandarizar criterios operativos entre unidades territoriales.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del Programa de Apoyo a Víctimas, realizó una capacitación por región destinada a equipos psicosociales y encargados de coordinación interinstitucional. Estas jornadas se enfocaron en fortalecer las competencias de los equipos en acompañamiento inicial, articulación con redes locales y prevención de la victimización secundaria.

En contraste, el **Poder Judicial (CAPJ)** no reporta ejecución directa de programas de capacitación o sensibilización, aunque participa en instancias de coordinación y en ejercicios de retroalimentación práctica con la Academia Judicial.

En suma, el análisis de los reportes institucionales evidencia una cobertura formativa significativa en los niveles operativos del sistema -particularmente en Carabineros y la PDI-, pero con brechas en el seguimiento y sistematización de resultados, así como en la planificación interinstitucional sostenida. Se identifica como desafío fortalecer la coherencia metodológica de las capacitaciones y ampliar su alcance hacia ámbitos de toma de denuncia, atención inicial y sensibilización transversal en todas las instituciones participantes.

Por otra parte, es dable señalar que la capacitación ha constituido un eje permanente del trabajo de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, consolidándose durante 2023 como un componente estructural del funcionamiento en régimen de la Ley N° 21.057. Desde la elaboración del Plan Anual de Capacitación Interinstitucional, la Comisión ha promovido la articulación entre las instituciones para asegurar la actualización continua de los equipos y la estandarización de criterios de actuación. En las sesiones de 2023, la formación fue reconocida no solo como una herramienta técnica, sino también como una estrategia de sostenibilidad del sistema, frente a la deserción y sobrecarga de entrevistadores. En este marco, la Comisión orientó sus esfuerzos hacia el fortalecimiento del rol formativo de la Subcomisión, impulsando la elaboración de un plan de acción con medidas concretas de capacitación, cuidado y seguimiento, destinado a mantener la calidad y continuidad del Sistema de Entrevistas Videograbadas en todo el país.

#### 4.3.2.2. Percepción sobre formación, capacitación y difusión

En términos generales, los actores **entrevistados** valoran los avances alcanzados en la etapa de denuncia desde la implementación del Protocolo A, destacando la mayor conciencia sobre la necesidad de evitar la victimización secundaria y la homologación de prácticas que promueven un trato más respetuoso y protector hacia niños, niñas y adolescentes.

La existencia incipiente de capacitaciones, los esfuerzos por mejorar la comunicación entre profesionales de la red y espacios que buscan resguardar la privacidad se reconocen como un cambio positivo, que ha contribuido a reducir prácticas invasivas en la recepción de denuncias.

No obstante, persisten tensiones y desafíos importantes, ya que la información registrada suele ser incompleta o imprecisa, limitando la utilidad inmediata de la denuncia para el proceso investigativo de los casos y la activación de medidas de protección.

A ello se suma la percepción de que las capacitaciones son insuficientes y que existe una aplicación desigual del Formulario de Riesgo. Se evidencia desde los relatos de tomadores de denuncia y profesionales de la red la variabilidad en las condiciones de infraestructura para atender develaciones y procesos de denuncia. Por otra parte, las percepciones de estos mismos informantes dejan en evidencia la falta de claridad sobre los márgenes de acción de los profesionales de la red, así como también se identifica que las familias pueden desempeñar un rol ambivalente, facilitando o entorpeciendo la denuncia y el resguardo de las y los NNA.

En síntesis, aunque se observa un progreso en términos de enfoque y procedimientos, la etapa de denuncia continúa enfrentando limitaciones que requieren ajustes formativos y de gestión interinstitucional para garantizar plenamente la protección y el acceso a la justicia de la niñez y adolescencia víctima de delitos que son parte del catálogo de la Ley N° 21.057.

Desde la **encuesta aplicada a entrevistadores/as e intermediarios/as** se observa una alta autopercepción de competencia técnica en la aplicación de la Ley N° 21.057, especialmente en lo relativo al dominio de la técnica de entrevista investigativa videograbada (EIV). En la pregunta referida a la capacidad de realizar un análisis crítico del propio desempeño, casi nueve de cada diez participantes (86%) se declararon de acuerdo o muy de acuerdo, lo que refleja un nivel consolidado de conocimiento y reflexión profesional respecto de su práctica.

En coherencia con ello, la gran mayoría (91 casos de “muy de acuerdo” y 107 de “de acuerdo”) manifestó contar con conocimientos y competencias suficientes para aplicar adecuadamente la técnica de EIV, mientras que la percepción de suficiencia en el desempeño de intermediaciones en la declaración fue algo menor, pero aún mayoritaria (124 respuestas positivas, equivalentes al 54% de los casos válidos). Esta diferencia sugiere que, si bien las competencias para entrevistar están sólidamente instaladas, la intermediación continúa siendo un ámbito que requiere mayor estandarización y acompañamiento técnico.

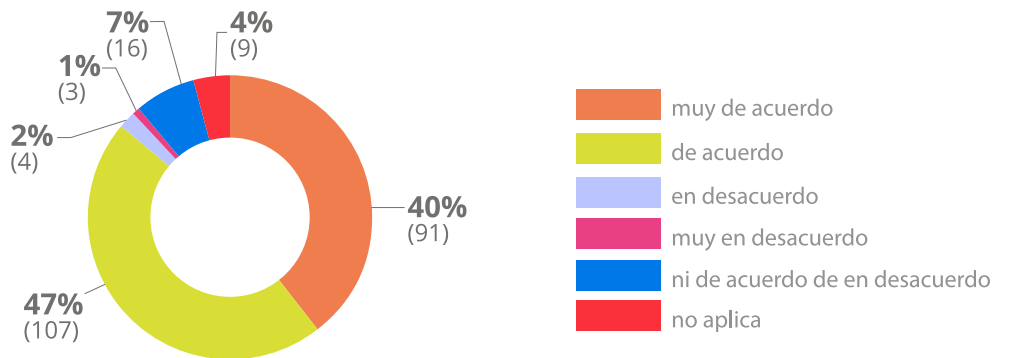
El alto nivel de seguridad profesional expresado en la encuesta se ve reforzado por la amplia cobertura de retroalimentación experta: el 99% de los encuestados señaló haber recibido evaluación o acompañamiento por parte de un instructor o evaluador, ya sea en entrevistas (142 casos), intermediaciones (37) o en ambos (50). Este hallazgo evidencia la consolidación de una red formativa y de supervisión práctica, componente clave para sostener la calidad técnica del modelo.

Sin embargo, los datos también revelan brechas emergentes en la especialización y actualización continua. Destaca que 204 participantes -prácticamente la totalidad de quienes respondieron- consideren necesaria una formación específica para entrevistar o intermediar con NNA en situación de discapacidad, lo que indica sensibilidad ante los desafíos de inclusión, pero también una percepción de insuficiencia formativa frente a casos que requieren adaptaciones técnicas y comunicacionales.

En síntesis, los resultados de la encuesta confirman la solidez técnica alcanzada por los operadores del sistema, especialmente en el ámbito de la EIV, y al mismo tiempo ponen de manifiesto la necesidad de profundizar la formación especializada y el acompañamiento continuo, particularmente en temas de intermediación, atención a NNA con discapacidad y actualización interinstitucional. Ello refuerza la pertinencia de que las capacitaciones futuras integren componentes diferenciales y estrategias de aprendizaje permanente, alineadas con los estándares de calidad y accesibilidad del modelo.

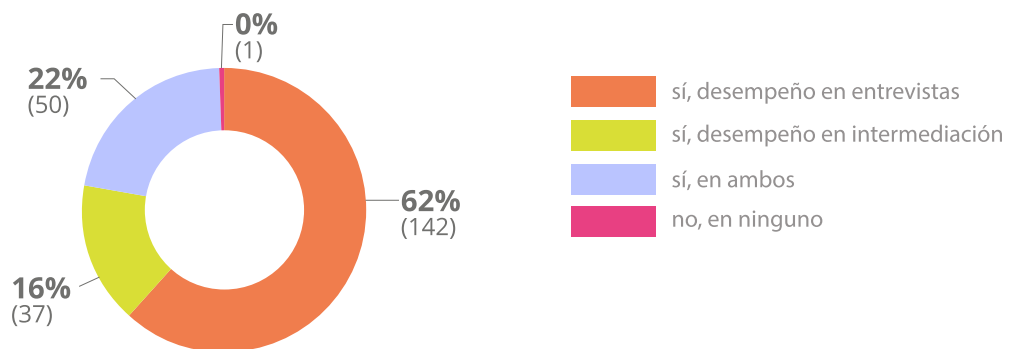
### Ilustración 19. Autoevaluación de conocimiento y competencias

P56: Cuento con los conocimientos y competencias suficientes para realizar un análisis crítico de mi desempeño



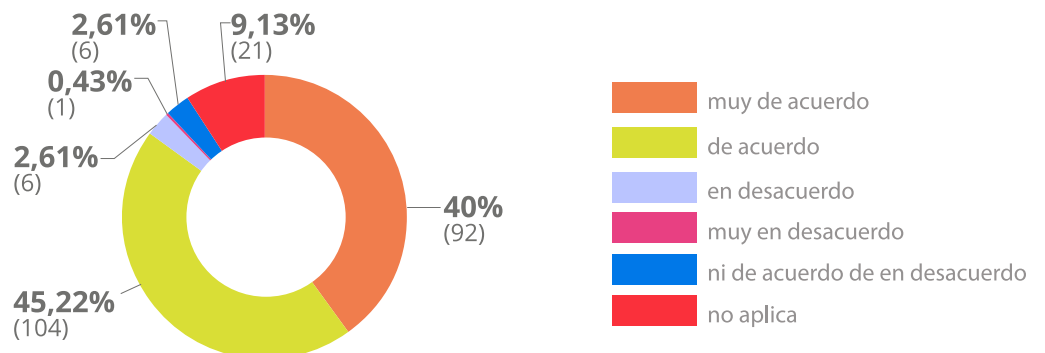
### Ilustración 20. Retroalimentación al desempeño

P59: Ha recibido retroalimentación experta sobre su desempeño por parte de un instructor o evaluador



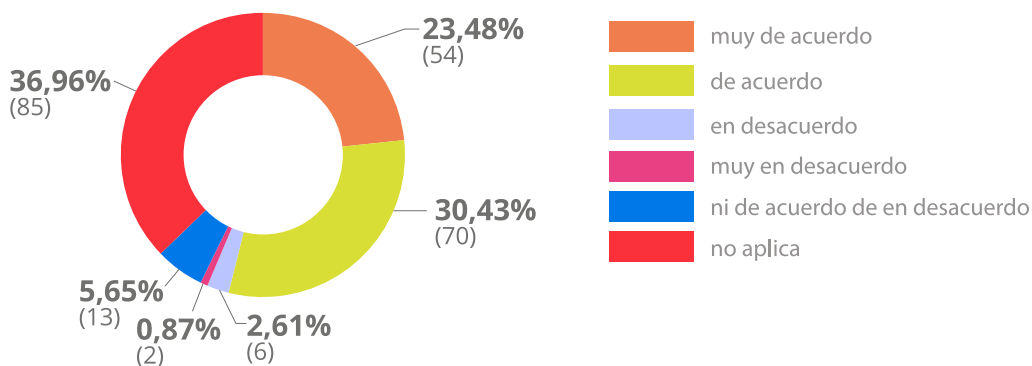
### Ilustración 21. Valoración de conocimientos y competencias para EIV

P64: Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para la técnica EIV



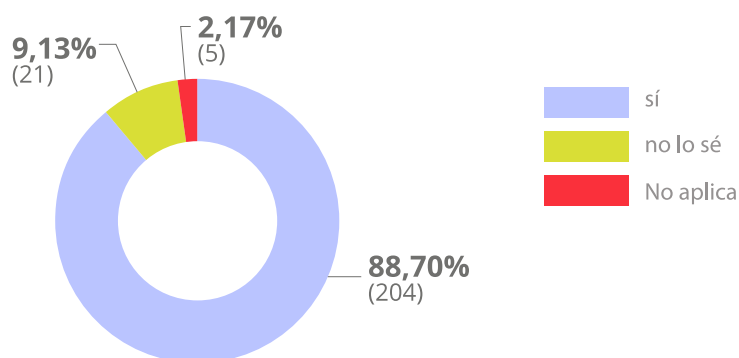
## Ilustración 22. Valoración de conocimientos y competencias para intermediación

P65: Los conocimientos y competencias que he adquirido han sido suficientes para Intermediaciones



## Ilustración 23. Formación específica en relación con la discapacidad

P67: ¿Cree necesario contar con formación específica para entrevistar o intermediar con NNA en situación de discapacidad?



### 4.3.3. Curso inicial de formación especializada (CIFE)

#### 4.3.3.1. Aspectos institucionales

En cuanto a la formación inicial, los antecedentes reportados son limitados y se concentran principalmente en los aspectos financieros. La Policía de Investigaciones (PDI) consigna un costo estimado de \$21.000.000 por proceso CIFE, lo que refleja una inversión significativa por cada ciclo de formación, aunque sin detallar el número de participantes ni la periodicidad de ejecución. Este antecedente sugiere que los cursos CIFE mantienen un carácter intensivo y con alto componente presencial, orientado a la habilitación de nuevos operadores.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública, por su parte, informa gastos en CIFE y en la formación de una instructora, probablemente asociados al fortalecimiento del equipo central del Programa de Apoyo a Víctimas. No obstante, la información carece de especificaciones sobre los montos ejecutados y las actividades comprendidas.

En contraste, el Ministerio Público, la Academia Judicial y el Poder Judicial (CAPJ) no presentan información sobre costos, número de cursos o participantes en CIFE durante el año. Esta ausencia de datos dificulta

dimensionar la cobertura real del programa y evaluar su continuidad respecto de los ciclos formativos anteriores.

En términos generales, el componente CIFE muestra baja trazabilidad y asimetrías en la reportería institucional, concentrando la información financiera en pocas entidades y sin mecanismos comparables de seguimiento.

Por su parte, En la 66ª sesión de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal (30 de enero de 2023) se reconoció expresamente el seguimiento del proceso de acreditación y revalidación de entrevistadores como un eje central del trabajo 2022, junto con el seguimiento de los compromisos interinstitucionales para la formación inicial y continua.

En la 69ª sesión (25 de julio de 2023), el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos informó que durante 2022 se realizaron 20 cursos CIFE, y que en 2023 se encontraban proyectados 9 nuevos CIFE. A julio, el sistema registraba 572 entrevistadores acreditados, de los cuales 40 estaban suspendidos temporalmente por diversas razones (licencias, permisos o traslados)

Estas cifras se presentaron en un contexto de preocupación por la deserción de entrevistadores, destacando que las causas identificadas incluían sobrecarga de trabajo, falta de incentivos y carencia de apoyo institucional. Tanto el Poder Judicial como el Ministerio Público advirtieron que, sin medidas correctivas, el sistema enfrentaba un riesgo de colapso, ya que la formación inicial no lograba compensar las bajas ni las suspensiones de acreditados.

Por su parte, en la Subcomisión de Implementación de la Ley N° 21.057, en la sesión del 27 de enero de 2023, Carabineros de Chile informó que sus cursos CIFE funcionaban con 12 alumnos por cohorte, proyectando subir a 14 para cubrir las necesidades del sistema. También se programaron cuatro CIFE durante 2023, con 48 entrevistadores planificados y 33 renunciadas acumuladas en el período. Se enfatizó la necesidad de políticas de cuidado y de incentivos, ante el desgaste y la sobrecarga detectada entre los operadores

En la sesión del 29 de mayo de 2023, el Ministerio de Justicia presentó el monitoreo nacional de entrevistadores y CIFE 2023, junto con el anuncio del estudio sobre deserción de entrevistadores, que fue apoyado por todas las instituciones (Ministerio Público, PDI, Carabineros, Poder Judicial, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, entre otras)

Posteriormente, en octubre de 2023, se confirmó la adjudicación de dicho estudio a la consultora Objetiva SPA, para levantar información sobre los factores de deserción. La Academia Judicial solicitó incluir en el estudio también a entrevistadores en ejercicio, con el fin de identificar los elementos que favorecen la permanencia.

#### 4.3.3.2. Percepción sobre la formación inicial

Existe un consenso amplio **en los entrevistados** en que el Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) instaló un piso común de conocimientos técnico-procedimentales para entrevistadores e intermediarios. Sin embargo, los relatos muestran que esa base aún tiene desafíos que afectan la idoneidad y la homogeneidad del desempeño de los profesionales que realizan el curso inicial.

Una línea crítica transversal es la falta de tiempo protegido real para estudiar, practicar y digerir contenidos y la compatibilidad con la carga laboral de entrevistadores, intermediarios e incluso de instructores.

*“El CIFE que hice yo fue, por decirlo de alguna forma, una parte que fue presencial, que la hicimos en Santiago, que fueron semanas, y una parte que fue online, entonces se supone que las partes que eran online eran clases que duraban toda la semana, fueron dos semanas de clases, y que esos procesos de clases estaban garantizados, estaban protegidos en términos de horario, yo estaba en el CIFE, tenían que haber pasado más...Y eso nunca pasó... había mucho material que había que leer, si el protocolo NICHHD es una cuestión técnica, hay que estudiárselo.” (Entrevista Abogado Asistente 1)*

Los instructores insisten en que la preparación de entrevistadores e intermediarios no puede ser entendida como una actividad complementaria o secundaria dentro de la carga laboral, sino como un componente esencial del modelo que debe contar con espacios exclusivos y debidamente resguardados. Para ellos, en la práctica, la presión institucional por cumplir con plazos y entregar productos ha llevado a que la formación quede relegada a un segundo plano, tratada como una obligación formal más que como un proceso sustantivo de aprendizaje.

*“(...) o sea el tema de los tiempos yo creo que es como la gran dificultad que tenemos ahora uno a veces quisiera hacer mucho más pero no se puede e insisto, yo creo que el rol del instructor es súper importante en el fondo el acompañamiento desde, no sé, pues por ejemplo en el caso mío yo participé del CIFE anterior, después me quedé con cuatro chicos que salieron como entrevistadores y siempre he estado apoyándolos desde sus primeras planificaciones por” (Instructor 1 - Grupo 1 Instructores)*

Se instala así la percepción de que los tiempos de capacitación no están garantizados ni respetados, reduciendo la posibilidad de que los profesionales puedan profundizar en los contenidos, ejercitar habilidades o recibir retroalimentación en profundidad. De esta manera, el llamado de los instructores apunta a “relevar” la formación, es decir, reconocerla como un pilar estructural del sistema y no como una actividad normativa para la acreditación de los profesionales. Esto implica dotarla de valor propio, asegurando que los profesionales puedan dedicarle tiempo de calidad, sin interrupciones ni sobrecarga laboral, y que se establezcan mecanismos claros de resguardo para que la presión cotidiana de causas y plazos no siga desplazando este proceso fundamental.

*“cuidemos los tiempos que se requiere para la formación de los entrevistadores y los instructores... actualmente... uno cumpliste, no cumpliste... da lo mismo como lo hiciste... volver a remirar la importancia de esto para cuidarlo y darle el lugar” (Instructor 3 - Grupo 1 Instructores)*

Uno de los vacíos más señalados por los distintos actores entrevistados es la necesidad de preparación específica para abordar la dimensión emocional, neuro divergencias y situaciones de discapacidad de niños, niñas y adolescentes al momento de participar en una entrevista investigativa o de intermediación. Si bien la Ley N° 21.057 y sus programas de formación ponen acento en los aspectos técnicos, normativos y procedimentales, diferentes opiniones dan cuenta de que las capacitaciones en este aspecto son diferentes entre instituciones para enfrentar casos difíciles. Por un lado, algunos instructores declaran ya contemplar estrategias en el CIFE para abordar de manera más flexible situaciones puntuales con NNA que requieren de un enfoque diferente, mientras que entre entrevistadores pareciera que estas

herramientas no han sido interiorizadas del todo y aun consideran que se trata de un punto débil en el Curso Inicial de Formación, lo que evidencia una discrepancia entre las partes.

*“Y yo creo que se ha incorporado bastante como decías (Nombre del entrevistado), en el CIFE y también en el PFC, en el tema de las neuro divergencias, es algo que está como bien en boga, y desde ahí también poder generar estrategias desde lo práctico para poder enfrentarse a una entrevista. Yo creo que uno en el CIFE siempre tenía como desarrollo, la etapa de los niños, que pudiesen tener ciertas características, pero yo creo que incorporar estrategias prácticas para su enfrentamiento ante situaciones, creo que lo hemos incorporado en el CIFE y ha sido un buen avance y una buena herramienta” (Instructor 2 – Grupo 2 Instructores)*

*“Son varios casos, mire, primero, el niño muy chico, teóricamente, cuando el niño tiene uso de lenguaje, se podría hacer entrevistas videograbadas, pero la verdad es que no es así, hay un tema ahí de formación de memoria, hay un tema de fabulación propia de la etapa de juego que tiene el niño, entonces es muy complejo, yo diría que, en general, niños menores de 6 años se torna muy complejo la entrevista” (Entrevista Fiscal 2)*

Los intermediarios y entrevistadores son particularmente claros en este punto. Reconocen que, más allá de las normas procesales, el éxito de una intermediación y entrevista depende en gran medida de la capacidad de contener a un niño que llega con un alto nivel de angustia o que requiere de estrategias alternativas para poder establecer una comunicación fluida con su interlocutor. En sus experiencias, la teoría aprendida en los cursos no siempre se corresponde con las situaciones reales de casos difíciles, lo que los deja sin recursos para apoyar al niño de manera respetuosa.

*“Sí, yo creo que es un espacio que nos podrían capacitar más en distintas cosas, como él mindfulness o simple respiración pránica, yoga, tener como técnicas simples de esas, cómo calmar la mente, cómo calmar la guatita, la ansiedad que tienen los niños porque tienen un miedo enorme hablar, a conversar de temas sumamente difíciles, que te que en el fondo te marcaron tu vida, que llegan muchos niños, yo creo que no he tenido ningún niño que no se me haya informado que tiene un estrés postraumático y eso es una complejidad tremenda que el niño tenga que volver a recordar lo que le generó un trauma de por vida eh niños con autolisis, con intentos de autolisis, o sea de quitársela la vida, entonces yo creo que necesitamos técnicas de relajación, de relajación sincera, no vas a poder hacer muchas cosas cuando son imposibles, por ejemplo, que un niño tenga un problema de lenguaje, a lo más puedes entrar con a lo mejor con un traductor, intérprete, algo, pero los nervios es un denominador común en los niños, el miedo que da enfrentarse a hablar nuevamente de los hechos y yo creo que en eso faltan técnicas de relajación, técnicas de respiración, técnicas de no sé..., no se me ocurre qué más puede ser.” (Entrevista Juez 1)*

Por otro lado, los instructores señalan que el entrenamiento suele basarse en simulaciones demasiado controladas, que no reflejan la complejidad de un niño real que revive hechos traumáticos. Esto genera una brecha entre lo aprendido en el aula y lo que ocurre en la práctica, por lo que enfatizan la necesidad de contar con mayores espacios en donde se pueda no solo simular situaciones, sino que aumentar las posibilidades de revisar de forma analítica entrevistas reales con los profesionales que ellos capacitan.

*“bueno al principio no teníamos los actores, por lo menos en el Ministerio Público, no sé si en las otras instituciones se trabaja con actores para los replay en las entrevistas, yo*

*creo que el tema de los actores es algo como interesante, porque no tenemos que estar improvisando entre nosotros, a mí me tocó improvisar entre los mismos entrevistadores de NNA entonces eso hacía como una disparidad al momento de evaluar, pero creo que son como muy formateados, entonces yo creo que eso aleja de la realidad la posibilidad de implementar las habilidades o los aprendizajes que uno ha tenido respecto al protocolo, entonces eso es como muy ficticio, es muy de laboratorio el tema de los actores, o sea yo sé que tengo que preguntarle de determinada manera y me va a responder de determinada otra, pero la realidad del niño es otra, no tiene que ver con eso, yo obviamente no creo que se pueda tener entrevistas de niños reales, pero si tal vez incorporar la posibilidad de visualizar entrevistas situaciones más reales” (Instructor 3 - Grupo 1 Instructores)*

Otro elemento que se considera relevante entre entrevistadores e instructores es la modalidad de la capacitación. Si bien se reconoce el valor de poder capacitar a más profesionales con CIFE en línea, se considera que esta modalidad presenta desventajas frente a la modalidad presencial en cuanto se pierde la posibilidad de generar instancias de conversación, compartir experiencias e incluso de conocer a los instructores, lo que genera un vínculo y una posibilidad de poner en práctica lo aprendido de manera mucho más rica que en una modalidad en línea; reflejo de esto son las mismas instancias de simulaciones o revisar material de forma colectiva.

*“(…) de hecho mi CIFE fue online, el CIFE mío fue online, porque estábamos en pandemia y no tuviste la posibilidad de interactuar directamente con un actor y eso dificulta también los procesos, no sé cuál fue la experiencia de ustedes, me da la impresión de que fueron distintas” (Instructor 2 – Grupo 1 Instructores)*

*“(…) entonces es cierto que es como una debilidad, hoy en día siento que el hecho de hacerlo online se podría considerar una debilidad” (Instructor 1 – Grupo 1 Instructores)*

*“si bien es importante tener el proceso de formación continua, lo tenemos, pero no siempre ese espacio es protegido, ahora se hacen a través de Zoom y uno tiene, uno aparte de ser entrevistador, de hacer evaluaciones previas, tiene otra carga laboral que tiene que ver con la otra cantidad de víctimas que atendemos, entonces uno está en la capacitación, pero tiene que estar pendiente de tres cosas, cuatro cosas a la vez, entonces no alcanza a ser un espacio totalmente protegido, quizás se podría hacer presencial, cambiar el formato para que uno esté 100% en eso” (Entrevistador 3 – Grupo 1 Entrevistadores)*

*“Yo tuve tres semanas presenciales en el 2019 de formación en un curso y en realidad ahí fue la parte teórica, obviamente, y mucha práctica con actores, con compañeros que te llevan haciendo observaciones, entonces la parte práctica fue bastante buena, yo adquirí ahí, obviamente que era una primera etapa en que uno está como muy nervioso, muy estresado, como que siente la responsabilidad encima y en realidad eso se va pasando a través de los cursos, la práctica, la práctica, la práctica” (Entrevistador 1 – Grupo 1 Entrevistadores)*

Por último, entre los instructores se advierte la necesidad de establecer mejores criterios de idoneidad del personal, pero que la falta de postulantes y la ausencia de incentivos/tiempos formales pueden bajar el estándar práctico de idoneidad, tensionando la capacidad de cumplir con el espíritu de la ley, en donde se busca evitar la victimización secundaria de NNA.

*"(...) en definitiva, como no hay postulantes como no hay un incentivo en ese sentido de que más personas se unan a este grupo de trabajo, el estándar se baja, entonces el estándar que establece la ley de idoneidad en la práctica no sea el que se pensó cuando se creó esta ley, considerando todos los principios que la rigen, y entonces que por una cuestión digamos práctica quienes ejercen esta función sea de intermediario o de entrevistador sus brechas en algunos casos sean brechas insalvables como lo plantea (Nombre del entrevistado) o brechas muy difíciles de resolver. (Instructor 4 - Grupo 1 Instructores)*

Es así como el análisis del perfil de quienes postulan a desempeñar funciones de entrevistadores e intermediarios muestra que, más allá de la diversidad de trayectorias profesionales, existen atributos considerados fundamentales y que se vinculan estrechamente con el sentido del CIFE. Entre estos destacan la motivación personal, las habilidades blandas y la resiliencia emocional para enfrentar el alto nivel de exigencia que supone entrevistar a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos.

*"Porque como yo no estoy pidiendo una profesión afín, no debo, porque no tiene un requisito de que sea un oficial, que sea una psicóloga, que sea un abogado, que sea un fiscal, no, eso la ley no me lo indica, pero sí debiésemos tener un perfil de ingreso homologado, porque yo enseño entre semana o un mes, en el caso de nosotros, que dura el cifre, muchas cosas, ¿cierto? Que tienen con contenido, con una habilidad, etcétera, pero también hay temas de habilidades blandas, cosas como que traigo yo y que es imposible que a mi gente de 40 años, dependiendo de la edad que se va a formar, a la persona yo se lo pueda modificar, por lo tanto la persona debería venir con ciertas cosas ya agregadas a su persona como tal, como cierta habilidad, no sé cómo llamarla, hay psicólogas que podrían mejorar, pero habilidades blandas que es imposible que tú las incorpores, ni en un doctorado la podría incorporar" (Instructor 5 - Grupo 2 Instructores)*

Estas características previas parecieran a los ojos de los instructores como un factor que influye en el modo en que los participantes aprovechan el CIFE. Si bien el curso cumple un rol central al instalar un lenguaje común y un marco técnico compartido, la formación no logra suplir carencias de base. En este sentido, el CIFE es visto como una instancia de profundización y estandarización, pero no como un mecanismo para generar desde cero las destrezas emocionales y cognitivas requeridas.

En el análisis de la formación inicial también aparece una referencia a los recuerdos de cómo se gestó la capacitación en los primeros años de implementación de la Ley N° 21.057. Algunos instructores recuerdan el rol que cumplió la Fundación Amparo y Justicia como un referente que permitía mantener una estandarización y neutralidad en las capacitaciones a todos los entrevistadores e intermediarios, caracterizando su aporte por un apego a la literatura y a los protocolos técnicos, más allá de las urgencias propias de cada institución.

Esta etapa inicial es recordada como un momento en que la capacitación incluía espacios de planificación previa conjunta con los fiscales y equipos, lo que permitía conocer con antelación las características del niño o niña a entrevistar y adaptar el proceso a sus necesidades específicas, aun cuando siempre apegado a un estricto uso de los protocolos. Sin embargo, se reconoce que estas prácticas se han ido debilitando con el paso del tiempo, desplazadas por la presión de la carga laboral y la necesidad de responder a la alta demanda de causas.

*“Los que fuimos los primeros entrevistadores o los primeros entrevistadores nos formamos si bien con nuestros instructores, pero teníamos de base gente de Amparo de Justicia que era un ente neutro exactamente. Un ente neutro que iba más al protocolo iba más a lo que decía la literatura. (...). Lo que pasa es que si somos bien sinceros nadie está trabajando como nos dice el papel. ¿Por qué? Porque tienes más cosas que hacer, porque no tienes tiempo, porque a lo mejor ya no estás en tantas entrevistas, sino que estás haciendo intermediaciones también porque los Tribunales no tienen intermediarios por ejemplo que sí deberían tenerlo. (...) no sé, esta semana tenemos cinco intermediarios que podrían ser cinco entrevistadores que no van a poder entrevistar porque tienen que ir al Tribunal.”*  
(Instructor 5 - Grupo 2 Instructores)

Así, los primeros entrevistadores e intermediarios recibieron una formación menos permeada por las urgencias del día a día y por diferencias institucionales, lo que es valorado como un modelo a rescatar. La evocación de esos referentes “neutros” refleja, por tanto, una necesidad de proteger los espacios de capacitación de manera transversal entre las diferentes instituciones que imparten el CIFE, pues los diferentes organismos dan cuenta de que su aplicación es variada en tiempo y profundidad.

En resumen, el Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) es valorado de manera transversal por los actores entrevistados como un pilar clave en la implementación de la Ley N° 21.057, al haber instalado un lenguaje común y un marco técnico compartido que permitió homogeneizar criterios y prácticas básicas entre entrevistadores, intermediarios. Esta convergencia constituye un logro indiscutible del proceso formativo.

No obstante, los relatos también dejan en evidencia límites significativos. La formación inicial se percibe como incompleta si no se acompaña de tiempos protegidos para el estudio y la práctica, mecanismos claros que resguarden la idoneidad exigida por la ley y la incorporación de herramientas psicoemocionales que permitan enfrentar la ansiedad, el nerviosismo y otras reacciones frecuentes en los niños, niñas y adolescentes durante las entrevistas.

En este contexto, se perfila una tensión estructural entre el “deber ser” -un marco normativo exigente, inspirado en protocolos y evidencia internacional- y el “hacer posible”, condicionado por la sobrecarga laboral, la falta de tiempo y las diferencias territoriales en recursos humanos y materiales. Esta tensión obliga a los equipos a recurrir a soluciones improvisadas o a prácticas adaptadas a la premura institucional, lo que genera una brecha constante entre los estándares formales y su implementación real en terreno.

Por su parte, la mayor parte de los **encuestados** -en sus respuestas abiertas- valoró la formación inicial recibida, aunque se identificaron diferencias en la calidad de la capacitación entre instituciones. Se destacó la necesidad de: aumentar instancias de formación práctica, incorporar capacitación diferenciada para atender casos de NNA con discapacidad o necesidades especiales, y fortalecer la sensibilización de jefaturas y altos mandos institucionales respecto a la importancia de la Ley.

**Tabla 34. Matriz de respuestas abiertas sobre formación inicial**

Categoría	Descripción	Frecuencia (n menciones)	Citas textuales representativas (preguntas 86 y 93)
<b>Valoración general de la formación inicial (con diferencias entre instituciones)</b>	Reconocimiento positivo de la capacitación inicial, pero con variabilidad en su calidad según institución.	~18	“La capacitación inicial fue adecuada, pero en mi institución faltó mayor sistematización.” “En otras instituciones la formación fue más práctica; en la mía se quedó en lo teórico.”
<b>Necesidad de formación práctica</b>	Se critica que la capacitación es excesivamente teórica, solicitando instancias prácticas, simulaciones y retroalimentación en terreno.	~12	“Las capacitaciones son casi siempre relacionadas a los tipos penales, y yo trabajo en eso hace 8 años, no necesito ese tipo de capacitación.” “Se requiere recursos para mantención de equipos y capacitación en técnicas de entrevista avanzadas.”
<b>Capacitación diferenciada para atender casos de NNA con discapacidad o necesidades especiales</b>	Se identifica una brecha en la preparación para abordar a NNA con TEA, síndrome de Down, discapacidad auditiva u otras condiciones.	~10	“EIVG con preescolares, especialización en discapacidad, formación de intérpretes entrevistadores en lengua de señas.” “Mayor profundidad de conocimientos y abordaje relacionado con discapacidades (síndrome de Down, TEA, TDAH, etc.).”
<b>Sensibilización de jefaturas y altos mandos institucionales</b>	Se solicita mayor comprensión y valoración del rol por parte de mandos directos y autoridades institucionales.	~14	“En mi institución, PDI, aún no existe conciencia por parte de las jefaturas de la importancia del rol de entrevistador (a).” “Que logren en general los mandos entender el rol de entrevistador y la importancia que mantiene.” “Creo que falta capacitación a los mandos directos en la comprensión y la importancia del rol del entrevistador en el proceso judicial.”

#### 4.3.4. Programa de Formación Continua (PFC)

##### 4.3.4.1. Aspectos institucionales

En relación con la formación continua, los reportes institucionales dan cuenta de avances relevantes, evidenciando un nivel de actividad sostenido y una consolidación progresiva del componente formativo. El Ministerio Público reportó la implementación de varios procesos PFC (identificados como PFC 4, PFC 1.2 y PFC 5), orientados a la actualización de competencias en la aplicación del protocolo de entrevistas grabadas y a la difusión de buenas prácticas.

Por su parte, la Academia Judicial ejecutó dieciséis cursos dentro del Programa de Formación Continua, abarcando temáticas especializadas en infancia y técnicas de intermediación, lo que demuestra un despliegue formativo significativo a nivel nacional. Carabineros de Chile complementó estas acciones mediante dos programas internos, dirigidos a operadores y encargados de salas de entrevistas, mientras

que la Policía de Investigaciones (PDI) participó en instancias coordinadas con la Secretaría Técnica del Ministerio de Justicia, alineadas con los objetivos del PFC.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública reportó gastos asociados a la capacitación de instructoras del programa CIFE y en actividades de formación vinculadas al PFC, aunque sin detallar montos ni cobertura. En cambio, el Poder Judicial (CAPJ) no informó ejecución de programas propios bajo esta modalidad, limitando su participación a actividades de coordinación con otras entidades.

Finalmente, se observa una baja reportaría en materia de costos de ejecución, con información parcial o ausente en la mayoría de las instituciones, lo que dificulta evaluar el uso de recursos y la eficiencia del componente formativo en su conjunto

Por su parte, en la 66ª sesión de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal (30 de enero de 2023) se registró el seguimiento de los compromisos interinstitucionales para la formación continua de entrevistadores y se proyectó para 2023 la elaboración de un Plan Anual de Capacitación Interinstitucional, incorporado al Plan General de Capacitación del Sistema de Justicia Penal.

En la 69ª sesión (25 de julio de 2023), se reportó que en 2022 se habían realizado 10 cursos PFC, y que para 2023 se proyectaban 9 más. El informe subrayó la importancia de la formación permanente como un esfuerzo institucional sostenido, orientado a la actualización de entrevistadores acreditados. No obstante, se destacó la asimetría entre instituciones: mientras la PDI y la Academia Judicial sostenían programas regulares, otras entidades (como el Poder Judicial y Carabineros) mostraban menor capacidad de ejecución por limitaciones presupuestarias y de personal.

En la Subcomisión de implementación de la ley, se destacó el seguimiento de compromisos institucionales para la formación inicial y continua, dentro de la revisión de los hitos de implementación 2022. Durante 2023, la Subcomisión siguió abordando el componente formativo a través de mesas técnicas, enfatizando la necesidad de coherencia entre CIFE y PFC, la planificación de cursos y la armonización de contenidos. Si bien las actas no registran nuevos PFC ejecutados directamente en el año, el tema reaparece vinculado al Plan de Acción 2023 y al fortalecimiento del componente de formación continua en las proyecciones institucionales.

#### 4.3.4.2. Percepción sobre formación continua

El Programa de Formación Continua (PFC) aparece en los relatos como el espacio necesario para consolidar y profundizar lo aprendido en el CIFE, funcionando como un complemento que permite sostener en el tiempo los estándares de la Ley N° 21.057. Su valor radica en que ofrece instancias de retroalimentación, revisión práctica y actualización técnica, aunque también se evidencian debilidades en su implementación.

Por un lado, tanto entrevistadores como intermediarios e instructores valoran su carácter de proceso permanente e indispensable, pues permite una actualización y revisión permanente del trabajo de los profesionales que realizan entrevistas e intermediaciones.

*“yo digo, esto no va a parar nunca, la profundización en los conocimientos de los intermediarios, o sea, la capacitación constante, continua, como existe el PFC, eso es necesario, o sea, algo que no puede parar, eso es algo que debe existir, el procesamiento*

*continúo, no puede haber un intermediario que no sepa el protocolo y que no sepa de fenomenología evolutiva, que no sepa del ciclo vital de cada niño, que no sepa lo mínimo de patología infantil.” (Entrevista Juez 1)*

Los instructores, en tanto, destacan que el PFC debería monitorear y subsanar las brechas no cubiertas en el CIFE y seguir la formación del profesional con acompañamiento, es decir, convertirse en un espacio donde se refuerzan competencias mínimas, se evalúa la práctica real y se identifican errores que podrían comprometer la calidad de las entrevistas.

*“La formación inicial es la básica, yo creo que debiese existir un tema es como la posta y yo entrego a este entrevistador, pero con cierto acompañamiento inicial cuando yo te digo mira (Nombre del entrevistado) ya terminó Juanita con su CIFE estos son los informes finales tú sigues trabajando para él y que eso pase a la formación continua en el fondo.” (Instructor 2 - Grupo 1 Instructores)*

Sin embargo, los mismos instructores evidencian limitaciones relevantes para un impacto profundo de este proceso: las pocas instancias al año, la sobrecarga de los equipos y la ausencia de una malla común entre instituciones. Un instructor plantea que con dos prácticas en 13 meses no se logra generar un impacto relevante en los aprendizajes de los profesionales.

*“(…) yo creo que el Programa Formación Continua no tiene nada de continuo, es una formación que cada instructor está... por lo menos en mi caso, yo trato de hacer lo que puedo hacer, pero el formato que tiene de ella, primera acreditación, dos instancias prácticas en 13 meses, con dos instancias prácticas yo no hago nada, no se acompaña, no se fortalece, no se retroalimenta como debiera y en los dos años cuatro instancias prácticas no, yo creo que ese formato sirve para cumplir el estándar que te exigen, pero no asegura si no hay otro interés u otras estrategias de parte del instructor para asegurarnos de que ese entrevistador esté efectivamente no perdiendo habilidades, fortaleciendo, como fijándonos en cuestiones puntuales que requiere ser acompañado no, ese formato no sirve.” (Instructor 3 - Grupo 1 Instructores)*

Otro elemento relevado por instructores es que la formación continua debiese considerar ciertos criterios de estandarización entre instituciones, de manera tal que, a partir de un trabajo conjunto interinstitucional se puedan generar instancias de actualización y profundización en aspectos muy concretos del trabajo con niños, niñas y adolescentes al momento de la entrevista o la intermediación, específicamente al considerar algunos de los contenidos más sensibles como la construcción del rapport, el manejo de las primeras preguntas o las técnicas para generar confianza sin inducir el relato.

*“Sí, sí, comparto la verdad es que los procesos de formación en general la carga la lleva todo el instructor tiene que estar pensando y tratando de desarrollar alguna instancia que le permita al entrevistador realizar algún plan de desarrollo individual, debiese existir una malla donde uno pudiese optar y todas las instituciones pudiesen optar a trabajar la fase sustantiva, la fase pre sustantiva, elaborar ciertas competencias que tienen que ser mínimas para todos los entrevistadores de todas las instituciones.” (Instructor 2 – Grupo 1 Instructores)*

En la práctica, se reconocen esfuerzos para atender a las necesidades de entrevistadores, como la retroalimentación inmediata durante las entrevistas o la tutoría personalizada en grupos reducidos, lo

que se logra con mayor celeridad en instituciones como PDI o Ministerio del Interior y Seguridad Pública, dado que afirman contar con un número más reducido de entrevistadores que el Ministerio Público. No obstante, la cobertura sigue siendo desigual, pues apenas un puñado de instructores debe abarcar a decenas de entrevistadores en todo el país.

*“Entonces también es mucho más como especializado en el sentido de que estamos, no sé, a cargo de siete personas cada uno, por ejemplo, o menos, entonces eso lo hace que nosotros estemos más encima, que frente a algún crítico de alguna situación que ocurra en una entrevista, pueden recurrir a uno, tener una respuesta más rápida, y si son de regiones, también tenemos la posibilidad de asistir a región por una entrevista. Bastante amplio. Solamente generar espacios para realizar una asesoría virtual o hacer las retroalimentaciones de alguna manera del todo. Y en la RM, generalmente, cuando van saliendo las llamadas, tenemos la posibilidad de asistir con los niños a su primera entrevista, y eso lo hemos coordinado como la Fiscalía, para poder brindar ese apoyo, por lo menos en su primera entrevista.” (Instructor 2 - Grupo 2 Instructores)*

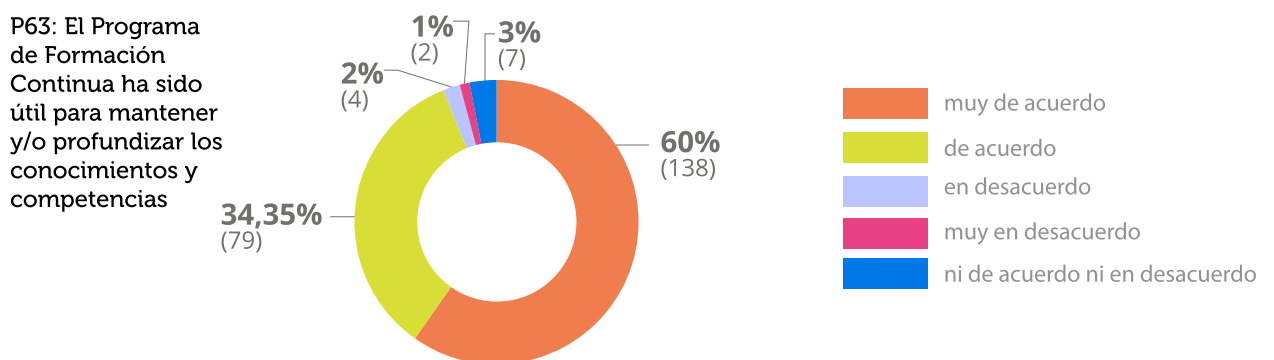
En síntesis, el PFC es reconocido como una columna vertebral para sostener la calidad del sistema, porque permite que lo aprendido en el CIFE no se diluya con el tiempo. Sin embargo, enfrenta la tensión entre el “deber ser” (un proceso constante, articulado y homologado) y el “hacer posible” (instancias escasas, falta de recursos y desigualdad territorial). Esta brecha hace que, en muchos casos, la mejora continua dependa más del esfuerzo individual de instructores y entrevistadores que de una estructura institucional robusta.

A su vez, el PFC fue percibido por los **encuestados** como un mecanismo necesario, aunque con limitaciones prácticas:

- » Las actividades formativas suelen implicar acumulación de trabajo no cubierto durante el tiempo de capacitación.
- » No siempre existe tiempo protegido para participar.
- » Los contenidos se valoran, pero se requiere mayor orientación práctica y diferenciada según los desafíos que enfrentan entrevistadores/as e intermediarios/as.

Con todo, la mayoría lo considera un espacio útil para profundizar conocimientos y competencias.

#### Ilustración 24. Valoración del programa de formación continua



## 4.3.5. Difusión y capacitación a otras instancias vinculadas al sistema

### 4.3.5.1. Aspectos institucionales

Durante el año 2023, el trabajo con los profesionales de la red interinstitucional -aquellos pertenecientes a los sectores de salud, educación, protección y acompañamiento psicosocial que intervienen antes o después de la entrevista videograbada- adquirió un rol más definido dentro de la operación del Sistema de Entrevistas Videograbadas (EIV).

El diagnóstico previo del Informe de Evaluación Anual (2022) había evidenciado una coordinación insuficiente y un conocimiento limitado de la Ley N° 21.057 entre los actores externos al sistema judicial, especialmente en el ámbito educativo y sanitario. A partir de ello, las acciones de 2023 se orientaron a fortalecer la articulación intersectorial y a incorporar progresivamente a los profesionales de la red en los procesos de capacitación, sensibilización y evaluación del sistema.

Según las actas de la Comisión Nacional y de la Subcomisión de Implementación, las acciones más relevantes se concentraron en tres líneas complementarias:

**Capacitación y sensibilización interinstitucional.** La Comisión Nacional reportó la ejecución de jornadas de sensibilización y capacitación dirigidas a funcionarios y profesionales de la red, en coordinación con las instituciones de justicia, interior y programas especializados. Estas instancias incluyeron la participación de representantes de salud, educación, y oficinas locales de la niñez (OLN), con el propósito de difundir los estándares de actuación y prevenir prácticas que pudieran generar victimización secundaria. Asimismo, se destacó la incorporación de universidades y colegios de abogados regionales en las actividades formativas, ampliando el alcance hacia actores que cumplen funciones de representación o acompañamiento de niños, niñas y adolescentes víctimas.

**Coordinación operativa territorial.** La Subcomisión de Implementación abordó la integración de los profesionales de la red desde una perspectiva práctica, convocando a Tribunales de Familia, referentes de violencia sexual de los Servicios de Salud y OLN a participar en las reuniones regionales. Estas instancias se orientaron a mejorar los mecanismos de derivación, atención inicial y seguimiento de casos, fortaleciendo la respuesta intersectorial en las regiones donde el sistema se encontraba plenamente operativo. Además, la Subcomisión impulsó la coordinación con programas especializados como Mi Abogado, PDE, PRM y PPF (de Mejor Niñez), especialmente a propósito del estudio piloto de levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes víctimas, ejecutado por la Pontificia Universidad Católica de Chile, que requirió la colaboración de equipos técnicos y psicosociales de la red local.

**Institucionalización del componente intersectorial.** En la 70ª sesión de la Comisión Nacional (septiembre de 2023), se aprobó el Plan de Acción del Sistema EIV, que incorporó un eje específico de “coordinación intersectorial” orientado a fortalecer el trabajo con los profesionales de la red. Este eje prevé la elaboración de protocolos de coordinación territorial, la formalización de mesas técnicas regionales y la definición de canales de comunicación permanente entre justicia, salud, educación y programas de protección.

#### 4.3.5.2. Necesidades de capacitación y difusión entre profesionales de la red

La implementación de la Ley N° 21.057, orientada a proteger a niños, niñas y adolescentes durante la toma de relatos y procesos judiciales, ha puesto de manifiesto desafíos significativos para los equipos profesionales de la red en sus territorios. La experiencia directa de coordinadores/as, trabajadores/as sociales, psicólogos/as y personal de salud evidencia que la gran mayoría de los equipos no ha recibido instancias sistemáticas, integrales ni suficientes de capacitación formal respecto a los requerimientos y procedimientos de la ley. Tanto en OLN (Oficinas Locales de la Niñez) como en dispositivos de salud y establecimientos escolares, la capacitación ha sido eminentemente insuficiente, fragmentada y, en muchos casos, ausente.

*"(...) también la capacitación constante, porque también hay rotación, como en todos los trabajos, y eso genera que, además que la capacitación es breve, digamos media hora, no sé, una hora, que pudiese ser todos los años para reforzar ciertos conceptos, sobre todo a los encargados de convivencia, a los profesores jefes, etcétera. O sea, eso creo que funciona muy mal." (Entrevista Juez 3)*

Uno de los temas señalados con mayor recurrencia es que la formación recibida, si es que existe, suele depender de la iniciativa personal o autogestión de los propios equipos, quienes buscan información a partir de la práctica diaria, consultas a colegas de otras comunas y asistencia espontánea a charlas, diplomados y jornadas impartidas esporádicamente por entidades como el Servicio de Salud, la Fiscalía regional o el Tribunal de familia. En varios casos, sólo una parte del equipo accede a estas capacitaciones y debe luego transmitir y replicar el aprendizaje a sus pares, lo que no siempre resulta eficaz ni suficiente para abordar la compleja casuística territorial.

*"Sí, pero en sí capacitaciones sobre esta ley no hemos recibido y ahora nosotros actualmente acá en la OLN somos cuatro profesionales. Los cuatro profesionales hemos tratado de buscar información, de ir indagando, de generar nexos con otros centros para poder adquirir capacitaciones. Ya, perfecto. El diplomado igual que hablaba la colega anterior, nosotros como OLN igual lo realizamos, pero este igual fue de iniciativa propia porque este diplomado de gestores de casos era a través de sus derechos. Y nosotros postulamos y salimos aceptados con este diplomado y lo realizamos. Y ahí pudimos adquirir un poco más de información. Pero en sí nosotros cuando se inició todo partimos sobre la marcha, teníamos unas especificaciones técnicas que después se cambiaban, entonces fue como todo actuando sobre la marcha, viendo qué hacíamos, sucedía algún mes, al otro mes cambiaba los protocolos de acción, entonces fue difícil, pero lo hemos logrado y hasta la fecha hemos adquirido harta información por nuestros medios. Perfecto." (Grupo 1 Profesionales de la Red)*

En este contexto es preciso señalar que una sola persona de 6 grupos focales señaló conocer la información entregada por UNICEF sobre las guías y orientaciones entregadas por este organismo en contexto escolar, lo que refleja un bajo impacto y recuerdo de su existencia entre los informantes que participaron del estudio.

De manera transversal, los profesionales destacan la necesidad de contar con políticas de capacitación permanente y sistemática que sean relevantes para todos los actores involucrados —no sólo

coordinadores/as o casos emblemáticos—, sino para toda la red con especial énfasis en quienes están en la primera línea de atención y recepción de relatos. Señalan que, a menudo, se enfrentan a situaciones en las que deben “aprender sobre la marcha”, resolviendo casos sensibles sin contar con el soporte técnico, legal ni los protocolos adecuados, exponiéndose a la posibilidad de errores y victimización secundaria por desconocimiento de los límites y procedimientos establecidos en la Ley N° 21.057.

*“Yo, la ley la estuve leyendo y es bastante práctica. La misma ley contempla en el artículo 1, 2, 3, los preliminares, por así decirlo, las maneras indicadas para realizar la toma de conocimiento de estas denuncias espontáneas. Entonces, quizás yo me enfocaría, como la misma ley lo señala, en hacer estas capacitaciones, dando como la primera una instrucción de acuerdo con la ley y después como nosotros lo llevaríamos a la práctica, con casos prácticos. Yo creo que nunca hay que salir como de los parámetros legales. Si las ejecuciones y la manera de tomar el conocimiento se establecen en la ley y cómo proceder, yo haría una capacitación entregando la normativa jurídica, que el receptor, en este caso nosotros, tomáramos conocimiento de lo que dice la ley y luego llevaría en un segundo módulo una ejecución práctica, para ver si quedó claro lo establecido por la ley.” (Profesional de la Red 6 – grupo 1 Profesionales de la Red)*

Como estrategia para suplir estas brechas, los equipos han impulsado sus propias mesas de trabajo intersectoriales, reuniones mensuales con duplas psicosociales y simulaciones de casos en las que ponen en común competencias, experiencias y dudas operativas. Este trabajo colaborativo ha permitido mejorar la comunicación entre salud, educación y el sistema de justicia, optimizando los flujos de derivación y articulación entre instituciones. En comunas rurales o con problemas de conectividad, destaca el uso de WhatsApp o plataformas virtuales para compartir información y coordinar actuaciones, aunque las dificultades logísticas siguen siendo un obstáculo relevante para que la información llegue a diferentes sectores rurales.

*“Bueno, mi comuna es una comuna netamente rural. La información muchas veces no llega a todos los sectores y muchas veces también los colegas de los distintos departamentos, a veces por desconocimiento, por querer ayudar, a lo mejor prontamente en una situación de vulneración, se comete el error de preguntarle a los niños, niñas y adolescentes las situaciones que muchas veces no son de nuestra competencia. Entonces también nosotros hemos tenido ahí que hacer una labor educativa también con los colegas, de informar y decir hasta dónde nosotros llegamos como profesionales, hasta dónde es nuestra competencia y hasta dónde también ya comienza la competencia de Fiscalía o de otra institución judicial.” (Profesional de la Red 6 – Grupo 2 de Profesionales de la Red)*

Los equipos también han solicitado y valorado instancias de capacitación directa desde la Fiscalía, URUVIT y los Tribunales, donde se abordan los criterios de denuncia y el funcionamiento de los protocolos de la ley. Sin embargo, la diversidad y frecuencia de estas jornadas es limitada, y existe consenso sobre la importancia de reforzar estos espacios, los cuales parecen hoy traducirse en una buena práctica incipiente de comunicación interinstitucional para dar respuesta rápida para proceder en ciertos casos.

*“tenemos un grupo de WhatsApp entre URUVIT, DCE y OLN, entonces la coordinación es directa. Oye, este niño, estamos... De hecho, hace poco la jefa de URUVIT nos solicitó una coordinación para poder ir evaluando cómo van los casos y todo eso, es un piloto.”*

*Entonces, no lo tienen todas las comunas.” (Profesional de la Red 2 – Grupo 6 Profesionales de la Red)*

En síntesis, el proceso de aprendizaje y adaptación de los equipos profesionales a la Ley N° 21.057 se caracteriza por una fuerte autogestión, aprendizaje colaborativo y la búsqueda constante de información, destacando la necesidad urgente de capacitaciones sistemáticas, transversales y prácticas que permitan a toda la red desempeñar sus funciones con mayor seguridad y ajustarse a los principios legales y operativos que resguardan el interés superior de niños, niñas y adolescentes.

Las necesidades de información, conocimiento y capacitación respecto a la Ley N° 21.057 varían según el sector de trabajo. A continuación, se detallan los requerimientos particulares para profesionales de la salud y de establecimientos educacionales, según el análisis del documento fuente.

### **a) Profesionales de Salud: necesidades específicas**

Los equipos de salud, especialmente quienes trabajan en urgencias y atención primaria, expresan tener claridad y una serie de normativas que los obliga a actuar bajo protocolos claros como el A de la Ley N° 21.057, el Ges 86 y algunas circulares del Ministerio de Salud, entre otros. En este contexto, se hace evidente el conocimiento de cómo proceder en el marco de la ley.

*“Se toma el asentimiento incluso a los pequeños como de cuatro años también. Nosotros tenemos un proceso de acogida en donde cuando ingresa el niño, los primeros que deben tener sí o sí derivación asistida, es decir coordinación con la Fiscalía, siempre se hacen medidas de protección al Tribunal de familia y se le explica al niño en qué consiste este proceso, igual que a la familia. Y se da un consentimiento informado hacia el adulto, protector, y a los niños y niñas se les hace firmar también un asentimiento.” (Profesional de la Red 6 – Grupo 3 de Profesionales de la Red)*

De todos modos, los equipos dejan entrever en sus relatos que requieren orientación precisa sobre diferentes temas tales como cuáles preguntas están autorizados a hacer y cuáles deben evitarse en la anamnesis. Si bien se identifica el uso del Ges 86, el mismo personal que participa de los grupos focales no tiene claridad de cómo es aplicado por el equipo médico cuando se aplica la Ley N° 21.057. Además, si bien se identifica claridad sobre los procedimientos que se deben llevar a cabo, se observan algunos espacios en los que no queda claro desde los grupos focales cuál es el alcance de las intervenciones que realizan los equipos de salud mental de los centros de salud.

*“Yo quería comentar algo igual. Nosotros en la subsecretaría de redes asistenciales envié un ordinario del año 2023, que es el ordinario 224 sobre indicadores de sospecha de maltrato y abuso sexual infantil. Entonces, en ese ordinario, por ejemplo, aparecen sospechas de abuso sexual infantil que son no concluyentes o de alta sospecha. En ese caso también tienen flujos que están hechos no solo para las urgencias, sino que también para el área de hospitalización pediátrica. Porque a veces, claro, existen algunos exámenes donde aparecen positivos los niños a alguna infección o algo y existe una sospecha o hay algunas otras lesiones que pudieran ser sospechosas, pero no hay un relato, no es concluyente ni nada. Entonces, en ese caso también se hacen seguimientos con un área de salud mental. En este caso, algún perito que pudiera venir a conversar con el niño adolescente en este caso*

*y poder formalizarlo por sospecha, más que nada, enviarlos antes al Tribunal de familia. Que eso lo hacemos de manera interna cuando hay alguien hospitalizado. En ese caso, el médico hace su informe y que no es algo concluyente, pero existe una sospecha y que lo que necesita en el fondo es hacer un seguimiento del caso. Se complementa con lo que es la evaluación de la psiquiatra. La evaluación psicosocial. Y eso se envía vía departamento jurídico del hospital a Tribunal de familia. Ya, cuando existe una alta sospecha o una sospecha.” (Profesional de la Red 3 – Grupo 1 Profesionales de la Red)*

De acuerdo a estos relatos, emergen indicios que dan cuenta de que, si bien han existido instancias con Fiscalía, Mejor Niñez y Tribunales de Familia, es posible que los conocimientos sean genéricos y que profundizar en los aspectos más específicos de cómo aplicar el protocolo A, sean necesarios de abordar en el sistema de salud.

*“En torno a la ley, yo creo que, como decían varias de las personas que están acá, no hubo una capacitación así que fuera tan estricta, la verdad. Nos llegó obviamente la información cuando también se concluyó que en todos los hospitales debía haber salas de peritaje diferenciadas del resto de las salas de peritaje de emergencia. Ahí nos llegaron algunos recursos igual al respecto, pero siempre las entrevistas videograbadas estuvieron pensadas en no realizarse acá en los centros asistenciales, entonces la verdad que claro, manejamos someramente cómo es el proceso. El año pasado también hubo una actividad que organizó el servicio de salud en conjunto con Mejor Niñez y también con Tribunales de familia, Fiscalía, hicieron como varias capacitaciones de funcionarios como para dar una pincelada también de cómo estaban trabajando los programas en torno a lo que era protección de niños, niñas y adolescentes, porque acá en la región, no sé si pasa en otros lados, pero tenemos una alta tasa de adolescentes y niños con explotación sexual.” (Grupo 1 profesionales de la Red)*

## **b) Profesionales de Establecimientos Educativos: necesidades específicas**

En el ámbito escolar, la principal demanda apunta a la falta de conocimiento integral sobre la Ley N° 21.057 y la existencia de protocolos fragmentados entre distintos colegios. Frecuentemente, los profesionales desconocen el alcance de sus competencias, lo que aumenta el riesgo de sobreintervención (preguntar de más) o de no accionar cuando corresponde.

*“(…) necesitamos la capacitación y todo, pero nosotros desde la comuna vemos... porque la OLN igual ayuda en esto. Nosotros activamos la red para capacitar, pero la orientación y como que la información falta que baje desde arriba, desde mucho más arriba, desde la Seremi y desde la Gobernación, desde ahí falta que baje la información, porque la voluntad está de los equipos, pero muchas veces también se sienten atados por el tema de la ley, porque tampoco la información que bajan es clara.” (Profesional de la Red 9 – Grupo 5 Profesionales de la Red)*

*“Mira, yo creo que aquí, en la capacitación, es importante, como decía (Nombre del entrevistado) y los colegas que están acá presentes, ¿es necesario que lo haga en entidad especializada? Sí, en primera instancia. ¿Por qué? Creo que en eso estamos al debe. Creo que Salud y Ministerio Público debería juntarse. A nosotros nos capacitó el Ministerio Público y*

*creo que es importante que se capaciten a todas las áreas. A lo mejor no van a poder llegar a todos los profesionales, pero el que se capacita después tiene que multiplicar. Y esto es un proceso, como decía el colega psicólogo, constante, porque hay mucho recambio de personal. Por lo tanto, ese recambio de personal hay que capacitarlo también. Y a veces no vamos a tener la instancia del Ministerio Público o de Salud, pero sí nosotros, que ya fuimos capacitados, replicar un poco el modelo de capacitación.” (Profesional de la Red 2 – Grupo 5 Profesionales de la Red)*

Las necesidades prioritarias de información y capacitación incluyen:

- » Comprensión detallada sobre cuándo, cómo y a quién corresponde derivar una sospecha o develación de vulneración, y cuáles pasos deben realizarse en las primeras 24 horas.
- » Diferenciar procedimientos ante hechos constitutivos y no constitutivos de delito, para optimizar derivaciones y evitar la saturación de servicios especializados.
- » Capacitación específica sobre cómo recepcionar el relato sin profundizar ni insistir, respetando siempre la privacidad y el principio de evitar la victimización secundaria del niño, niña o adolescente.
- » Herramientas para el registro adecuado de información relevante y mínima, sin relatar en exceso ni investigar por cuenta propia.
- » Formación en trabajo en red y articulación con otras instituciones (OLN, CESFAM, Fiscalía) para saber a quién consultar en caso de duda y cómo coordinar acciones de protección eficaz.
- » Se reporta también la necesidad de talleres prácticos y asesoría directa en casos complejos, así como la integración de la ley y sus protocolos en los reglamentos internos. Finalmente, valoran actividades de formación a través de mesas comunales con apoyo de entidades especializadas y Fiscalía, pero piden que estos espacios incluyan a todos los actores educativos, no solo a directivos o duplas psicosociales.

De esta manera, tanto en salud como en educación existe una demanda clara de capacitaciones prácticas, recurrentes, situadas y transversales, ajustadas a las funciones y desafíos de cada sector y a la realidad de su contexto territorial. La homologación de criterios, el trabajo en red y la claridad de procedimientos son necesidades sentidas y reiteradamente expresadas por los equipos en ambas áreas.

#### 4.3.5.3. Necesidades de capacitación y difusión entre tomadores de denuncia

Los tomadores de denuncia (funcionarios de Carabineros y PDI) deben recibir y tramitar denuncias que involucran a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales u otros delitos violentos. Sus necesidades son variadas y surgen tanto de la diversidad de contextos como de la complejidad emocional y técnica de estos procedimientos.

La principal demanda es contar con capacitaciones continuas, actualizadas y accesibles, ya que la rotación frecuente de los equipos, los cambios de destinación y la baja frecuencia de casos en ciertas unidades produce que muchos funcionarios no tengan experiencia ni “práctica” reciente al enfrentar estos procedimientos. Este “olvido operativo” preocupa especialmente en sectores rurales y en unidades no especializadas dado la baja exposición a este tipo de denuncias.

*“En realidad, bueno, hace casi dos años yo me vine acá a (Ciudad) y no se habla mucho. Porque la comparación entre denuncias que se acogían, que yo acogí en Santiago, a la que se acogen acá, es totalmente cero. O sea, en Santiago estamos hablando de diariamente se acogían cinco denuncias de niño o niña adolescente, más violencia entre familiares, y acá en (Ciudad) yo le podría decir que con suerte son dos violencias entre familiares y en lo que yo voy acá, bueno, prácticamente casi dos años, una sola denuncia por NNA.” (Tomador de Denuncia 5 – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

Cuando llega la hora de enfrentarse a casos dentro del catálogo de la Ley, algunos Carabineros señalan que falta un “paso a paso” práctico y sencillo (cartillas, protocolos impresos) que estén a mano en las salas de familia y en los lugares de atención, de modo que cualquier funcionario -experto o no- pueda seguir el procedimiento adecuado ante la llegada de un NNA a denunciar.

La existencia de múltiples protocolos y circulares que deben aplicar para dar cumplimiento a diferentes leyes, así como el desconocimiento de cierta documentación obligatoria (por ejemplo, el formulario de factores de riesgo), genera inseguridad y heterogeneidad en la calidad de la toma de denuncia, particularmente reconocido entre personal de Carabineros.

*“Antiguamente cuando trabajamos con el sistema profesional antiguo, nosotros teníamos unos documentos que le llamamos los mataburros, que era un librito con cartilla de protocolo. Entonces ya, aquí un ejemplo obvio, ya la persona abre la puerta, le digo buen día, y así. Con un checklist de ¿qué tengo que hacer? ¿Entienden? Como una cartilla de procedimiento que yo tenga un archivador en la sala de mí, en la sala de familia, y tengo que ver lo que tengo que hacer, porque tengo entendido que están establecidos cuáles son los tipos de delitos” (Tomador de Denuncia 6 – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

*“Sí, de todas maneras, me pareció muy buena idea la de (Nombre del entrevistado), porque como decía él, el cambio en lo personal fue muy grande, y se me olvidan las cosas. Por ejemplo, yo ahora actualmente no me siento como capacitada o con los conocimientos para llevarlas a la familia. Porque es mucha la información, son muchos los detalles que uno debe tener en el momento de acoger una denuncia. Entonces no, el manual o algo así que decía él, manual, un paso a paso, excelente.” (Tomador de Denuncia 5 – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

Si bien entre funcionarios de PDI se reconoce que cuentan con información sobre el funcionamiento y cómo opera la ley, entre dicha institución y Carabineros se señala la necesidad de capacitación sobre atención a niñez con neurodivergencias (especialmente TEA), discapacidad, problemas de comunicación y diversidad cultural o migratoria. Muchos funcionarios declaran no saber cómo interactuar adecuadamente en estos escenarios, lo cual puede conducir a errores críticos, desprotección y frustración para la víctima.

*“Sí, me acuerdo de que escuché por ahí que le preguntaba a la colega anteriormente qué capacitaciones serían necesarias para el tema de la sala de familia. Yo lo que he visto, me he dado cuenta de que nosotros, yo creo que puedo atreverme a hablar de las ambas policías, no sabemos tratar a un niño con un trastorno autista, sería necesario trabajar con eso porque ya si ya una víctima NNA siendo víctima ya de un delito sexual, pongámosle el plus con ese aspecto ya es más complejo. Sería necesario unas capacitaciones de ese aspecto, pero pasa lo mismo, volvemos al mismo tema, que esa información va a llegar a personas*

*específicas y al común, no a la da tu cargo, porque en el caso mío yo no tengo por dónde que me toque un procedimiento de eso de, porque yo estoy cerrado en mi oficina, un día va otro, me van a sacar y me van a adoptar un procedimiento. Los de población, estando las salas abiertas de servicio, se lo van a llevar a ellos. Entonces la información igual se va a perder. Igual sería un ideal que nosotros sepamos atender una persona con problemas de comunicación como un sordo mudo, pero es imposible tenerlos todos capacitados en ese aspecto” (Tomador de Denuncia 6 – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

Aparece como necesidad tanto la capacitación sobre manejo emocional propio (afrontamiento y autocuidado ante relatos traumáticos) como el aprender efectivamente técnicas de contención con NNA y sus familias a partir de “tips”.

*“Nos dio como muchos consejos y tips como tomar bien una denuncia al momento de saber realmente qué es lo que le estaba ocurriendo al niño. Porque muchas veces, él mismo lo explicó, que los padres estaban manipulando la información con el niño. Y al tomarle una entrevista, o la denuncia en este caso, no preguntándole directamente al niño, porque eso no se puede hacer, solamente bajo lo que él quiera expresar voluntariamente se pueda realizar la toma de denuncia. La madre siempre interrumpe, interrumpe, o el papá interrumpe. Entonces, el factor del niño es que mira a la mamá, mira al papá, y bloquea la información. Se bloquea, se pone nervioso, y hay que empezar de nuevo” (Tomador de Denuncia 5 – Grupo 2 Tomadores de Denuncia)*

Diversos actores institucionales (URAVIT, fiscales) coinciden en que la principal debilidad actual es la falta de formación homogénea y constante, así como la sobrecarga de interpretación y miedo a cometer errores legales por parte de los tomadores de denuncia; existe consenso en que la formación sobre la Ley N° 21.057 y sus protocolos debe extenderse a todo el personal susceptible de recibir denuncias, no solo a quienes están en “salas de familia” o brigadas de delitos sexuales.

En resumen, los tomadores de denuncia requieren capacitación recurrente, accesible y práctica sobre todos los aspectos técnicos, emocionales y procedimentales de la Ley N° 21.057, especialmente aplicable a situaciones particulares y con énfasis en población con necesidades especiales, además de material de consulta actualizado, acompañamiento institucional y canales transversales de comunicación y retroalimentación con otros actores de la red.

#### 4.3.5.4. Necesidades de capacitación y conocimiento de querellantes

Los querellantes también como parte de los actores que participan de una u otra forma en la aplicación de la ley destacan la falta de participación y coordinación durante las primeras fases (develación, denuncia, evaluación previa), lo que dificulta su capacidad de acompañar a NNA antes de la entrevista videograbada y, a veces, impide incorporar adecuaciones culturales o de discapacidad que serían claves para el éxito de la declaración. Abogan por mayor acceso y comunicación sistemática con URAVIT y los fiscales desde el inicio del proceso y a espacios de difusión en los que se pueda tener mayor claridad de los roles que pueden ejercer en el marco de protección de los derechos de las infancias.

*“Sobre todo, los querellantes de los programas, porque generalmente está el Mi Abogado, que se querellen en estas causas también, en donde nos preguntan, así como si fuese, no*

*sé, un adulto, no hay muchas capacitaciones excepcionales a ese tipo de querellantes.”*  
(Entrevista Abogado Asistente 2)

De esta manera otros actores identifican la necesidad de formación de este perfil profesional para comprender en mayor profundidad cómo se lleva a cabo el trabajo del entrevistador y del intermediario, de manera tal que su participación en el proceso tenga mayor sentido en función de la aplicación de la Ley.

#### 4.3.5.5. Necesidades de capacitación y conocimiento de defensores

Los defensores reconocen que la ley ha profesionalizado la recepción de relatos de NNA y valoran las garantías contra la inducción del relato, además de reconocer que la Defensoría Penal Pública sí realiza capacitaciones a sus funcionarios en torno a la ley. De todos modos, los resultados parecen dar cuenta de que las capacitaciones se enfocan en el rol de los defensores como tal y acota su conocimiento a un espacio restringido de la ley enfocado en el servicio de la defensa.

*“Si, la defensoría periódicamente hace jornadas para tratar distintos temas y entre ellos ha estado la 21.057. Dificultades que pudiera acarrear la ley y siempre vista desde el punto de vista de, qué probable vulneración del principio de inocencia o bien de un procedimiento racional y justo y cómo construir los argumentos para fundar peticiones de eventual no aplicación de esta ley, eso se da más cuando las normas entran en vigencia entonces tienes hechos que ocurrieron antes de su entrada en vigencia pero estas normas los Tribunales tienden a aplicarla desde que se dicta la ley con independencia si ya regían al tiempo en que ocurrió el hecho porque lo normal es que le aplican la ley vigente a esa época pero no hay efectos retroactivos pero lo que yo he sentido es que los Tribunales en protección del interés superior del niño le dan en una aplicación retroactiva.”* (Entrevista Defensor 1)

De todos modos, se hace evidente la necesidad de conocimiento sobre los criterios y procedimientos específicos de la evaluación previa (realizada por URAVIT), la etapa de denuncias y las condiciones para la declaración anticipada, pues desconocen los criterios de su proceder.

*“(…) como debilidades, yo creo que, desde el aparataje público, por ejemplo, la Defensoría Penal Pública, no sé si tiene tanto como tanta sensibilización respecto a la aplicación de la Ley N° 21.057 y creo que sería importante para establecer parámetros técnicos de la defensa, no se puede hacer con la defensa particular, pero sí creo que es algo que podría ser trabajable desde el aparataje estatal con la Defensoría Penal Pública”* (Entrevista Querellante 3)

En este contexto parece necesario que este perfil profesional comprenda en profundidad la metodología de entrevistas, así como la producción y valoración de pericias, para poder evaluar y cuestionar la conducción de la declaración con fundamentos que no interrumpen el proceso.

*“Yo al menos no tengo conocimiento de aquello, sé que ellos tienen capacitaciones y son periódicamente evaluados para estar vigentes en los registros de entrevistadores, pero yo no conozco ese detalle de cómo lo hacen, así, de manera oficial, sí, he conversado con los colegas y me cuentan que, claro, van de lo general, así, cómo estás, qué música te gusta, hasta llegar a, y dínos por qué estás acá, entonces, pero solo, eso muy general. (...). Sí o al menos yo no he tenido esa experiencia de que vengan peritos de la competencia si*

*para decirlo en esos términos, y que te digan, miren, nosotros trabajamos de esta manera y entonces porque igual uno siente que, ¿y qué te pasó entonces?, ¿y por qué?, ¿y tú cómo te sentías?, igual sientes que tiene que haber tenido alguna no sé sentir pena, pero lo está recordando porque pasó porque se lo están diciendo que algo tiene que haber sentido, en ese sentido creo que sería mejor conocer mayormente sobre el desarrollo de esta entrevista” (Entrevista Defensor 1)*

*“El Tribunal, siempre he visto que tiene conocimiento del protocolo y la Fiscalía también. Y los que se arrancan con los tarros es la Defensa. No sé si es porque, yo no creo que sea un desconocimiento deliberado, ellos no tienen mucha especialización en materia de delito en contra de niños, niñas y adolescentes, y ellos aplican el tema de las objeciones y las preguntas, lo hacen en base al sistema normativo, de lo aplicable a los adultos.” (Entrevista Querellante 2)*

En resumen, como se puede observar, tanto querellantes como defensores, si bien tienen un rol que pareciera colateral en el desarrollo de la Ley N° 21.057, son parte del engranaje y parecen no tener mucho acercamiento desde sus propias instituciones a conocer en profundidad la aplicación de los protocolos y el fundamento de ello en el marco de la Ley N° 21.057.

*“(…) Los defensores y los querellantes los veo muy lejanos, muy lejanos a la Ley N° 21.057” (Entrevista Abogado Asistente 2)*

*“Bueno, tendría valor primero por la calidad de profesionales que concurren a esas capacitaciones como expositores, como profesores, también yo creo que es una instancia importante para como aunar criterios, porque también a veces toman tu opinión y la Defensoría está como bien dejada de lado en ese sentido, siempre trabaja el Poder Judicial, la Fiscalía, con las policías y ellos aúnan criterios, pero el criterio de la defensa se deja muchas veces de lado, entonces creo que sería importante como para que tener una cohesión al menos de estos tres intervinientes que somos claves, que son el Tribunal, la Defensa y la Fiscalía.” (Entrevista Defensor 5)*

## 4.3.6. Disposición y mantenimiento de salas

### 4.3.6.1. Aspectos generales

Durante 2023 se observó la consolidación del funcionamiento de la red nacional de salas de entrevista videograbada, con avances en cobertura y mantenimiento, aunque persisten brechas en gestión técnica y sostenibilidad presupuestaria. El Ministerio Público mantuvo operativas las 70 salas construidas entre 2019 y 2022, realizando mantenciones menores, mientras que el Poder Judicial (a través de la CAPJ) reportó un funcionamiento estable de los sistemas de videograbación y señalética, asumiendo labores de mantenimiento interno. En tanto, Carabineros informó cuatro salas operativas, con fallas en Curicó y Chillán, y ausencia de presupuesto específico para su mantención. La PDI mantuvo cobertura nacional con operadores en la mayoría de las regiones, pero no registró ampliaciones ni nuevas salas durante el año. El Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del Programa de Apoyo a Víctimas, reportó cinco fallas técnicas en distintas sedes, principalmente en regiones del sur y la Región Metropolitana.

La Academia Judicial, por su parte, no administra directamente las salas, utilizando espacios modulares para actividades formativas.

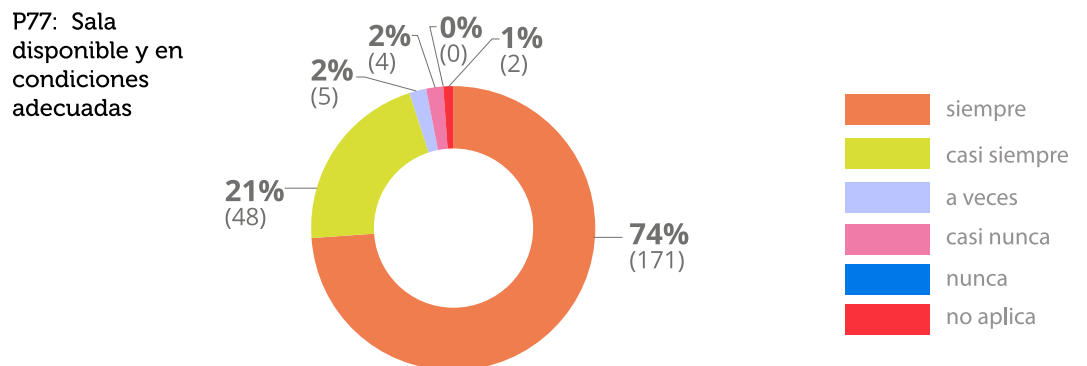
En el marco de la implementación de nuevas salas de entrevista en 2023, el Ministerio Público destacó la inauguración de once nuevas salas, principalmente en zonas centro-sur, completando así una cobertura territorial más equilibrada. El Poder Judicial mantuvo la operación de sus salas especiales, con ampliaciones en la Región Metropolitana y Biobío, mientras que Carabineros y PDI no reportaron nuevas instalaciones ni planes de mantención, lo que evidencia diferencias de gestión entre instituciones.

#### 4.3.6.1. Percepción sobre condiciones de operación de las salas

Los resultados de la **encuesta** muestran que las condiciones materiales de las salas son heterogéneas. En algunas regiones se reportó contar con espacios adecuados y equipados; en otras, se describieron problemas de infraestructura, equipos obsoletos y deficiencias en la privacidad de los espacios.

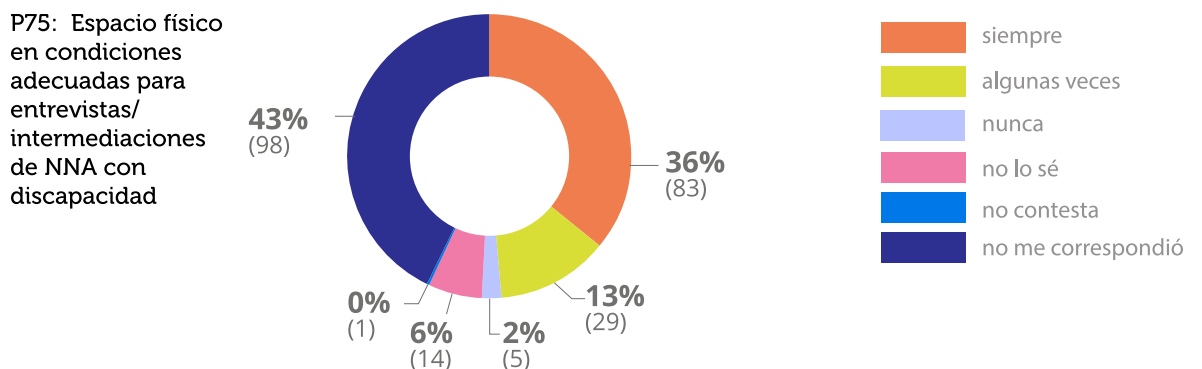
Se destacó la importancia de contar con salas diferenciadas para evitar el contacto de las y los NNA con imputados/as o terceros, así como la necesidad de mantenimiento preventivo para evitar fallas técnicas durante las diligencias.

**Ilustración 25. Valoración del espacio físico en general**



Por otro lado, y en línea con diversas percepciones respecto de la forma en que se responde a necesidades especiales de niños, niñas y adolescentes, la valoración del espacio físico en contexto de discapacidad varía.

**Ilustración 26. Valoración del espacio físico para NNA con discapacidad**



## 5. EVALUACIÓN DEL OBJETIVO, PRINCIPIOS DE LA LEY N° 21.057

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

La Ley N° 21.057 busca proteger a niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves, evitando su victimización secundaria durante su paso por el sistema de justicia penal.

De acuerdo con la encuesta realizada en el marco de la evaluación realizada en el año 2022, que incluyó a tomadores de denuncia y entrevistadores acreditados, existía una percepción general positiva de la implementación de la ley. La mayoría de los participantes consideró que los cambios implementados mejoraron las condiciones de contacto de las y los NNA con el sistema judicial, constituyendo un avance significativo en la prevención de la victimización secundaria. Desde el punto de vista cuantitativo, un 84% de los encuestados en esa oportunidad estaban de acuerdo o muy de acuerdo con esta idea, con un porcentaje de rechazo muy menor (3%).

Por su parte, los entrevistadores relataban un adecuado conocimiento de los objetivos de la ley, y la contribución de esos mecanismos a evitar la victimización secundaria. La percepción positiva reflejaba un alto grado de compromiso de los operadores con los cambios y protocolos introducidos por la ley, contribuyendo de esa forma al correcto funcionamiento del sistema.

No obstante, varios entrevistados señalaron que el cumplimiento de los objetivos debe entenderse de manera progresiva, con diferencias entre instituciones y regiones; hay casos en que parece lograrse plenamente y otros donde persisten limitaciones por carga laboral o falta de capacidades institucionales.

Uno de los desafíos identificados entonces decía relación con la sobrecarga de trabajo, la demora en las atenciones y la falta de continuidad en la atención y reparación posterior a los NNA.

En la evaluación realizada respecto del año 2023, los resultados de la encuesta aplicada permiten observar que la mayoría de los operadores/as considera que este objetivo se está cumpliendo en términos generales. Una proporción significativa de entrevistadores/as e intermediarios/as -en las preguntas abiertas- manifestó que la ley ha contribuido a:

- » Evitar la reiteración innecesaria del relato de las y los NNA.
- » Fortalecer la protección de derechos durante el proceso penal.
- » Reforzar la legitimidad del procedimiento frente a las víctimas y sus familias.

Sin embargo, los resultados también revelan algunas limitaciones que inciden en el cumplimiento pleno del objetivo:

- **Insuficiencia de recursos humanos y técnicos:** la falta de entrevistadores/as e intermediarios/as acreditados/as, junto con deficiencias que persisten en equipamiento y salas, se mencionó como un obstáculo para la implementación homogénea de la ley.

- **Carga laboral acumulada:** gran parte de los encuestados señaló que el rol de entrevistador/a o intermediario/a se suma a sus funciones habituales, lo que afecta la dedicación preferente prevista en la normativa.
- **Desigualdad territorial:** se reportaron diferencias significativas en el nivel de implementación entre regiones, lo que impacta en la percepción de cumplimiento del objetivo en todo el país.

**Tabla 35. Respuestas de encuestados a pregunta abierta sobre cumplimiento del objetivo de la ley**

Dimensión	Descripción	Frecuencia (n menciones)	Citas textuales representativas
<b>Evitar reiteración innecesaria del relato de NNA</b>	Se destaca como uno de los principales logros de la Ley, valorado transversalmente.	~20	<p>“La escucha activa y la EIV evitan que los niños deban repetir su relato múltiples veces.”</p> <p>“La coordinación con Fiscalía permitió que el relato se recogiera solo una vez, evitando revictimización.” (sic)</p>
<b>Fortalecer la protección de derechos</b>	Muchos operadores mencionan que la Ley generó un estándar más alto de protección a NNA, especialmente en salas y protocolos.	~15	<p>“El modelo asegura resguardo de derechos de los NNA, aunque con falencias en su implementación práctica.”</p> <p>“Se refuerza la idea de que el niño es sujeto de derechos y debe ser protegido durante todo el proceso.”</p>
<b>Reforzar la legitimidad del procedimiento</b>	Se reconoce que la Ley mejoró la confianza de víctimas y familias hacia el proceso penal.	~12	<p>“El trato diferenciado y la infraestructura adecuada transmiten legitimidad a los NNA y sus familias.”</p> <p>“La intermediación da confianza en la imparcialidad y transparencia del procedimiento.”</p>
<b>Insuficiencia de recursos humanos y técnicos</b>	La falta de entrevistadores, la rotación, la ausencia de exclusividad y las deficiencias técnicas en salas y equipos son mencionadas como limitantes.	~40	<p>“falta de entrevistadores, lo que hace que los que estamos disponibles tengamos que cubrir otras ciudades.” (P86) “Sistemas de audio y micrófonos en mal estado afectan la calidad de la entrevista.” (P92)</p>
<b>Carga laboral acumulada</b>	Gran parte de los operadores señala que su rol de entrevistador/intermediario se suma a múltiples funciones, impidiendo la dedicación preferente.	~44	<p>“En general, la carga laboral de mi institución versus el desempeño como entrevistador.”</p> <p>“Los entrevistadores realizamos más trabajo que los demás, sin compensación.”</p>
<b>Desigualdad territorial</b>	Se reportan diferencias importantes entre regiones en la implementación de la Ley y en el acceso a entrevistadores acreditados.	~18	<p>“En mi región existe baja disponibilidad de Carabineros entrevistadores.”</p> <p>“La implementación es más sólida en capitales regionales, pero insuficiente en comunas pequeñas.”</p>

En síntesis, la percepción predominante es que la ley avanza en la dirección correcta respecto a su objetivo central, pero enfrenta barreras estructurales que limitan su plena efectividad.

Por su parte, desde las **entrevistas y grupos focales** se evidencia también que la Ley N° 21.057 ha significado un avance significativo en la forma en que el sistema judicial aborda los relatos de NNA, logrando disminuir la exposición de NNA y la victimización secundaria, además de mejorar la calidad de la información testimonial que se recoge en la EIV. No obstante, las opiniones de las personas informantes entrevistadas consideran que subsisten tensiones respecto de su aplicación práctica y en equilibrio entre la protección de los derechos de las y los NNA y los fines del proceso penal.

Al sistematizar la opinión de estos actores resulta importante distinguir entre avances reconocidos, tensiones y deudas.

### **a) Avances percibidos en la implementación de la Ley**

Es persistente la idea de que la ley ha contribuido a reducir la victimización secundaria al disminuir la cantidad de veces que las y los NNA deben relatar lo ocurrido. Esto se valora como un cambio profundo respecto a las prácticas anteriores y que se ve reflejado en todas las etapas, desde el proceso de develación hasta la etapa judicial, no solo en base a la cantidad de veces en que se le pide a NNA relatar lo ocurrido, sino que además en cuanto a las condiciones en las que se dispone el sistema a velar por un adecuado trato hacia NNA. Es preciso señalar que, si bien esta percepción ya había sido relevada en evaluaciones anteriores de la ley, en el presente estudio se logra confirmar a partir de la visión de nuevos perfiles de informantes que no habían sido considerados en evaluaciones anteriores y que son intervinientes relevantes del proceso.

*“Carabineros y Policía de Investigaciones le preguntaban muchas veces qué es lo que le había pasado, después iban a la Fiscalía a declarar, después el Ministerio Público tomaba esta declaración y después incluso lo citaban a otra entrevista, otra declaración para que volviera a contar lo mismo y después posteriormente al juicio. Entonces sí, claro, yo creo que ha habido avances respecto de ello, porque tenemos esta Ley y por lo menos la gente y los funcionarios se van rigiendo por esta Ley y todos tienen también protocolos para establecerlo.” (Entrevista Querellante 3)*

*“En términos generales es una maravilla de ley, o sea, lo que tenemos ahora comparativamente con lo que teníamos antes, esto es una maravilla, o sea, si tú te pones a pensar, yo sacaba la cuenta de que a lo mejor podemos tener un niño con cuatro a cinco declaraciones, pero antes podíamos tener un niño con quince a doce declaraciones, que la victimización secundaria ha bajado enormemente, el sistema es mucho más acogedor, la sala es cálida, la espera en general los funcionarios están la mayoría como se dice capacitados en recibir niños y adolescentes entonces es tremendamente satisfactorio tener un sistema así es mucho mejor de lo que teníamos antes” (Entrevista Juez 1)*

*“Favorece absolutamente en cuanto a la no sobre intervención, no estar preguntándole a los niños constantemente respecto de lo que pasó, en cuanto a la posibilidad de buen resultado de una investigación, aunque la víctima no sea parte del proceso posteriormente, ayuda al contacto directo también con los padres, porque muchas veces por ejemplo hay padres de toda naturaleza, por ejemplo que hay padres que no le creen a los niños, y después tú le puedes mostrar, esto es lo que dice el niño respecto de lo que pasó, entonces hay en todas esas instancias hay un avance significativo en la protección y en la investigación de la víctima.” (Entrevista Fiscal 5)*

La ley es considerada, además, como un avance en términos de garantizar el interés superior del NNA, situándose en el centro de los procesos judiciales, lo que se refleja en la estandarización de protocolos de actuación frente al catálogo de delitos que contempla la ley y una mayor conciencia de todos los actores de las formas en las que se deben abordar causas en donde NNA son víctimas.

*“Contribuye de una manera que yo creo que ninguna ley en Chile asociada, o sea, desde la reforma procesal penal, yo creo que ha sido lo más relevante en la historia de Chile, en favor de la infancia más vulnerada, los niños son oídos, son respetados opinan, deciden, y les habla gente de manera clara, amable y les da su tiempo para que se expresen o que digan que no se quieren expresar.” (Entrevista URAVIT 2)*

*“Yo creo que con el transcurso de estos años desde la entrada en vigencia se ha ido perfeccionando cada una de estas instancias en las cuales interviene este NNA, y eso nos ha hecho hoy en día a no darles como un trato excepcional, sino que el trato normal que requiere (...) de cierta manera se han ido adecuando y han ido cumpliendo con todos los principios que establece la ley y se han ido respetando e interiorizando tanto la ley, los protocolos, las convenciones, etc., (...) me refiero desde lo más básico hasta que llegamos a un Tribunal, a hoy en día que es como parte casi normal ya de cómo se debe dar, o cuál es el trato que se debe dar a niños, niñas o adolescentes víctimas de este tipo de delitos” (Entrevista Juez 5)*

*“Bueno, la implementación de la Ley igual ha sido buena porque se ha enfocado a varios puntos que finalmente antes estaban como, por todos lados y nadie sabía qué hacer. (...) Entonces sí, claro, yo creo que ha habido avances respecto de ello, porque tenemos esta Ley y por lo menos la gente y los funcionarios se van rigiendo por esta Ley y todos tienen también protocolos para establecerlo.” (Entrevista Querellante 3)*

Finalmente, se destaca que el procedimiento ha fortalecido la calidad de la información recogida, mejorando la labor investigativa y aumentando la fuerza probatoria.

*“...la calidad de la información que dan es mucho más rica (...) la información que uno puede obtener es mucho más rica de la que uno pudo haber obtenido acá en el escritorio.” (Abogado Asistente 2)*

*“Hoy en día, gracias a la ley, y conforme a encuestas que se han realizado a niños que han participado de esta ley, se ha logrado bajar en un porcentaje muy considerable el nivel de victimización de los niños y niñas adolescentes, creo que esa es una de las fortalezas mayores que presenta la ley, el reducir la victimización y la entrega de información relevante para la investigación.” (Entrevistador 5 – Grupo 1 Entrevistadores)*

Este punto es de gran relevancia, pues se consolidan equipos e instancias especializadas, y la estrategia EIV es vista como replicable en otros contextos con niños y adolescentes dada la riqueza de la información que se obtiene con las técnicas de relato libre aplicadas en la EIV.

*“(...) por ejemplo, en el en el relato, cuando usted hace un relato abierto, efectivamente la conducta fue ¿qué te pasó?, y eso va a ir escrito en un hecho (...) que es una descripción de un hecho puntual, pero como la pregunta es abierta, y por eso me refería a que va con la forma de pregunta de un árbol, las circunstancias que van a rodear eso van a estar ricas en contenido.” (Entrevista Fiscal 2)*

## b) Tensiones y percepciones críticas

Pese a estos avances, algunos actores cuestionan el grado en que la ley ha logrado prevenir la victimización secundaria, si bien ha disminuido, no ha sido eliminada del todo en la práctica, especialmente en la etapa de develación y denuncia

*(...) yo creo que había un avance, o sea, claramente, no podemos decir que no lo hay, en comparación de anterior a que las chicas pasaban desde el minuto que contaba el relato a la primera persona hasta llegar al juicio, eran diez veces, ahora, digamos, que van dos o tres, que la niña, en el fondo, tiene una revictimización (doble victimización) (sic). Hay un avance, indiscutiblemente.” (Entrevista Fiscal 4)*

Asimismo, hay defensores que plantean que, si bien la ley se diseñó para cuidar a las y los NNA durante el proceso, en la práctica, puede utilizarse sobre todo como un mecanismo para obtener condenas, generando una contradicción (o tensión) entre los objetivos de protección y los objetivos punitivos, pues consideran que la aplicación de la ley a veces es comprendida como un espacio en donde el imputado se asume como culpable desde el primer momento en que se entabla una denuncia.

*“y la fiscalía no es objetiva, la Fiscalía va a decir que no importa lo que pase, te va a judicializar igual o te va a perseguir igual con total fuerza, porque a ellos lo que les importa no es el niño, nunca les ha importado, lo que les importa es que no le reclamen al fiscal de delitos sexuales que no persiguió un delito, que no salga en la prensa que dejaron de actuar.” (Entrevista Defensor 6)*

*“(…) pareciera que en esas ocasiones (...) los defensores tomamos más conciencia de que el menor no es un objeto de persecución penal, sino que es un fin en sí mismo.” (Entrevista Defensor 2)*

Por su parte, algunos jueces plantean que la entrevista no constituye, por sí sola, un elemento suficiente y que requiere ser complementada con una investigación que corrobore la información obtenida. Esta observación evidencia una tensión con las limitaciones propias del trabajo investigativo del Ministerio Público, aspecto que excede el marco y los objetivos de la Ley N° 21.057, la cual no busca incidir en los resultados judiciales ni en el número de condenas.

*“(…) teniendo en consideración que la etapa investigativa es muy pobre, y estamos ya cojeando ahí y por ende faltando la pericia psicológica tú te quedas como con muy poca prueba yo ahora hablo como juez, y siento que la tasa de absoluciones va a empezar a subir de a poco y que la tasa de condenas va a empezar a bajar de la sobrecarga de trabajo en las instituciones que investigan mucho menos, investigan poco, no se investiga lo suficiente, o sea, no hay corroboración, por ejemplo, te dicen que la Laurita, por ejemplo, él te cuenta la fiscal que Laurita tiene problemas desde que le sucedieron estos hechos, le ha ido mal en el colegio, ha intentado suicidarse en dos oportunidades, me voy a quedar con esos dos ejemplos, uno, no tienes policías que vayan al colegio a preguntarle al director y que emita un informe de cómo está Laurita desde que le sucedieron esto y que te acredite que efectivamente su comportamiento a nivel educacional ha cambiado y tampoco vamos a tener a dos comisarios que vayan al hospital o al CESFAM de la comuna a preguntarse efectivamente Laurita estuvo por dos intentos de quitarse la vida, súmale que ya no tienes*

*el informe psicológico que te dice que es un hecho vivenciado, que no hay ganancia, que no hay eh que no hay un ánimo ganancial en la menor, etcétera, te vas quedando con causas muy pobres, y yo siento que ese es un problema que estamos teniendo hoy en día como jueces.” (Entrevista Juez 1)*

Por último, la aplicación desigual del Formulario de Riesgo y las diferencias territoriales y culturales también emergen como tensiones que dificultan la protección real y efectiva en todos los casos y contextos. A ello se suma la tensión evidenciada por tomadores de denuncia, equipos de URAVIT y otros actores sobre la pertinencia de que el formulario de riesgo deba ser aplicado en esta instancia de acuerdo a cómo es actualmente el formulario.

*“Yo creo, bueno, como lo señalé anteriormente, muchas veces al tomar una denuncia, la información es muy vaga. Uno no tiene cómo saber, porque uno no le va a estar preguntando al niño si ya fue víctima de otras vulneraciones, si ha sufrido trabajos forzosos, si su papá es consumidor de alcohol, si fue espectador de violencia, que son las preguntas que aparecen ahí en ese formulario. Entonces, podría ser de que estuviese a posterior en la etapa ya donde URAVIT hace la evaluación. Porque ya se debiese tener por lo menos unas primeras diligencias, ya se debería tener algún contacto con algún adulto responsable, entonces ya se debería tener un poco más de información.” (Tomador de denuncia 4 – Grupo 1 Tomadores de Denuncia)*

*“(…) este caso llega cuando ya tuvieron las videograbadas, entonces lo que nos llamó mucho la atención cuando vimos las videograbadas a propósito de preparar a los chiquillos para el juicio oral, es que ellos venían de, tienen ciertos factores interculturales que los hacen pertenecientes a comunidades del interior de la región, entonces la idiosincrasia que tienen, o a nivel cultural, existen otras formas de denominar ciertas partes íntimas del cuerpo” (Entrevista Querellante 1)*

### **c) Deudas y aspectos pendientes**

Los relatos también dan cuenta de ámbitos donde la ley aún no responde plenamente a sus objetivos. Uno de ellos, directamente mencionados se relaciona con las limitaciones del modelo para atender a NNA con discapacidades.

*“(…) el sistema tiene una deuda con los niños que tienen mayores discapacidades como ese caso, porque no podemos hablar con ellos.” (URAVIT 1)*

Por otro lado, se mencionan déficits relativos a la coordinación, y se propone éstas deben ser más respetuosas del trato y de los procesos terapéuticos del NNA, enfatizando además entre querellantes el rol relevante que cumplen ellos en la contención y representación de los NNA, aspecto que pareciera, desde la perspectiva de abogados del programa Mi Abogado, que no fue contemplado en el marco de la ley

*“(…) que se hagan coordinaciones, que se fijen también en el evento, que hayan querellantes que se puedan coordinar quizás con ellos, despejar también el proceso terapéutico del niño quizás con otros profesionales porque entre técnicos, psicólogos y trabajadores sociales quizás las coordinaciones pueden ser aún mejor del proceso emocional en que están pasando los niños, que se pueda aplicar con la misma también evaluación de URAVIT y*

con el análisis de causa que pueda hacer el Ministerio Público que se apliquen mayormente también las declaraciones anticipadas.” (Entrevista Querellante 3)

“(…) porque en general las víctimas y todos los intervinientes de un proceso penal en investigación tienen su derecho a ser acompañados o asesorados por su abogado. Entonces, por ejemplo, en muchas instancias nosotros vemos que adultos que son imputados, testigos y víctimas también son acompañados por sus propios abogados quienes también los van asesorando respecto a su declaración ¿Ya? en presencia de un tercero, ya sea la fiscal o el asistente fiscal o la misma policía quien toma la declaración. Ahora, en el caso de las víctimas, sobre todo menores de edad, no se les permite eso y yo creo que sí es un tema a tener en consideración, principalmente porque nosotros, como institución o como funcionarios, tenemos un vínculo de confianza con los niños muchas veces ¿Ya? porque dentro de nuestro rol no solamente es ir a audiencias o presentar escrito dentro de la presentación de los niños, sino que nosotros también tenemos una permanente asistencia en su realidad, los visitamos en la residencia, los visitamos en sus domicilios, les preguntamos cómo están, muchos de los más grandes o tienen acceso a teléfono, nos contactan por WhatsApp, etcétera.” (Entrevista Querellante 2).

## 5.2. Victimización Secundaria

La prevención de la victimización secundaria constituye un principio fundamental de la Ley N° 21.057.

Al respecto, la **encuesta** permitió recoger percepciones de entrevistadores/as e intermediarios/as respecto a este aspecto, a través de las preguntas abiertas y cerradas.

En términos generales, los encuestados consideran que la aplicación de la ley ha reducido de manera efectiva la exposición de las y los NNA a experiencias de victimización secundaria. Entre los factores positivos se identificaron:

- » La existencia de protocolos técnicos claros que regulan la EIV y la intermediación.
- » La especialización de los operadores/as acreditados/as, lo que mejora la calidad del trato y la contención hacia las y los NNA.
- » La disposición de salas especiales, en los casos en que estas existen y cuentan con condiciones adecuadas.

No obstante, persisten elementos que incrementan el riesgo de victimización secundaria:

- » Tiempos de espera prolongados: tanto en entrevistas como en juicios, los retrasos en la coordinación generan tensión y desgaste en las y los NNA.
- » Fallas técnicas o de infraestructura: problemas en el equipamiento audiovisual y en la privacidad de los espacios afectan la experiencia de las y los NNA.
- » Débil coordinación interinstitucional: en algunos casos, la falta de comunicación oportuna entre instituciones provoca reagendamientos o duplicidad de diligencias.

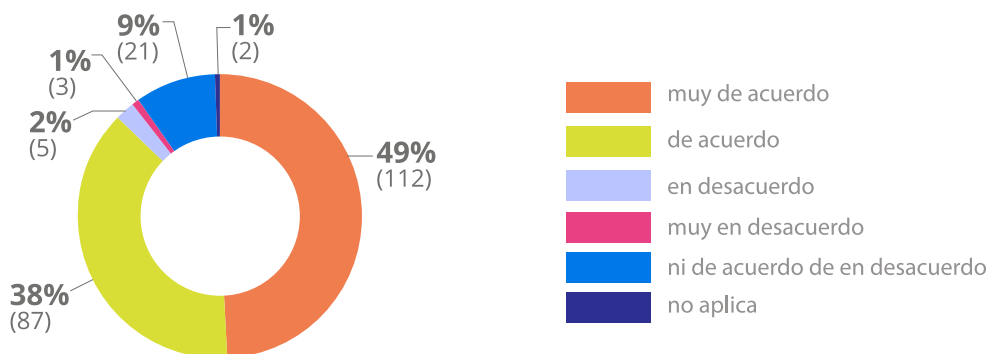
**Tabla 36. Respuestas abiertas de encuestados sobre la victimización secundaria**

Dimensión	Descripción	Frecuencia (n menciones)	Citas textuales representativas
<b>Reducción de experiencias de victimización secundaria</b>	La aplicación de la Ley es percibida como efectiva para disminuir la reiteración innecesaria del relato y las situaciones de exposición de las y los NNA.	~20	“La coordinación con Fiscalía permitió que el relato se recogiera solo una vez, evitando revictimización. (Sic)” (P87) “El sistema busca que el/la NNA declare solo una vez, lo que reduce el riesgo de daño.” (P93)
<b>Existencia de protocolos técnicos claros (EIV e intermediación)</b>	Se reconoce que los protocolos estandarizados permiten mayor seguridad y claridad en el proceso, reduciendo espacios de discrecionalidad que podían generar victimización.	~14	“La aplicación del protocolo en EIV asegura que el procedimiento sea uniforme y protege al NNA.” (P86) “El modelo de intermediación está regulado y eso evita improvisaciones que afectan a los niños.” (P93)
<b>Especialización de operadores acreditados</b>	Se valora la formación y acreditación como un factor que mejora el trato, la contención y la calidad de las entrevistas.	~16	“La capacitación especializada permite que el entrevistador esté preparado para abordar al niño con mayor cuidado.” (P86) “La especialización de los operadores genera confianza en el proceso y en el trato hacia los NNA.” (P93)
<b>Disposición de salas especiales</b>	Cuando existen salas adecuadas, estas son vistas como un avance importante para evitar la exposición y generar un entorno de resguardo.	~12	“En mi región, los espacios de entrevista de los Tribunales son poco amigables, pero en las salas especiales sí se logra un ambiente adecuado.” (P86) “Las salas de intermediación especiales son clave para resguardar los derechos de los niños.” (P92)

En suma, la percepción de los operadores/as es que la ley ha significado un avance relevante en la reducción de la victimización secundaria, aunque todavía se requieren medidas adicionales para consolidar este logro y asegurar condiciones homogéneas en todo el territorio.

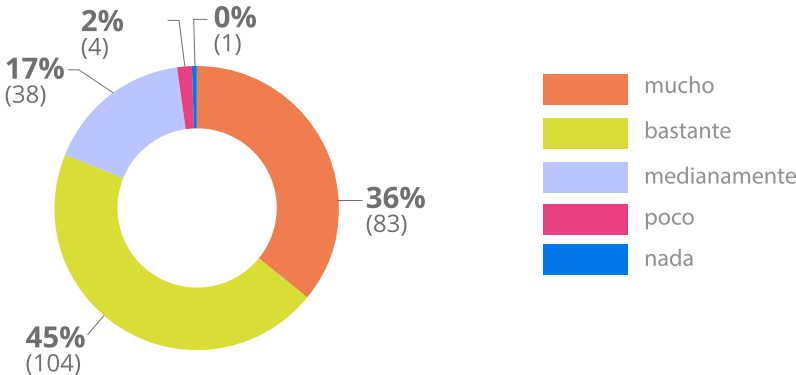
**Ilustración 27. Prevención de la victimización secundaria**

P90: Las medidas implementadas por la Ley N°21.057 han permitido prevenir la victimización secundaria de NNA víctimas



**Ilustración 28. Prevención de la victimización secundaria a través del modelo de EIV**

P91: ¿en qué medida la aplicación del modelo ha contribuido a prevenir la victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes?



## 6. NUDOS CRÍTICOS Y DESAFÍOS

### 6.1. Instancia: Toma de Denuncia

Si bien la **encuesta** no estuvo dirigida específicamente a operadores/as responsables de la toma de denuncias, los encuestados identificaron algunos aspectos relacionados con esta etapa inicial que inciden en el funcionamiento general del sistema:

- » Falta de conocimiento y sensibilización sobre la Ley en funcionarios/as policiales que no son entrevistadores/as acreditados/as.
- » Percepción de que en ocasiones no se respeta el trato preferente que debería otorgarse a las denuncias de NNA.
- » Necesidad de fortalecer los protocolos de derivación temprana hacia las unidades especializadas que ejecutan las diligencias contempladas en la Ley.

**Tabla 37. Respuestas abiertas de encuestados sobre la toma de denuncia**

Dimensión	Descripción	Frecuencia (n menciones)	Citas textuales representativas
<b>Falta de conocimiento y sensibilización sobre la Ley en funcionarios policiales no acreditados</b>	Se identifica que funcionarios que no forman parte del sistema acreditado (guardias, personal de servicio, policías de primera respuesta) no conocen la Ley ni el rol del entrevistador.	~8	"falta de capacitación al personal institucional que acoge las denuncias (desconocimiento de la ley)." "El desconocimiento todavía de la Ley N° 21.057, por parte de algunas personas, genera confusiones."
<b>Percepción de falta de trato preferente a denuncias de NNA</b>	Algunos entrevistadores señalan que el trato hacia denuncias de NNA no siempre refleja la prioridad que la ley establece.	~6	"Percepción de que no siempre se entiende la importancia del rol de entrevistador, debiendo respetarse la instancia como prioritaria." "No se respeta el rol preferencial como entrevistador, pese a existir instrucciones en ese sentido."
<b>Necesidad de fortalecer protocolos de derivación temprana</b>	Se reportan deficiencias en la derivación oportuna desde la denuncia hacia las unidades especializadas (URAVIT, entrevistadores acreditados).	~7	"Envío oportuno de antecedentes para la planificación de las diligencias, dado que como Ministerio de Seguridad Pública no tenemos acceso al aplicativo." "Falta de coordinación en derivaciones interregionales retrasa la diligencia y afecta a los NNA."

Desde el **levantamiento cualitativo y a partir de los resultados ya expuestos**, se detectaron las siguientes fortalezas y debilidades. Dentro de las fortalezas destaca que en general existe un mejor

cumplimiento de los protocolos: tanto entre entrevistadores, tomadores de denuncia, profesionales de la red y URUVIT destacan que las policías y profesionales de la red han internalizado que no deben entrevistar a los niños, niñas y adolescentes más allá del relato espontáneo, lo que cumple con la idea de protección y minimiza la victimización secundaria.

Por otro lado, diversos fiscales resaltan que la información es procesada rápidamente, especialmente en contextos donde la toma de denuncia se realiza adecuadamente y hay coordinación directa con organismos de protección.

Si bien, a lo largo del estudio ha quedado en evidencia que aún hay desafíos en la toma de denuncia, la existencia de formularios y protocolos comunes a todos los actores que participan de la Ley ha ayudado a que, en lo formal, el proceso de toma de denuncia hoy cuente con una mayor estandarización que antes de la existencia de la Ley, lo que disminuye los riesgos de victimización secundaria y reduce al actuar con criterios individuales de cada funcionario.

Por último, la denuncia en línea agiliza el ingreso a los sistemas de la Fiscalía, permitiendo tramitación expedita cuando el proceso ha permitido recabar suficiente información que da contexto a la denuncia y permite identificar con claridad posibles riesgos a los que el/la NNA se vea expuesto.

Por su parte, uno de los principales desafíos que ha perdurado en el tiempo es la poca información sobre la aplicación de la ley que manejan los profesionales de la red, el exceso de cautela frente a las revelaciones y por otro lado la sobre denuncia de casos.

En las oficinas locales de la niñez, hospitales y escuelas, los profesionales de la red se ven enfrentados al momento de la revelación siendo para ellos prioridad la escucha activa y la protección de las y los NNA, pero enfrentan la paradoja de cómo acompañar sin indagar de más.

Muchas denuncias llegan con datos básicos o sin identificar claramente al agresor. Se observa que profesionales de la red, por temor a victimizar, entregan información extremadamente escueta (nombre del supuesto agresor, mínima descripción del hecho), omitiendo antecedentes relevantes que sí podrían recabarse consultando a adultos responsables o a registros previos (ficha escolar, historia clínica), y no necesariamente haciendo preguntas directas al niño.

La falta de ciertos datos en la denuncia inicial (identificación de la víctima, del agresor, contexto familiar, grado de contacto con el agresor) es para los fiscales y equipos de URUVIT un factor clave que retrasa la toma de medidas de protección y la investigación, obligando a la Fiscalía o la policía a hacer diligencias suplementarias para completar la información que debería estar disponible desde el origen.

Muchas OLN comparten en este contexto que han debido robustecer protocolos internos y trabajar con los establecimientos educacionales y otras instituciones para velar por la correcta toma de información y evitar además que se generen doble o triple denuncias sobre un mismo hecho o que la información relevante se pierda en el tránsito interinstitucional, situación que evidencia la necesidad de mayor coordinación entre organismos para evitar la actual tendencia observada a realizar denuncias por el mismo hecho desde diferentes instituciones, denuncias que, además, pueden corresponder a organismos de protección y no a delitos tipificados dentro de la Ley N° 21.057, lo que satura el sistema y genera trabajo innecesario para las Fiscalías al tener que investigar más para comprender el contexto de los casos e incluso definir que hay situaciones que no deben pasar a EIV por no calificar como delitos del catálogo.

Otros desafíos que se observa es la aplicación excesivamente estricta del protocolo A tanto por policías como por profesionales de la red. Entre los diferentes perfiles entrevistados también se critica que la estricta interpretación de no entrevistar a los niños en una develación y/o denuncia ha llevado a que tampoco se recaben, por otras fuentes o adultos, datos mínimos necesarios para la investigación, bajo la excusa de evitar la victimización secundaria.

En este contexto, también se advierte una tensión respecto a qué nivel de indagación deben -o pueden- realizar las policías o los profesionales de la red. Si bien tienen el deber de tomar conocimiento y denunciar, no les corresponde investigar, función que recae exclusivamente en el Ministerio Público una vez recibida la denuncia. Sin embargo, la misma falta de información en los partes ha llevado a equipos de URAVIT, fiscales, abogados y entrevistadores a considerar que estos actores deban recabar más antecedentes para completar la denuncia, lo que no queda claro hasta qué punto puede exceder sus atribuciones, sino que también puede abrir el riesgo de vulnerar el principio de no victimizar a las y los NNA. Esta situación da cuenta de que pareciera ser necesario establecer mayor claridad sobre los márgenes operativos de cada actor en el sistema.

Las entrevistas a fiscales, profesionales de la red, policías y equipos de URAVIT reflejan que, si bien existe internalización del mandato de no intervenir más allá de lo básico, la alta rotación de personal en OLN, salud y educación obliga a tener que realizar capacitaciones permanentes.

Asimismo, la asignación del personal de policías a otras regiones hace difícil mantener estándares estables en todas las zonas del país, implicando que personal capacitado sea trasladado a otros lugares e implicando la necesaria nueva instrucción al personal que llega.

En este contexto, se plantea la necesidad de pautas claras institucionales sobre el tipo de información que puede ser recabada por los profesionales de la red sin violentar el principio de evitar la victimización secundaria, y de mayor articulación intersectorial para la efectividad del sistema de protección.

Otro punto relevante que evidencia la necesidad de mayor coordinación con los profesionales de la red es que en la etapa de develación y toma de denuncia se encuentran presentes una serie de organismos que tienen conocimiento sobre el contexto familiar de las y los NNA o que pueden acceder a información de cada uno de ellos con mayor celeridad. Pese a que ello es reconocido tanto por la red como por URAVIT, desde ambas posiciones se identifican dificultades para poder establecer un diálogo fluido entre las partes que permita a los equipos de URAVIT contar con información posiblemente faltante en el parte de denuncia.

## 6.2. Instancia: Evaluación Previa

Los resultados cualitativos dan cuenta de que la etapa de evaluación previa constituye un componente esencial dentro del proceso de la Entrevista Investigativa Videograbada. Se trata de aquella instancia que determina la disponibilidad y las condiciones del niño, niña o adolescente (NNA) para prestar su relato en un contexto seguro y protector. Los resultados cualitativos del informe 2023 evidencian que este procedimiento ha logrado consolidarse como una práctica regular entre los equipos del Ministerio Público y las unidades URAVIT, siendo ampliamente valorado por los operadores por su relevancia a la hora de planificar la EIV, establecer la disponibilidad del NNA y entregar antecedentes relevantes para una

adecuada conducción de la entrevista y la información que en ella se obtiene. Sin embargo, la evaluación también permitió identificar tensiones y fragilidades que afectan la homogeneidad y profundidad del proceso.

Entre las fortalezas, la evaluación previa se reconoce como un filtro que permite anticipar condiciones clínicas, emocionales y comunicativas relevantes para adaptar la entrevista a las características individuales de cada NNA. Los equipos consultados señalan que, gracias a esta instancia, se pueden prever dificultades en el relato, ajustar los tiempos, definir estrategias de apoyo durante la diligencia y coordinar con los fiscales o entrevistadores medidas específicas según las necesidades del caso.

No obstante, persisten debilidades significativas que limitan la profundidad y efectividad del proceso. En diversos territorios se advierte una aplicación dispar de los protocolos: mientras algunos equipos de URUVIT realizan entrevistas exploratorias exhaustivas con la familia, el/la NNA e incluso con organismos que pueden entregar información relevante del contexto del NNA -tales como centros de salud, establecimientos educacionales, PRM y OLN, otros restringen la evaluación a la revisión documental o a la consulta telefónica con el adulto responsable.

Este contraste genera desigualdades en la calidad del diagnóstico y en la decisión sobre la procedencia de la entrevista videograbada. La sobrecarga institucional, el déficit de personal especializado y el ejercicio simultáneo de múltiples funciones -particularmente en regiones con menor dotación- reducen los tiempos disponibles para realizar una evaluación cuidadosa. Como resultado, la instancia tiende en ocasiones a transformarse en un procedimiento breve o meramente formal, en lugar de constituir un espacio de análisis integral del contexto, las capacidades y las necesidades de apoyo del niño o la niña que, si bien no responden como tal a objetivos concretos establecidos por la Ley, sí se traduce, desde la perspectiva de los equipos operarios, en condiciones que facilitan la aplicación óptima de la EIV y con ello, lograr la aplicación de las estrategias sí contemplada en la Ley N° 21.057.

Asimismo, fiscales y entrevistadores coinciden en que la evaluación previa se encuentra condicionada por la calidad de la información inicial proveniente de la denuncia: cuando los partes policiales o formularios de riesgo son incompletos, los equipos deben suplir esas carencias durante la misma evaluación, aumentando los tiempos de preparación y la posibilidad de errores en la planificación de la entrevista, traduciéndose en retrasos en la realización de la EIV.

Finalmente, la evaluación previa, aunque valorada como una práctica instalada y coherente con los principios protectores de la Ley N° 21.057, requiere fortalecer su institucionalización mediante mayor dotación profesional, capacitación específica y tiempos protegidos para su ejecución. La estandarización de procedimientos, junto con una mejor integración de la información entre la denuncia y la evaluación previa, aparece como una condición indispensable para que esta etapa cumpla plenamente su rol de resguardar el bienestar del NNA y de garantizar la calidad técnica y ética de las entrevistas videograbadas.

### 6.3. Instancia: Entrevista Investigativa Videograbada y Proceso Investigativo

Los resultados de la **encuesta** muestran que, en la práctica, la EIV enfrenta diversos nudos críticos que afectan su desarrollo:

- **Sobrecarga laboral:** los entrevistadores/as señalaron que la realización de EIV se suma a sus funciones habituales, sin un ajuste de carga acorde con el carácter preferente del rol.
- **Falta de exclusividad:** se reiteró la necesidad de contar con operadores dedicados de forma exclusiva o preferente a esta función, a fin de garantizar continuidad y calidad.
- **Condiciones de infraestructura:** se reportaron deficiencias en el equipamiento audiovisual y en la disponibilidad de salas adecuadas, lo que en ocasiones genera fallas técnicas durante la diligencia.
- **Desigualdad territorial:** se observaron diferencias relevantes entre regiones en la disponibilidad de entrevistadores/as y en la aplicación de protocolos, lo que repercute en la homogeneidad del sistema.
- **Tiempos de espera de NNA:** se indicó que, en algunos casos, los retrasos y reagendamientos incrementan el riesgo de victimización secundaria.

**Tabla 38. Respuestas abiertas de encuestados sobre entrevista investigativa**

Dimensión	Descripción	Frecuencia (n menciones)	Citas textuales representativas
<b>Sobrecarga laboral</b>	El rol de entrevistador se suma a múltiples funciones, sin liberación de otras tareas. Esto afecta la preparación, ejecución y seguimiento de las entrevistas.	~20	<p>"Las cargas asociadas a otras múltiples funciones de los actores del sistema impiden en la práctica varias de las gestiones inicialmente concebidas como básicas para implementar el sistema."</p> <p>"labor preferente e igualar la carga laboral con las otras funciones que realizo, ya que los entrevistadores realizamos más trabajo que los demás."</p>
<b>Falta de exclusividad</b>	Se solicita que los entrevistadores tengan un rol exclusivo o preferente, ya que el actual esquema genera desgaste y desmotivación.	~15	<p>"El rol preferente a entrevistador no se respeta; se nos asignan funciones adicionales."</p> <p>"Consolidar un rol preferente como entrevistador e instructor para mejorar la calidad de las EIV."</p>
<b>Condiciones de infraestructura</b>	Se identifican problemas en equipos de audio y video, además de salas poco adecuadas para la atención de NNA.	~12	<p>"Sistema de micrófonos muy pesados, los niños los rompen. Falta de salas de espera cómodas y diferenciadas para los niños y sus acompañantes." (P86) "Todo lo referente al soporte técnico, calidad de los equipos de micrófono y sonó."</p>
<b>Desigualdad territorial</b>	Diferencias en la implementación de la Ley según región: disponibilidad desigual de entrevistadores, rotación de personal y heterogeneidad en protocolos.	~10	<p>"Desde el trabajo con otras instituciones sin duda la dotación de entrevistadores. En mi región, por ejemplo, Carabineros ha tenido pérdida de entrevistadores por rotación o renuncia al rol, sin que ello se traduzca en una reposición."</p> <p>"No se logra equidad en el agendamiento de entrevistas, la mayoría son en Sala Fiscalía y no en Sala PDI."</p>
<b>Tiempos de espera de NNA</b>	Se reportan retrasos en coordinación y reagendamientos que extienden la espera de los niños y niñas.	~8	<p>"Los plazos para coordinar entrevistas no se ajustan a la urgencia del caso, generando demoras que afectan el principio de prontitud." (P86) "Que los NNA no sean citados con tanta anticipación, ya que terminan esperando por horas para ingresar a la sala."</p>

De acuerdo con lo revisado hasta ahora en torno a la EIV, desde la información recogida desde la estrategia cualitativa se pueden observar tanto fortalezas como debilidades y desafíos de esta etapa de ejecución de la Ley N° 21.057.

Como fortalezas, la entrevista investigativa videograbada se ha ido consolidando como una herramienta eficaz para resguardar el testimonio de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales. Uno de los principales aportes que se reconoce en su ejecución es la posibilidad de recoger el relato en un contexto controlado, bajo estándares técnicos y metodológicos que apuntan a resguardar el interés superior de niños, niñas y adolescentes. La preparación previa, el uso de técnicas especializadas y el encuadre que se realiza antes de comenzar, han permitido obtener relatos más completos y menos fragmentados, especialmente cuando los entrevistadores han logrado generar condiciones adecuadas a partir de estrategias como el valorado rapport.

Con el tiempo, los equipos que realizan entrevistas han adquirido mayor experiencia y entrenamiento, lo que se ha traducido en una mejora paulatina de la calidad de las entrevistas. En regiones donde ya se ha superado la fase inicial, los entrevistadores muestran manejo de las técnicas y sensibilidad frente a las reacciones emocionales de las y los NNA durante la entrevista. Este aprendizaje ha sido especialmente valioso al enfrentar casos complejos, como entrevistas a niños pequeños, víctimas múltiples o víctimas con dificultades de comunicación.

También se valora el hecho de que, en algunos contextos, la entrevista ha comenzado a utilizarse como una herramienta potente, no sólo en la fase investigativa, sino también aplicable en otros contextos, dado que la riqueza probatoria de relatos libres entrega información que carece de toda inducción de terceros, impulsando a los equipos de entrevistadores a ser más rigurosos en la formulación de preguntas y en la conducción del proceso.

En términos metodológicos, se reconoce que la EIV ayuda a ordenar el relato y evitar su contaminación, al ser un registro único, estandarizado y videograbado. Esto no solo protege al NNA, sino que también fortalece la investigación penal, al ofrecer una pieza clara y confiable para ser analizada posteriormente. En este sentido, la entrevista videograbada ha permitido que el relato adquiriera un valor probatorio más robusto frente a las antiguas declaraciones escritas, informales o que se han realizado con diversas instancias de victimización secundaria, contaminando los relatos y alterando la consistencia investigativa de las declaraciones.

A pesar de sus avances, la etapa de entrevista investigativa videograbada aún enfrenta importantes desafíos que afectan directamente su calidad y efectividad como herramienta investigativa.

Uno de los problemas que persiste según los relatos, principalmente de entrevistadores, es el desajuste entre las condiciones técnicas disponibles y las necesidades reales del proceso de entrevista. En varias ocasiones se han identificado deficiencias en el registro de audio, especialmente cuando los niños hablan en voz baja por miedo o desconocimiento del lenguaje adecuado para referirse a ciertas situaciones, lo que afecta la comprensión del relato en instancias posteriores. Este problema se ve agravado cuando las salas no cuentan con la acústica adecuada o con equipos de grabación de buena calidad, la posibilidad de que NNA pequeños puedan pasar a llevar los micrófonos e incluso la comodidad de los sillones para relajarse y entregar un relato.

Asimismo, se observan casos que tienen dificultades en la comunicación durante la entrevista cuando

se trata de NNA pequeños, pertenecientes a pueblos originarios, con dificultades del lenguaje, neurodivergencias, o situaciones de discapacidad. Estas situaciones, traducidas como casos complejos para efectos del estudio, son uno de los desafíos más relevantes que hoy pueden incluso dejar fuera de una entrevista a NNA por dichas condiciones, en especial si es que el equipo carece de las herramientas para abordar casos de este tipo.

Cuando este tipo de casos se logra abordar, los entrevistadores aplican múltiples reformulaciones y extienden la entrevista más allá del tiempo óptimo, lo que puede agotar a los niños y dificultar el flujo natural del relato.

En este contexto, otro desafío que persiste es que, aunque todos los entrevistadores están acreditados, no todos logran aplicar con la misma rigurosidad los principios metodológicos que guían esta etapa. Algunos tienden a intervenciones más directivas o menos ajustadas a la técnica, lo que genera diferencias importantes en la calidad de los relatos recabados. Esto se traduce en fragmentación del relato, omisiones o escasa claridad sobre hechos clave, afectando el valor investigativo del testimonio.

También persisten incertidumbres respecto al uso de la EIV en juicio oral. No existe un consenso claro sobre si debe reproducirse la entrevista completa o sólo fragmentos, ni sobre quién decide qué parte se visualiza. Esto ha generado prácticas dispares entre fiscales y defensas, e incluso entre Tribunales, lo que repercute en la valoración investigativa e incluso probatoria del testimonio y puede generar tensiones en el proceso.

Además, se observan desafíos dada la sobrecarga laboral de fiscales para el análisis posterior de las entrevistas. Muchos de ellos, debido al volumen de causas, no alcanzan a revisar las entrevistas completas antes de tomar decisiones relevantes en la investigación. Esto debilita el aprovechamiento del material recabado y puede traducirse en decisiones tomadas con una comprensión parcial del testimonio.

En conjunto, estas debilidades configuran un escenario en el que la entrevista investigativa videograbada, si bien ha mejorado respecto a prácticas anteriores, todavía enfrenta obstáculos relevantes que afectan su ejecución, su utilidad y su coherencia con los principios protectores que la ley pretende garantizar.

## 6.4. Instancia: Intermediación en la Declaración Judicial

La intermediación fue identificada, dentro de los encuestados, como una instancia con alto nivel de exigencia y responsabilidad, pero con limitaciones estructurales en su implementación:

- **Número insuficiente de intermediarios/as acreditados/as:** en varias jurisdicciones, la escasez de personal genera sobrecarga y compromete la cobertura de audiencias.
- **Reconocimiento institucional limitado:** se reportó que el rol del intermediario/a no siempre es valorado ni comprendido por otros operadores del sistema de justicia.
- **Problemas técnicos:** dificultades en los sistemas de audio y video de las salas afectan la calidad de la diligencia.
- **Coordinación interinstitucional:** se observaron deficiencias en la información entregada oportunamente a los intermediarios/as, lo que reduce su capacidad de preparación para la diligencia.

**Tabla 39. Respuestas abiertas de encuestados sobre la intermediación**

Dimensión	Descripción	Frecuencia (n menciones)	Citas textuales representativas
<b>Número insuficiente de intermediarios/as</b>	Escasez de jueces intermediarios acreditados; en muchos Tribunales sólo hay 1 o 2, lo que obliga a suspensiones o sobrecarga de quienes ejercen el rol.	~12	<p>“Falta que todos los Tribunales tengan intermediarios acreditados, para evitar la sobrecarga de aquellos que sí disponen de este recurso.”</p> <p>“En mi Tribunal soy la única intermediaria, lo que tiene como consecuencia que cuando me ausento no hay juez intermediario disponible.”</p>
<b>Reconocimiento institucional limitado</b>	El rol de intermediación no siempre es comprendido ni valorado por otros jueces o superiores; en algunos casos se percibe como una carga adicional no reconocida.	~10	<p>“No existe ninguna valoración de los otros jueces ni menos de la Corte de Apelaciones por el trabajo del intermediador.”</p> <p>“Que el trabajo en el Poder Judicial sea valorado y se entienda el rol que se cumple y que no implique siempre una sobrecarga sin apoyo.”</p>
<b>Problemas técnicos (audio y video)</b>	Deficiencias en sistemas de audio, micrófonos y audífonos que dificultan la fluidez de la diligencia.	~8	<p>“El sistema de audífonos del intermediador es pésimo, incómodo y se escucha muy mal, sobre todo en intermediadores con problemas de audición.”</p> <p>“El sistema de audio, en específico el micrófono de los NNA, es incómodo y cansador para ellos.”</p>
<b>Coordinación interinstitucional</b>	Deficiencias en la comunicación entre Tribunales, Fiscalías y defensas para coordinar horarios y entrega de antecedentes. Esto genera esperas prolongadas y poca preparación.	~9	<p>“Coordinación de horarios para evitar las largas esperas de los NNA que van a declarar en juicio oral; en ocasiones, información insuficiente o incompleta sobre la víctima.”</p> <p>“Falta coordinación efectiva con Fiscalía y Defensoría; según la zona trabajan con parámetros distintos y eso afecta la preparación de la diligencia.”</p>

Como ya ha sido expuesto desde la perspectiva cualitativa en la etapa de Intermediación del presente documento, esta se ha constituido como un espacio clave en la protección de niños, niñas y adolescentes durante su participación en el juicio oral. En los últimos años, particularmente en algunas regiones y Tribunales, se ha observado una evolución positiva en la consolidación de este rol, con equipos más preparados, mejor coordinados y con mayor experiencia en el abordaje sensible de la niñez víctima de delitos sexuales.

Uno de los avances más significativos es el aumento progresivo de jueces intermediarios disponibles, especialmente en ciertos Tribunales que han logrado consolidar equipos estables. En estos casos, se ha creado una cultura institucional donde la intermediación no sólo es comprendida como una función técnica, sino también como un espacio de protección efectiva. Algunos jueces han asumido esta responsabilidad con un fuerte compromiso y vocación, e incluso han recibido solicitudes de otras comunas para intermediar, debido al déficit en otros territorios.

En contextos donde esta práctica se ha instalado adecuadamente, se ha notado una mejor preparación de los juicios orales con NNA, mayor coordinación entre los actores, y una intermediación que logra facilitar la comprensión del proceso para los niños y disminuir su ansiedad. También se reportan estrategias adecuadas para la asistencia íntegra de NNA, tales como la presentación previa del Tribunal al NNA,

visitas guiadas y explicaciones adaptadas a su edad, lo que contribuye a reducir el estrés del testimonio y mejorar la calidad del relato.

Además, la intermediación ha permitido mejorar la formulación de las preguntas dirigidas a las y los NNA, filtrando aquellas que podrían resultar victimizantes, sugerentes o innecesarias. Esto ha sido particularmente valorado por los querellantes, fiscales y jueces, quienes destacan que, a través de la intervención del intermediario, se protege con mayor eficacia el bienestar emocional de las y los NNA durante su declaración en juicio.

En general, cuando la intermediación se realiza de manera adecuada, se convierte en un puente efectivo entre el sistema judicial y el/la NNA, humanizando el proceso y mejorando la calidad del testimonio entregado.

Por otro lado, desde la perspectiva de las debilidades y desafíos aún pendientes en esta etapa, se observa desde los relatos de intermediarios y jueces persiste una baja disponibilidad de jueces intermediarios en variadas zonas del país, donde el rol no está suficientemente cubierto, lo que genera sobrecarga entre aquellos jueces que sí realizan las labores de intermediación.

Esta escasez se vincula, en parte, con una falta de interés de algunos jueces para asumir el rol, ya sea por falta de tiempo, desconocimiento de la técnica o desmotivación. Se reportan casos en los que algunos jueces, pese a haberse capacitado, no han ejercido la función, o bien lo hacen de forma esporádica. El rol de intermediario implica ser observado y evaluado, lo que ha generado resistencia en ciertos sectores del Poder Judicial, particularmente por la percepción de pérdida de autonomía o visibilidad institucional.

Además, el alto volumen de causas y la sobrecarga de trabajo en Tribunales han afectado la posibilidad de dar cumplimiento efectivo a la tramitación preferente que exige la ley. Aunque formalmente los casos con NNA deben tener prioridad, en la práctica las audiencias se agendan con largos plazos debido a la falta de disponibilidad del Tribunal, lo que tensiona la planificación de la intermediación y expone a los niños a mayores niveles de ansiedad y espera.

Finalmente, se han reportado casos en los que la preparación del NNA antes de su declaración ha sido insuficiente o ausente, por falta de coordinación entre los equipos o escasa sensibilización del Tribunal. Esto no solo dificulta el trabajo del intermediario, sino que puede afectar directamente el bienestar del niño y la claridad de su testimonio, dejando en evidencia además que se está desaprovechando recursos existentes, como el rol de los querellantes en una causa.

## 6.5. Instancia: Cuidado de Equipos

Uno de los nudos críticos más reiterados en la encuesta corresponde al cuidado de los equipos y a la protección de la salud de entrevistadores/as e intermediarios/as:

- Ausencia de políticas sistemáticas de autocuidado: los encuestados señalaron que las actividades de cuidado suelen limitarse a capacitaciones teóricas, sin medidas efectivas de apoyo psicológico ni instancias de descanso compensatorio.
- Riesgo de daño vicario: se reconoció que el contacto constante con relatos de NNA víctimas de delitos genera un desgaste emocional significativo.

- Incentivos insuficientes: a diferencia de otras instituciones, no todos los operadores/as cuentan con compensaciones económicas o laborales por el riesgo y la carga emocional que implica este rol.
- Desigualdad en la distribución de turnos: se reportó que en algunas regiones la escasez de entrevistadores/as e intermediarios/as obliga a quienes están activos a cubrir múltiples diligencias por semana, lo que incrementa la fatiga y la probabilidad de suspensión del rol.

**Tabla 40. Respuesta abiertas encuestados entrevistadores e intermediarios sobre cuidado equipos**

Dimensión	Descripción	Frecuencia (n menciones)	Citas textuales representativas
<b>Ausencia de políticas sistemáticas de autocuidado</b>	El cuidado institucional se limita en muchos casos a capacitaciones o actividades teóricas, sin espacios efectivos de acompañamiento ni descanso compensatorio.	~18	<p>“preocupación por los entrevistadores y controladores de sala, quienes continúan con cargas importantes de trabajo que debemos cumplir. Mayores incentivos y reconocimientos, aplicar una ley sin presupuesto es sobrecargar al funcionario público.”</p> <p>“En mi institución hay un discurso muy bonito frente al apoyo a entrevistadores, pero en la práctica se nos sobrecarga y pocas acciones tienen realmente un reconocimiento.”</p>
<b>Riesgo de daño vicario</b>	Los relatos de NNA víctimas impactan emocionalmente a entrevistadores/as e intermediarios/as, generando desgaste acumulativo.	~15	<p>“Entregar incentivos de descanso que contribuyan a minimizar el daño vicario que los entrevistadores tienen que asumir.”</p> <p>“La carga emocional es muy fuerte a veces y ello afecta el desempeño de las labores.”</p>
<b>Incentivos insuficientes</b>	No existen de manera generalizada compensaciones económicas o laborales por la labor prestada. Solo la PDI cuenta con una asignación asociada al riesgo del rol. En Carabineros, no se ha implementado aún.	~12	<p>“En PDI y Carabineros se implementó un bono económico como compensación por victimización vicaria; en el Ministerio Público eso no existe. Debiese haber una política igualitaria.”</p> <p>“Que esta labor sea remunerada o implique una mejora en grado profesional, y que se valore realmente dentro de la institución.”</p>
<b>Desigualdad en la distribución de turnos</b>	La escasez de entrevistadores acreditados genera que algunos deban cubrir un número excesivo de diligencias, aumentando la fatiga y la rotación.	~14	<p>“Actualmente somos 3 del MP y 1 de la PDI; cada uno toma una semana al mes, pero hemos llegado a 5 o 6 entrevistas en un turno semanal.”</p> <p>“No se respeta el día de la entrevista. Sólo me tomo la mañana, y después debo seguir con mis funciones, lo que genera desgaste.”</p>

A partir de los relatos recogidos en **entrevistas y grupos focales** que han sido presentados hasta ahora en cuanto al cuidado de los equipos, se identifican tanto avances incipientes como debilidades, los cuales se expresan de manera diferenciada según el rol que se analiza -entrevistadores o intermediarios-.

De manera positiva se destaca la implementación reciente de acciones orientadas al cuidado emocional de los entrevistadores, tales como jornadas anuales de contención o apoyo psicológico. Aunque su frecuencia es baja y no se detectan para el año 2023, sino que desde el año 2024, estos espacios han sido valorados por los operadores como un primer paso hacia el reconocimiento del desgaste emocional que implica su labor.

Este mismo factor reconocido como una fortaleza incipiente es a la vez una relevante debilidad destacada en el cuidado de los entrevistadores. Ya que la falta de mecanismos institucionales sistemáticos y permanentes de apoyo emocional o contención profesional no alcanza a cubrir la demanda acumulada de quienes enfrentan situaciones altamente sensibles de manera frecuente, generando daño vicario entre entrevistadores.

Además, los entrevistadores no cuentan con tiempos protegidos dentro de su jornada laboral para el ejercicio de esta función, lo que implica realizar entrevistas en paralelo a otras tareas, generando sobrecarga y afectando la preparación previa y la reflexión posterior al ejercicio.

Otra debilidad crítica es la ausencia de incentivos económicos, funcionales o de carrera asociados a esta labor especializada. Esta falta de reconocimiento ha derivado en la renuncia voluntaria de entrevistadores acreditados, quienes abandonan el rol por desgaste emocional o desmotivación institucional.

Finalmente, la rotación constante de entrevistadores afecta directamente la estabilidad de los equipos, impide la acumulación de experiencia y obliga a reiniciar procesos de formación de manera recurrente, sin que existan estrategias claras de retención de talento y prevención de sobrecarga entre aquellos entrevistadores que deben cubrir a aquellos que ya no están.

Desde el rol de los intermediarios, en términos generales, el cuidado de los jueces que asumen funciones de intermediación es aún más precario. En general los relatos dan cuenta de que existe una cantidad menor de intermediarios activos que de entrevistadores, generando una carga excesiva sobre quienes sí ejercen el rol, sin que existan mecanismos institucionales que resguarden su bienestar.

Se identifican resistencias internas entre jueces para asumir esta función, motivadas por la falta de reconocimiento, la incomodidad de ser observados durante las audiencias y la ausencia de espacios formativos o reflexivos en torno a su labor.

A diferencia de los entrevistadores, los jueces intermediarios no cuentan con una oferta sistemática de formación continua ni espacios de contención profesional, lo que incrementa el aislamiento y la carga emocional del rol.

Además, si bien se ha establecido un auto acordado que explicita la necesidad de subrogación, se carece de instancias reales que permitan evitar una sobrecarga laboral de los jueces cuando ejercen esta función especializada, lo que limita su permanencia y dificulta la institucionalización del rol como una práctica regular dentro del sistema judicial.

En resumen, el espacio de cuidado de los equipos parece ser un aspecto clave dentro del proceso que debe ser abordado de forma estratégica y que, si bien hoy presenta señales de ser atendida entre entrevistadores, entre intermediarios las brechas son aún mayores.

## 7. CONCLUSIONES

El año 2023 ya se cuenta con el sistema de entrevista videograbada instalada en todo el territorio nacional, respondiendo con ello al mandato establecido en la Ley N° 21.057. La incorporación de la entrevista videograbada en nuestro país es un proceso valorado por distintos actores, tal como se aprecia a lo largo del informe que se presenta, que contribuye de manera importante a la generación de una respuesta institucional frente a la victimización secundaria presente en los diferentes momentos en que NNA entran en contacto con el sistema penal.

En ese sentido, se ha conformado una arquitectura del conjunto del sistema bien delineada, que permite identificar actores, procesos, protocolos, dispositivos de formación, de acreditación y de coordinación que se han ido instalando progresivamente en los últimos años. Lo anterior, sin embargo, no obsta a la necesaria consideración del funcionamiento de los distintos procesos que involucra la EIV, para su mejora continua y profundización de aspectos que se van configurando como desafíos a abordar.

Entre los distintos aspectos que pueden mencionarse en términos conclusivos, nos focalizaremos en algunos puntos centrales, como son la denuncia, la evaluación previa, la EIV propiamente tal, la intermediación judicial, la temática del cuidado de entrevistadores, la naturaleza y condición del rol de los entrevistadores y la estructuración del conjunto del sistema. Estos mismos aspectos se abordarán enseguida en el apartado de recomendaciones.

### 7.1. Denuncia

El estudio “Plan piloto para el levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto de la evaluación anual del sistema de entrevistas videograbadas de la Ley N° 21.057” encomendado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos aun cuando tuvo por objetivo generar una metodología e instrumentos para el levantamiento de la opinión de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos que han transitado por el sistema de justicia penal en el contexto de la Ley N° 21.057, entregó algunos hallazgos de interés respecto de la experiencia de NNA en el proceso.

De este modo, se identifican aspectos posibles de mejorar en la etapa de denuncia. El tema de la voluntariedad de la participación de la o el/la NNA no parece tan clara quedando más bien como decisión del adulto responsable.

El tema de condiciones físicas en que se desarrolla la denuncia es muy variable entre recintos, no pudiendo garantizarse necesariamente la privacidad. Y como punto crítico aparece el no contar con datos relevantes que se hubiesen podido registrar en el proceso de denuncia.

### 7.2. Evaluación Previa

Esta instancia busca evaluar la disponibilidad de las y los NNA para participar de una EIV. Los datos muestran que esta nueva instancia de evaluación creada por la Ley N° 21.057 está teniendo el efecto de reducir el número de NNA que son entrevistados lo que significa, para aquellos que no son entrevistados,

reducidas posibilidades de acceso a la justicia. El porcentaje de NNA que son declarados como no disponibles es muy alto. Por ello, resulta interesante profundizar sobre este dispositivo en particular.

Basado en una revisión de la literatura, no se identifican antecedentes de una medida de esta naturaleza en otros países. Incluso, si se consideran los modelos actuales más centrados en las y los NNA por ejemplo, el modelo Barnahus, que se aplica ampliamente en Europa en Suecia, Noruega, Dinamarca, Italia, Portugal y España, entre otros países (Herke et al., 2025), y el modelo del Child Advocacy Center<sup>14</sup> que se utiliza en EEUU, estos no señalan el que se deba evaluar a las y los NNA antes de realizar una EIV. Por el contrario, ambos modelos utilizan un enfoque integral orientado a abordar las necesidades de NNA que han experimentado abuso y que incluyen el apoyo necesario para que éstas/os pasen por las instancias de evaluación forense, incluidos el examen médico y la EIV. Este antecedente de la experiencia comparada lleva, por lo tanto, a considerar que un número muy menor de NNA debieran ser temporal o permanentemente excluidos de ser entrevistadas/os por razones graves (riesgo inminente, alteración emocional severa).

En este sentido, la forma en que se implementa la evaluación previa es una oportunidad desaprovechada que debiera estar al servicio de favorecer las condiciones que le permitan a la/el NNA ejercer su derecho a ser oída/o y a participar en los procesos judiciales que le competen. Para cumplir esta finalidad, la evaluación previa, junto con descartar situaciones graves que imposibiliten la realización de la EIV, debiese orientarse a:

- Identificar necesidades especiales de las y los NNA frente a la entrevista. Esto incluye la búsqueda activa de ajustes y condiciones que pudieran hacer la experiencia de EIV menos amenazante, involucrando a el/la NNA en la identificación de dichas condiciones (por ej. “¿Cómo podríamos ayudarte a que te sintieras más tranquila/o en la entrevista?”, “¿Qué te haría sentir más segura/o?”)
- Entregar información que disminuya la ansiedad y securice a la/el NNA frente a la instancia desconocida que es la EIV. Enfatizar el compromiso del sistema y los profesionales con hacer de este requerimiento una experiencia que le facilite contar su experiencia. En este sentido, cabe destacar que la reducción de la victimización secundaria no es una responsabilidad exclusiva de la EIV, sino de todos los actores y dispositivos existentes.
- Enfatizar en el derecho y la importancia que tiene el que su versión de lo que ocurrió sea escuchada

Adicional a lo anterior, cabe concluir que resulta muy complejo y una cuestión que atenta contra las posibilidades de reducir victimización secundaria, la gran diversidad que asume la forma en la que se realiza la evaluación previa.

---

14 Los Child Advocacy Centers (CACs) son instalaciones comunitarias que coordinan a un equipo multidisciplinario para apoyar a NNA que han experimentado abuso. Ofrecen un entorno amigable para la infancia, donde profesionales de las fuerzas de orden, servicios de protección infantil, apoyo a víctimas y salud mental y médica trabajan conjuntamente para investigar, tratar y judicializar los casos de abuso. Los CAC ayudan a minimizar el trauma al permitir que el/la NNA relate su historia una sola vez a un entrevistador capacitado, y brindan una variedad de servicios en un mismo lugar, incluyendo entrevistas forenses, exámenes médicos, terapia y apoyo a víctimas.

### 7.3. Respeto de la EIV

La realización de la EIV presenta un conjunto de fortalezas muy importantes en esta etapa de consolidación del sistema, implementado ya en todo el país. Destaca su uso como una herramienta eficaz para resguardar el testimonio de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales; en este sentido, se destaca el recoger el relato en un contexto controlado, bajo estándares técnicos y metodológicos que apuntan a resguardar el interés superior de niños, niñas y adolescentes. Se obtienen relatos más completos y menos fragmentados, especialmente cuando los entrevistadores han logrado generar condiciones adecuadas a partir de estrategias como el rapport. Otra fortaleza es que los equipos que realizan entrevistas han adquirido mayor experiencia y entrenamiento, lo que se ha traducido, según los relatos recogidos en una mejora paulatina de la calidad de las entrevistas. Esto último, sin embargo, carece de evidencia sistemática, pues no se cuenta con la posibilidad de realizar estudios independientes que justamente evalúen las entrevistas existentes, por limitaciones del actual marco legal.

Otro elemento que emerge en relación a la EIV, es el desafío de enfrentar casos complejos, como por ejemplo, entrevistas a niños pequeños, víctimas múltiples o víctimas con dificultades de comunicación, situaciones para las cuales el sistema actualmente presenta dificultades para su abordaje, especialmente en casos que tienen dificultades en la comunicación durante la entrevista cuando se trata de NNA pequeños, pertenecientes a pueblos originarios, con dificultades del lenguaje, neurodivergencias, o situaciones de discapacidad. Estas situaciones, traducidas como casos complejos para efectos del estudio, son uno de los desafíos más relevantes que hoy pueden incluso dejar fuera de una entrevista a NNA por dichas condiciones, en especial si es que el equipo carece de las herramientas para abordar casos de este tipo.

La desigualdad territorial constituye, asimismo, otro elemento que afecta la manera en la que se realizan las EIV en el caso de Chile.

En conjunto, estas debilidades configuran un escenario en el que la entrevista investigativa videograbada, si bien ha mejorado respecto a prácticas anteriores, todavía enfrenta obstáculos relevantes que afectan su ejecución, su utilidad y su coherencia con los principios protectores que la ley pretende garantizar.

### 7.4. Intermediación Judicial

Si bien el número de NNA que participan en este proceso que incorporó la Ley es un porcentaje minoritario respecto de las y los NNA que ingresan al sistema por denuncias de delitos sexuales en su contra, la declaración en Tribunales ha sido identificada como una de las instancias del proceso judicial con mayor potencial de producir victimización secundaria en NNA (Ellison y Munro, 2018; Elmi et al., 2018; Goodman et al., 1992; St. George et al., 2022; Orellana et al., 2015). En particular, el contrainterrogatorio por parte de la defensa se ha descrito como una fase que produce alto nivel de malestar y angustia en NNA que declaran en juicios por delitos sexuales, fase en la que además se ven expuestos a estilos de interrogatorio que suelen inducir confusión, inseguridad e inconsistencias y con esto dañar la credibilidad de sus relatos (Doak et al., 2021; Zajac y Hayne, 2006).

La incorporación de la intermediación es una medida concreta que la ley incorpora para abordar directamente los riesgos de esta etapa tan sensible de la participación de NNA en el proceso judicial y

prevenir producir daño agravado en las y los NNA que testifican en juicios orales. Es importante recalcar que, si bien un número reducido de países como Inglaterra, Irlanda, Australia, Nueva Zelanda, Sudáfrica, han incorporado distintos modelos de intermediación (Gallagher et al., 2024; Kearns et al., 2025), no existe a la fecha a nivel internacional un sistema estandarizado de intermediación y la investigación empírica sobre los distintos modelos implementados es aún limitada. Por el contrario, el rol de intermediaria/o está aún en desarrollo y hay variabilidad en su definición y parámetros operativos (Kearns et al., 2025).

En la experiencia internacional publicada, la figura de el/la intermediaria/o se entiende como un/a profesional que facilita la comunicación de personas vulnerables (NNA, adultos con dificultades comunicativas, etc.) con los actores judiciales (Gallagher et al., 2024). En el modelo usado en Reino Unido, las personas que cumplen esta función son profesionales registrados que suelen provenir de ámbitos como logopedia (terapeutas del habla y del lenguaje), educación, psicología, trabajo social, situación que se repite en países como Irlanda del Norte, Australia o Nueva Zelanda (Collins y Krahenbuhl, 2020; Howard et al., 2020; Taggart, 2022). En este último país, el rol se denomina asistente de comunicación y corresponden a profesionales con formación en lenguaje y comunicación (Howard et al., 2020), mientras que en Sudáfrica la intermediación la realizan principalmente trabajadoras/es sociales (Coughlan y Jarman, 2002). De acuerdo a una recientemente publicada revisión sistemática sobre el tema que analizó 16 estudios empíricos a nivel internacional, Chile es el único país en que las intermediaciones las ejercen jueces, agentes policiales (Carabineros, PDI) y otros funcionarios judiciales acreditados (Kearns et al., 2025). Dicho rol se desempeña en nuestro país bajo un protocolo y modelo de formación desarrollado en base a la revisión de diversas experiencias internacionales (Fuentes y Rosati, 2024).

De lo anterior se desprende que, a diferencia de otros procesos que la ley introdujo (como la entrevista investigativa), el modelo de intermediación definido en la Ley N° 21.057 no es un modelo basado en evidencia, sino que una innovación que recoge elementos de la experiencia internacional. Debido a lo anterior, la evaluación, seguimiento y mejora del modelo de intermediación implementado, debiese ser un foco central del monitoreo del funcionamiento de la Ley. A la fecha se registra solo un estudio nacional que analizó las percepciones de intermediarios y otros miembros del sistema de justicia respecto del primer año de implementación del sistema de intermediación. Este estudio encontró una evaluación general positiva del funcionamiento de la intermediación judicial por parte de los actores consultados, identificado también retos y barreras en cuanto a institucionalización, formación continua, recursos equitativos entre regiones y evaluación sistemática (Ulloa et al., 2022).

Los resultados de la tercera evaluación del funcionamiento de la Ley N° 21.057, muestra significativos avances respecto de la intermediación judicial como medida de resguardo. Sin embargo, los datos recogidos también señalan nudos críticos asociados tanto al perfil de quienes desempeña el rol, problemas de dotación, falta de reconocimiento e incentivos, entre otros. Desde un punto de vista técnico, resulta preocupante que, a seis años de la implementación de la Ley, no se cuente con una evaluación de las prácticas implementadas por las/os intermediarias/os.

## 7.5. Cuidado de entrevistadores

Un tema que puede calificarse como transversal que aparece mencionado en varios de los procesos que regula la Ley N° 21.057, es el del cuidado de los equipos de entrevistador, a los que por cierto se puede agregar el rol de los instructores. Sobrecarga de trabajo, no especificidad del rol, multiplicidad

de roles, ha implicado importantes adecuaciones en el funcionamiento de las diversas instituciones involucradas, con los recursos humanos de los cuales disponía previo a la implementación de esta ley. Lo anterior se tensiona adicionalmente con el importante incremento de denuncias de delitos sexuales, particularmente contra niños.

El cuidado de los equipos, de esta manera resulta muy necesario, dado especialmente porque el desgaste no sólo tiene que ver con la exposición de profesionales a una temática compleja que en ocasiones se asocia a trauma vicario o desgaste por compasión, producto de la exposición a contenidos complejos, sino al hecho de asumir el desgaste producto de la sobrecarga de trabajo.

Esto también presenta diferencias entre quienes ejercen como entrevistadores. Por ejemplo, se observan desafíos dada la sobrecarga laboral de fiscales para el análisis posterior de las entrevistas. Muchos de ellos, debido al volumen de causas, no alcanzan a revisar las entrevistas completas antes de tomar decisiones relevantes en la investigación. Esto debilita el aprovechamiento del material recabado y puede traducirse en decisiones tomadas con una comprensión parcial del testimonio.

Un aspecto transversal que se observa como factor iatrogénico para los fines de la ley y el bienestar de las/os actores involucradas/os es la sobrecarga de trabajo y la superposición de roles, la falta de reconocimiento, y aún escaso y desigual acceso a instancias de cuidado de equipos y profesionales.

Si bien las y los profesionales que intervienen en las distintas etapas del proceso, están expuestas/os a riesgo de desgaste asociado a la naturaleza de los casos con que trabajan, lo que se conoce como desgaste por compasión, los datos recabados en esta evaluación apunta a otros factores adicionales que agravan el riesgo de desgaste y que se relaciona con las condiciones en que se desempeña el rol de entrevistador, intermediario, profesional que realiza la evaluación previa y evaluación de riesgo. Especialmente relevante es la arraigada percepción de que se trata de una ley que se implementó sin los recursos (humanos) necesarios y que su implementación se basó en el aumento de tareas y responsabilidades de funcionarias/os ya existentes dedicadas/os a otras tareas.

Al respecto, el conocimiento sobre el fenómeno del desgaste profesional de entrevistadoras/es forenses es aún muy limitado. Mientras que algunos estudios cualitativos han aportado evidencia sobre las experiencias de trauma vicario en este grupo (Middleton et al., 2022), otros estudios han encontrado que el estrés laboral y burnout y que experimentan entrevistadoras/es forenses se debería principalmente a factores relacionados con el trabajo, incluyendo sentirse abrumado con el volumen de las tareas y falta de apoyo organizacional adecuado (Fansher et al., 2020; Powell et al., 2013).

Estos resultados son consistentes con estudios realizados por investigadoras/as de explotación infantil por internet que muestran que, en este grupo, los factores estresantes se relacionan con el clima laboral y que solo un cuarto de las/os investigadoras/es presentaría niveles altos de estrés traumático secundario y burnout (Brady, 2017). Junto con esto, la mayoría de estas/os profesionales tendría un nivel de bienestar subjetivo superior al promedio y gestionarían adecuadamente los factores estresantes inherentes a la tarea (Brady, 2017; Powell et al., 2014; Tomyn et al., 2015). Estos sorprendentes resultados llevaron al estudio de las estrategias de afrontamiento utilizadas por estas/os profesionales destacando el importante papel que desempeña el apoyo social organizacional e informal para facilitar la resiliencia observada (p. ej., Powell & Tomyn, 2011; Powell et al., 2014). Pese a las diferencias en el tipo y alcance de la tarea entre estas/os profesionales y las/os entrevistadoras/es forenses de NNA, dichos estudios aportan

elementos relevantes sobre las variables individuales y organizacionales que favorecen y contrarrestan el agotamiento y el desgaste profesional de quienes asisten la investigación de delitos contra NNA.

Pese a que las investigaciones apuntarían a que el desgaste profesional y emocional no afectaría a un número importante de las/os profesionales que se relacionan con NNA victimizados, quienes se ven afectadas/os experimentan graves consecuencias sociales, emocionales y conductuales a causa de su trabajo, por lo que se requiere de intervenciones orientadas a prevenir y mitigar dichas consecuencias. Todo lo anterior releva la necesidad de incorporar como una temática relevante la del cuidado de equipos de entrevistadores e instructores.

## 7.6. Naturaleza y condición del rol de entrevistadores

Se cuenta con abundante información respecto de que la adjetivación señalada en la ley, sobre que la función del entrevistador será preferente, ha quedado más bien en el papel, debiendo quienes cumplen ese rol compartir su trabajo con muchas otras funciones, lo que genera diversas formas de conflicto de rol, cuya resolución queda entregada habitualmente a los mismos profesionales. No constituye una garantía ni de continuidad ni de calidad la manera en la que ha sido definida y ejercida la función de entrevistador.

Se añade a lo anterior, diferencias de reconocimiento, valoración y tipos de requerimiento que reciben los profesionales en cada una de las instituciones que participan actualmente en el sistema, lo que redundaría en que el interés por ser entrevistador, el tiempo que se mantienen en la actividad, los niveles de deserción, el número de entrevistadores varía significativamente en cada una de ellas, no constituyendo en modo alguno un proceso homogéneo.

Hay instituciones que han generado avances importantes de visibilización y reconocimiento del ejercicio del rol de entrevistador, pero ello no pareciera obedecer a un proceso estructurado y planificado que se pueda sostener en el tiempo.

## 7.7. Estructuración del conjunto del sistema

La ley de entrevista videograbada otorga a un número acotado de instituciones la función de proveer de entrevistadores al sistema. De esta manera a las Policías, al Ministerio Público y, hoy en día, al Ministerio del Interior y Seguridad Pública, les corresponde de entre quienes forman parte de cada institución, reclutar, formar y mantener un número suficiente de entrevistadores.

Los datos indican que la distribución de entrevistadores no es homogénea, a lo cual se agrega que no todas las entrevistas presentan los mismos niveles de calidad. Ello, sin perjuicio de que no se cuenta con información sistematizada de aquello. Esta diversidad de quienes son entrevistadores en cada institución, también se expresa en los niveles de deserción o de no continuidad en la función, lo que afecta de manera importante la realización de entrevistas y, por ende, la situación de NNA ya vulnerados en sus derechos.

A 6 años del inicio del proceso de implementación de la Ley N° 21.057, puede resultar necesario establecer un diálogo que permita visualizar las actuales condiciones de implementación y los ajustes necesarios al respecto.

## 8. RECOMENDACIONES

### 8.1. Denuncia

Como cuestión más general parece necesario en relación con el proceso de toma de denuncia, que se revise el tema de la evaluación de riesgo, recogiendo sobre todo la propia percepción de quienes cumplen esa función, en la que aparece una carencia de preparación, de formación específica, que se traduce en que aquello en la práctica no se realiza. Se les pide un rol muy distinto al que juegan cuando reciben otros tipos de denuncias, pero que finalmente no pueden cumplir. Lo que se les pide implica una valoración profesional, para la cual no están necesariamente preparados. Quizás una posibilidad fuese incorporar dicho proceso a la evaluación previa reformulada, que se propone más adelante.

En relación con cómo mejorar la experiencia de NNA en la etapa de denuncia, resulta recomendable considerar las sugerencias realizadas por las y los NNA que participaron del estudio de percepciones (CJS UC, 2025). Por un lado, enfatizaron, la necesidad de recibir explicaciones más claras y anticipadas sobre lo que ocurrirá después de relatar los hechos, ya que comprender el proceso contribuye a disminuir el miedo y la confusión. Esto requeriría revisar y mejorar el Protocolo A de manera de homogeneizar la entrega de información a la/el NNA sobre el proceso que sigue luego de la denuncia e implementar las acciones de capacitación que permitan al personal a cargo de la diligencia entender la importancia de la entrega de información relevante a la/el NNA, así como proveerles de las herramientas para cumplir este objetivo (por ej., incluyendo en el protocolo guiones a utilizar para la entrega de información). Por otro lado, las y los NNA destacaron la importancia de reducir los tiempos de espera, que en muchos casos prolongan la ansiedad y el malestar asociado a esta etapa inicial. Medidas de coordinación y gestión en este sentido cumplirían con el objetivo de ofrecer un trato y atención preferencial a NNA víctimas de los delitos que cubre la Ley N° 21.057. Finalmente, propusieron que las denuncias se realicen en espacios más acogedores, privados y emocionalmente seguros, que favorezcan la tranquilidad y el resguardo de su intimidad al momento de entregar su relato. Asegurar aquello, requiere se realice un levantamiento de información sobre las características de los espacios físicos que se utilizan para la toma de denuncia en estos casos a nivel nacional. A partir de este catastro, se debieran implementar las modificaciones o mejoras de dichos espacios que aseguran el cumplimiento de un estándar previamente establecido.

Asimismo, en términos más globales pareciera necesaria una revisión exhaustiva que permita identificar los nudos con relación a los tiempos que transcurren entre la denuncia y la toma de declaración a través de la EIV. Dicho de otra manera, se trata de establecer el ciclo en que cursa todo el proceso para identificar las demoras, quienes participan de aquello, lo que sin dudas representa un riesgo muy significativo de retractación en las víctimas; constituye un elemento de victimización secundaria que el propio sistema genera, en el que se mantiene a NNA a la espera de un proceso que debiese terminar a la brevedad. En estos términos, revisar cómo otros modelos reducen esos tiempos y con ello reducir la victimización secundaria resulta necesario y podría permitir un fortalecimiento de lo que se realiza actualmente en Chile. Avanzar en la reducción de la victimización secundaria requiere bastante más que sólo centrarse en la EIV.

## 8.2. Evaluación Previa

En relación con la realización de la evaluación previa, se requiere contar con el desarrollo de apoyos concretos —videos, material audiovisual, tablets— para explicar a las y los NNA en qué consiste la EIV, lo que reduce ansiedad y aumenta la voluntariedad. Hay iniciativas valiosas en nuestro país que pueden relevarse y difundirse.

En este sentido, para evitar el riesgo de que la evaluación previa se constituya en un instrumento de gestión, que contribuya a regular la carga de entrevistas, que soporta el sistema debiese avanzarse en un doble proceso. Por una parte, el que la evaluación previa debe ser presencial y dirigida al NNA, como un ejercicio concreto que recupere el derecho del NNA a ser oído. En segundo lugar, atendiendo fundamentalmente a las diversas maneras en la que se lleva a cabo la evaluación previa en las distintas regiones del país, se deben identificar prácticas diversas, establecer protocolos estandarizados y desarrollar procesos de formación en nuevas pautas a quienes realicen la función. Se requiere un rediseño de este dispositivo en el que probablemente el cambio de prácticas centradas fuertemente en el enfoque de derechos sea el que oriente el accionar de quienes lo realicen.

El derecho de NNA a la información en el modelo Barnahus (descrito en el Cap. 10 del enlace siguiente) constituye un elemento central en cuanto a una carencia sensible que ve en la etapa de evaluación previa y agendamiento de la entrevista, tal como se lleva a cabo actualmente: <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/27917/1002082.pdf?sequence=1#page=228>

Es relevante que las y los NNA reciban información respecto de los cambios que el sistema ha ido realizando y ello tiene un horizonte de profundización muy relevante.

## 8.3. Entrevista Investigativa Videograbada

Se requiere contar con evaluaciones de la calidad de las entrevistas que se realizan, lo que constituye un insumo muy importante para el sistema; para ello, se debe revisar la normativa actualmente existente que no facilita el desarrollo de investigaciones independientes, objetivas, estandarizadas, en las que se acceda, con todos los resguardos éticos y de confidencialidad que la situación amerita, para producir información de la cual hoy se carece por completo. Ello permitiría, por ejemplo, generar indicadores de desempeño medidos que podrían permitir revisar procesos de formación. En verdad, no tiene mucho sentido profundizar en el análisis de la formación sin que se cuente con datos duros sobre la efectividad en la realización de las entrevistas y los problemas que allí se identifican. En estos términos, el sistema de entrevista videograbada tiene un punto ciego que puede tener efectos complejos.

En relación con el abordaje de casos complejos a través de la especialización, en la experiencia comparada, ha habido avances muy importantes. Se pueden revisar al respecto modelos como los de Nueva Zelanda en que se diseña una suerte de embudo, en la que se forman cuadros reducidos, donde, por ejemplo, si se necesita entrevistar a niños pequeños, a niños con discapacidad, en que se requiere la participación de intérpretes, se cuente por región con un número limitado de entrevistadores con una formación especializada, con certificación ad-hoc, en temáticas específicas. No resulta necesario, por tanto, desarrollar esas competencias en todos los entrevistadores. Por cierto, la consideración respecto de qué

temáticas son las que requieren de una especialización, requiere del desarrollo de un estudio específico, con la participación de las instituciones involucradas de una manera muy activa.

## 8.4. Intermediación Judicial

En relación con esta fase, las/os expertas/os señalan que, debido a que la evidencia sobre el funcionamiento de los modelos de intermediación es aún limitada, la investigación y evaluación del servicio son críticas; advierten que, sin datos claros sobre impacto, coste-beneficio y buenas prácticas, la intermediación puede quedar reducida a un aspecto accesorio en lugar de central en cuanto a las medidas de resguardo para NNA que testifican en juicios orales (Gallagher et al., 2024). En particular, se sugiere avanzar en investigar con más detalle las experiencias de las personas vulnerables que utilizan intermediarias/os, estudios longitudinales sobre el impacto del rol, y evaluaciones económicas y de impacto organizativo del uso de intermediarios (Kearns et al., 2025).

En particular, se recomienda:

Hacer una evaluación focalizada del proceso de intermediación judicial, analizando el grado de homogeneidad de las prácticas de las y los intermediarias/os así como su ajuste a las recomendaciones internacionales sobre recolección de información de testigos vulnerables (Brubacher y Powell, 2019).

Evaluar las percepciones de los actores involucrados a seis años de la implementación del sistema, identificando necesidades de formación, acompañamiento y reconocimiento, entre otros.

Recoger las percepciones y sugerencias de NNA que han declarado en juicios orales usando el sistema de intermediación.

Revisar el modelo implementado respecto de la idoneidad del perfil profesional y formativo de quienes la Ley establece para ejercer el rol de intermediador/a.

Realizar una evaluación económica y de impacto organizacional del modelo de intermediación judicial definido en la ley.

## 8.5. Cuidado de equipos

Atendiendo a la relevancia de la temática, se hace necesario que ésta se explicita a nivel de cada una de las instituciones y de todos los espacios de coordinación que resulten necesarios.

Se recomienda que se elaboren planes de cuidado de equipos que favorezcan el encuentro e intercambio de experiencias de quienes cumplen la función de entrevistadores, como un proceso permanente y no meramente episódico.

Se recomienda igualmente que las instituciones establezcan sistemas de incentivos para quienes cumplen la función de entrevistador y que aquello quede protocolizado de manera de que se implemente de manera homogénea en las distintas regiones del país.

En consonancia con lo anterior, se sugiere que se identifique en cada institución el efecto que los distintos

sistemas de reconocimiento e incentivos que se implementen tenga en los entrevistadores, a efectos de poder evaluar el plan establecido en aspectos como la mantención de profesionales en el ejercicio del rol.

## 8.6. Naturaleza y condición del rol de entrevistadores

Se propone establecer un proceso que permita profesionalizar el rol de entrevistador, evitando la saturación de roles, y en esos términos establecer verdadera priorización del rol. La declaración de preferente del ejercicio de la función no se cumple y por ello resulta interesante revisar al respecto en la experiencia comparada.

Inglaterra, Nueva Zelanda, Australia, Israel han establecido, respecto de quienes cumplen la función de entrevistador la condición de dedicación exclusiva. Ello pone en evidencia el tremendo contraste entre una norma que desde el punto de vista de sus propósitos es primermundista, muy progresista, pero que en su implementación se distancia de aquello muy significativamente, es este aspecto de cómo se ejerce este rol.

Una forma real de abordar aquello sería dándole al ejercicio del rol de entrevistador la condición de función exclusiva, lo que permitiría contar incluso con un número menor de entrevistadores, pero con un mayor nivel de especialización y delinearía el inicio de una cierta carrera en esta temática. Por cierto, lo anterior podría complementarse con la existencia de profesionales en cada institución involucrada, formados y certificados como entrevistadores, que podrían actuar como respaldos que permitieran abordar contingencias especiales para no afectar la continuidad de la realización de las entrevistas.

Si esta condición diferencial a la existente en la actualidad fuese un elemento declarado en los espacios de coordinación de quienes intervienen, ello permitiría establecer un plan gradual de implementación de esta nueva condición del rol de entrevistador.

## 8.7. Estructuración del conjunto del sistema

Se recomienda realizar una evaluación sobre las características de quienes cumplen la función de entrevistador en cada una de las instituciones participantes, atendiendo a variables tales como la continuidad en el rol, el número de entrevistas que se realizan, las entrevistas que deben ser reagentadas por dificultades en el ejercicio de otros roles, la calidad de las entrevistas y la disponibilidad efectiva de los entrevistadores.

En función de lo anterior pudiese establecerse que un número menor de instituciones participen del proceso de entrevistas, recogiendo las buenas prácticas existentes en otros países en los que habitualmente es una institución que concentra la función de entrevistador.

## 8.8. Evaluación anual

Respecto del proceso evaluativo, se sugiere que la evaluación anual considere como base los reportes institucionales, aplicación de encuesta online a entrevistadores, y reporte de un grupo de indicadores

seleccionados, los que puedan ser construidos a partir de esta información u otra información secundaria disponible.

Complementariamente, idealmente en el contexto de una planificación a tres años, o al menos bianual, incorporar algún aspecto de interés distinto cada año para realizar una evaluación específica en profundidad. La planificación debiese establecer focos de levantamiento de información orientados a mejoras específicas, respondiendo a resultados anteriores, a énfasis de la administración vigente (por ejemplo, programa de gobierno o instrucciones ministeriales), y dejar espacio a áreas o aspectos que puedan requerir atención coyuntural (por ejemplo, en respuesta a algún cambio repentino en los resultados de informes o indicadores, o la ocurrencia de algún hecho que impacte el funcionamiento del sistema).

Consecuentemente, cada año la evaluación consistiría en un monitoreo general base (encuesta e indicadores), más un estudio en profundidad orientado a promover mejoras específicas. En este marco, el segundo elemento es distinto cada año, y a partir de los objetivos de cada año deberá definirse la necesidad de levantar y examinar aspectos tales como la opinión de los actores, la opinión de los NNA, la calidad de los procesos de formación, la actualización de experiencia internacional, u otros aspectos susceptibles de ser evaluados a través de la investigación cuantitativa o cualitativa, priorizando por aquellos en los que se desea impulsar mejoras y/o en los que se han detectado variaciones. Por otra parte, aquellos aspectos o áreas que no sean considerados en una evaluación anual en particular, debiesen ser aquellos que muestran mediciones estables en años anteriores (no requieren ser medidas nuevamente) o áreas cuyo funcionamiento se encuentra bien documentado por otras mediciones o estudios.

## 9. REFERENCIAS

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2018). Marco para la Evaluación de Impacto en el BID. Washington, D.C. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/panorama-de-la-efectividad-en-el-desarrollo-2018>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2019). Monitoreo y evaluación en la gestión pública: lecciones para América Latina. Washington, D.C. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/fortaleciendo-la-gestion-de-las-inversiones-en-america-latina-y-el-caribe-lecciones-aprendidas-del>

Banco Mundial — Independent Evaluation Group. (s. f.). Monitoring and evaluation: Some tools, methods and approaches (Documento / nota técnica). World Bank / IEG. <https://openknowledge.worldbank.org>

Banco Mundial (BM). (2011). El Enfoque del Marco Lógico: Un instrumento para el diseño y la gerencia de proyectos en el Banco Mundial. Washington D.C.: Grupo de Evaluación Independiente. Recuperado de <https://planificacionsocialunsj.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/09/seguimiento-y-evaluacion-instrum-metodos-enfoques.pdf>

Banco Mundial. (2004). Kusek, J. Z., & Rist, R. C., Ten Steps to a Results-Based Monitoring and Evaluation System: A Handbook for Development Practitioners. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org>

Banco Mundial. (2007). Seguimiento y evaluación: algunas herramientas, métodos y enfoques: Seguimiento y evaluación: algunas herramientas, métodos y enfoques. Washington, D.C. Recuperado de <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/829171468180901329/monitoring-and-evaluation-some-tools-methods-and-approaches>

Banco Mundial. (S.f.) The Logical Framework Approach: Handbook for Project Cycle Management. Washington, D.C. Recuperado de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/783001468134383368/pdf/31240b0LFhandbook.pdf>

Brubacher, S. P., & Powell, M. B. (2019). Best-practice interviewing spans many contexts. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, Vol 8(4), Dec 2019, 398-402

Collins, K., & Krahenbuhl, S. (2020). Registered intermediaries' assessment of children's communication: An exploration of aims and processes. *The International Journal of Evidence & Proof*, 24(4), 374-395.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). Evaluación de programas sociales y construcción de indicadores en la región. Santiago, Chile.

Cortázar Velarde, J. C. (Ed.). (s.f.). Entre el diseño y la evaluación: El papel crucial de la implementación de los programas sociales. Banco Interamericano de Desarrollo.

Coughlan, F., & Jarman, R. (2002). Can the intermediary system work for child victims of sexual abuse?. *Families in Society*, 83(5), 541-546.

DIPRES (Dirección de Presupuestos). (2018). Metodología del Presupuesto por Resultados: Documento Base. Santiago, Chile: Ministerio de Hacienda.

Dirección de Presupuestos & Subsecretaría de Evaluación Social. (2024). Informe de resultados monitoreo cierre 2023. Gobierno de Chile.

Dirección de Presupuestos (DIPRES). (2023). Manual de Evaluación de Programas Gubernamentales. Ministerio de Hacienda, Gobierno de Chile.

Dirección de Presupuestos (DIPRES). (2024). Guía metodológica: Sistema planificación, monitoreo y evaluación (Documento técnico). Dirección de Presupuestos, Gobierno de Chile. <https://www.dipres.gob.cl>

Dirección de Presupuestos (DIPRES). (s. f.). Evaluación Ex-Ante. Recuperado de <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-article-111377.html>

Dirección de Presupuestos (DIPRES). (s. f.). Evaluación Ex-Post. Recuperado de <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-25777.html>

Doak, J., Jackson, J., Saunders, C., Wright, D., Gomez Farinas, B., & Durdiyeva, S. (2021). Cross-examination in criminal trials towards a revolution in best practice?.

Ellison L, Munro V (2018) Trauma and victim participation in the criminal process. In: Cooper P, Hunting L (eds) Access to Justice for Vulnerable People. London: Wildy, Simmonds & Hill Publishing, 176-184.

Elmi, M. H., Daignault, I. V., & Hébert, M. (2018). Child sexual abuse victims as witnesses: The influence of testifying on their recovery. *Child Abuse & Neglect*, 86, 22-32.

Fuentes, A. & Rosati, (2024). Intermediación de la declaración en juicio oral de niños, niñas y adolescentes: construcción de un protocolo y formación especializada. *Revista del Instituto de Estudios Judiciales*, (1), 203-234

Gallagher, A. L., Cusack, A., Kearns, Á., O'Mahony, B. M., & Taggart, J. (2025). Establishing stakeholder priorities for advancing the role of the intermediary in the justice system: Findings from a consensus study. *The International Journal of Evidence & Proof*, 29(4), 251-271.

Gertler, P. J., Martinez, S., Premand, P., Rawlings, L. B., & Vermeersch, C. M. J. (2016). *Impact Evaluation in Practice* (2ª ed.). Banco Mundial. Recuperado de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/823791468325239704/pdf/Impact-evaluation-in-practice.pdf>

Gertler, P. J., Martínez, S., Premand, P., Rawlings, L. B., & Vermeersch, C. M. J. (2016). *Impact Evaluation in Practice* (2.ª ed.). World Bank / Inter-American Development Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/25030>

Goodman, G. S., Taub, E. P., Jones, D. P., England, P., Port, L. K., Rudy, L., ... & Melton, G. B. (1992). Testifying in criminal court: Emotional effects on child sexual assault victims. *Monographs of the society for research in child development*, i-159.

GrupodeEvaluaciónIndependiente(IEG).(2012).TheExperienceoftheIndependentEvaluation Group of the World Bank. Washington, D.C. Recuperado de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/475491468138595632/pdf/382680Impact1e10experience01PUBLIC1.pdf>

Hanna K., Davies E., Crothers C., Henderson E. (2012). Questioning child witnesses in New Zealand's criminal justice system: Is cross-examination fair? *Psychiatry, Psychology & Law*, 19(4), 530–546.

Herke, C., Herke-Fábos, B. K., & Mohamadi, F. (2025). Barnahus standards in the light of the UN Convention on the Rights of the Child. *Juvenile and Family Court Journal*.

Howard, K., McCann, C., & Dudley, M. (2020). What is communication assistance? Describing a new and emerging profession in the New Zealand youth justice system. *Psychiatry, Psychology and Law*, 27(2), 300-314.

Kearns, A., Gallagher, A., Hayes, A., O’Gorman, A. M., O’Muir, S., & O’Rourke, L. (2025). Perspectives on the role of the intermediary in the justice system: A systematic review and qualitative synthesis. *The International Journal of Evidence & Proof*, 29(3), 163-185.

Lyon, T. D., Wandrey, L., Ahern, E., Licht, R., Sim, M. P., & Quas, J. A. (2014). Eliciting maltreated and nonmaltreated children’s transgression disclosures: Narrative practice rapport building and a putative confession. *Child development*, 85(4), 1756-1769.

MIDESO (Ministerio de Desarrollo Social y Familia). (2020). Manual de Instrucciones para la Formulación y Evaluación de Programas y Proyectos Sociales. Santiago, Chile: Subsecretaría de Evaluación Social. Recuperado de <http://sociedadcivil.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/wp-content/uploads/2021/12/Guia-Dise%C3%B1o-y-Evaluacion-de-Proyectos-Sociales-MDSF.pdf>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia — Observatorio Social / BIPS. (s. f.). Repositorio y documentos del Sistema de Monitoreo y Evaluación del Estado / Banco Integrado de Programas Sociales (BIPS). <https://bips.ministeriodesarrollosocial.gob.cl> / <https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO). (2020). Guía metodológica para la formulación de indicadores sociales. Gobierno de Chile.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO). (2020). Manual de Evaluación de Programas y Políticas Públicas. Santiago de Chile.

Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MIDESO). (2022). Metodologías de evaluación y seguimiento de programas públicos. Santiago, Chile.

Monitoring and Evaluation: Some Tools, Methods, and Approaches. (s. f.). Banco Mundial. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/f47b5daf-1dc8-5d86-93db-3ec55d31af0>

OCDE. (2020). Public Governance Reviews: Chile – Towards a More Strategic and Coordinated State. OECD Publishing.

OECD DAC. (2019). The OECD-DAC evaluation criteria: Adapted definitions and principles for use (DCD/DAC(2019)58). OECD. <https://one.oecd.org/document/DCD/DAC%282019%2958/FINAL/en/pdf>

OECD Development Assistance Committee (DAC). (2019). Better criteria for better evaluation: Revised evaluation criteria definitions and principles for use. OECD Publishing.

Orellana D, Arredondo V, Carrasco C et al. (2015) Significados asociados a la participación en juicios orales en niños y niñas víctimas de delitos sexuales. *Praxis* 17(27): 61–81.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2019). *Mejorando la gestión por resultados en América Latina*. París: OCDE Publishing.

Ortegón, E. (2008). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Santiago: CEPAL/ILPES.

Price, H. L., Roberts, K. P., & Collins, A. (2013). The quality of children's allegations of abuse in investigative interviews containing practice narratives. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 2(1), 1–6.

Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Henry, G. T. (2019). *Evaluation: A systematic approach* (8th ed.). Sage.

St. George S., Denne E., Stolzenberg S. N. (2022). Blaming children: How rape myths manifest in defense attorneys' questions to children testifying about child sexual abuse. *Journal of Interpersonal Violence*, 37(17–18), NP16623–NP16646.

Subsecretaría de Evaluación Social — Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF). (2025). *Instructivo: Evaluación Ex Ante — Formulación Presupuestaria 2025 (Instructivo / BIPS)*. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. [https://bips.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/docs/informes/instructivos/2025/Instructivo\\_Evaluacion\\_Ex\\_Ante\\_2025.pdf](https://bips.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/docs/informes/instructivos/2025/Instructivo_Evaluacion_Ex_Ante_2025.pdf)

Taggart, J. (2022). Intermediaries in the criminal justice system and the 'neutrality paradox'. *Journal of law and society*, 49(2), 339-361.

Ulloa, V. G., Pietrasanta, N., & Acosta, R. (2022). Intermediaries in Chile: Facilitating the right of child victims and witnesses to participate and be heard in criminal trials. *The International Journal of Evidence & Proof*, 26(3), 223-248.

UNDP. (2009). *Handbook on planning, monitoring and evaluating for development results*. United Nations Development Programme. <https://www.undp.org>

USAID (United States Agency for International Development). (1970). *Logical Framework for Project Design and Evaluation*. Washington D.C.: Technical Assistance Bu

Vaessen, J., Lemire, S., & Befani, B. (2020). *Evaluation of International Development Interventions: An Overview of Approaches and Methods*. Grupo de Evaluación Independiente, Banco Mundial.

White, H. (2009). *Theory-based impact evaluation: Principles and practice*. International Initiative for Impact Evaluation.

World Bank (Varios autores/IEG). (2007). *Handbook / Practical guides on monitoring & evaluation for results (documentos técnicos y notas)*. The World Bank. <https://documents.worldbank.org>

World Bank Group Evaluation Principles. (s. f.). Banco Mundial. Recuperado de <https://ieg.worldbankgroup.org/sites/default/files/Data/reports/WorldBankEvaluationPrinciples.pdf>

World Bank Publications (s.f.) Evaluación y Monitoreo en América Latina y el Caribe (Actas / documentos). (2014). Hacia la institucionalización de los sistemas de monitoreo y evaluación en ALC (Actas de conferencia: World Bank & BID).. <https://documents.worldbank.org>

World Bank. (2004). A ten-step model for building a results-based monitoring and evaluation system: A handbook. Washington, D.C.: World Bank.

Yi, M., & Lamb, M. E. (2018). The effects of narrative practice on children's testimony and disclosure of secrets. *Applied Cognitive Psychology*, 32(3), 326-336.

Zajac, R., & Hayne, H. (2006). The negative effect of cross-examination style questioning on children's accuracy: older children are not immune. *Applied Cognitive Psychology: The Official Journal of the Society for Applied Research in Memory and Cognition*, 20(1), 3-16.

# 10. ANEXOS



