

INFORME FINAL

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

759-20-LE21

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Unidad de Entrevista Videograbada

Plataforma
Pública 

Santiago, martes 8 de marzo del 2022

Jefa de estudio

Carolina Quiroga García
Socióloga, Máster en Políticas Públicas
Especialista en diseño y evaluación de políticas públicas

Encargada metodológica pilotaje

Daniela Díaz Bórquez
Trabajadora Social, Magíster en Sociología
Especialista en niñez y adolescencia

Encargada de diseño

Bárbara Azcárraga Gatica
Profesora de Historia y Ciencias Sociales, Magíster © en Historia
Especialista en educación, memoria y derechos humanos

Encargada participación NNA

Daniela Lobos Cuevas
Socióloga, Magíster en Metodologías de investigación e intervención Social
Especialista en Intervención Social con Niñez y Adolescencia

Apoyo participación NNA

Catalina Galleguillos Villalobos
Trabajadora Social

RESUMEN EJECUTIVO

Fases de trabajo realizadas

El estudio se realizó en cuatro etapas de trabajo desarrolladas entre el mes de octubre y diciembre del 2021.

- **Fase 1:** Revisión documental, elaboración de marco conceptual y propuestas preliminares de dimensiones, variables e instrumentos para el levantamiento de opinión de NNA que hayan pasado por el sistema de entrevistas videograbadas (EVG).
- **Fase 2:** Participación de expertos a través de entrevistas y de dos comités de trabajo: Comité de Ética y Comité de Especialistas. Las y los especialistas que participaron fueron:
 - o **Claudia Capella:** Psicología jurídica y forense. Académica del área de Psicología Clínica Infanto Juvenil. Coordinadora académica del Magíster en Psicología, mención Psicología clínica infanto juvenil.
 - o **Claudia Espinoza:** Psicóloga, Máster en Necesidades y derechos de la Infancia y adolescencia. Académica e investigadora en temáticas de niñez, educación y derechos de la niñez. Integrante de la Red de investigación interdisciplinaria en protagonismo y los derechos humanos de las infancias latinoamericanas.
 - o **Aida Leiva:** Psicóloga Forense. Coordinadora Nacional Proyectos, Corporación Opción. Ex Coordinadora Metropolitana y Nacional del Equipo Pericial, Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales – CAVAS -Policía de Investigaciones.
 - o **María Laura Manzi:** Oficial de protección UNICEF.
 - o **Mauricio Sovino:** Abogado, ex asesor de Unidad Especializada en Derechos Humanos, Violencia de Género y Delitos Sexuales, Ministerio Público. Ex Coordinador Legal Fundación Hablo.
 - o **Isaac Ravetlat:** Doctor en Derecho, Máster en Derecho de Familia e Infancia y Postgrado en Derecho Civil. Docente de la Universidad de Talca.
 - o **Sara Salum:** Trabajadora Social, docente Universidad de Valparaíso de Criminología y Legislación Penal en la Escuela de Derecho de la Universidad de Valparaíso. Integrante del Consejo de la Sociedad Civil de Gendarmería de Chile en la Quinta Región.
 - o **Giannina Mondino:** Abogada, Universidad Central de Chile. Integrante de la Defensoría de la Niñez. Trabajó en la Fiscalía Nacional. Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violencia Intrafamiliar.

- **Fase 3:** Participación de niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) en el diseño de instrumentos, lo que permitió integrar la opinión de NNA que “no” han pasado por el sistema de entrevistas videograbadas, sobre los instrumentos de levantamiento de información diseñados.

Se implementaron dos técnicas de recolección de información que tuvieron un carácter complementario, realizando un total de 4 entrevistas grupales y un Consejo Consultivo.

- **Fase 4:** Ajustes a los instrumentos y definición del Plan de aplicación.

Productos generados

La presente consultoría logró una serie de productos que resultan un aporte y un primer paso en el camino de desarrollar instrumentos para el levantamiento de información desde la perspectiva de NNA que hayan pasado por el sistema de justicia penal. En particular, destacan los siguientes productos y resultados:

- Desarrollo de un **marco teórico** que integra información sobre: aspectos normativos de la ley; recomendaciones y experiencias en la aplicación de instrumentos de levantamiento de información y participación de NNA en estudios; aspectos éticos del trabajo con NNA en procesos de participación.
- Generación de una **red de especialistas** en diferentes materias que no suelen trabajar de manera conjunta. Particularmente se contrastaron, en espacios conjuntos, opiniones de especialistas en protección de la niñez; en el sistema de entrevistas videograbadas; y en metodologías de investigación con NNA.
- Creación de la **primera instancia de participación de NNA** a el nivel central del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, convocando a un espacio grupal con NNA denominado Consejo Consultivo, con el propósito de que pudieran aportar desde su perspectiva, tanto en las estrategias como en los elementos a considerar en la propuesta de instrumentos de evaluación que serán aplicados a NNA que han pasado por el sistema de entrevista videograbada.
- Diseño de instrumentos de levantamiento de información de NNA que hayan pasado por el sistema de EVG, con la participación de especialistas y NNA..

Propuestas de resultados

Para el levantamiento de opinión de NNA que hayan pasado por el sistema de entrevistas videograbadas, se propone aplicar dos instrumentos, uno cuantitativo y otro cualitativo, que permitan levantar de manera amplia la percepción de NNA, a través de encuestas y entrevistas respectivamente.



Para efectos comunicacionales y a fin de evitar la confusión en NNA respecto de la entrevista videograbada, se proponen nombres de fantasía a estos instrumentos. En el caso de la encuesta ésta podría denominarse “Evaluación participativa”, mientras que las entrevistas podrían llamarse “Diálogos evaluativos”.

Se presentan 8 instrumentos para el levantamiento de información distribuidos de la siguiente manera:

Rango etario	6 a 8 años	9 a 11 años	12 a 13 años	14 a 17 años
Instrumento	Descripción breve de metodología			
Evaluación participativa - Encuesta (aplicación posterior a la etapa de entrevista videograbada)	Encuesta adaptada para ser respondida en compañía de un adulto/a de confianza. En el caso de niños y niñas que no tengan capacidad de lectoescritura requerirán del acompañamiento de este adulto/a	Encuesta adaptada para ser respondida en compañía de un adulto/a de confianza.	Encuesta adaptada para ser respondida de forma autónoma.	Encuesta adaptada para ser respondida de forma autónoma.
Diálogos evaluativos - Entrevista (aplicación posterior a la declaración judicial)	Entrevista semi-estructurada. Mensaje de voz al sistema de justicia penal.	Entrevista semi-estructurada. Mensaje escrito o de voz al sistema de justicia penal.	Entrevista semi-estructurada guiada por láminas.	Entrevista semi-estructurada guiada por láminas.
Total	2	2	2	2

Desafíos para el futuro

El trabajo permitió generar hallazgos relevantes que deberían ser un insumo para futuros procesos de incorporación de la opinión de NNA en políticas y definiciones públicas, al menos en los ámbitos de acción del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Pensando, por ejemplo, en la conformación de un Consejo Consultivo de NNA para el Ministerio. Los hallazgos más relevantes son:

- Los niñas, niños y adolescentes más dables para participar en instancias de participación y discusión, son quienes ya participan o quienes tienen experiencias de participación en espacios similares, por ejemplo, en las OPD de los municipios. Suelen ser personas más empoderadas y dispuestas a dar su opinión.
- En el futuro, la implementación de los instrumentos de levantamiento de opinión de NNA que hayan pasado por el sistema de entrevistas videograbadas, deberá pensarse en fases, considerando un primer momento de participación de los NNA en el diseño de los instrumentos. El proceso realizado en el marco de esta consultoría se relacionó más con participación para el diseño de los instrumentos, que con la aplicación de estos mismos sobre a población objetivo.
- Lo anterior significa, concebir una etapa de pilotaje y un posterior régimen de la aplicación de los instrumentos, con el objetivo de incorporar mejoras y evitar por todos los medios, que estos expongan a las y los NNA a victimización secundaria. Que es el centro de lo que busca corregir la Ley N° 21. 057.
- Los instrumentos de levantamiento de opinión de NNA que han pasado por el proceso de entrevistas videograbadas, requieren considerar diferentes adaptaciones que permitan incorporar todos los perfiles de las y los usuarios de sistema de entrevistas videograbadas, o la mayoría. Así mismo, siempre se debe tener presente el bien superior de niñas, niños o adolescentes, por lo que se debe tener claridad que la participación de NNA en estos procesos de levantamiento de opinión les genera algún beneficio. De acuerdo con algunos resguardos éticos, este análisis debe ser parte de la evaluación a la hora de definir la participación de NNA en este tipo de procesos de evaluación.

- Para efectos de este estudio, se presentan una serie de instrumentos diferenciados por rangos etarios y contruidos con lenguaje inclusivo. No fue posible ahondar en la adaptación de los instrumentos para NNA con algún tipo de situación de discapacidad. Sin embargo, es importante considerar esta adaptación, ya que entre las y los NNA que participan de entrevista videograbadas, hay quienes tienen algún tipo de discapacidad física o cognitiva.
- Las y los NNA manifiestan alta predisposición a participar de instancias de participación para contribuir a la toma de decisiones. Les importa sentirse escuchados, más de lo que las personas adultas consideran, en la medida que perciban que su opinión es realmente incidente.
- A la hora de implementar los instrumentos de levantamiento de opinión a NNA que han pasado por el sistema de entrevistas videograbadas, es muy complejo contactar a las y los NNA para que participen. Ello, puesto que no existe una base de datos de contactos personales de las y los NNA. Adicionalmente, tanto el Comité de Especialistas, como el Comité de Ética, consideraron que no es adecuado generar una base de datos para efectos de la aplicación de los instrumentos.
- Por lo anterior, el equipo consultor considera necesario, en el marco de la aplicación de los instrumentos, elaborar un plan de comunicaciones y difusión que informe sobre el proceso de participación para la evaluación de la Ley N°21.057.
- Resulta clave considerar mecanismos de "*devolución de la participación*" a las y los NNA que participen en la evaluación de la Ley N°21.057, informando, por ejemplo, de qué manera la participación de NNA incide en los procesos de toma de decisión y perfeccionamiento de políticas, programas o leyes.

Mensajes de la niñez al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Las siguientes, son afirmaciones hechas por niñas, niños y adolescentes que participaron en el proceso de diseño de los instrumentos finales.

"Mi mensaje para el Ministerio de Justicia, en realidad para todas las instituciones en general, es que dejen el adultocentrismo de un lado, y que dejen de creer que los NNA no son el futuro, sino que también son el presente y, que somos parte de la sociedad actual, aunque no sé, no podamos votar ni nada, seguimos siendo ciudadanos"

"Yo más que nada quería dar una recomendación al Ministerio de Justicia por dar estas instancias donde también les preguntan a los niños sobre qué les parecen las leyes, cómo se están aplicando y todo eso. Y me parece súper que también estén implementando que los niños participen"

"Dejar un poquito el adultocentrismo y escuchar un poco a los niños, que el adulto no siempre tiene la razón o que no siempre tiene conocimiento de todo"

"Estoy de acuerdo con eso (dejar de lado el adultocentrismo), porque siempre que piensan en un niño o una niña o un adolescente, piensan que es inmaduro, que no tiene conocimiento del tema, sobre todo de la vida... que dejen el adultocentrismo y que igual se le de paso y siga existiendo un espacio en el que NNA puedan expresarse y hablar de temas que son de mucha incumbencia para nuestra generación en general"

"Espacios como este son tremendas oportunidades para nosotros y para poder ayudarles a ustedes. Y otro tema también es el centralismo y que siempre se basan en Santiago y sus comunas, por ejemplo, para nosotros que somos de zonas rurales es un privilegio estar aquí, porque no nos toman en cuenta casi nunca, eso... espero que siga siendo así, que nos tomen en cuenta a los que somos del sur, muy del sur y a los que son del centro y los que son del norte"

"Este es un mensaje no para el Ministerio de Justicia, sino más para ustedes, encuentro que es muy bonito el trabajo que están haciendo, que igual escuchen a los niños (pausa por ruido) ... encuentro muy bonito el trabajo que están haciendo, que escuchen a los niños y que muchas gracias por dar estas instancias"

Índice

1. PRESENTACIÓN DEL INFORME	10
2. CONTENIDO DE INFORMES ANTERIORES	11
3. MARCO CONCEPTUAL	12
a. Análisis del contexto jurídico y operativo de la Ley N° 21.057	12
b. Análisis documental de metodologías de trabajo con NNA	18
4. RESULTADOS DE LA OPINIÓN DE ESPECIALISTAS	32
a. Entrevistas a actores claves	32
b. Comités de validación y análisis experto	43
i. Comité de Especialistas	44
ii. Comité de Ética	50
5. PARTICIPACIÓN DE NNA EN EL DISEÑO DE INSTRUMENTOS	56
a. Diseño metodológico	56
b. Resguardos éticos de la participación de NNA en el diseño de instrumentos	56
c. Definición y selección de la muestra	57
d. Técnicas de recolección de información y evolución de la propuesta metodológica	60
i. Entrevistas Grupales	61
ii. Consejo Consultivo	63
e. Resultados de la participación de NNA en el diseño de instrumentos	66
f. Devolución y reporte de resultados a NNA	76
g. Aprendizajes para estudios futuros y sugerencias para la evaluación de la entrevista videograbada	80
6. INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE OPINIÓN DE NNA Y PLAN DE APLICACIÓN	84
a. Instrumentos para el levantamiento de opinión de NNA	84
i. Instrumento de levantamiento de opinión: Evaluación participativa (Encuestas)	86
a) Rango 6 a 8 años	86
b) Rango 9 a 11 años	90
	8

c)	Rango 12 a 13 años	93
d)	Rango 14 a 17 años	101
ii.	Instrumento de levantamiento de opinión: Diálogos evaluativos (Entrevistas)	109
a)	Rango 6 a 8 años	110
b)	Rango 9 a 11 años	113
c)	Rango 12 a 13 años	116
d)	Rango 14 a 17 años	120
b.	Programación de la aplicación de los instrumentos	123
ii.	Consideraciones éticas	123
iii.	Aspectos a considerar frente a desestabilidad emocional o develación	126
iv.	Características de los profesionales que aplicarán los instrumentos a NNA víctimas de delitos sexuales y/o violentos	127
v.	Dimensión comunicacional de la aplicación de los instrumentos	130
vi.	Momentos de aplicación de los instrumentos	134
vii.	Aplicación de los instrumentos	136
viii.	Muestra a considerar	139

1. PRESENTACIÓN DEL INFORME

Este documento corresponde al informe final de la consultoría de “Levantamiento de opinión de niños, niñas y adolescentes en el contexto del sistema de entrevistas videograbadas de la Ley N° 21.057”, solicitada por la Unidad de Entrevistas Videograbadas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (en adelante UEVG), y adjudicada a la consultora Plataforma Pública. El estudio fue realizado entre los meses de octubre y diciembre del 2021.

Los objetivos del estudio fueron:

Definir una estrategia metodológica que permita el levantamiento de la percepción de niños, niñas y/o adolescentes víctimas o testigos de delitos sexuales o graves, sobre su participación en el sistema de justicia penal bajo el contexto de la Ley N° 21.057.

Por su parte, los *objetivos específicos* son:

1. Determinar el o los tipos de técnicas adecuadas para realizar el levantamiento de opinión de NNA.
2. Determinar las dimensiones y variables a evaluar.
3. Elaborar los instrumentos de evaluación requeridos para el levantamiento de opinión de NNA.
4. Diseñar un plan de aplicación de los instrumentos de levantamiento de opinión.

En este informe final se presenta:

- Contenido ya entregado en los informes anteriores (versiones finales).
- Revisión documental.
- Resultados de la ejecución del proceso participativo con NNA y la opinión de especialistas.
- Instrumentos para el levantamiento de opinión y plan de aplicación.

2. CONTENIDO DE INFORMES ANTERIORES

En el marco de la consultoría se realizaron cuatro informes: Informe N°1, Informe N°2, Informe Final Preliminar e Informe Final. Para facilitar la entrega de los informes anteriores. Los Informes N° 1 e Informe N°2 se entregaron en archivos independiente a este informe debido a su tamaño. El Informe Final Preliminar fue la base de construcción del Informe Final, por lo que su contenido está integrado en este documento. A continuación, se indica el contenido incluido en los Informes N°1 e Informe N°2.

Informe	Contenido
Informe N°1	Da cuenta del Plan de trabajo, la argumentación de las técnicas utilizadas para el levantamiento de la percepción de NNA, y la propuesta preliminar de las dimensiones y variables a evaluar
Informe N°2	Contiene los instrumentos para el levantamiento de opinión de NNA, considerando diferencias por grupo etario y metodologías para la ejecución de la participación de NNA, y la propuesta final de dimensiones o variables validadas por especialistas.

3. MARCO CONCEPTUAL

Se identificaron algunos documentos como base para el análisis y comprensión de los aspectos que rodean las entrevistas videograbadas, con el fin de recoger antecedentes relevantes que fundamenten la propuesta metodológica.

La información se presenta en dos apartados. El primero hace referencia al marco normativo de la entrevista videograbada, presentando las etapas que implican la participación directa de NNA y los aspectos principales que la regulan. Esto permite visualizar el recorrido del NNA a través del sistema e identificar posibles momentos en los que se podrían aplicar los instrumentos de levantamiento de opinión para la evaluación del sistema de entrevista.

Luego, en un segundo apartado, se presenta una revisión documental que apoya metodológicamente la investigación con NNA, poniendo principal atención en tres dimensiones: garantía de derechos de NNA, consideraciones metodológicas y aspectos éticos.

a. Análisis del contexto jurídico y operativo de la Ley N° 21.057

La Ley N° 21.057, en su artículo N°3 indica seis principios, los cuales deben operar en sus tres etapas: denuncia, investigación y juzgamiento.

- 1) **Interés superior.** Las y los NNA son sujetos de derecho, por lo que las personas e instituciones que deban intervenir en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento procurarán generar las condiciones necesarias para que en cada etapa del proceso aquéllos puedan ejercer plenamente sus derechos y garantías conforme al nivel de desarrollo de sus capacidades.
- 2) **Autonomía progresiva.** Las y los NNA son sujetos dotados de autonomía progresiva, por lo que en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento tendrán derecho a ser oídos y participar en los asuntos que les afecten, atendiendo a su edad y el grado de madurez que manifiesten.
- 3) **Participación voluntaria.** La participación de las y los NNA en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento será siempre voluntaria, y no podrán ser forzados a intervenir en ellas por persona alguna bajo ninguna circunstancia.

Los funcionarios públicos involucrados en el proceso penal deberán resguardar lo

señalado en esta letra y su incumplimiento será considerado infracción grave de los deberes funcionarios.

- 4) **Prevención de la victimización secundaria.** Constituye un principio rector de la presente ley la prevención de la victimización secundaria, para cuyo propósito las personas e instituciones que intervengan en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento procurarán adoptar las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de las y los NNA. Asimismo, procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas en la presente ley sean realizadas de forma adaptada al NNA, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades, y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal.
- 5) **Asistencia oportuna y tramitación preferente.** Las personas e instituciones que intervengan en las etapas de denuncia e investigación procurarán adoptar las medidas necesarias para favorecer la asistencia oportuna de las y los NNA, como también la tramitación preferente de las diligencias de investigación.

Por su parte, los tribunales con competencia en lo penal, de oficio o a petición de parte, programarán con preferencia aquellas audiencias en que se traten materias relativas a NNA. Asimismo, en casos en los que así se precise, el tribunal dispondrá todas las medidas para otorgar celeridad a las actuaciones, de manera tal de agilizar el procedimiento con el fin de minimizar el período en que la o el NNA deba participar en el proceso penal.

Los fiscales tramitarán con preferencia las causas a que hace referencia la presente ley, de acuerdo con las instrucciones generales que dicte el fiscal nacional del Ministerio Público.

- 6) **Resguardo de su dignidad.** Toda y todo NNA es una persona única y valiosa y, como tal, se deberá respetar y proteger su dignidad individual, sus necesidades particulares, sus intereses y su intimidad.

A partir de los protocolos de la Ley N° 21.057, también definen algunos conceptos y principios de actuación para que los distintos intervinientes y los operadores del sistema penal garanticen la participación de NNA conforme a derechos, estos son:

1. **Interacción:** se entiende por interacción, cada contacto visual o verbal que la o el NNA tenga con los diversos funcionarios del sistema penal.
2. **Resguardo:** Actitud permanente de los funcionarios del sistema hacia la o el NNA, tendiente al aseguramiento de su persona y comunicación en cada una de las gestiones de las etapas del proceso penal.
3. **Privacidad:** los funcionarios correspondientes habilitarán espacios adecuados, evitando lugares intimidatorios, hostiles, excesivamente formales o inapropiados.
4. **Confidencialidad:** Los datos referidos a la identidad de la o el NNA, o las menciones que realice en las dependencias de las diferentes entidades, con ocasión de la denuncia o diligencias de investigación, así como su relato vertido en la entrevista investigativa y declaración judicial, no podrán ser difundidos y deberán ser mantenidos en reserva, salvo las excepciones que la propia ley y reglamento establecen.
5. **Seguridad:** todas las interacciones se desarrollarán en lugares y ambientes resguardados de terceros y elementos que le puedan ocasionar algún tipo de daño, evitando los funcionarios respectivos, que aquél quede totalmente solo y sin la debida custodia y acompañamiento.
6. **Desarrollo de las capacidades del NNA:** Las interacciones con el NNA, en las etapas de denuncia, investigación y juzgamientos, deben sujetarse a los principios de resguardo, privacidad, confidencialidad y seguridad del NNA.
7. **Ejercicio y actuaciones innecesarias:** Las diligencias de investigación y actuaciones del proceso, que impliquen interacción o afectación del NNA, se considerarán innecesarias en la medida que su fundamento y finalidad sea perseguir una información o antecedente que resulte superfluo para los fines del proceso penal.
8. **Celeridad y tramitación preferente:** Las diligencias y gestiones que se realicen en el contexto del proceso penal, relativas a víctimas NNA, deberán decretarse y ejecutarse en el menor tiempo posible, para lo cual se dará prioridad su tramitación.

De forma más específica cada uno de los documentos que componen el marco normativo vinculado a la entrevista videograbada, vienen a determinar ciertos aspectos que requieren ser regulados y clarificados para cada una de las entidades involucradas, especialmente para quienes se encontrarán a cargo de ejecutar las acciones para que opere la ley.

MARCO NORMATIVO VINCULADO A LA ENTREVISTA VIDEOGRABADA

Documento	Descripción
Ley N° 21.057	Regula la realización de la entrevista investigativa videograbada y de la declaración judicial con el objeto de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes que hayan sido víctimas de delitos sexuales.
Decreto supremo N°471 (18 de mayo 2018) correspondiente al reglamento de la Ley N° 21.057	Este reglamento tiene por objeto dar cumplimiento a las obligaciones señaladas en el artículo 29 de la Ley N° 21.057, referidas a las condiciones y requisitos para la implementación de la misma. Estos criterios deberán ser actualizados cada tres años con el propósito de adecuarlos según prácticas y aprendizajes a nivel nacional e internacional.
Reglamento del artículo 23 bis de la ley N° 21.057, que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a las y los NNA, víctimas de delitos sexuales"	Regula la forma y procedimiento en que se formularán las solicitudes y se otorgará acceso a la información contenida en los registros de entrevistas investigativas videograbadas y/o de declaraciones judiciales.
Protocolo del Artículo 31 Letra A) de la Ley N° 21.057	Determina los aspectos vinculados a la denuncia tanto en relación con su recepción como en relación a la regulación de la interacción con los niños, niñas y adolescentes en este contexto.
Protocolo del Artículo 31 Letra E) de la Ley N° 21.057	Establece medidas para asegurar que las interacciones con niños, niñas o adolescentes se realicen en condiciones que resguarden su privacidad, confidencialidad y seguridad.
Protocolo del Artículo 31 Letra F) de la Ley N° 21.057	Determina las medidas que permitan generar las condiciones necesarias para que, en cada interacción con niños, niñas y adolescentes, estos puedan ejercer plenamente sus derechos conforme al desarrollo de sus capacidades.

Documento	Descripción
Protocolo del Artículo 31 Letra G) de la Ley N° 21.057	Establece las medidas para evitar la realización de diligencias innecesarias durante todo el proceso penal, reducir al mínimo las entrevistas y procurar la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con NNA.
Protocolo del Artículo 31 Letra I) de la Ley N° 21.057	Especifica los procedimientos y generalidades respecto a la entrevista investigativa videograbada, los momentos (entrevista, intermediación, y los roles de cada profesional involucrado)
Norma general técnica de Atención a Víctimas niños, niñas y adolescentes de violencia sexual para su aplicación en el Servicio Médico Legal a nivel nacional.	Regula la pericia médico legal, en lo relativo a las conductas éticas, en la atención médico legal de calidad y fiel respeto a la dignidad de las víctimas.

La Ley N° 21.057, surge con el propósito de prevenir la victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes que han sufrido algún delito de los indicados en su catálogo. Por lo tanto, existe la premisa que cada uno de sus procedimientos debe ser cuidadosamente definido a partir del reconocimiento de NNA como sujetos a quienes se les deben garantizar sus derechos humanos en el sistema penal, entendiendo que su participación ahí, en tanto víctimas o testigos, está ligada a vivencias que constituyen graves vulneraciones a sus derechos.

Esto obliga al proceso judicial a prever todas las situaciones que pudiesen poner en riesgo el ejercicio pleno de los derechos de NNA. Por lo tanto, se precisa una revisión permanente de las prácticas y la formación profesional constante en estrategias para aproximarse adecuadamente a NNA, teniendo en cuenta su etapa evolutiva, grado de autonomía, género, edad, entre otros.

Se reconocen como **ámbitos de posibles interacciones con NNA en el proceso penal** la etapa de denuncia, investigación y juicio, las que requieren de especial atención para resguardar la integridad y protección de NNA. En este sentido, específicamente en el protocolo del Artículo 31 Letra E) de la Ley N° 21.057, ha definido un conjunto de **estándares**

de actuación relativa a las interacciones con víctimas NNA, los cuales vienen a complementar directrices y principios de otros protocolos.

Estos estándares definen desde el primer momento aquellos resguardos que se deben considerar cuando está involucrado un NNA, mediante ellos es posible dilucidar los distintos aspectos que podrían ser incorporados en la evaluación, de cierta forma define los mínimos necesarios para generar un espacio protegido, que reconozca a los NNA como sujetos con particularidades y que les permita sentirse seguro/as.

1. Estándares relativos a las instancias de recepción de la denuncia (vigilante-guardia-módulo-

En este momento es clave otorgar un trato digno y respetuoso, siendo muy importante que de forma reservada y discreta se haga el traspaso de la información a quien tomará la denuncia.

2. Estándares referidos a traslados del NNA.

Se espera que la circulación del NNA por las dependencias sea discreta y con la mayor celeridad posible.

3. Estándares relacionados a la separación y tiempo de espera.

Se intenciona que el NNA pueda realizar las diligencias de forma separada de las otras personas que se encuentren en las dependencias, velando porque siempre se encuentre acompañado/a de una persona adulta.

4. Estándares asociados a la toma de denuncia.

Se ajusta según el protocolo, velando por mantener las condiciones de protección, privacidad y confidencialidad.

5. Estándares asociados a la realización de la diligencia de entrevista investigativa videograbada

Se ajusta según el protocolo, sumado a reducir al mínimo posible las personas con quienes podría tomar contacto; explicar al NNA el sentido y etapas de las diligencias

además de consultar si requiere algún tipo de información. En este punto, se menciona que las dependencias deben adecuarse para lograr la protección y seguridad de NNA.

6. Estándares relativos a interacciones en el contexto del Juicio Oral

Se reconoce que el contexto de juicio es uno de las más complejos para el/la NNA, por lo tanto, se contempla que pueda ser recibido y acompañado por un funcionario destinado a esto, evitando el contacto con terceros; la diligencia debe ser lo más rápido posible para disminuir su tiempo de permanencia; se le tratará por su nombre de pila y no se le solicitará información adicional en el trayecto a la sala.

7. Estándares relativos a otras diligencias de investigación

Para todo tipo de diligencia de investigación estas deben ceñirse a los estándares señalados.

b. Análisis documental de metodologías de trabajo con NNA

Se recopilaron artículos y documentos claves respecto a los resguardos éticos y metodológicos a considerar cuando se realizan investigaciones con NNA, más aún en aquellos contextos donde, dada la situación de vulnerabilidad, se requieren otras consideraciones para prevenir una posible victimización secundaria. A continuación, se señalará el marco en el cual surgen estos documentos y su principal objetivo.

- Documento Base Protocolo para la recolección y divulgación de datos sobre niños, niñas y adolescentes, UNICEF, agosto 2021

En el marco de la colaboración y coordinación interinstitucional de la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC—El Salvador), y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC—Panamá); con el apoyo y la secretaría técnica del Fondo de las Naciones para la Infancia (UNICEF) y de la Comisión Económica para América Latina el Caribe (CEPAL), surge este documento con el objetivo de generar lineamientos comunes en la región, para la producción de estadísticas sobre niñas, niños y adolescentes, el cual contó con un diagnóstico cualitativo y cuantitativo de la investigación con NNA en Latinoamérica y el Caribe.

En este documento se encontrará una justificación teórica de los elementos que componen el protocolo y el ajuste acorde a la CDN, además de una guía práctica acompañada de un diagrama de flujo de la investigación ética con NNA que permite verificar si se cumple con los requisitos básicos para plantear una investigación en esta línea, los que han sido

agrupados en cuatro grandes tópicos éticos: evaluación de daños y beneficios; consentimiento informado, confidencialidad y privacidad de la información; pago y compensación.

Guía para una investigación ética en explotación sexual que involucra a NNA, ECPAT Internacional, 2019

La ECPAT, es una red global de organizaciones de la sociedad civil que trabaja para erradicar la explotación sexual comercial infantil y adolescente. Teniendo esta problemática como foco principal de su trabajo elaboraron una guía para una investigación ética en este ámbito, reconociendo que la participación de NNA en investigaciones de modo general está rodeada de dilemas y discusiones éticas, pudiendo transitar desde una investigación no ética hacia buenas prácticas en la investigación.

Esta guía ofrece pautas para reflexionar desde el diseño de la investigación, definiendo cuatro pasos claves para analizar. El paso 1 corresponde a preguntarse ¿Deberían los niños participar en su investigación?, el paso 2 plantea una revisión de temas éticos; el paso 3 es el análisis de daños y beneficios y el último paso corresponde a una revisión de terceros.

Protocolos misión de observación SENAME, INDH, 2015

Para la misión de observación de los Centros de protección de la red del SENAME cuyo objetivo era “realizar un diagnóstico integral sobre la situación de los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes” se definieron protocolos para el trabajo de campo con NNA, dada la complejidad del contexto y la necesidad de evitar la victimización secundaria a NNA con esta intervención. En consideración de este estudio, se revisaron tres de ellos y se recogieron aquellos lineamientos que podrían aportar a la elaboración de la propuesta que se nos encomendó.

- a. *Protocolo general de visitas a centros de protección.*
- b. *Protocolo para el manejo psicológico en la aplicación de la encuesta a niños, niñas y adolescentes residentes en centros de protección.*
- c. *Protocolo de intervención judicial del INDH*

Guía práctica para la investigación ética en violencia contra la infancia y adolescencia, Universidad de Barcelona, 2019

El contenido de este documento surge de la necesidad de investigadores/as para resolver aquellas inquietudes o dudas que surgen al momento de plantear el desarrollo de investigación en temas que involucran a NNA víctimas de violencia. Mediante algunas preguntas que forman parte de estos dilemas, se plantean respuestas que contribuyen a la investigación. Algunas de las preguntas son las siguientes: ¿Por qué investigar con NNA víctimas de la violencia?; ¿Qué principios éticos básicos deben seguirse en la investigación con NNA?; ¿Qué aspectos deben considerarse antes del inicio de la investigación?; ¿Qué consideraciones metodológicas deben tenerse en cuenta?, entre otras. Esta guía pretende “orientar, informar y señalar pautas de actuación éticas en la investigación con niños, niñas y adolescentes víctimas de la violencia”.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con los hallazgos más relevantes por documento, según las distintas dimensiones de análisis documental que fueron utilizadas.

En cuanto a la **dimensión garantía de derechos**, se recoge como primer aspecto el considerar la Convención de los Derechos del Niño y sus principios como base de cualquier investigación o intervención que involucre a NNA. En este sentido, la revisión de daños y beneficios que implica la participación de NNA es vital para garantizar sus derechos. Asimismo, en caso de evaluar positivamente su participación, surgen una serie de recomendaciones que están vinculadas a la actitud y manera de relacionarse con ellos y ellas, por ejemplo: siendo respetuosos, manteniendo una sensibilidad activa, ejerciendo un buen juicio, entre otros.

DIMENSIÓN GARANTÍA DE DERECHOS DE NNA

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
<p>Documento Base Protocolo para la recolección y divulgación de datos sobre niños, niñas y adolescentes, UNICEF, 2021</p>	<p>Identifica cuatro grandes tópicos éticos: evaluación de daños y beneficios; consentimiento informado, confidencialidad y privacidad de la información; pago y compensación.</p> <p>Prevencciones y medidas a considerar en distintas etapas de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Diseño y definición de la muestra a estudiar. · Los daños que pueden sufrir NNA en el trabajo de campo · La participación de NNA víctimas de violencia o abusados puede producir sufrimiento, estrés y victimización secundaria. · Detección de vulneración de derechos o riesgos de seguridad. · Manejo y resguardo de información sensible y personal revelada por el NNA entrevistado/a. · Medidas de resguardo realistas en situaciones de riesgo de NNA participantes y en base al interés superior. · Calificación del equipo de recolección de información y del equipo de investigación. · La importancia de evitar sesgos en las etapas posteriores a la recolección de la información. <p>Respecto a los beneficios, señalan en el documento que estos pueden ser directo o indirectos, sugieren que es de importancia mencionarlos al momento de presentar la investigación.</p>
<p>Guía para una investigación ética en explotación sexual que involucra a NNA, ECPAT Internacional, 2019</p>	<p>Define como principios rectores:</p> <p>Principios de la CDN (no discriminación, interés superior del niño, supervivencia y desarrollo, participación)</p> <p>Además, incluye dos principios:</p> <p>Minimizar daños (por acción u omisión)</p> <p>Respeto, el que refiere a reconocer a NNA como actores sociales.</p>

DIMENSIÓN GARANTÍA DE DERECHOS DE NNA

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
Protocolos Misión de Observación INDH, 2015	<p>Protocolo general de visitas a centros de protección</p> <p>Definición de principios rectores, como guía para el comportamiento de los equipos en terreno:</p> <p>No causar perjuicios. Tener siempre en consideración la seguridad de NNA. Apegarse a los protocolos es clave para resguardarlos.</p> <p>Ejercer el buen juicio. Es importante que se actúe desde el buen juicio en toda circunstancia.</p> <p>Respeto hacia las autoridades y el personal encargado. Respetar las jerarquías y responsabilidades del lugar que se visitará.</p> <p>Credibilidad. Deben explicar en qué consiste la visita, sus alcances y en ningún caso hacer promesas que no se podrán cumplir.</p> <p>Respetar la seguridad. Tanto de los NNA como de los equipos de investigadores o del lugar que se observará.</p> <p>Ser exactos y precisos. Principalmente con la información recopilada.</p> <p>Ser sensibles. Principalmente en relación al trato con NNA, prestando atención a su estado de ánimo, necesidades personales y seguridad.</p> <p>Ser objetivo. Deben ser imparciales y registrar los hechos reales evitando el trato sesgado de algún tipo.</p> <p>Comportarse con integridad. Comportamiento acorde con los estándares internacionales de derechos humanos.</p> <p>Interés superior del niño. En este punto incluye además el derecho a no discriminación; a ser oído y expresar su opinión; a la seguridad y protección.</p>

DIMENSIÓN GARANTÍA DE DERECHOS DE NNA

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
	<p>Protocolo para el manejo psicológico en la aplicación de la encuesta a niños, niñas y adolescentes residentes en centros de protección</p> <p>Se definen condiciones mínimas para respetar la subjetividad de los NNA y evitar incurrir en conductas que pudiesen generar victimización secundaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Protocolo de aproximación -Protocolo de presentación -Protocolo de asentimiento informado -Protocolo de aplicabilidad del instrumento individual <p>Otras recomendaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Monitorear la conducta y estado emocional del NNA. -Prestar atención a manifestaciones no verbales. -Reconocer en el discurso de los NNA elementos protectores. - Si durante la aplicación la psicóloga se da cuenta que el NNA no comprende las preguntas y responde cosas que no dan cuenta de lo que se le ha preguntado, se sugiere detener la aplicación, señalándole que están terminando la encuesta y preguntándole si quiere agregar algo más. (p.17) <p>Muchas veces ante situaciones que generan ansiedad o ante descompensación, la utilización de mediadores de la palabra (lápices, hojas para dibujar), puede ayudar a los NNA a expresarse mejor y sentirse más contenidos. (p.18)</p>
	<p>Protocolo de intervención judicial del INDH</p> <p>El procedimiento definido entrega orientaciones respecto a qué hacer en caso de develación de algún tipo de vulneración de derechos.</p>

DIMENSIÓN GARANTÍA DE DERECHOS DE NNA

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
<p>Guía práctica para la investigación ética en violencia contra la infancia y adolescencia, Universidad de Barcelona, 2019</p>	<p>Recogen las directrices del Informe Belmont en el que se definen los siguientes parámetros éticos:</p> <p>1) Respeto (y autonomía), referida a la entrega de información para que sea posible la toma de decisiones de quienes están siendo parte de la investigación.</p> <p>2) Beneficencia (y no maleficencia) retribuir a quienes participan, además de realizar una valoración de riesgos vs beneficios.</p> <p>3) Justicia, mediante la escucha de las consideraciones de quienes participan, además de elegir de forma equilibrada la muestra, evitando dejar de lado grupos que pudiesen estar siendo silenciados.</p> <p>4) Espíritu de comunidad y solidaridad, desarrollando investigaciones que respondan a necesidades sociales y contribuyan al desarrollo social.</p>

En la **dimensión consideraciones metodológicas** la documentación nuevamente sugiere que se debe asegurar que la participación de NNA, realizando previamente una revisión bibliográfica y teniendo en cuenta la inexistencia de estudios en el tema. El rol de quien recolectará la información es clave, teniendo que prestar atención en el lenguaje que utiliza, la capacidad de flexibilizar y de generar un ambiente adecuado y de confianza. Adicionalmente, se destaca la necesidad de diferenciar los instrumentos de recolección de información según edad.

DIMENSIÓN CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
<p>Documento Base Protocolo para la recolección y divulgación de datos sobre niños, niñas y adolescentes, UNICEF, 2021</p>	<p>Respecto a la evaluación de daños y beneficios:</p> <p>“El equipo de investigación debiera visualizar los eventuales daños que pudieran ocasionarse en cada una de las etapas de la investigación, y preguntarse si es posible eliminar o no cada uno de los riesgos visualizados. Si a pesar de las estrategias de eliminación o mitigación que pudieren implementarse, el riesgo de causar daño en cualquiera de esas etapas sigue siendo alto, el interés superior del niño debiera prevalecer y, por tanto, el equipo de investigación debiera considerar otras fuentes para obtener la información requerida”. (p.7)</p>

DIMENSIÓN CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
Guía para una investigación ética en explotación sexual que involucra a NNA, ECPAT Internacional, 2019	<p>El segundo tema ético refiere a las consideraciones metodológicas, señalando en resumen las siguientes tareas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lenguaje para la recopilación de datos es inclusivo. 2) Lenguaje no hará sentir mal a NNA. 3) Equipo tiene la experiencia necesaria 4) considera el género de participantes 5) Reduce la influencia de las relaciones de poder. 6) Apoyo de especialista en trauma 7) Capacitar a recolectores en la lectura de lenguaje corporal. 8) Capacitar a recolectores en la identificación de sesgo o técnicas inapropiadas. 9) Seguir política de protección. 10) Método para recopilar datos no introduce prejuicios o presiones a NNA. 11) Lugar es adecuado 12) definir quien estará presente en la sala. 13) Considerar gastos para ser reembolsados. 14) Método para recopilar datos es lo suficientemente flexible para adaptarse a preferencias individuales. 15) Obligación de denunciar ante situaciones de abuso. 16) Consentimiento explica claramente los límites del compromiso del equipo. 17) Se incluye en el informe una explicación de las metodologías, limitaciones del estudio y consideraciones éticas. 18) Proceso para dar retroalimentación sobre los hallazgos de la investigación a participantes.
Protocolos Misión de Observación INDH, 2015	<p>Protocolo general de visitas a centros de protección.</p> <p><i>No hace referencia específica a consideraciones metodológicas.</i></p>

DIMENSIÓN CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
	<p data-bbox="527 367 1372 441">Protocolo para el manejo psicológico en la aplicación de la encuesta a niños, niñas y adolescentes residentes en centros de protección.</p> <p data-bbox="527 441 1372 693">“el rol de un tercero que reconozca la experiencia de vulneración de los niños, niñas y adolescentes (NNA), abre una posibilidad de reconocimiento y reparación de las vivencias. Asimismo, resulta fundamental contribuir a romper con el silencio de las víctimas, de modo de detener la violencia y permitirles reconocerse como víctimas, lo que constituye un primer paso para iniciar un proceso de sanación”. (p.1)</p> <p data-bbox="527 724 1372 871">“También, asegurar una escucha no presionante, responder dudas en inquietudes, contener, acoger y proteger en caso de temas de abuso y maltrato, son elementos a tener constantemente presente en el proceso” (p.2)</p>
	<p data-bbox="527 892 1047 934">Protocolo de intervención judicial del INDH</p> <p data-bbox="527 966 1282 1008"><i>No hace referencia específica a consideraciones metodológicas.</i></p>

DIMENSIÓN CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
Guía práctica para la investigación ética en violencia contra la infancia y adolescencia, Universidad de Barcelona, 2019	<p>Identifica algunos recursos para reducir el riesgo de sesgo en la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Asesoramiento metodológico -Muestra representativa -Criterios de inclusión y exclusión -Consentimiento pasivo o consentimiento único del NNA. -Instrumentos válidos y fiables -Procedimientos adecuados <p>Diferenciación de instrumentos según edad:</p> <p><i>Mayores de 12 años:</i> similares a los que se utilizarían con personas adultas.</p> <p><i>6 a 12 años:</i> evitar métodos muy formales o estructurados.</p> <p><i>Niñas y niños de 5 años:</i> estrategia específica para informar objetivos y obtener consentimiento. Además de disponer de múltiples métodos.</p> <p>Aspectos generales sobre recolección de datos:</p> <p>Informar anticipadamente al NNA sobre lo que ocurrirá en la recolección de datos.</p> <p>Debe ser breve y acotada al objetivo.</p> <p>Debe ser en un clima flexible, para permitir comodidad para el NNA.</p> <p>Preguntas cortas y en lenguaje sencillo</p> <p>Asegurarse que el NNA entienda los conceptos más complejos, planteándolos de distintas maneras.</p> <p>Deben adaptarse los instrumentos según la edad.</p> <p>Siempre debe realizarse un estudio piloto para que NNA puedan aportar su particular visión al estudio.</p>

Por último, en la **dimensión aspectos éticos** aparecen como elementos obligatorios la elaboración de un consentimiento y asentimiento informados, detallando en uno de los textos las distintas posibilidades que existen para informar a las personas adultas cuidadoras respetando la autonomía, principalmente aquella de los adolescentes. También el derecho a la privacidad y confidencialidad son muy relevantes. Cabe señalar que la confidencialidad queda condicionada en caso de develarse alguna situación que pueda producir algún daño al NNA, teniendo como base del análisis el principio de interés superior del niño para tomar las

decisiones. Otros dos elementos que suman en el ámbito de consideraciones metodológicas, corresponden al pago y compensación, resguardando que los NNA no incurran en gastos adicionales al momento de participar, y la obligatoriedad de realizar una devolución de resultados para quienes contribuyeron a la investigación.

DIMENSIÓN ASPECTOS ÉTICOS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
<p>Documento Base Protocolo para la recolección y divulgación de datos sobre niños, niñas y adolescentes, UNICEF, 2021</p>	<p>Lo primero es evaluar la pertinencia y necesidad de la participación de NNA en la investigación</p> <p>“El primer paso implica evaluar si se justifica la participación de niños, niñas y adolescentes en la investigación. Debe revisar si existe un equilibrio entre el derecho de NNA a ser oídos y la eventualidad que su participación pueda producirles algún daño físico o psicológico, por acción u omisión” (p.25)</p> <p>Lo segundo es verificar que se han incorporado determinados procedimientos éticos en la etapa de diseño, trabajo de campo y en la fase de análisis y difusión de datos, todo esto en relación a los cuatro tópicos éticos.</p>

DIMENSIÓN ASPECTOS ÉTICOS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
<p>Guía para una investigación ética en explotación sexual que involucra a NNA, ECPAT Internacional, 2019</p>	<p>Son siete los temas éticos abordados en esta guía y para cada uno de ellos se definen tareas que deben asegurarse desde el diseño de la investigación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Participación significativa de los niños, valorada por la posibilidad de visibilizar una problemática desde la voz de NNA. Algunos elementos prácticos para asegurar la participación significativa: proporcionar información adecuada, dar la oportunidad de participar, tomar en serio, informar al niño sobre los resultados, ofrecer la posibilidad de responder y quejarse. 2) Consideraciones metodológicas, están orientadas principalmente a poner atención al uso de palabras que puedan ser críticas u ofensivas, evitar suposiciones y prejuicios, relaciones de poder desequilibradas o generar expectativas sobre los resultados de la investigación. 3) Consentimiento informado. Se sugiere revisar los requisitos legales para verificar si se requiere solo el permiso formal de quien participa o también de la persona que esté a cargo de su cuidado. 4) Privacidad y confidencialidad La privacidad en cuanto derecho humano debe garantizarse en los procesos de investigación. La confidencialidad debe respetarse siempre y cuando esto no represente un peligro para el NNA. 5) Sospechas y divulgaciones de abuso y explotación Para esto se sugiere tener presente el principio de interés superior del NNA y claridad en el proceso que permitirá realizar la denuncia correspondiente. 6) Pago y compensación Debe considerarse un reembolso por aquellos gastos que estén involucrados por su participación. Se sugiere que el pago sea consultado con expertos locales para asegurarse que sea apropiado. 7) Conflictos de intereses En caso de existir conflictos de este tipo, es importante consultar con expertos/as para definir la forma de abordarlos. Se debe intentar reducir las relaciones de poder.

DIMENSIÓN ASPECTOS ÉTICOS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
<p>Protocolos Misión de Observación INDH, 2015</p>	<p>Protocolo general de visitas a centros de protección.</p> <p>Los principios rectores pueden ser contemplados tanto para la garantía de derechos de NNA, como en aspectos éticos.</p>
	<p>Protocolo para el manejo psicológico en la aplicación de la encuesta a niños, niñas y adolescentes residentes en centros de protección</p> <p>“Debido a la naturaleza del fenómeno del maltrato y el abuso, sabemos que existe una tendencia al silenciamiento e invisibilización de este tipo de experiencias por parte de las víctimas; por lo tanto, el mecanismo que se utilice para acceder al relato de dichas experiencias es materia sensible y debe favorecer condiciones que rompan las barreras (internas y externas) que sostienen el silencio. Esto requiere un manejo de las condiciones situacionales en que se llevará a cabo la entrevista, así como aquellas que se deriven de su realización. Cuestiones como ofrecer condiciones para la participación informada y voluntaria de los niños y el contar con procedimientos claros sobre las consecuencias de lo que informen, son ámbitos necesarios a ser abordados (Navarro, 2016)”(p.2)</p>
	<p>Protocolo de intervención judicial del INDH</p> <p>El procedimiento definido entrega orientaciones respecto a qué hacer en caso de develación de algún tipo de vulneración de derechos.</p>

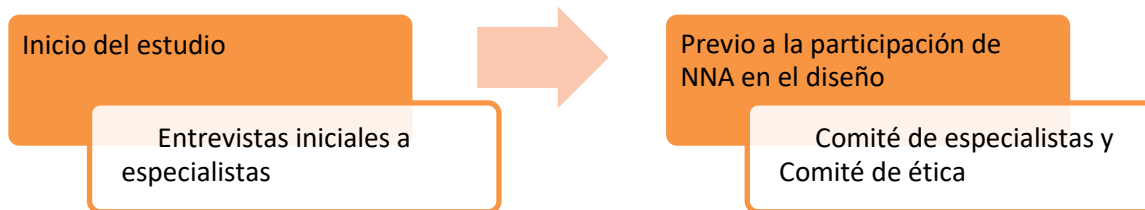
DIMENSIÓN ASPECTOS ÉTICOS

Documento	Temas principales en relación a la dimensión
<p>Guía práctica para la investigación ética en violencia contra la infancia y adolescencia, Universidad de Barcelona, 2019</p>	<p>Consentimiento y asentimiento Mediante estos documentos se declara la voluntad explícita de participar de la investigación. “Es un reflejo de los principios éticos de los investigadores” (p.62), mediante el consentimiento es posible demostrar protección, confianza, colaboración y respeto hacia quienes participan. Debe ser: explícito, con conocimiento suficiente, continuado y voluntario. Existen tres tipos de consentimiento: Consentimiento activo para personas adultas Consentimiento pasivo para personas adultas Consentimiento NNA También define el asentimiento “cuando se refiere a participantes niñas y niños menores de 9 años”, principalmente por las particularidades que se requieren para que comprenda en su totalidad su participación en la investigación.</p> <p>Daños y beneficios Especifica los ámbitos que se deben contemplar para la evaluación de daños y beneficios de la participación de NNA.</p> <p>Privacidad Por una parte, resalta la garantía del derecho a la intimidad, pero también se debe tener en cuenta que aporte a la validez de los resultados que se obtengan de la investigación. Un dilema ético, es en qué ocasiones se puede romper la confidencialidad. Sugiriendo que debe primar el interés superior del NNA.</p> <p>Cierre de la investigación Es imprescindible realizar una devolución de resultados, como una actividad basada en el principio de respeto. La publicación de resultados, la presentan como una devolución a la sociedad.</p>

4. RESULTADOS DE LA OPINIÓN DE ESPECIALISTAS

En el desarrollo de la consultoría se recogió la opinión de especialistas de diferentes áreas como protección de la infancia y adolescencia, diseño e implementación del sistema de entrevistas videograbadas, y metodologías para la participación de NNA.

Tal como se señaló, su participación se realizó en dos momentos de la consultoría.



A continuación, se presentan los resultados de la participación de especialistas.

a. Entrevistas a actores claves

Se realizaron seis entrevistas a especialistas de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°1. A continuación, se presenta el resultado del análisis de las entrevistas según dimensiones.

Dimensión 1: ejercicio de derechos de NNA en procedimientos judiciales

El procedimiento judicial que involucra a NNA víctimas o testigos, posee ciertas características que fueron indicadas por las entrevistadas. En primer lugar, existen dos vías de derivación judicial: por medio de Tribunales de Familia, donde se identifica que existe una vulneración, pero no una situación constitutiva de delito. Esto no quiere decir que la vulneración sea menos grave, solo es una diferencia práctica del sistema legal. Y, la segunda vía, es mediante las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (en adelante URAVIT) del Ministerio Público, por la que ingresan aquellas y aquellos NNA que han sufrido una vulneración grave de derechos constitutiva de delito.

De acuerdo a la percepción de las entrevistadas, el Tribunal de Familia otorga causas de protección, entendidas como una serie de medidas que permiten a las y los magistrados apoyar la situación del NNA. Por otra parte, aquellos casos que constituyen delito deben seguir un proceso penal en el que *"el niño o la niña que ingresa por ahí, tiene un camino más pedregoso por el que pasar"*.

En este sentido, en relación a los servicios de apoyo a NNA ya sean de tipo psicológico, social, médico o legal, las entrevistadas señalaron, por una parte, que en la etapa de develación hay poca información respecto al proceder que deben asumir las y los funcionarios dentro de todo el sistema. Incluso durante el proceso judicial hay poca claridad respecto a quién tiene el rol de dar protección o reparación más psicológica a NNA, a pesar de que existen derivaciones a programas de reparación una vez hecha la denuncia. Por otra parte, se señaló que el encargado de brindar atención directa a NNA es el Ministerio Público, pero las entrevistadas dan cuenta que en la práctica, las instituciones y Servicios no dialogan entre sí.

Se menciona también la importancia de los diferentes protocolos de la Ley N° 21.057, así como los protocolos del Poder Judicial respecto a los derechos de NNA, tales como la "Política de Igualdad de Género y No Discriminación"¹ y la "Política de Efectivización de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) del Poder Judicial"². Sin embargo, a pesar de estos protocolos establecidos por la normativa, a juicio de las entrevistadas aún persisten algunos nudos críticos:

- Chile no tiene un sistema de garantías que haga que la protección de derechos sea más eficiente. Es decir, carece de un sistema integrado o de mecanismos que resguarden derechos fundamentales, por lo que no existe garantía de que no existirán obstáculos al ejercicio de los derechos de NNA. Recientemente, el día 20 de enero del presente año (2022), fue aprobado el proyecto de ley de garantías de la niñez correspondiente al boletín N° 10.315-18, luego de 32 años de ratificación de la Convención de los derechos de NNA.
- Persiste una mirada adulto-céntrica a lo largo de todo el proceso.
- Los protocolos establecen un ideal en lugar de pisos mínimos para la implementación, dejando de lado los contextos de cada territorio a nivel nacional. Las competencias, capacidades técnicas y profesionales no son homogéneas en las distintas regiones.
- Si bien los protocolos de implementación de la ley tienen detalles exhaustivos, queda pendiente la articulación de estos protocolos, un flujo que permita armonizar el sistema.

En relación a la entrega de información a NNA sobre sus casos, señalan que en lo formal se puede solicitar al Ministerio Público, pero en la práctica no se informa de manera

¹ Ver más en: [digitalpignd_10072018.pdf \(pjud.cl\)](#)

² Ver más en: [Poder Judicial - PrensaYComunicaciones \(pjud.cl\)](#)

permanente, y además la información suele otorgarse a los adultos que representan a las y los NNA. Incluso se hace la indicación de que no todos los NNA que están en el sistema penal tienen representación jurídica. Por otra parte, algunas de las entrevistadas señalaron, que a partir de la implementación progresiva de la Ley N° 21.057, se ha producido una sorpresa positiva ya que las y los adolescentes demandan directamente más información respecto a sus casos, en tanto hay una mayor conciencia del derecho al acceso a información.

Respecto a situaciones de discriminación contra NNA en el acceso a justicia, ya sea por temas de discapacidad, nacionalidad, pertenencia a pueblos originarios, género y orientación sexual, entre otros, hubo unanimidad en sostener que no se dan actos de discriminación activa, pero sí se producen de manera indirecta por prejuicio o naturalización de trato. Frente a esto se sostiene que falta capacitación a las y los funcionarios y profesionales del sistema en relación a estos temas.

"A pesar de que exista la ley y los funcionarios tengan ciertas nociones, está muy instalado el prejuicio detrás del delito. Pero respecto de la vulnerabilidad que viven las familias y los niños principalmente, por el solo hecho de pertenecer a grupos más vulnerables, migrantes, indígenas".

Dimensión 2: vivencia de NNA en el proceso judicial

Recorrido de NNA a lo largo del proceso judicial

Las entrevistadas explicaron que la **develación** es el primer hito dentro de todo el proceso ligado a la experiencia judicial. Suele darse en el contexto familiar, y escolar principalmente, por lo que la **denuncia** mayoritariamente es realizada por la o él adulto significativo de NNA parte de la familia o escuela. En menor medida la denuncia es realizada por otras instituciones del área de la salud o Carabineros³. En caso de NNA institucionalizados, nos indicaron, que son acompañados por algún profesional del centro al que pertenecen.

Una de las entrevistadas señaló, que la experiencia breve de las regiones en que la ley ha entrado en funcionamiento ha indicado que las y los adolescentes han generado denuncias por sí solos sin compañía de algún adulto.

³ Cabe explicar que la denuncia en caso de vulneración la realiza principalmente la familia o el establecimiento educacional de NNA, y si bien las policías son quienes **reciben** la denuncia, no suelen ser la institución denunciante, sino quien acoge la denuncia.

"Sucedió algo que no pensábamos que iba a pasar, que es que los adolescentes fueron a denunciar por sí solos, antes la ley no lo permitía, esta ley sí permite la denuncia de un adolescente sin compañía del adulto, porque entiende la ley que puede estar denunciando a su agresor que puede ser su papá. Eso ya pasó, eso es un éxito."

A partir de la Ley N° 21.057, las entrevistadas destacaron, que en la etapa de denuncia no se pueden hacer preguntas a NNA, porque eso se realiza en la **etapa investigativa** a través de la entrevista videograbada, siempre que la o el NNA desee voluntariamente participar. Desde la denuncia hay un lapsus de 30 a 40 días en que se cita a la entrevista videograbada. Y es en base a la entrevista videograbada (que en promedio tiene una duración de 45 minutos) que la o el fiscal resuelve las indagaciones que deben realizarse. Por ello no todas las causas de NNA que pasan por la entrevista videograbada llegan necesariamente al tribunal, depende de la decisión de la o el fiscal.

De acuerdo a lo señalado en las entrevistas, si los casos de NNA llegan a **etapa de juicio**, antes del inicio del día en el tribunal, los NNA son recibidos por personal interno especialmente mandado para esta tarea, llevados a una sala especial, procurando que en ningún momento tenga contacto con la persona imputada. Sin embargo, una de las entrevistadas señaló, que efectivamente se toman los resguardos de no contacto, pero que de todas maneras ha habido situaciones en que NNA ve a la o el imputado en los pasillos del edificio, por ejemplo.

La sala especial está video conectada a la sala del tribunal, y se ve de inmediato lo que pasa en la sala con las y los NNA, mientras la o el intermediario realiza las preguntas. En promedio esta declaración dura una hora y media aproximadamente.

En general las profesionales entrevistadas, señalaron desconocer si después del juicio existe algún seguimiento, acompañamiento o derivación del NNA, porque esa sería una competencia exclusiva del Ministerio Público, mientras que, de acuerdo con la ley, para las otras instituciones involucradas, el mandato legal determina que la participación llega una vez finalizada la etapa de juicio.

Protección emocional de NNA durante el proceso judicial

De acuerdo con lo señalado por las entrevistadas, si bien existen protocolos de acción, la protección emocional de NNA durante el proceso judicial es algo que está poco resuelto, pues existen ciertos nudos críticos:

- La atención suele consistir únicamente en monitorear el estado emocional de las y los NNA durante la etapa investigativa y de juicio.
- Necesidad de mayor especialización de los actores institucionales que intervienen a lo largo del proceso.
- Si bien URAVIT evalúa el estado emocional de NNA, y debiera solicitar un programa de apoyo para prestarle acogida y atención emocional, el lapsus entre la denuncia y la derivación a un programa debiese ser breve en el tiempo, sin embargo, no se llega a acoger a NNA en el momento oportuno *"sino que se llega a acompañar lo que la familia logró contener y regular"*, debido a que existen listas de espera en los programas de apoyo, y como señala una de las entrevistadas *"el sistema escuchó pero no actuó"*, por lo tanto el proceso pierde relevancia para NNA.
- En la etapa de juicio, la contención emocional depende de la formación, el apoyo de las consejerías técnicas y las herramientas personales de los profesionales involucrados en el sistema.

Principales obstáculos del sistema para NNA

Dentro del proceso judicial y penal por el que pasan NNA víctimas o testigo de delito, según lo indicado por las entrevistadas, se generan dificultades y limitaciones a NNA que no permiten que el proceso sea reparatorio en sí mismo. Los principales obstáculos señalados son:

- Poca cordialidad del sistema en general porque está construido por adultos, con tiempos de adultos, lo que hace poco amigable al sistema para NNA.
- Dificultades en relación al momento en que NNA desearían entregar su testimonio e información, cuándo y a quién quieren compartir su vivencia.
- Desconocimiento por parte de NNA de los roles de los actores del sistema de justicia o acceso a información que no se comprende.
- El tiempo del proceso penal. En este sentido, todas las profesionales coinciden en que la percepción del tiempo para NNA es distinta a la percepción de los adultos. Desde la denuncia hasta la audiencia de juicio puede pasar un año o más, por lo tanto, la data extensa del proceso es una falla en sí misma para NNA.

- La duración del proceso judicial en relación al proceso terapéutico. Los avances que logran NNA a lo largo de la terapia suelen ir más rápido que el proceso penal, por lo tanto, la o el NNA genera la sensación de que el sistema le adeuda algo, sobre todo en el caso de adolescentes que tienen mayor conciencia del deber del Estado.

"Creo que tampoco he visto las intenciones de que en un procedimiento como este se explique en forma concreta las etapas, en qué consiste cada etapa, y cuánto es el mínimo o máximo que puede durar, porque en el área el compromiso con los tiempos también es súper etéreo".

Dimensión 3: Percepción sobre el proceso judicial

De acuerdo a lo indicado por las entrevistadas, los actores más relevantes que participan del proceso judicial son el Ministerio Público y las policías, además de otras instituciones colaboradoras del sistema penal que no son parte directa del proceso como las escuelas, consultorios, y el Servicio Médico Legal. En este sentido, a partir del espíritu de la ley, la formación de estos profesionales ha ido avanzando hacia un perfeccionamiento constante, pero por sobre todo existe la verdadera voluntad, convicción y compromiso de mejorar y adecuar el sistema para proteger a NNA.

En esta misma línea, las entrevistadas señalan que "ha sido un camino duro", en el que se ha ido avanzando hacia mayores niveles de empatía con NNA, intentando que el sistema sea más amigable para las y los NNA, y que no dependa de la voluntad de los profesionales de turno.

En este, sentido las entrevistadas mencionaron el tema de la infraestructura por la que deben pasar NNA, si bien las profesionales reconocen que a partir de la Ley N° 21.057 los espacios se adecuan para recibir a NNA, haciendo de estos lugares espacios menos victimizantes, más cómodos e íntimos, no todas las entrevistadas tienen la seguridad de si esta infraestructura está instalada de manera transversal en los lugares en los que ya se está implementando la ley.

Respecto a los tiempos de duración de los procesos, se señaló que los tiempos en el tribunal han mejorado con la implementación de la ley, pues a partir de esta se da a NNA una atención preferente, lo que significa que NNA que entren por la Ley N° 21.057 deben estar

preferentemente agendados "Si ese día el tribunal tiene cinco causas y una es de niños, esa de niño es la primera que se ve en la agenda". Sin embargo, como ya ha sido indicado, los tiempos de NNA a lo largo del todo el proceso, son percibidos de forma distinta a cómo lo perciben los adultos. Para NNA se trata de tiempos de larga data, y estos tiempos producen una afectación en sí mismos llegando incluso a ser un factor de vulneración en la práctica.

Dimensión 4: Evaluación e implementación de la entrevista investigativa videograbada (EIV)

Las entrevistadas de forma unánime reconocen el esfuerzo y convicción a nivel nacional por la necesidad de la Ley N° 21.057, y una implementación que sea progresiva con el fin de que permita a las y los distintos actores del sistema ordenarse y comprender la normativa. Sin embargo, se ha producido un estancamiento en la implementación de la ley producto de la pandemia.

Perfil y formación de las y los profesionales involucrados en la EIV

De acuerdo a lo señalado por las entrevistadas, la normativa se preocupa de la formación de los encargados de implementar la Ley N° 21.057, definen el perfil y los protocolos. La encargada de la formación de entrevistadores/as en técnicas de entrevistas investigativas de Policía de Investigaciones señaló que las características de estos son las siguientes:

- Policías con cierta experiencia dentro de la institución.
- No necesariamente se solicita una profesión de base.
- Son preparados de manera teórica y práctica.
- Estudian un Diplomado intensivo en entrevista investigativa videograbada e intermediación de la declaración judicial de NNA (Un mes de formación).⁴

Por otra parte, lo que respecta a la formación de jueces en la Ley N° 21.057, la entrevistada a cargo de la instrucción de estos procesos, explicó que existen tres niveles:

- Curso básico obligatorio para todas y todos los jueces y ministros con competencia penal a nivel nacional (60 horas).

⁴ Cabe señalar, que la calidad de diplomado se obtiene únicamente en la Policía de Investigaciones, las otras instituciones que realizan formación de entrevistadores/as en técnicas de entrevistas investigativas realizan cursos con menos de un mes de duración.

- Curso intensivo de formación especializada (CIFE). Quienes deseen acreditarse en la Ley N° 21.057 deben realizar este curso, es un entrenamiento especializado en el que participan 8 personas como máximo. Consiste en el entrenamiento de la técnica (saber qué, cómo y cuándo preguntar).
- Programa de formación continua, para todas y todos aquellos que quieran entrevistar, y deseen acreditar sus competencias periódicamente. Se revisa y retroalimenta las entrevistas que realizan las y los jueces en la sala especial.

Pasos en la etapa de EIV

Las profesionales especialistas en la aplicación de EIV señalaron los momentos por los que NNA deben pasar durante la entrevista en la etapa del proceso investigativo. A modo de síntesis son los siguientes:

- Primera acogida. Una o un profesional lleva a NNA a la sala de Acogida donde se le explica el proceso de la EIV mediante un video explicado por otras niñas y niños.
- Posteriormente en la sala de la entrevista, la o el entrevistador señala en voz alta los datos de la causa (antecedentes), y sale a buscar al NNA, se presenta y hace el ingreso a la sala junto a la o el NNA.
- En la sala de entrevista, se hace la presentación de la dinámica, se explica que es una sala especial con cámaras y micrófonos, que en otra sala hay una dupla técnica de la persona entrevistadora.
- Se hace un ejercicio de memoria episódica, luego se pasa la etapa sustantiva que es respecto a los hechos de la denuncia.
- Etapa de cierre, se abordan temas neutrales para que NNA retome su estado basal.

"Me tocó hacer una entrevista y la niña agradeció, te lo comento, agradeció el espacio porque iba muy asustada, iba a un cuartel policial, pensaba que iba a ser lo de siempre o lo que sale en la tele, y no. Entra a una sala distinta, con una persona que la está esperando en un espacio acogedor, donde le ofrecen agua, donde le ofrecen descansar si está cansada, donde se acoge no solo lo que va a decir y que es importante para la investigación, sino que también lo que piensa y lo que siente al respecto."

Prácticas positivas de la EIV

A pesar de la reciente implementación de la ley, y de que algunas entrevistadas correspondiente al perfil de especialistas en trabajo con NNA que no implementan la ley, señalaron desconocer información concreta respecto del estado de la implementación progresiva, en su conjunto las entrevistadas destacan ciertos elementos positivos, tales como:

- Poner a NNA en el centro del trabajo. Hay profesionalismo y convicción de parte de las y los profesionales.
- La obligación que genera la ley para que las instituciones trabajen de forma coordinada.
- El trabajo interinstitucional, la comunicación entre las instituciones.
- Motivación genuina de las y los entrevistadores.
- Sentido de "*respeto, resguardo y protección*" con el que se desenvuelven las y los jueces al realizar este trabajo con NNA en el sistema penal.

Elementos críticos y desafíos de la EIV

Las entrevistadas explican que ya se observan ciertos elementos críticos y desafíos de la EIV y de la Ley N° 21.057 en general. Al respecto señalaron:

- Falta difusión de la ley en la sociedad civil y con NNA, para que se pueda exigir el derecho.
- Al tener dos instancias de declaración de NNA, la ley no responde al espíritu de lo que se legisla, que es exponer lo menor posible a NNA a una victimización secundaria.
- Queda pendiente avanzar en la visión que se tiene de que la víctima menoscaba los derechos de la figura del imputado (el derecho a defensa).
- Falta más sistematización e información respecto a los resultados en los lugares en que la ley se ha implementado hasta ahora.

En relación a estrategias de examen o contra examen al testimonio entregado por NNA, las entrevistadas señalaron, que precisamente es algo que la ley quiere evitar. Aun así, las especialistas indicaron que se podría realizar un contra examen en la fase de EIV, solicitando una segunda entrevista, pero con argumentos sólidos, a solicitud de la o el fiscal, o si el mismo NNA quiere dar una segunda entrevista. Por otra parte, en el tribunal, en la instancia de juicio la o el defensor puede realizar preguntas al testimonio entregado por NNA en la entrevista

videograbada, pero es la figura del intermediario el encargado de filtrar y realizar estas preguntas. Sin embargo, eso se evita, una vez que NNA se va de la sala especial, se puede realizar la contrastación o complementación, en el que fiscal y defensa contrastan los dichos de las y los NNA, sin ellas o ellos presente.

Respecto a estrategias de monitoreo, las entrevistadas señalaron que no existen estrategias de monitoreo ni seguimiento posterior al juicio en lo que respecta a la participación de NNA en el tribunal.

Dimensión 5: Incidencia en los procedimientos judiciales que involucran a NNA

Las entrevistadas en su totalidad coincidieron en la pertinencia de levantar opinión respecto al proceso penal experimentado por NNA, ya que es importante que tengan la posibilidad de informar a partir de su opinión cómo fueron tratados. En este sentido, su participación es fundamental porque tiene un impacto sobre su desarrollo y su bienestar general.

Asimismo, las especialistas señalaron que es clave que el proceso sea una participación respetuosa basada en las “experiencias” respecto al proceso y no a los “hechos” vividos por NNA que constituyeron vulneración de sus derechos.

“A nosotros nos pasa mucho que hay niños ávidos de participar porque no quieren que a otros niños les pase lo mismo. Los niños víctimas de maltrato en cualquiera de sus formas en su gran mayoría tienen una conducta bastante pro-social, de compromiso con los otros, por el dolor que ellos han tenido y por la posibilidad de resignificar ese dolor empatizan con otros que han sufrido, entonces les gusta participar de procesos.”

De acuerdo a las opiniones entregadas por las entrevistadas, se recomendó lo siguiente:

Consideraciones metodológicas:

- Utilización de asentimientos y consentimientos informados para NNA y adultos responsables. Comunicar los objetivos, y el impacto que puede tener su participación para efectos personales.
- La generación de instrumentos debe resguardar que no se genere victimización secundaria, y que a su vez no sean una encuesta de satisfacción de usuario.

- El instrumento deben aplicarlo personas que tengan experiencia directa de trabajo con NNA, profesionales especialistas.
- Considerar la opinión de los distintos tramos etarios, incluidos los más pequeños que suelen ser marginados de estas instancias. En ese sentido, se debe trabajar el mismo foco, pero adecuar la metodología según edad, por ejemplo, pequeños con títeres, intermedio con dibujos, y adolescentes con comics.
- Considerar características de NNA: edad, nacionalidad, pueblos originarios, discapacidad, diversidad de género y sexualidad.
- Con adolescentes podría ocuparse herramientas a distancia. Con niños pequeños es mejor aplicar los instrumentos de manera presencial, pues se desconoce el contexto detrás del niño, si hay algún adulto incidiendo en las respuestas.
- Utilización de imágenes para activar la narrativa (activación emocional y activa). Imágenes que permitan evocar.
- Espacio que considere una apertura, un punto focal y un cierre.
- No hay certeza del momento adecuado para realizar el levantamiento de opinión, pero se intuye que sea al final del proceso penal para así conocer la experiencia completa en el sistema.
- Consensuar la forma de contacto uno o dos meses después del juicio, y realizar una entrevista individual breve, la que puede ser telefónica o por medio de un *link web*.
- Las entrevistas grupales o *focus group* son complejos de llevar a cabo dado el contexto que involucra a estos NNA.

Dimensiones a indagar con NNA con experiencia en el proceso judicial:

- No se puede recabar el mismo nivel de información con todos los NNA debido a los diversos grados de madurez cognitiva. Con niños pequeños se puede abordar lo que vieron, sintieron y opinan. Con adolescente se puede trabajar lo que ven, sienten, opinan y juzgan.
- Evaluar las etapas del circuito que NNA debe pasar de acuerdo con la ley.
- Infraestructura. Evaluación del espacio físico.

- Tiempos.
- Trato de la o el entrevistador y mediador.

"La entrevista misma debiese tener dos o tres ámbitos, el resto es un accesorio porque si no se transforma en un tremendo levantamiento de opinión que puede terminar igual revictimizando a los niños, y preguntándole de nuevo por un proceso que no quieren volver a vivir."

b. Comités de validación y análisis experto

Se conformaron dos Comités, de especialistas y de ética, los que sesionaron, cada uno, en dos sesiones. El **objetivo del Comité de Especialistas** era validar la metodología, técnicas de levantamiento de información, dimensiones, variables e instrumentos. A su vez, **el objetivo del Comité de Ética** era identificar los dilemas éticos y buscar posibles soluciones, en el marco de la participación de NNA en la etapa de diseño de los instrumentos y su posterior aplicación para el levantamiento de opinión de NNA.

Metodología de trabajo

Se utilizó una metodología de "construcción de consensos", basada en la idea que a través de la discusión y el diálogo entre las partes es posible lograr encontrar puntos comunes y una visión compartida que permita que diferentes actores se posicionan tras una misma idea. Para ello, se proporcionó material como base de la discusión:

- Antes del inicio de los Comités, se les hizo llegar a las y los integrantes documentos de apoyo que permitieron dar encuadre a la discusión.
- En cada sesión se contempló una presentación de inicio con propuestas para la discusión.
- Las sesiones fueron moderadas y facilitadas por el equipo consultor, con la participación de integrantes de la UEVG.
- Cuando no hubo acuerdos, el equipo consultor propuso a la siguiente sesión una alternativa de consenso.
- Para cada una de las sesiones se trabajó con un acta denominada "Memoria Viva", que recopilará los principales acuerdos alcanzados en la reunión.

En el Anexo N°2 se presenta el detalle de la metodología y del proceso realizado para cada Comité.

i. Comité de Especialistas

A continuación, se presenta el perfil de las y los participantes externos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:

- **Claudia Capella:** Psicología jurídica y forense. Académica del área de Psicología Clínica Infanto Juvenil. Coordinadora académica del Magíster en Psicología, mención Psicología clínica infanto juvenil.
- **Claudia Espinoza:** Psicóloga, Máster en Necesidades y derechos de la Infancia y adolescencia. Académica e investigadora en temáticas de niñez, educación y derechos de la niñez. Integrante de la Red de investigación interdisciplinaria en protagonismo y los derechos humanos de las infancias latinoamericanas.
- **Aida Leiva:** Psicóloga Forense. Coordinadora Nacional Proyectos, Corporación Opción. Ex Coordinadora Metropolitana y Nacional del Equipo Pericial, Centro de Atención a Víctimas de Atentados Sexuales – CAVAS -Policía de Investigaciones.
- **María Laura Manzi:** Oficial de protección UNICEF.
- **Mauricio Sovino:** Abogado, ex asesor de Unidad Especializada en Derechos Humanos, Violencia de Género y Delitos Sexuales, Ministerio Público. Ex Coordinador Legal Fundación Hablo.

Las recomendaciones del Comité de Especialistas para la metodología de implementación de la participación de NNA en el diseño de los instrumentos de levantamiento de información en el marco de la Ley 21.507, trataron sobre los siguientes temas:

- Rangos etarios pertinentes para dividir a NNA.
- Tipos de técnicas para aplicar a NNA y aspectos ha considerar.
- Pertinencia de las técnicas de información según rangos.
- Formas de implementación de las técnicas de levantamiento de información, considerando el resguardo de información de NNA.

[Consensos en la propuesta de metodología y técnicas para la participación de NNA en el diseño de instrumentos](#)

Metodología

- Consejo Consultivo.

Criterios de segmentación

- *Edad:* tramos adecuados 6 a 9 años / 10 a 13 años / 14 a 17 años. Poner atención en el tramo 10-13 años respecto a qué metodología o qué herramientas son más adecuadas con el fin de no infantilizarlos ni sobre exigirles.
- *Territorialidad:* para asegurar representación de la muestra debe realizarse de forma virtual.
- No referir como colectivo LGBTQ+, pues el género o identidad sexual no implican necesariamente pertenencia a un colectivo. Es recomendable como criterio de selección, separar género e identidad sexual.

Consideraciones técnicas y metodológicas

- *Convocatoria:* Importancia de contextualizar a NNA respecto al tema por el que se les convoca. Es relevante clarificar la consigna con las que se les invita a participar.
- *Contextualización:* relevancia de presentar e introducir en el tema antes de iniciar la conversación. Es recomendable no hacer la contextualización el mismo día de la actividad, para ello, previamente se puede enviar contenido introductorio, o realizar sesiones distintas. Posteriormente es importante comprobar si NNA han entendido el tema por el que han sido convocados.
- *Instrumentos y herramientas para el levantamiento de información:* generar material que vaya evolucionando en sensibilidad. Provocar la discusión a través de la mediación de elementos gráficos generados por otros NNA. Evitar imponer contenidos desde las personas adultas, los propios NNA pueden consignar temas de conversación.
- *Devolución:* para favorecer un proceso de participación efectiva debe existir devolución a las opiniones de NNA. Para ello es importante explicitar el encuadre de la investigación, el aporte o producto que ayudan a construir, y agradecer la participación.
- *Protocolos:* dada la sensibilidad del tema al que se convocará, es importante tener presente que puede develarse alguna situación de vulneración. Por ello es relevante tener claridad sobre qué hacer en caso de que una situación así suceda.

Instrumento: Entrevista

- Respecto a los criterios de segmentación por edad, se sugiere incorporar a niñas y niños menores de 12 años en las entrevistas, al menos 2 o 3 niñas o niños que puedan aportar su opinión, puesto que es relevante contar con sus apreciaciones, sobre todo porque tendría coherencia con los rangos etarios presentados en los instrumentos a aplicar con NNA con experiencia en el sistema penal.

Debido a las dificultades técnicas para acceder a una muestra con niños y niñas menores de 12 años de edad, se sugiere la estrategia “bola de nieve” para contactar niñas y niños pequeños a través de familiares y amistades, que permitan participar a hijas o hijos.

- En relación a las dimensiones y variables a consultar con NNA, se recomienda que en las entrevistas se indague por instrumentos, temas a considerar y elaboración de preguntas.

Instrumento: Consejo Consultivo

- Respecto a las y los participantes que primero pasarán por las entrevistas y posteriormente serán convocadas y convocados a participar de los Consejos Consultivos, se debe considerar que ya habrán trabajado con el equipo y contarán con más información, respecto a aquellas y aquellos que solo participarán del Consejo Consultivo, por lo que puede afectar la dinámica de grupo, en ese sentido se hace necesaria una nivelación de contexto para quienes participarán por primera vez. En este mismo sentido, se debe poner atención a la conformación de los grupos, ya que al trabajar con organizaciones supone que hay participantes que se conocen de forma previa, por tanto, es importante considerar los vínculos anteriores para que la participación no se vea afectada. Se recomienda trabajar de manera grupal con las organizaciones de manera independiente, y que sean sus miembros quienes elijan las o los representantes para los Consejos Consultivos.
- En relación a la metodología tener presente que la atención y concentración de NNA es clave a través de estrategias lúdicas tales como juegos, concursos, descargar códigos QR, entre otros.

También se recomienda dinamizar o facilitar la actividad con alguien cercano generacionalmente a las y los participantes.

- Respecto a dimensiones a consultar, se recomienda referir a evaluar una experiencia, consultando por alguna experiencia de usuario o usuario conocida por las y los NNA, por ejemplo, evaluar una visita al médico.

Consensos en las propuestas de metodología y técnicas para aplicar con NNA con experiencia en el sistema de justicia penal

Metodología

- Aplicar metodologías complementarias: (1) Encuesta inicial (set de preguntas concretas vía web o presencial) (2) Entrevista individual (evaluación de la entrevista grabada en profundidad).

Si bien la evaluación total del proceso debiese darse al final del mismo, se hizo la recomendación de generar un doble mecanismo de levantamiento de opinión debido a lo extenso que puede ser el proceso penal en su totalidad desde la etapa de denuncia al juicio. En este sentido, es demasiada la información y carga emocional que NNA llegan a experimentar en las distintas etapas, que incluso podrían influir en las opiniones que pudiesen entregar del sistema. De tal manera, aplicar un primer mecanismo posterior a la EIV permitiría evaluar un momento clave en la etapa de participación de NNA de la Ley N° 21.057. Dejando la convocatoria a participar de un procedimiento más exhaustivo luego de la etapa de juicio. En este punto es importante consignar que el recorrido que realizan NNA por el proceso penal no implica que todas y todos pasen por el tribunal posterior a la voluntariedad de haber participado de la instancia de la EIV, por lo que es del todo coherente aplicar metodologías complementarias con al menos dos etapas.

- Acuerdo en que las entrevistas individuales son pertinentes en lugar de grupos focales, dadas las características del proceso y la vivencia de NNA víctimas de delitos sexuales.

La metodología de *focus group* en otra instancia con NNA puede favorecer la participación activa por medio de la validación de pares. Sin embargo, dado el contexto que convoca la participación de estos NNA que han estado expuestos a la vulneración de sus derechos, realizar grupos focales es poco pertinente, ya que les expone emocionalmente y abre la posibilidad de victimización secundaria.

- El diseño de la entrevista debe ser evolutivamente sensible, poniendo atención a los tipos de preguntas y las técnicas utilizadas.

Consideraciones técnicas y metodológicas

- *Convocatoria*: explicitar la consigna con la que se invitará a participar a NNA. Explicar el para qué, los contenidos, y momento de aplicación.
- *Temporalidad*: es importante definir el momento en que se va a aplicar el levantamiento de opinión, teniendo en consideración que se va a evaluar la implementación de la entrevista videograbada en la fase investigativa y en el juicio. Es poco conveniente realizarlo de forma inmediata a la entrevista videograbada debido a la carga emocional de la experiencia y el relato. NNA podrían percibir esta participación como una instancia no voluntaria.

Acuerdo en que el momento más apropiado es finalizado el proceso judicial completo.

Se propone que en esta instancia complementaria la encuesta podría ser realizada al final de la entrevista videograbada, a criterio del entrevistador según cómo vea a NNA, siempre explicando y extendiendo la invitación a participar a través de un *link* web. Al finalizar la encuesta señalar que si se está interesado puede participar de una entrevista en profundidad.

Explicitar siempre en cuánto tiempo se le contactará a NNA, y respetar esos tiempos. Importancia de la cronología y el derecho a la información.

- *Devolución*: este es un hito relevante al final de la instancia de levantamiento de opinión con NNA, pues no hay participación efectiva si no hay devolución a las opiniones entregadas. Además, el acto de devolución tiene un carácter reparatorio, en tanto se considera la experiencia personal importante también para otras y otros NNA.

Para este efecto, se recomendaron ciertos elementos a tener presentes para la devolución:

- Presentar un cronograma desde el comienzo, y respetar dichos momentos.
- Explicitar el lugar y aporte de NNA en el proceso de evaluación del sistema (derecho a información).
- Realizar un cierre inmediato al final del levantamiento de opinión, señalando la finalidad o qué productos se van a obtener de la participación de NNA en esta

instancia.

- Explicar que el sentido de la participación y opinión de NNA es aportar a un proceso de mejora continua del sistema.
- Responsable de aplicar los instrumentos: es importante clarificar en quién va a recaer esta función, quién va a aplicar los instrumentos, qué perfil. Quién va a extender la invitación, quién convoca.

Instrumento: Encuesta online

- Se debe poner atención a la representatividad que puede tener la encuesta si el formato es virtual, puesto que estudios demuestran una baja representatividad de grupos económicamente vulnerables debido al escaso acceso a tecnologías.
- Respecto a la segmentación por tramos etarios, los instrumentos para niñas y niños entre 6 a 8 años deben considerar alternativas acordes al repertorio emocional correspondiente a estas edades. En este sentido se recomiendan tres alternativas por pregunta.

Asimismo, se debe poner atención a la coherencia y relación entre preguntas y alternativas posibles, de manera que cuadren las respuestas si refieren a emociones u opiniones sobre la experiencia del proceso.

- Se hace presente la inquietud respecto a la posibilidad de seguimiento de las encuestas, cómo asegurar una muestra representativa si el objetivo es evaluar el sistema desde la perspectiva de NNA.
- Se hace hincapié en que la evaluación debe ser un proceso relevante y necesario para NNA y no solo para la institucionalidad. En este sentido, y con el fin de facilitar la participación, se recomienda realizar un ejercicio publicitario que informe respecto a la implementación de la Ley N° 21.057, y que, además, requiere conocer la opinión de NA que han pasado por el proceso de justicia penal.

Instrumento: Entrevista en profundidad

- Persiste la duda del momento adecuado para la implementación de las entrevistas.

Entrevistar posterior a la declaración de NNA en el juicio no termina de convencer a las y los especialistas, puesto que esta instancia no implica necesariamente el término del caso.

- En esta misma línea, se desconoce el estado emocional de NNA durante el proceso, y es difícil acceder a esa información.
- En relación a lo anterior, se discute la idoneidad de contar con una Base de datos respecto a los casos de NNA. Sin embargo, surgen más interrogantes, pues una base de datos implica cuestiones éticas como quién genera la base, quién se hace cargo, y la protección de esos datos.
- Se releva la necesidad de protocolos, especialmente para casos de desestabilización emocional con NNA contar con protocolos de derivación. Además de informar de esta posibilidad de perjuicio tanto en los asentimientos como en los consentimientos informados para personas adultas.
- Importancia de resolver qué institución será la encargada de aplicar los instrumentos, en este sentido, se recomienda un agente externo al Poder Judicial o Ministerio Público.

ii. Comité de Ética

A continuación, se presenta el perfil de las y los participantes externos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos:

- **Isaac Ravetlat:** Doctor en Derecho, Máster en Derecho de Familia e Infancia y Postgrado en Derecho Civil. Docente de la Universidad de Talca.
- **Sara Salum:** Trabajadora Social, docente Universidad de Valparaíso de Criminología y Legislación Penal en la Escuela de Derecho de la Universidad de Valparaíso. Integrante del Consejo de la Sociedad Civil de Gendarmería de Chile en la Quinta Región.
- **Giannina Mondino:** Abogada, Universidad Central de Chile. Integrante de la Defensoría de la Niñez. Trabajó en la fiscalía nacional. Unidad Especializada en Delitos sexuales y violencia Intrafamiliar.

El Comité de Ética se enfocó en discutir sobre los resguardos que se deben tener en el trabajo con NNA, en relación a:

- Consentimientos y asentimientos de NNA y adultos tutores.
- Perfil de profesionales para trabajar con NNA.
- Protección de datos personales de NNA.
- Protocolo de Ética.

Consensos respecto a la pertinencia de integrar a NNA en el diseño de los instrumentos

Particularidades según características de NNA

- Considerar que al incorporar grupos específicos de NNA, con determinadas características como por ejemplo migrantes o con algún tipo de discapacidad (visual, auditiva, cognitiva) implicará contemplar requerimientos especiales como intérpretes, adaptación del material entre otros.
- Mencionan que, dada la transversalidad de los delitos sexuales a nivel social, sería adecuado incluir como criterio de selección distintas clases sociales.

Sugerencias respecto a la convocatoria

- Buscar grupos que ya están consolidados o que ya están vinculados a temas de participación y asociatividad, idealmente que se encuentren trabajando de manera autónoma.
- Ampliar la convocatoria a grupos distintos a los consejos consultivos de OPD (perfil similar entre ellas). Mencionan algunas organizaciones que cuentan con consejos consultivos de NNA: Fundación Renaciendo, Alianza Amigos Cuenta, Defensoría de la Niñez y Red de Asociaciones Migrantes.

Consideraciones técnicas y metodológicas

- Definir en el caso de incorporar en el proceso de participación del diseño de instrumentos a NNA de distintas edades o características, técnicas que sean adaptadas a ellos y ellas, resguardando que aquellas entrevistas diseñadas para ser aplicadas a adolescentes requieren de revisión para ser aplicadas a niños y niñas.
- Diseñar instrumentos que permitan a NNA expresarse, en el caso de querer incorporar a primera infancia o niños y niñas que estén fuera del lenguaje hablado, las entrevistas son insuficientes y se dejarían fuera de la evaluación del sistema de justicia.

- Estos instrumentos deben estar diseñados para llegar a la opinión de NNA de la forma más directa, evitando que sea mediatizada. Para esto se sugiere revisar experiencias europeas.
- Seis NNA es muy poco para hacer en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos, considerando los criterios que quieren ser contemplados en la muestra (género y disidencias, territorialidad, entre otros)
- La incorporación de NNA en el proceso de investigación como co-investigadores desde una perspectiva adultocéntrica es muy complejo. Sin embargo, se debe tener en cuenta que tipo de participación se está proponiendo y declararlo. En este sentido, tomar la decisión metodológica respecto a si los instrumentos de evaluación que serán presentados al grupo de NNA en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos, serán diseñados por personas adultas y validado por NNA o serán contruidos en conjunto.
- Poner atención a los procesos de devolución de resultados, desde la experiencia del comité este es un aspecto que no se logra. De esta manera, señalan que una manera de realizar una devolución significativa sería que se vieran reflejadas las opiniones de NNA en el diseño y versión final de los instrumentos que serán aplicados.
- La co-construcción de los instrumentos de evaluación requiere que los NNA que participen conozcan el proceso judicial. Se valora de forma positiva lograr que el grupo de NNA que participe en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos, pueda involucrarse más en términos de diseño.
- Falta incorporar el criterio de discapacidad, de no hacerlo debe ser justificado.
- El tema es complejo por la diversidad de víctimas, y las características de vulnerabilidad. Un instrumento estandarizado también puede vulnerar a un NNA. Van a salir instrumentos estandarizados para un perfil de niño que no corresponde al perfil de niños vulnerados.
- Hay que justificar en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos, que no se va a validar el contenido, sino que se busca hacer amigable y acercar la metodología e instrumentos que se va a utilizar con NNA. Ya que serán niños con otro perfil. Es una evaluación de instrumentos, no de contenido.

- Replicar el mismo rango en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos, al rango etario de NNA que han pasado por el sistema.
- Como técnica innovadora se podría enviar algunas preguntas a niñas y niños menores de 12 años, solicitando que envíen una cápsula virtual con su respuesta.

Sugerencias para la convocatoria

- Consejos consultivos NNA que formen parte de las organizaciones. Consejo: considerando que ya están organizados, ellos previamente pudiesen haber trabajado material en su organización antes del consejo, con el fin de la instancia misma sea más potente y rápida. Eso daría más fuerza y relevancia al propio consejo y se aprovecharía mejor el tiempo.
- Ojalá sean los propios NNA de las organizaciones quienes decidan a quién mandar como representante al consejo consultivo, y así asegurar criterios de segmentación. El grupo lo valida.

Consensos en las propuestas de metodología y técnicas para aplicar con NNA con experiencia en el sistema de justicia penal

- Surge como tópico a revisar quién será la/el responsable de aplicar los instrumentos, señalando que es importante clarificar en quién va a recaer esta función. Surge como idea que dada la especialización con la que cuentan puedan abordar este punto profesional de URUVIT, sin embargo, se reconoce que al estar dentro del proceso judicial podrían caer en cierto nivel de imparcialidad lo que sería inviable.
- Se requiere especificar quienes estarán a cargo de la información y estipularse en un protocolo, para evitar el riesgo de que quede al libre albedrío y en eso se pierda la voz de NNA.
- Definir un plan de acción para la aplicación de los instrumentos de evaluación, además de señalar que se hará con los resultados de dicha evaluación, cómo se logrará que la opinión de los NNA sea contemplada en las estrategias de mejoras en el proceso judicial.

Riesgos de elaborar una base de datos sobre causas que involucran a NNA en el sistema de entrevista videograbada

- Lo primordial es resguardar sus derechos, no solo como NNA sino como víctimas.
- Los datos de las causas corresponden a información sensible, por lo tanto, se requerirá de autorización para acceder a ella.
- Si la base de datos puede implicar algún tipo de exposición o vulneración a sus derechos, es mejor omitirlo y priorizar la garantía de derechos.
- Relevan la importancia de proteger datos de NNA.
- De crear una base de datos, se debe contar con un comité de ética que haga recomendación al respecto.

Criterios de selección para aplicación de la evaluación

- Se propone que, de haber una correcta difusión y promoción de la evaluación, no sería necesario que sean los mismos NNA que contesten la encuesta y luego la entrevista.
- Señalan lo importante que es no perder de vista el criterio de voluntariedad, considerando las dificultades que implica medirlo cuando se refiere a NNA.

Recomendaciones metodológicas

- La selección del instrumento también tiene una repercusión ética, es importante revisar si están siendo adecuados a la capacidad cognitiva, adaptando la metodología a los sujetos.
- Sugieren revisar si la encuesta es el instrumento adecuado para recabar la subjetividad de NNA en relación con su experiencia por el proceso judicial.
- Sugieren repensar la encuesta para adolescentes (14 a 17 años) y para niños y niñas (6 a 12 años) alguna técnica que involucre cuentos o juegos. Individualmente se puede levantar información de forma lúdica.

Consensos sobre el estudio en general

- Desde la ética de la investigación, es necesario explicitar si el estudio contempla solo a adolescentes, señalando que por temas de transparencia esto debe ser mencionado y justificado.

- Otra recomendación puede ser que para fines de este primer estudio se contempla solo a adolescentes, dejando para siguientes fases la incorporación de NNA de distintas edades o características particulares.
- Es importante que se establezcan recomendaciones para el estudio en relación a los alcances, inclusión de NNA con discapacidad, posibilidad de ampliar el rango de edad, incidencia de sus propuestas y participación de NNA.

5. PARTICIPACIÓN DE NNA EN EL DISEÑO DE INSTRUMENTOS

a. Diseño metodológico

Luego de los comentarios de los especialistas, se definió que el trabajo de campo respondería a un ejercicio por integrar a NNA en el diseño de los instrumentos, no un proceso preliminar de aplicación o prueba de los instrumentos. Descartando un piloto de los instrumentos.

Esta definición tuvo un argumento ético, ya que se consideró necesario, primero, elaborar adecuadamente los instrumentos antes de probarlos con la población objetivo, que, por sus características, puede ser vulnerable al proceso de evaluación.

Objetivos

- Canalizar las opiniones y sugerencias de NNA en torno a la Ley N° 21.057 de entrevistas videograbada.
- Generar propuestas de mejora desde las y los NNA durante el proceso judicial.
- Validar la estrategia metodológica para el levantamiento de la percepción de NNA.

b. Resguardos éticos de la participación de NNA en el diseño de instrumentos

El trabajo con NNA requiere especial cuidado, por lo que como parte del diseño para sumar a NNA al proceso, se discutieron en el Comité de Ética, todos aquellos aspectos relevantes a tener en consideración, tanto en la fase de participación de NNA como en la aplicación de los instrumentos finales de levantamiento de opinión de NNA que hayan pasado por el sistema.

Existieron dos principales riesgos a considerar por parte de equipo. Primero, el cuidado para abordar los temas -al tratarse de materias particularmente delicadas-. Segundo a la develación o descompensación emocional, dado las materias vinculadas a abusos sexuales. De modo de hacer frente a estos riesgos se preparó un detallado Protocolo de Ética, que fue presentado en el segundo informe de la consultoría y se encuentra en el siguiente link <https://docs.google.com/document/d/12S68yRt-YMhL1D-BYAk7eWXjsUCbSTXG/edit?usp=sharing&oid=115492274486292284519&rtpof=true&sd=true>.

c. Definición y selección de la muestra

De acuerdo a lo sugerido por el Comité de Ética, se invitó al participar a organizaciones que ya trabajan con niñas, niños y adolescentes, evitando buscar NNA de manera individual, de manera coherente con la decisión de reemplazar entrevistas individuales por entrevistas de carácter grupal.

De este modo, la muestra seleccionada consideró los siguientes criterios:

Criterio 1: Consejos Consultivos activos de municipalidades e instituciones públicas.

Criterio 2: Organizaciones temáticas conformadas por NNA.

Los NNA convocados a participar de este estudio eran niños que tenían experiencias previas de participación en consejos consultivos municipales o en otras organizaciones infantojuveniles. Cabe señalar que no se consideraron NNA sin experiencias previas de participación, dados los plazos acotados de esta consultoría y la experiencia de los miembros del Comité de Ética que sugirió mayores posibilidades de participación, convocando NNA que ya se encuentran formando parte de alguna experiencia de participación.

Se intencionó la convocatoria niños, niñas y adolescentes hombres y mujeres, de distintas edades entre los 11 y 17 años (respetando las edades de convocatoria y participación de las propias organizaciones y también se intentó convocar a NNA provenientes de diversas comunas del país.

De esta manera, se invitó a participar a las siguientes organizaciones:

Organizaciones convocadas

Criterio 1 Consejo Consultivo Comunal de Niñez y Adolescencia OPD La Granja.
 Consejo Consultivo Comunal de Niñez y Adolescencia OPD Pudahuel.
 Consejo Consultivo Comunal de Niñez y Adolescencia OPD Tocopilla.
 Consejo Consultivo Comunal de Niñez y Adolescencia OPD La Reina.
 Consejo Consultivo Comunal de Niñez y Adolescencia OPD Antofagasta.
 Consejo Consultivo Comunal de Niñez y Adolescencia OPD Santiago.
 Consejo Consultivo 2021-2023 de la Defensoría de la Niñez.
 Consejo Asesor de Niños, Niñas y Adolescentes del Sename.

Criterio 2

- **Niñas valientes:** Fundación sin fines de lucro que trabaja para lograr la equidad de género desde la niñez a través de la educación.
- **Tremendas:** colectivo de jóvenes y adolescentes empoderadas agrupadas en una plataforma colaborativa y basadas en los 17 objetivos de desarrollo sostenibles de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para generar acciones de impacto social.
- **Asociación de Mujeres Jóvenes por las Ideas (AMUJI):** organización que busca empoderar e incentivar a las mujeres jóvenes de la comunidad a ser agentes (pro)activas socialmente, a luchar por sus ideas, trabajarlas y llevarlas a cabo.
- **Fundación Renaciendo:** organización civil que está presente a nivel Nacional en Chile, contando con grupos de apoyo interconectados entre ciudades. La fundación está compuesta por familias con niños, niñas adolescentes trans e intersex.
- **Alianza mi voz cuenta:** La Alianza para la Participación de la Niñez nace de la necesidad de incluir de manera específica a la niñez y la adolescencia en un lugar prioritario en la creación de los contenidos del proceso de modificación constitucional.

Del total de 13 organizaciones contactadas, se tuvo respuesta de 7 logrando confirmar la participación de 4 de ellas. A continuación, se señala indica la disponibilidad de las organizaciones convocadas. El detalle de las respuestas se encuentra en el anexo N°4:

Respuesta organizaciones convocadas

No respondieron invitación	OPD Municipalidad Santiago
	Alianza mi voz cuenta
	Tremendas
	Consejo Asesor de NNA del Sename
Rechazaron invitación	Niñas valientes
	Asociación de Mujeres Jóvenes por las Ideas (AMUJI)
Respondieron invitación pero no participaron	Fundación Renaciendo
	OPD Municipalidad Antofagasta
	OPD Municipalidad Tocopilla
Confirmaron participación	OPD Municipalidad La Granja
	Consejo Consultivo Defensoría Niñez (2021-2023)
	OPD Municipalidad de Pudahuel
	OPD Municipalidad de La Reina

Finalmente, la muestra quedó conformada por 9 NNA de entre 11 y 17 años, perteneciente a las siguientes organizaciones:

Institución	NNA participantes
OPD de La Granja	2
Defensoría de la Niñez	3
OPD La Reina	1
OPD Pudahuel	6
Representantes elegidos en entrevistas grupales	9

Cabe señalar que la muestra integró a participantes de ambos sexos y a participantes de la Región Metropolitana y de otras regiones del país, particularmente de las zonas de Paillaco y Puerto Natales, dado que el Consejo Consultivo de la Defensoría de la Niñez, cuenta con la participación de NNA de distintas regiones del país.

d. Técnicas de recolección de información y evolución de la propuesta metodológica

Para el logro de los objetivos planteados se implementaron dos técnicas de recolección de información que tuvieron un carácter complementario: **la entrevista grupal y el Consejo Consultivo**. La propuesta metodológica original consideraba 6 entrevistas individuales (edades entre 12 a 17 años) y 2 Consejos Consultivos (tramo 12 a 14 años, y tramo 15 a 17 años) como estrategias de levantamiento de información. No obstante, se realizaron modificaciones tendientes a integrar recomendaciones realizadas por los Comités de Especialistas y Expertos, que señalaron que los NNA tienden a tener mayor participación en instancias grupales. En función de esto se propuso la realización de 6 entrevistas grupales, según una muestra de organizaciones civiles señaladas previamente (tramo 12 a 14 años, y tramo 15 a 17 años) y 2 Consejos Consultivos diferenciados por rango etario, con participación de representantes de las organizaciones elegidos por las y los mismos jóvenes en la etapa de entrevista grupal. Ambas instancias se trabajarían en base a una pauta de preguntas semi-estructurada y tendrían un carácter virtual. Finalmente, producto de la cantidad de participantes disponibles y ajustándose a los tiempos definidos para esta propuesta, se llevaron a cabo 4 entrevistas grupales y un consejo consultivo, como lo ilustra el siguiente esquema:

La entrevista grupal y el consejo consultivo fueron implementadas complementariamente en un continuo, buscando levantar información de manera deductiva, vale decir, desde lo más general a lo más particular. Así, mientras las entrevistas grupales abordaron la percepción sobre el sistema judicial y el ejercicio de derecho de NNA, los Consejos Consultivos, se focalizaron en la validación de dimensiones y variables propuestas y en la pertinencia de los instrumentos de evaluación. La complementariedad busca asegurar que las niñas, los niños y adolescentes que participan del proceso de diseño de instrumentos, cuenten con información completa y clara de los objetivos de su participación en el estudio, y a su vez, genera instancias de discusión más informadas y de mayor profundidad permitiendo al equipo obtener información robusta de ambas instancias.

Adicionalmente, se realizaron revisiones, mejoras y ajustes metodológicos de los instrumentos para ambas instancias, en las que se priorizó el carácter lúdico de los espacios, fomentando la utilización de recursos virtuales que fueron considerados un gran acierto, teniendo en cuenta el carácter remoto del proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos,.

A continuación, se detallan las técnicas e instrumentos aplicados en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos, y posteriormente se describen de manera exhaustiva los recursos virtuales utilizados.

i. Entrevistas Grupales

Se realizaron 4 entrevistas grupales según la muestra de organizaciones señaladas. La conversación virtual desarrollada vía plataforma *zoom* fue guiada por una pauta de preguntas semi-estructurada. Durante el desarrollo de la entrevista se utilizaron otros recursos tecnológicos como técnicas audiovisuales, nubes de conceptos, encuestas digitales y pizarras virtuales de modo de mantener la atención de las y los participantes e ir sintetizando la información. La siguiente tabla describe en términos generales la actividad realizada:

Entrevista grupal con NNA

Dimensiones	Percepción sobre el sistema judicial Ejercicio de derechos de NNA
Fases	Momento 1: Presentación del estudio Momento 2: Dinámica pensemos juntas y juntos el espacio para NNA que buscan justicia Momento 3: Convocatoria a Consejo Consultivo Momento 4: Síntesis y cierre
Técnicas/Recursos	Visionado de videos, técnicas audiovisuales nubes de conceptos, encuestas digitales, síntesis integración (post-it)
Recursos	Origen de la ley https://www.youtube.com/watch?v=3z2Co38yQhY Ley de entrevistas videograbadas https://www.youtube.com/watch?v=HvM8WUsQbIA
Resguardos éticos	Consentimiento y asentimiento informado Protocolos

Pasos implementación entrevistas

Momento 1: Presentación del estudio

Presentación general de los objetivos del estudio; y solicitud de asentimiento y consentimiento informado tanto para adolescentes como para sus padres o tutores. Ambos documentos fueron enviados de manera previa a la entrevista considerando objetivos y alcances de la entrevista, así como también los posibles beneficios y perjuicios de la participación de NNA. Cabe señalar que para los padres o tutores de mayores de 14 años solo se les entregó un consentimiento pasivo con el fin de informar del estudio, y, sobre todo respetar la autonomía progresiva de las y los adolescentes.

Momento 2: Dinámica pensemos juntas y juntos el espacio para NNA que buscan justicia y protección

A partir de una breve historia se motivó la conversación sobre la percepción de NNA respecto del sistema judicial. Se aplicó una pauta de preguntas semi-estructurada, favoreciendo el diálogo y los nuevos comentarios u observaciones no contempladas en la pauta que surgieron entre los y las adolescentes. La discusión fue sistematizada de manera simultánea mediante plataformas virtuales como *jamboard* y *mentimeter*.

Momento 3: Convocatoria a Consejo Consultivo

Exhibición de videos para convocar a la instancia del Consejo Consultivo. Se utilizaron los videos de la UEVG que fueron creados especialmente para público NNA; y los de la campaña *No me pregunten más* de la Fundación Amparo y Justicia, realizada a propósito de la Ley N° 21.057. Posteriormente, se convocó a participar del Consejo Consultivo a todas y todos los participantes de las entrevistas que estuviesen interesados.

Momento 4: Síntesis y cierre

Antes de cerrar se realizó una síntesis sobre lo conversado, y se resolvieron posibles dudas respecto al Consejo Consultivo. Se agradeció la instancia haciendo hincapié en el aporte de la participación de NNA para la mejora de las políticas públicas del

ii. Consejo Consultivo

Las y los jóvenes de las distintas organizaciones que participaron de la primera actividad, fueron convocados a una segunda instancia, al Consejo Consultivo. Dado el número de participantes comprometidos (9), se decidió realizar solo un Consejo con una sesión. Esta etapa tuvo por finalidad validar junto a ellas y ellos el diseño de los instrumentos de levantamiento de opinión con NNA con experiencia en el sistema penal. En las entrevistas grupales previamente realizadas se entregó información respecto a la Ley N° 21.057.

La propuesta original consideraba dos Consejos Consultivos diferenciados por rango etario. Cabe señalar que al igual que los criterios para las entrevistas grupales, y a pesar de las recomendaciones de las y los especialistas de incluir niñas y niños menores de 12 años de edad, debido a dificultades técnicas para acceder a esa muestra etaria, se ha decidido trabajar con niñas, niños y adolescentes (12 a 17 años 11 meses). En los casos de las organizaciones que contaban con niñas y niños menores de 12 años y que solicitaron participar de las entrevistas grupales se acogió esta petición. El Consejo fue realizado de forma telemática y tuvo una duración de una hora y treinta y seis minutos (01:36:00). La tabla a continuación presenta información general sobre esta técnica:

Consejo Consultivo NNA

Dimensiones	Validación dimensiones y variables propuestas Pertinencia de instrumentos de evaluación
Fases	Momento 1: Presentación del estudio Momento 2: Presentación Consejo Consultivo Momento 3: Dinámica recorrido del proceso y revisión de dimensiones denuncia, investigación juicio Momento 4: Síntesis y cierre
Técnicas/Recursos	Visionado de videos, técnicas audiovisuales nubes de conceptos, encuestas digitales, síntesis integración (post-ít)
Recursos	Origen de la ley https://www.youtube.com/watch?v=3z2Co38yQhY Ley de entrevistas videogradas https://www.youtube.com/watch?v=HvM8WUsQbIA
Resguardos éticos	Consentimiento y asentimiento informado Protocolos

Pasos implementación consejo consultivo

Momento 1: Presentación del estudio

Presentación general de los objetivos del estudio; y solicitud de asentimiento y consentimiento informado tanto para adolescentes como para sus padres o tutores. Ambos documentos fueron enviados de manera previa al Consejo considerando objetivos y alcances de la actividad, así como también los posibles beneficios y perjuicios de la participación de NNA.

Momento 2: Presentación Consejo Consultivo

Presentación del Consejo Consultivo, explicando en qué consiste y ¿por qué un Consejo Consultivo? relevando la importancia de la presencia de los participantes.

Momento 3: Dinámica recorrido del proceso

Se presentó el video del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con el recorrido del proceso y revisión de dimensiones en denuncia, investigación y juicio, de manera de introducir el tema.

Presentación de un video especialmente elaborado para la actividad con distintas preguntas (guiadas por una pauta semiestructurada) tendientes a evaluar contenidos y metodologías de recolección de información. La discusión es sistematizada de manera simultánea mediante la plataforma virtual *Jamboard*.

Momento 4: Síntesis y cierre

Hacia el final del Consejo Consultivo se procurará cerrar el diálogo agradeciendo la participación. Para finalizar, se abre un espacio en que NNA hacen llegar sugerencias al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y se compromete la socialización de

iii. Uso de recursos virtuales en el marco de la propuesta metodológica

Ambas instancias de participación con NNA –consejos consultivos y entrevistas grupales– utilizaron plataformas virtuales con el fin de generar un espacio dinámico, entretenido y llamativo para los y las NNA. Esto permitió adaptar las reuniones al formato online y sacar provecho de los recursos virtuales.

Se utilizó *jamboard*, una pizarra digital que permite colaborar en tiempo real por medio de distintos dispositivos se puede utilizar desde la aplicación móvil o un navegador web (Google, 2021). Esta plataforma fue utilizada para ir registrando las respuestas de los y las NNA y su uso fue valorado positivamente por el equipo consultor, puesto que permitió ir sistematizando la discusión durante el desarrollo de la entrevista y profundizando en los distintos contenidos. Esta pizarra interactiva fue compartida en *zoom* mientras se conversaba, sirviendo también como recordatorio de la pregunta. El uso de este recurso favoreció el que los y las adolescentes mantengan la atención en la discusión, pues les permitió ir leyendo, cuando ellos/as lo deseaban, lo dicho por los otros participantes.

Un segundo recurso utilizado fue *mentimeter*. Esta aplicación crea presentaciones interactivas fácilmente con el editor en línea, con preguntas, encuestas, cuestionarios para diseñar presentaciones divertidas y atractivas. La audiencia usa sus teléfonos inteligentes o sus computadores para conectarse a la presentación donde pueden responder y votar, y las respuestas se visualizan en tiempo real para crear una experiencia divertida e interactiva (Mentimeter, 2021). En este contexto se utilizaron nubes de palabras y escalas de notas. En la primera de estas se señala una pregunta y los participantes pueden escribir varias respuestas, las cuales se van proyectando como una nube de palabras, ubicando la palabra más repetida al centro y con tipografía más grande.

Además, la gráfica permite visualizar (abajo a la derecha) el número de personas que participaron (en este caso 7). La evaluación del uso de este recurso es positiva puesto que son los mismos NNA quienes escriben sus respuestas, y cómo podían ir viendo las otras opiniones, se fueron inspirando y perdiendo el miedo a participar.

La segunda metodología utilizada en *mentimeter* fueron las escalas que una serie de afirmaciones donde los NNA debieron evaluar de un 1 (en desacuerdo) a un 7 (muy de

acuerdo) en el mismo sentido de la escala de las evaluaciones escolares con las que NNA están familiarizados. Si bien el equipo consultor tenía ciertos reparos respecto de las posibles limitaciones de hacer este tipo de preguntas cerradas, su uso permitió la profundización en cada una de las alternativas.

Para la realización del Consejo Consultivo, se realizó un video con el software *PowToon*, que permite crear presentaciones animadas en base al encadenamiento de diapositivas visualmente llamativas. En este video se mostraron las dimensiones de la evaluación y se presentaron algunas preguntas por dimensión junto con el formato de instrumentos, abriendo paso a la discusión.

Por último, se utilizó una ruleta virtual para la realización de una ronda de presentaciones en el Consejo Consultivo. De esta forma se vuelve más divertido para los y las participantes, esperar la pregunta aleatoria le corresponderá responder a cada adolescente.

En términos generales es posible afirmar que los recursos tecnológicos utilizados otorgan dinamismo al desarrollo de actividades virtuales y favorecen la mantención de la atención y la participación por parte de los NNA. Además, con esta experiencia se afirma que es posible tener espacios dinámicos con NNA en formato online, permitiendo reunir a participantes de distintas partes del país en el Consejo Consultivo, lo cual sirve como base para espacios futuros.

e. Resultados de la participación de NNA en el diseño de instrumentos

Tal como se detalló en la metodología, un equipo especializado en trabajo con NNA buscó recoger la opinión de NNA sobre la percepción sobre el sistema de justicia en general y el ejercicio de derechos de NNA y sobre las dimensiones a evaluar en el marco de la implementación de la entrevista videograbada en el contexto de la Ley N° 21.057. A continuación, se presentan los principales resultados, en función de las dimensiones exploradas.

Ejercicio de derecho en procesos judiciales

Respecto de las dimensiones abordadas, sobre la percepción del sistema judicial en términos globales, los y las adolescentes tienen conciencia del funcionamiento general del sistema y puestos frente al ejemplo que motiva la actividad (robo de bicicleta) plantean que el

funcionamiento del sistema dependerá de la gravedad del delito y que, ante delitos de menor gravedad, el proceso terminará en la denuncia. Asimismo, un tema que les preocupa son las secuelas físicas y psicológicas que NNA tendrán después de haber sido víctima del delito.

"Normalmente no se llega a investigaciones tan grandes o no se preocupan mucho por estos casos, tampoco mucho por la seguridad, se preocupan de otros casos "más importantes" (...) Hay veces donde un robo de bicicleta o un robo o simple asalto, no se le llega a tomar tanta importancia como, por ejemplo, un robo de una casa si no tiene mayor gravedad no se toma tanto en cuenta esos casos" (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

En ese sentido, plantean que después de la denuncia, la investigación y el juicio debiese existir una instancia de apoyo o programa de reparación para NNA, considerando atención médica y psicológica para abordar el trauma que implica vivir una experiencia de este tipo. Existe una fuerte preocupación por la revictimización que pudiese producir la evaluación y los NNA plantean frecuentemente la necesidad de contar con espacios de contención, apoyo y acompañamiento.

"Es más conveniente para tomar declaraciones que lo haga un psicólogo, y al lado un carabinero para poder entrar en confianza con el niño y le cuente más o menos lo que vio, lo que recuerda" (Entrevista Grupal).

"Antes o después del juicio, yo digo que deberían ir a un médico o un psicólogo porque hay veces que un niño puede quedar con trauma y tengo igual un poco de experiencia porque incluso a mis padres una vez los asaltaron y quedaron con carga psicológica. Yo creo que si es niño o un adulto también va a quedar con trauma" (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

"El niño igual debería estar con un psicólogo un tiempo para que se le quite el miedo" (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

En cuanto a los espacios en que se materializa el ejercicio de derechos de NNA en procesos judiciales, los y las adolescentes plantean que el lugar de la denuncia debe ser amplio y hacer sentir seguros a los niños y niñas que realizan la denuncia, de tal modo que no sientan que les van a hacer daño. Asimismo, el sistema debe permitir la compañía de su madre o de alguien de confianza.

"(en relación a la existencia de un rincón de juego) ... eso le da como un espacio que tan poco sea"

tan formal y les dé tanto miedo, porque igual como que ver un espacio sombrío o todo verde, blanco y gris, ya que haya un poco más de color yo encuentro que es una forma que se sientan más, como más cómodos” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

“que se sienta siempre acompañado y que sienta que en ese lugar no le van a hacer daño” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

“una comisaría no está diseñada para que un niño esté ahí. No sé si un niño va a estar cómodo estando en una comisaría, porque igual es como medio tenso el aire se podría decir” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Respecto de la información que debe entregarse a la víctima, los/as adolescentes plantean que la víctima debe tener información sobre el proceso judicial y los avances de la investigación, y también información que le permita a la víctima sentirse más segura. Toda esta información debe entregarse a los/as usuarios/as de manera comprensible, amable y sin representar una amenaza.

“que le expliquen cómo va a proceder posteriormente la denuncia, y en el caso que vaya a trascender que le vayan explicando cómo va avanzando” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

“Si yo estuviera en esa situación me gustaría saber que van a hacer con la información que les di, cuanto se va a demorar el proceso y todas esas cosa” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

“Poniéndome en el caso de Mauricio, o ponerme como en sus zapatos, yo diría que me gustaría saber cómo va la investigación, si están cercanos a encontrarlos, si habrá como una advertencia, si ha sido el único caso de robo” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

“Me gustaría saber si llegan a encontrar a la persona si el va a saber que yo hice la denuncia, si voy a estar protegida en caso de que vaya a pasar algo, más que nada si la información va a ser privada y si la denuncia es anónima, cosas así” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Experiencia de NNA del paso por el sistema del entrevista videograbada y evaluación de su funcionamiento

Un punto fundamental que surge en las entrevistas y es enfatizado en el consejo consultivo, refiere a la **especialización y el trato** que puedan entregar los profesionales que tienen contacto con NNA, tanto en el caso de la implementación de la EVG como en el caso de la evaluación:

"Me gustaría que lo hiciera alguien que se dedique a eso y que sepa hacerlo" (Consejo Consultivo).

"Debería tener características psicológicas, mejor dicho, internas, donde sea amable, porque muchos niños cuando sufren un delito se pueden sentir presionados, estresados y a veces cuesta expresar información al estresarse o por sentirse arrinconado" (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Asimismo, en el estudio realizado por la FRA - European Union Agency for Fundamental Rights, respecto a cómo los procedimientos judiciales se han adaptado a la infancia, considerando la perspectiva de NNA y profesionales, resaltan que *"los profesionales deben recibir formación para adaptarse a las necesidades de los niños y entender sus sentimientos y deseos. Deben permitir a estos tomar decisiones informadas acerca de las garantías procesales disponibles"* (2017, p.17).

"Debería haber ciertas personas, además de los funcionarios que estuviesen capacitados para hablar con niños, quizás no tan solo los mismos funcionarios puedan atender a adultos y niños" (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Las y los adolescentes, piensan que quien tenga contacto con el niño debe ser amable e impedir que la víctima se sienta presionada a entregar información. Señalan también que el adulto debe hacer sólo las preguntas que sean necesarias, sin criticar lo que el NNA está contando.

"Deben tratarlo con delicadeza, no asfixiarlo y preguntarle tantas cosas, tantos detalles, porque hay casos en los que dicen la fecha exacta, la hora exacta, detalles... si vio a la persona... que lo traten con delicadeza y que sean amables con él. También que hablen con lentitud" (Entrevista

Grupal, Consejo Consultivo).

“Eso le falta un poco a la institución, ser más acogedores con los niños o con las personas que les ha sucedido algo fuerte” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Las y los adolescentes señalan que los/as adultos/as hacen diferencias cuando los NNA acuden solos o acompañados por otro adulto a realizar una denuncia, no los toman tan en serio y que *“al llegar acompañado/a de un adulto/a le creerían más rápido”* (Entrevista Grupal). Asimismo, sugieren que para interactuar de mejor manera con NNA deben ser tratados con delicadeza, no sobre exigirles con la solicitud de muchos detalles, hablar de manera calma y pausada.

“Hay muchos casos en los que no se les cree a los niños (...) si llegan con un adulto va a saber hablar con ellos, se entienden más que cuando hablan con un niño” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

“Deberían intentar calmarlo, antes de empezar con las preguntas, porque cualquiera se debe asustar y dar muchos detalles igual a una la pone más nerviosa” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

“Tener más consideración con los niños en eso, puede que vayan solo, pero eso no simplifica ni minimiza la situación por la que pasaron o por la que están pasando también” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Incidencia de NNA en procedimientos judiciales

Si bien este punto no se trató de manera directa en las entrevistas grupales, a partir de lo señalado por las y los adolescentes, se desprende la relevancia que tiene para ellas y ellos contribuir a la generación de conocimiento a partir de sus opiniones, que a su vez apunten a la mejora de los procedimientos judiciales. Como señala Clark A. y Moss P. (2001), los NNA son:

- **Expertos** en las cuestiones relacionadas con su propia vida, con la capacidad efectiva de transmitir una visión profunda e insustituible de sus propias experiencias y perspectivas.
- **Comunicadores hábiles** que emplean una enorme variedad de lenguajes mediante los

cuales logran formular sus opiniones y vivencias.

- **Agentes activos** que influyen el mundo que los rodea e interactúan con él.
- **Constructores de significado** que elaboran e interpretan el sentido de su existencia.

En esta misma línea, la Guía práctica para la investigación ética en violencia contra la infancia y la adolescencia (2019) plantea que existen dos motivos claves para realizar investigación y espacios de generación de conocimiento con NNA. El primero de ellos consiste en que **son la fuente de información más precisa sobre sus propias vidas y experiencias**, el segundo dice relación con el **derecho a expresar su opinión**. Por tanto, la dificultad no se encontraría en preguntar a los NNA, sino que en encontrar la forma adecuada de hacerlo.

"Tu tutor siempre es el que habla por ti, no interactúan mucho con uno, uno va a dar meramente la declaración como niño, niña o adolescente (...) Es el papá el que habla con la autoridad, pese a que tu viviste el momento, no tu papá... ese es un punto clave para mi diría..."(Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

A partir de las entrevistas grupales, quedó en evidencia que existe un interés por contribuir al perfeccionamiento de los procedimientos judiciales. En efecto, una síntesis de las demandas planteadas permite observar: la necesidad de información sobre sus casos; la adaptación del lenguaje legal a las diferentes edades de NNA; y la necesidad de contar con un entorno amigable, cálido y menos formal al momento de la denuncia.

"(respecto a quien entrevista a NNA) Deberían tener cierta psicología para hablar y también comprender lo que les quiere decir, porque no es lo mismo que hablar con un adulto, independientemente de la edad, sobre todo cuando son más pequeños, puede que quizás les cueste comunicarse, entonces también es algo importante para que sean incluidos en lo que es todo lo legal" (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Al informarles a las y los adolescentes respecto de la Ley N° 21.057, enfatizan y agradecen la información otorgada, aclarando que la ley era totalmente desconocida para ellas y ellos *"no había escuchado hablar de esto, igual es interesante y encuentro que está bien hacerlo"* (Entrevista grupal). Sin embargo, valoran la necesidad de participación, interesándose porque otras y otros NNA puedan evaluar las instancias de sus propios procesos judiciales por ser los principales afectados. Es importante, no perder de vista que *"si se toman las medidas adecuadas el riesgo se minimiza y se puede amplificar su voz*. Esto ha sido subrayado

especialmente por investigaciones que indagan sobre experiencias traumáticas (sobre violencia física o sexual en la infancia) las que destacan la necesidad de “hacer partícipes a los niños y niñas en este tipo de estudios porque la información se pierde de forma significativa con el tiempo” (UNICEF, 2021, p.23).

“Una vez tuve que hacer una denuncia, me acuerdo que fue en octavo básico y hubieron muchas cosas aparecieron en el video que no estaban cuando yo hice la denuncia” (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

En este sentido, la necesidad de expresión y escucha fue algo transversal en cada uno de los encuentros, de modo que no hay cuestionamiento explícito a la pertinencia de convocar a NNA que hayan tenido experiencias en el sistema para evaluarlo. Sin embargo, se requiere considerar algunas dificultades y desafíos que pudiesen presentarse en la evaluación, tales como: el escaso tiempo para establecer una relación o *rapport* previo con los o las participantes; la necesidad de asegurar que la entrevista no sea percibida o experimentada como un interrogatorio criminal; la dificultad de encontrar un lugar que salvaguarde la privacidad y seguridad de los o las participantes y esté libre de distracciones, y el posible impacto de las barreras lingüísticas y culturales (ECPAT, 2017).

Contenidos de la evaluación y metodologías de la evaluación desde la perspectiva de los NNA

Los resultados más significativos obtenidos en el desarrollo del Consejo Consultivo refieren a la opinión de los NNA respecto de los contenidos a evaluar y particularmente a las metodologías de evaluación.

En primer lugar, cabe señalar que los NNA valoran ampliamente el espacio de participación y afirman con énfasis que ellos y ellas deben ser partícipes de la implementación de la ley. Señalan particularmente que es necesario escuchar la opinión de los NNA que han pasado por alguna situación de vulneración.

“Yo creo que los niños que tienen que ver con esta ley, también sean partícipes, porque ellos son algo importante hoy en día, que gracias ellos se hizo esta ley” (Consejo Consultivo)

Respecto de los contenidos presentados, si bien los NNA validan las distintas dimensiones que fueron discutiendo durante el consejo consultivo, a partir de sus relatos y discusiones es posible observar que, para ellos, hay un indicador que tiene mayor peso e importancia que

otros en la evaluación y que responde a la evaluación de los funcionarios que tienen contacto con las niñas y los niños, y particularmente a los profesionales que ejecutan las entrevistas en el marco de la EVG; *"el rol de un tercero que reconozca la experiencia de vulneración de los niños, niñas y adolescentes (NNA), abre una posibilidad de reconocimiento y reparación de las vivencias"* (INDH, 2015, P.1) . La experiencia que han tenido en distintos espacios con el mundo adulto (incluido el caso de dos participantes con experiencias en espacios de denuncias de vulneración de derecho) los ha hecho sentir poco escuchados, aunque incluso a veces los adultos hagan declaraciones generales respecto del interés que tienen sobre su opinión, que no necesariamente se percibe como real. De este modo, *"la falta de especialización y formación de los profesionales que trabajan con niños, suele dar lugar a malas prácticas y provocar daños emocionales y físicos al niño. También indicaron que la formación refuerza las destrezas existentes y el conocimiento de técnicas. Asimismo, los niños valoran más positivamente a los profesionales que pertenecen a grupos que reciben formación más sistemática"*. (FRA, 2017, p.16)

En este sentido, cobra relevancia la especialización de los entrevistadores y de los funcionarios que tengan contacto con los y las NNA que pasan por el proceso de la entrevista video grabada: Los NNA piensan que quienes entrevistan y evalúan tienen que ser personas capacitadas, que *"debieran tratar más de escuchar, evitando que se convierta en un interrogatorio"* o que *"no debiese presionarse a los NNA a hablar"* (Consejo Consultivo), lo que coincide con lo estipulado por el INDH, quienes señalan que se requiere asegurar una *"escucha no presionante, responder dudas en inquietudes, contener, acoger y proteger en caso de temas de abuso y maltrato, son elementos a tener constantemente presente en el proceso"* (2015, p.2).

"No debería ser igual el procedimiento de un adulto con el de un niño, porque son diferentes mentalidades y diferentes... haber, como decirlo... un niño no tiene la madurez suficiente que un adulto quizás para entender las palabras que pueda decir un juez, y todo eso..." (Entrevista Grupal, Consejo Consultivo).

Para los NNA *"sería genial que el especialista tuviera esas características, que sea amable, que no juzgue y que no presione"* (Consejo Consultivo), lo que pone al centro de la evaluación, al profesional que hace la entrevista. Por lo tanto, lo central es evaluar al entrevistador, en las palabras de los NNA *"Me gustaría que lo hiciera alguien que se dedique a eso y que sepa hacerlo"* (Consejo Consultivo). Esto supone al mismo tiempo, garantizar las condiciones de especialización de los evaluadores que aplicarán los instrumentos a NNA.

Junto con la especialización es importante el **cambio cultural de comenzar a instalar la credibilidad de los relatos de los NNA** que llegan hacer la denuncia, lo que “implica dejar de lado las ideas preconcebidas, dedicarse realmente a la escucha, crear un espacio para que el niño pueda contar sus historias y no interpretar prematura y parcialmente los relatos de los niños”(Graham, A., Powell, M. Taylor, N., Anderson, D. y Fitzgerald, R., 2013, p.146) , para superar testimonios como el siguiente: *“fue agobiante pasar por el sistema, hubo mucha gente que no me creían, me pasaban a llevar, no me creían e intervenían mis respuestas. No me gustaría que le pasara a otro niño. Me pasaron a llevar muchas veces, hubo muchos adultos que no me creyeron”* (Consejo Consultivo). En este sentido, los NNA relatan la importancia del trabajo con especialistas, pero al mismo tiempo, de la necesidad de ir instalando la credibilidad del relato, lo que en una sociedad adultocéntrica, trasciende la actitud de profesionales y funcionarios del sistema de justicia y requiere de la promoción de un cambio cultural. Este planteamiento de los NNA resulta altamente coherente con el enfoque que el equipo consultor ha dado al Plan de Implementación.

“Fue un tema que me chocó mucho, porque hubo mucha gente que no me creía, sobre todo como psicólogos o psiquiatras, médicos y profesores... En la entrevista no me explicaron lo que iban a hacer, yo lo entendí perfectamente. Cuando di mi opinión, me pasaban a llevar o intervenían los adultos mi respuesta” (Consejo Consultivo)

“Hubo mucha gente que no me creyó (...) yo era niña y no me creían... fue algo que totalmente me chocó porque había muchas veces que sí me pasaban a llevar. Le preguntaban a mi papá si yo quería, pero yo no iba decir que no o sino retrocedía todo el proceso” (Consejo Consultivo)

Más allá de los contenidos, los NNA tienen distintos reparos respecto de las metodologías mediante las cuales esas dimensiones serán evaluadas. En cuanto a los instrumentos, los NNA evitarían aplicar encuestas que pueden resultar aburridas e incluso invasivas, puesto que *“una encuesta puede ser un estrés extra para el niño”*, así sugieren buscar mecanismos más lúdicos (juegos de mesa, tarjetas, videos para responder, etc.) y *“buscar otras maneras de expresión”*. Desde la perspectiva de NNA *“La encuesta no permite escuchar el tono del niño/a, lo cual vale mucho”*. Además, la encuesta se asocia a una baja expectativa de NNA -quizá por desesperanza aprendida- sobre la posibilidad de que alguien revise las respuestas y se preocupe de su caso.

Una idea que es apoyada por todos los NNA es la importancia del diálogo en la implementación de una evaluación de estas características. Ideas como el hecho que *"no todos los NNA se expresan con las mismas palabras"* avalan desde la perspectiva de ellos y ellas la idea de una evaluación mediante una conversación: *"hacerlo de forma oral como charla o conversación"*.

No obstante, las y los participantes plantean que es posible aplicar encuesta de satisfacción usuaria a los adolescentes o NNA más grandes -o dependiendo de su madurez psicológica-, y entregan algunas sugerencias como adaptar los lenguajes y realizar preguntas de manera más cercana y familiar, y en un lenguaje menos formal para que él o la adolescente no se sienta agobiado/a.

Otro punto importante que advierten los NNA es la oportunidad de aplicación del instrumento. Recordar que, "desde el momento en que la víctima es reconocida como sujeto de derechos y se reconoce también que su integridad psicológica es igual de relevante que la persecución penal o el debido proceso, nace la necesidad de generar espacios, condiciones y personal adecuado para tomar esta entrevista armonizando los fines y derechos de todos los intervinientes con los derechos fundamentales de la víctima" (Henríquez, 2021, p.111). Esto se condice con lo planteado por los NNA participantes, quienes están conscientes de lo complejo que puede ser el proceso de la EVG y plantean la necesidad de no aplicar la evaluación inmediatamente después del paso por el sistema, proponiendo el respeto por la emocionalidad y los tiempos de las usuarias y usuarios. Así, indican que *"No pueden ubicar al NNA inmediatamente porque no se sabe en qué momento está, puede estar tratando de superar el tema"*. Asimismo, dan cuenta de la importancia de respetar los tiempos de cada niño y cada niña, sugiriendo *"no preguntar inmediatamente sobre el tema porque el NNA no va a superar el episodio"*, *"esperar a que se calmen las cosas"* (Consejo Consultivo). En este sentido, a la contra pregunta respecto de cuáles serían los tiempos o los modos oportunos, los NNA creen que podrían entregar un teléfono y pedir a los usuarios que llamen, podrían preguntar si les interesa participar de la evaluación y en caso de que esa respuesta sea afirmativa entonces indicar que le contactarán por teléfono 5 o 7 días después de la finalización del proceso. Además, algunos piensan que tiene que darse una instancia presencial.

Otra alternativa que surge de los NNA es una experiencia de conversatorio, al que se podría convocar a varios NNA usuarios del sistema y que hayan pasado por una situación similar. Entre las adolescentes, hay una que relata haber participado de una instancia similar y la

evalúa positivamente. El estar acompañados por otros y otras NNA les permite sentirse más seguros a la hora de entregar una opinión.

Finalmente, llama la atención la plena conciencia que los NNA tienen respecto de la revictimización, *"que no se les pregunte demás evitaría que se sientan acosados por la situación"* (Consejo Consultivo). Es un llamado a la especialización, pero también a generar espacios acogedores, y a entregar apoyo experto y contención al momento de la evaluación a fin de evitar la victimización secundaria *"como resultado de un actuar insensible y poco respetuoso del derecho a la integridad psicológica de las víctimas que se acercan a las instituciones del Estado a buscar protección, no agresión y daño, incluso a pretexto de una más acertada investigación"* (Henríquez, 2021, p.108). En este sentido, el que los NNA se sientan acogidos y escuchados resulta algo primordial en la opinión de todos los participantes. En una de las entrevistas grupales, se menciona explícitamente la necesidad de contar con personal capacitado, más aún cuando se trata de abordar experiencias que pueden generar un alto nivel de trauma en los NNA:

"yo considero que también debiesen capacitar al personal para que estén preparados para poder contener igual al niño después de haber sufrido algo que para él puede haber sido muy traumático y que también debiesen tratar de tomar la declaración que el niño haga para que no tengan que estar volviéndole a preguntar, volviéndole a preguntar, para que no tenga que vivir varias veces y revivir lo que había sucedido" (Entrevista Grupal).

f. Devolución y reporte de resultados a NNA

De modo de cumplir con los compromisos adquiridos con las organizaciones que colaboraron con la convocatoria de NNA y con los niños, niñas y adolescentes que participaron en este estudio se han diseñado dos instancias de devolución.

La primera, consiste en un **video** diseñado por el equipo consultor donde se sintetizan los principales resultados del estudio y el aporte específico que realizaron los NNA a su desarrollo. El video valora explícitamente la importancia del aporte de los NNA y agradece su participación. Se optó por un medio audiovisual de modo de facilitar la devolución a los NNA y de permitirles a ellos y ellas quedarse con el material para mayor información. A continuación, se exponen los principales puntos que éste desarrolla:

- **Recorrido del estudio:** Presenta los principales objetivos del estudio, señalando sus distintos momentos y las instancias de participación de actores claves a través de entrevistas individuales, la conformación del comité de especialistas y de ética, y de instancias dirigidas a NNA contempladas en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos.
- **Preparación del proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos:** Exhibe los principales puntos analizados para alcanzar una participación efectiva de NNA y los resguardos éticos que se tomaron.
- **Encuentros con NNA:** Describe las actividades desarrolladas en las entrevistas grupales como en el consejo consultivo, mostrando algunas imágenes de las plataformas utilizadas, algunas citas.
- **Principales resultados:** Presenta los principales hallazgos obtenidos en el proceso de participación de NNA en el diseño de instrumentos, y releva la importancia de generar instancias permanentes de participación con NNA para la incidencia en el diseño de políticas públicas.

La segunda estrategia, refiere a una **infografía** que sintetiza los resultados principales del estudio de una manera gráfica que sea accesible a los NNA. En ella se presentan en una lógica pregunta/respuesta los principales objetivos y resultados, además de los aportes específicos de los y las NNA a los resultados. A continuación, se presenta el contenido de la infografía, que se encuentra en los anexos de este informe:

El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Unidad de Entrevista Video Grabada se han propuesto el desafío de crear algunos instrumentos de evaluación para que niños, niñas y adolescentes que han sido parte de un proceso penal como víctimas o testigos puedan contar cómo fue su experiencia...

¿Cómo surgieron estos instrumentos?

Durante los meses de septiembre a diciembre del 2021 la Consultora Plataforma Pública, realizó un estudio con el apoyo de NNA representante de consejos consultivos, un grupo de adultos/as expertos/as y la Unidad de Entrevista Video Grabada para crear estos instrumentos. Con la participación de todas estas personas, especialmente de niños, niñas y adolescentes se elaboró la propuesta de una estrategia para el levantamiento de opinión de NNA en el contexto del sistema de entrevistas videograbadas de la ley N°21.057.

¿En qué consiste la evaluación?

Para conocer la opinión de NNA que han pasado por el sistema de entrevista video grabada, se han planteado dos momentos de evaluación, considerando las distintas etapas del proceso judicial.

¿Cómo se aplicará la evaluación?

Se piensa en la evaluación participativa a través del acceso a un link o a un código QR que pueda incluso llevar hacia una app que permita de manera didáctica y amistosa conocer la opinión que tienen los NNA sobre su paso por el sistema.

Se piensan diálogos evaluativos, donde se invitará a NNA que hayan pasado por el sistema de justicia penal, a participar de entrevistas de evaluación en profundidad respecto de su experiencia por el sistema.

Se piensa en una invitación a participar de una entrevista en la que NNA puedan expresar su opinión sobre el proceso penal en el que han participado, en dos momentos: finalizando la evaluación participativa y posterior a la declaración judicial.

¿Cuáles serán los instrumentos?

Se presentan 8 instrumentos para el levantamiento de información distribuidos de la siguiente manera:

Rango etario	6 a 8 años	9 a 11 años	12 a 13 años	14 a 17 años
Instrumento	Descripción breve de metodología			
Evaluación participativa - Encuesta (aplicación posterior a la etapa de EVG)	Presentación de cuento para guiar la evaluación, analogía con animales.	Presentación de cuento para guiar la evaluación, analogía con personas.	Presentación de situación de delito, y desde ahí orientar la evaluación.	Evaluación participativa (Encuesta)
Diálogos evaluativos - Entrevista (aplicación posterior a la declaración judicial)	Creación de cuento/historia a partir de niñas y niños, con claves de evaluación entregadas previamente. Mensaje de voz al sistema de justicia penal.	Creación de cuento/historia a partir de niñas y niños, con claves de evaluación entregadas previamente. Carta al sistema de justicia penal.	Entrevista semi-estructurada guiada por láminas.	Diálogos evaluativos (Entrevista semi-estructurada guiada por láminas)
Total	2	2	2	2

¿Qué pasará con los resultados?

Junto con garantizar el derecho de las y los NNA a opinar, ser oídos y participar, se espera que sus opiniones y propuestas sean recogidas como un aporte para incidir en la mejora de las políticas públicas y en específico del sistema de entrevista video grabada.

El equipo consultor ha definido convocar a una instancia de devolución voluntaria y abierta a todos los participantes de entrevistas grupales y consejos consultivos para presentar el video y hacer entrega formal de la infografía. No obstante, el compromiso es hacer llegar a cada uno de los participantes ambos productos de manera independiente de su participación en esa instancia. Tanto el *link* al video como la infografía se adjuntan en el anexo nº5.

g. Aprendizajes para estudios futuros y sugerencias para la evaluación de la entrevista videograbada

A continuación, se detallan aprendizajes generales respecto de la experiencia de inclusión de la opinión de NNA en esta consultoría, de modo de orientar futuros estudios de estas características. Adicionalmente, se presentan sugerencias específicas para la evaluación de la entrevista videograbada, que el equipo consultor realiza a partir de las opiniones de los NNA.

En primer lugar, se considera un acierto haber convocado a NNA que tienen experiencia de participación mediante las OPD u otras organizaciones, y abrir espacio para la participación de NNA que son miembros activos de los Consejos Consultivos. Esto permite establecer diálogos fluidos, puesto que son adolescentes que se encuentran más acostumbrados y acostumbradas a dar su opinión, y a conversar con el mundo adulto; así como también a opinar respecto de programas sociales o políticas públicas, lo que facilita y enriquece el desarrollo de la discusión.

El equipo consultor optó por no integrar en a las muestras a NNA con algún tipo de discapacidad, considerando que esta es una primera aproximación de diseño de los instrumentos. Para pilotear o integrar en instancias de participación a población NNA en situación de discapacidad se requiere un proceso exhaustivo de adaptación de la metodología y los instrumentos para esta población. Para ello, se requiere contar con conocimiento experto o asesoría técnica de una institución especialista.

Se valoró positivamente la presencia pasiva durante las entrevistas de profesionales de las organizaciones convocadas, pues al ser una figura conocida y de confianza para las y los participantes, facilita el resguardo y contención de las y los NNA.

Otro aprendizaje importante, es que la participación de NNA requiere de tiempos extraordinarios de coordinación, adicionales a los que se estiman regularmente para la

organización de actividades con adultos. Primero, porque es necesario convocar a través de organizaciones sociales -como las Oficinas de Protección de Derechos-, que tienen sus propios tiempos, ritmos y agendas, y segundo porque es necesario convocar telefónicamente y tener más de una conversación con los y las profesionales de las organizaciones y con personas adultas cuidadoras, de modo de garantizar espacios seguros de participación.

Se valora positivamente la decisión de realizar dos instancias de encuentro con los NNA, donde las entrevistas grupales sirvieron para conocerlos y recoger sus impresiones generales sobre el sistema de justicia, mientras que el consejo consultivo ofreció la oportunidad de profundizar en las posibilidades de evaluación de la entrevista videograbada en una instancia en que los y las participantes cumplieron la función de representación de un grupo y de ser la voz de muchos y muchas otros. La profundidad de la información obtenida en el Consejo Consultivo fue posible porque existió esa primera instancia que permitió hablar en términos generales sobre el tema y romper el hielo del primer encuentro.

Así también, es necesario asegurar espacios de devolución, porque pese a lo incipiente que resulta la participación de los NNA en este tipo de instancias, ya han existido malas experiencias respecto de los cierres y los reportes de resultados de otros estudios, por lo que existe cierta frustración. En este sentido es importante evitar la participación funcional, para avanzar hacia espacios de mayor incidencia, pensando, por ejemplo, en conformar consejos consultivos más estables en los servicios públicos y por qué no, en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos..

Pese a la virtualidad de todas las instancias del trabajo de campo con NNA, fue posible abrir espacios de recolección de información que contaron con una participación activa y con alta motivación por parte de NNA. Esto se debe particularmente a la realización del trabajo de campo por parte de expertos en niñez y también a la utilización de plataformas virtuales y tecnologías que permitieron hacer más lúdico y dinámico el espacio de conversación, lo que fue ampliamente reportado en otro apartado de este informe.

En cuanto a la oportunidad de la incorporación de NNA en el proceso de desarrollo de los instrumentos, es posible pensar que en futuros proyectos la participación de las niñas y los niños debiera instalarse en momentos previos y no solo como una fase de trabajo de campo. El hacerlos y hacerlas parte de todo el proceso, permite ir incorporando de manera más inmediata sus opiniones y haciéndolos parte de la elaboración de los instrumentos – y

recibiendo en esas fases sus importantes aportes- y no solo al momento de la validación final.

Una cuestión importante y vinculada a los cambios culturales y a la noción de adulto centrismo, es la necesidad de cuestionar las aprensiones tanto propias como de los servicios públicos, respecto de la participación de los NNA. En esta oportunidad, dos de las participantes del consejo consultivo habían vivido y denunciado situaciones de abuso, y ellas mismas decidieron participar del Consejo Consultivo para poder dar su opinión, pudiendo asumir ese hecho incluso un carácter reparatorio. Esto indica que las y los NNA están preparados para opinar de este y de cualquier otro tema, siempre y cuando, se haga con todos los resguardos éticos que se han considerado para este estudio, con profesionales especializados y en un marco de respeto que comprometa la devolución de resultados.

Finalmente, a partir de las opiniones recogidas de NNA, el equipo consultor presenta algunas recomendaciones para el proceso de evaluación de las entrevistas videograbadas. Se sugiere en primer término, priorizar la evaluación de las personas -profesionales y funcionarios- que tienen contacto con las y los NNA durante el tránsito por el sistema de Entrevista Videograbada. En este sentido, respaldando la visión de NNA este equipo consultor sugiere priorizar los indicadores de evaluación del funcionario que recibe al NNA en el proceso de acogida (denuncia) y también valorar particularmente la percepción de NNA sobre el rol del entrevistador en el momento de entrevistas videograbadas. Son estos actores, agentes de Estado y garantes principales desde un enfoque de derecho, quienes, en definitiva, implementan la Ley N° 21.057 y materializan el sistema de entrevista videograbada para los niños y niñas.

Adicionalmente, se sugiere continuar explorando alternativas virtuales y gráficas que vuelvan más lúdicas las actividades destinadas a recoger información con NNA, evitando las encuestas en formato tradicional, a partir de la serie de observaciones realizadas por los participantes del Consejo Consultivo.

Un último punto relevante de destacar es la importancia que tiene para los NNA la necesidad de continuar con la especialización de los actores que implementan la Ley N° 21.057, pero también de garantizar la especialización de los equipos o actores que se encontrarán a cargo de la aplicación de los instrumentos de evaluación.

Referencias

Google (2021). *¿Qué es Jamboard?*. Ayuda de Jamboard. <https://support.google.com/jamboard/answer/7424836?hl=es>

Mentimeter (2021). *¿Qué es Mentimeter?*. <https://www.mentimeter.com/es-ES>

Clark A. y Moss P. (2001), *Listening to Young children: The mosaic approach*, National Children's Bureau, Londres.

UNICEF (2021), *Documento Base Protocolo para la recolección y divulgación de datos sobre niños, niñas y adolescentes*, P.23

ECPAT. (2017). *Through the Eyes of the Child: Barriers to Access to Justice and Remedies for Child Victims of Sexual Exploitation. Interviews with Survivors and Professionals in the Criminal Justice Systems of Nepal, the Philippines and Thailand*. Bangkok: ECPAT International.

INDH (2015), *Protocolo para el manejo psicológico en la aplicación de la encuesta a niños, niñas y adolescentes residentes en centros de protección. Misión de Observación Centros residenciales SENAME*.

Graham, A., Powell, M., Taylor, N., Anderson, D. y Fitzgerald, R. (2013). *Investigación ética con niños*.

Florencia: Centro de Investigaciones de UNICEF - Innocenti.

Henríquez, Sergio (2021). «La entrevista videograbada de la ley 21.057. Un instrumento que reivindica el interés superior de niños, niñas y adolescentes y su naturaleza jurídica como sujetos de derecho en Chile» *Revista de Estudios de la Justicia* N°34 2021: 99-125.

6. INSTRUMENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE OPINIÓN DE NNA Y PLAN DE APLICACIÓN

Uno de los principales objetivos de la consultoría, es el diseño de los instrumentos que se aplicarán para hacer efectivo el levantamiento de opinión de NNA que han pasado por el sistema de entrevistas videograbadas, sin generar victimización secundaria.

De antemano cabe señalar que según las bases de este proyecto la propuesta de **instrumentos tiene un carácter general y se ofrece una suerte de matriz universal diferenciada por edad**, por lo que no se ha considerado instrumentos diferenciados para NNA con experiencia en el sistema penal que tengan características de discapacidad física o cognitiva, migratorias, de pueblos originarios, LGTBIQ+, u otros grupos especialmente vulnerables. Al respecto se considera que es un tema de gran relevancia y que debe ser abordado en una etapa de investigación posterior a este estudio, con especialistas en el diseño de instrumentos respecto de estos temas.

La propuesta de instrumentos fue generada a partir del trabajo de revisión documental, comentado y validado por especialistas y modificado a partir de la opinión de NNA que participaron en el Consejo Consultivo. A continuación, se presentan los instrumentos y su estrategia de aplicación.

a. Instrumentos para el levantamiento de opinión de NNA

Para el levantamiento de opinión de NNA que hayan pasado por el sistema de entrevistas videograbadas, se propone aplicar dos instrumentos, uno cuantitativo y otro cualitativo, que permitan levantar de manera amplia la percepción de NNA, a través de encuestas y entrevistas respectivamente. En el caso de las encuestas y en el marco de lo que será la implementación de los instrumentos, el equipo consultor sugiere revisar el formato o la modalidad de aplicación de las encuestas, teniendo en cuenta las opiniones que los NNA entregaron en el trabajo de campo.



Para efectos comunicacionales y evitar la confusión en NNA respecto de la entrevista videograbada, se proponen nombres de fantasía a estos instrumentos. En el caso de la

encuesta podría denominarse “Evaluación participativa”, y las entrevistas “Diálogos evaluativos”.

Se presentan 8 instrumentos para el levantamiento de información, diferenciados según rango etario. Estos rangos fueron discutidos y ajustados tanto en el comité de especialistas y en el comité de ética. La recomendación fue realizar una segmentación de cuatro rangos de edad, haciendo hincapié en diferenciar a niñas y niños entre 9 a 11 años, y niñas y niños entre 12 y 13 años, debido a la diferencia en la madurez emocional y desarrollo cognitivo, lo que requiere instrumentos diferenciados.

Rango etario	6 a 8 años	9 a 11 años	12 a 13 años	14 a 17 años
Instrumento	Descripción breve de metodología			
Evaluación participativa - Encuesta (aplicación posterior a la etapa de entrevista videograbada)	Encuesta adaptada para ser respondida en compañía de un adulto/a de confianza. En el caso de niños y niñas que no tengan capacidad de lectoescritura requerirán del acompañamiento de este adulto/a	Encuesta adaptada para ser respondida en compañía de un adulto/a de confianza.	Encuesta adaptada para ser respondida de forma autónoma.	Encuesta adaptada para ser respondida de forma autónoma.
Diálogos evaluativos - Entrevista (aplicación posterior a la declaración judicial)	Entrevista semi-estructurada. Mensaje de voz al sistema de justicia penal.	Entrevista semi-estructurada. Mensaje escrito o de voz al sistema de justicia penal.	Entrevista semi-estructurada guiada por láminas.	Entrevista semi-estructurada guiada por láminas.
Total	2	2	2	2

Se recomienda de manera general para todos los rangos etarios, respetar la eventual decisión de NNA de estar acompañadas o acompañados por un adulto de su confianza durante la aplicación de los instrumentos si así lo desean. La participación de la o el adulto debe ser pasiva (excepto en caso de que NNA no sepa leer o escribir), y su fin es acompañar y contener a niñas, niños y adolescentes durante el proceso de aplicación.

i. Instrumento de levantamiento de opinión: Evaluación participativa⁵ (Encuestas)

Para la aplicación de los instrumentos, es importante considerar que es posible que niñas y niños entre 6 y 8 años aún no sepan leer. En ese caso, se sugiere que una persona adulta le lea la encuesta a la niña o niño y marque las alternativas según las preferencias que ella o él indiquen. En este caso se sugiere considerar cuestiones éticas relacionadas con:

- Se deben leer todas las preguntas en el orden que está establecido.
- Se deben leer todas las alternativas que se proponen en la encuesta, sin dejar de mencionar ninguna.
- En el caso que la niña o el niño no tenga preferencia por alguna alternativa, no se le debe forzar a elegir.
- En el caso que la niña o el niño no quiera responder una pregunta abierta, no se le debe forzar a hacerlo.
- En ningún momento de la lectura de la encuesta se debe persuadir a la niña o niño para que elija alguna alternativa.

a) Rango 6 a 8 años

Datos de identificación

Género:

Edad:

Comuna:

¿Pertenece a algún pueblo originario?: Si___ No___ ¿Cuál?

Nacionalidad:

Nacionalidad de la familia:

¿Presentas algún tipo de discapacidad?: Si___ ¿Cuál? No___

¿Cuándo tuviste la entrevista? (fecha):

⁵Este estudio no contempla un trabajo de diseño y uso de plataformas más didácticas para estos instrumentos. Se recomienda para que un próximo estudio se considere un trabajo en este ámbito.




Si tienes dudas sobre las preguntas que verás puedes pedirle ayuda a la persona adulta que te acompaña.

Esto no es una prueba, y no lleva nota para ti. Lo que más nos importa es saber cómo fue tu experiencia cuando compartiste lo que te había sucedido.



Tómate tu tiempo y responde con tranquilidad.

Pensando en eso te invitamos a responder las siguientes preguntas:

1. Pensando en cómo te sentiste durante todo este proceso. Desde que contaste hasta ahora. Te presentaremos frases y marcaras lo que más te representa: siempre, a veces o nunca. Debes marcar sólo una opción en cada una de las frases.

	Siempre 	A veces 	Nunca 
1.1. Pude hablar			
1.2. Sentí que me escucharon			
1.3. Sentí que me respetaron			
1.4. Expresé mi opinión			
1.5. Participé porque quería hacerlo			

2. Marca el cuadro “dedito hacia arriba” (SÍ) o “dedito hacia abajo” (NO), según corresponda. **Cuando conté lo que me había ocurrido a la policía y/o a otras personas adultas, sentí que:**

	SÍ 	NO 
2.1. Me explicaron todo		
2.1. Entendí la información que me dieron		
<p>Denuncia Este es el momento en que junto a la persona de tu confianza fueron a la policía a contar lo que te había sucedido ¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__</p> <p>(En el caso que marque no, se pasa a las preguntas de entrevista video grabadas)</p>		
2.3. La persona a quien le conté lo que me había sucedido...		
2.3.a¿Fue amable?		

2.3.b ¿Aclaró mis dudas?		
2.3 c ¿Me trató bien?		
2.4 El lugar donde conté lo que había vivido me pareció que estaba bien		
2.5 La conversación duró un tiempo adecuado. Me permitieron hablar y no me hicieron tantas preguntas.		
<p>Entrevista Investigativa Video Grabada Este es el momento en que te hicieron una entrevista a ti sola/o para que contaras lo que te había pasado ¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__</p> <p>(En el caso que marque no, se termina la encuesta)</p>		
2.6. Me contaron que sería entrevistado/a		
2.7. Quise participar de la entrevista		
2.8. Me sentí segura/o en la entrevista		
2.9 Cuando terminó la entrevista me sentí mejor		
2.10 El lugar donde me hicieron a entrevista me pareció que estaba bien		
2.11 La entrevista duró un tiempo adecuado. Me permitieron hablar y no lo sentí tan largo.		

Respecto de la denuncia

(en el caso que no hayas participado de la denuncia en Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía, puedes pasar a la siguiente sección)

3. Fuiste tú en compañía de un adulto o solo/a quien interpuso la denuncia en Carabineros, la Policía de investigaciones o la Fiscalía (Ministerio Público)

3.1 Si, sólo/a

3.2 Si, acompañado/a de una persona adulta

3.3 No, otra persona puso la denuncia. ¿Puedes especificar quién, por ejemplo, una profesora?:_____

4. En el caso que tu hiciste la denuncia en Carabineros, PDI, Fiscalía, en una escala de 1 a 7, ¿Qué nota

le pondrías a la atención que recibiste en el momento de la denuncia? (Si otra persona puso la denuncia saltar pregunta)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. Al igual que en el colegio, pon una nota de 1 a 7 en los siguientes temas:

3.1. La sala o lugar en que me entrevistaron						
1	2	3	4	5	6	7

3.2. La persona que me entrevistó						
1	2	3	4	5	6	7

6. ¿Quieres agregar alguna información importante para ti u otro comentario?

¡Tu opinión es muy valiosa!
Agradecemos mucho tu participación

b) Rango 9 a 11 años

Datos de identificación

Género:

Edad:

Comuna:

¿Pertenece a algún pueblo originario?: Si___ No___ ¿Cuál?

Nacionalidad:

Nacionalidad de la familia:

¿Presentas algún tipo de discapacidad?: Si___ ¿Cuál? No___

¿Cuándo tuviste la entrevista? (fecha):




Si tienes dudas sobre las preguntas que verás puedes pedirle ayuda a la persona adulta que te acompaña.

Esto no es una prueba, y no lleva nota para ti. Lo que más nos importa es saber cómo fue tu experiencia cuando compartiste lo sucedido.

Tómate tu tiempo y responde con tranquilidad.



Te invitamos a responder las siguientes preguntas:

1. Pensando en cómo te trataron las personas adultas durante todo este proceso, desde que contactaste hasta ahora. Te presentaremos frases y marcaras lo que más te representa: siempre, a veces o nunca. Debes marcar sólo una opción en cada una de las frases.

Durante todo el proceso...	Siempre 	A veces 	Nunca 
1.1. Me dieron el tiempo que necesitaba para explicar y responder preguntas			
1.2. Pregunté cada vez que tuve alguna duda			
1.3. Me informaron de todo el proceso que iba a vivir			
1.4. Participé porque quería hacerlo			
1.5. Las personas adultas que me atendieron, durante el proceso:			
1.5.a Me escucharon			

1.5.b Me apoyaron			
1.5.c Me hicieron sentir seguros/as			
1.5.d Consideraron mi opinión al momento de tomar las decisiones que me involucraban			
1.5.e Me explicaron los siguientes pasos que vendrían			
1.5.f. Entendí la información que me dieron			
1.5.g Me brindaron apoyo y contención			

2. A continuación marca el cuadro “dedito hacia arriba” (SÍ) o “dedito hacia abajo” (NO), según corresponda. **Durante la denuncia e investigación sentiste que:**

	SÍ 	NO 
Denuncia (Este es el momento en que junto a la persona de tu confianza fueron a la policía a contar lo que te había sucedido) ¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__ (En el caso que marque no, se pasa a las preguntas de entrevista video grabadas)		
2.1. El/la adulto/a que tomó la denuncia fue amable conmigo		
2.2. El/la adulto/a pudo aclarar mis dudas		
2.3 El lugar donde conté lo que había vivido me pareció que estaba bien		
2.4 El tiempo que se demoraron en atenderme estuvo bien		
2.5 Cuando terminé de contar lo que había vivido me sentí mejor		
Entrevista investigativa video grabada Este es el momento en que te hicieron una entrevista a ti sola/o para que contaras lo que te había pasado ¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__ (En el caso que marque no, se termina la encuesta)		
2.6. Me contaron que me realizarían una entrevista		
2.7. Quise participar de la entrevista de forma voluntaria		
2.8. Me sentí segura/o en la entrevista		

2.9. Me sentí cómoda/o en la entrevista		
2.10. Me informaron que podía detener la entrevista o pedir pausas de descanso cuando quisiera		
2.11 El lugar donde me hicieron a entrevista me pareció que estaba bien		
2.12 El tiempo que tomó a entrevista estuvo bien		
2.13 Cuando terminó la entrevista me sentí mejor		

Respecto de la denuncia

(en el caso que no hayas participado de la denuncia en Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía, puedes pasar a la siguiente sección)

3. Fuiste tú en compañía de un adulto o solo/a quien interpuso la denuncia en Carabineros, la Policía de investigaciones o la Fiscalía (Ministerio Público)

3.1 Si, sólo/a

3.2 Si, acompañado/a de una persona adulta

3.3 No, otra persona puso la denuncia. ¿Puedes especificar quién, por ejemplo, una profesora?: _____

4. En el caso que tu hiciste la denuncia en Carabineros, PDI, Fiscalía, en una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondrías a la atención que recibiste en el momento de la denuncia? (Si otra persona puso la denuncia saltar pregunta)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. Pon una nota de 1 a 7 en los siguientes temas de la entrevista videograbada:

5.1. Pensando en la primera persona que me recibió el día de la entrevista, le pongo nota...

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5.2. La sala de espera donde estuve antes de ser entrevistada/o, le pongo nota...

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5.3. A la persona que me entrevistó, le pongo nota...

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5.4. A la duración de la entrevista, le pongo nota...

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. ¿Quieres agregar alguna información importante para ti u otro comentario?

**¡Tu opinión es muy valiosa!
Agradecemos mucho tú participación**

c) Rango 12 a 13 años

Datos de identificación

Género:

Edad:

Comuna:

Pertenencia a pueblo originario: ¿Cuál?

Nacionalidad:

Nacionalidad de la familia:

¿Presentas algún tipo de discapacidad?: Si___ ¿Cuál? No___

¿Cuándo tuviste la entrevista? (fecha):


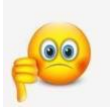

Si tienes dudas sobre las preguntas que verás puedes pedirle ayuda a la persona adulta que te acompaña.

Tómate tu tiempo y responde con tranquilidad. Esto no es una prueba, y no lleva nota para ti, al contrario, nos interesa que tú evalúes tu experiencia en el sistema de justicia penal para seguir mejorando, y así ofrecer las mejores condiciones a niñas, niños y adolescentes.



.....
Pensando en tu experiencia de denuncia y entrevista videograbada, te invitamos a responder las siguientes preguntas:

1. Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos que deben ser asegurados en todo momento y lugar. Pensando en cómo te trataron las personas adultas durante todo este proceso, desde que contaste hasta ahora. Te presentaremos frases y marcaras lo que más te representa: siempre, a veces o nunca. Debes marcar sólo una opción en cada una de las frases.

Sentiste que....	SÍ	NO	NO APLICA
------------------	----	----	-----------

			/NO LO SOLICITÉ 
1.1. Fui escuchada/o			
1.2. Expresé mi opinión y participé de manera activa			
1.3. Solicité información y me fue entregada			
1.4. Sentí protección y respeto a mi privacidad			
1.5. Recibí protección a través de medidas de apoyo			
1.6. Me sentí discriminada/o por alguna razón			
1.7. Las decisiones tomadas por las personas adultas aseguraron mi bienestar			
1.8. En caso de haber sido necesario fui derivada/o a programas de apoyo psicológico, social, médico y legal			
1.9. Participé libre y voluntariamente de todo el proceso			

2. Frente a las siguientes frases indica sí o no cuando corresponda. Respecto a cómo otros fueron contigo mientras pusiste la denuncia y/o realizaste la entrevista videograbada:

	SÍ 	NO 
<p>Denuncia (Este es el momento en que junto a la persona de tu confianza fueron a la policía a contar lo que te había sucedido) ¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__</p> <p>(En el caso que marque no, se pasa a las preguntas de entrevista video grabadas)</p>		
2.1. Sentí que recibí un buen trato y que fueron amables conmigo sin importar mis características físicas, edad, género u otra cualidad.		
2.2. Sentí en algún momento que estuve en una situación de peligro o me sentí incómoda/o		
2.3. Sentí que las y los adultos profesionales se preocuparon de		

que me sintiera segura/o mientras se desarrollaba alguna etapa del proceso		
2.4. Pude hacer consultas y resolver mis dudas cuando fue necesario		
2.5 El lugar donde conté lo que había vivido me pareció que estaba bien		
2.6 El tiempo que se demoraron en atenderme estuvo bien		
Entrevista investigativa video grabada Este es el momento en que te hicieron una entrevista a ti sola/o para que contaras lo que te había pasado ¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__ (En el caso que marque no, se termina la encuesta)		
2.7. Sentí que recibí un buen trato y que fueron amables conmigo sin importar mis características físicas, edad, género u otra cualidad.		
2.8. Sentí en algún momento que estuve en una situación de peligro o me sentí incómoda/o		
2.9. Sentí que las y los adultos profesionales se preocuparon de que me sintiera segura/o mientras se desarrollaba alguna etapa del proceso		
2.10. Pude hacer consultas y resolver mis dudas cuando fue necesario		
2.11. El lugar donde me hicieron a entrevista me pareció que estaba bien		
2.12. El tiempo que tomó a entrevista estuvo bien		

Respecto de la denuncia

(en el caso que no hayas participado de la denuncia en Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía, puedes pasar a la siguiente sección)

3. Fuiste tú en compañía de un adulto o solo/a quien interpuso la denuncia en Carabineros, la Policía de investigaciones o la Fiscalía (Ministerio Público)

3.1 Si, sólo/a





3.2 Si, acompañado/a de una persona adulta

3.3 No, otra persona puso la denuncia. ¿Puedes especificar quién, por ejemplo, una profesora?: _____

4. En el caso que tú hiciste la denuncia en Carabineros, PDI, Fiscalía, en una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondrías a la atención que recibiste en el momento de la denuncia? (Si otra persona puso la denuncia saltar pregunta)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---



5. En el caso que tú hiciste la denuncia, marca la alternativa que mejor te represente. Pensando en el **momento de la denuncia**, consideras que:

	Siempre 	Casi siempre 	A veces 	Nunca 	No Aplica
5.1. En el lugar de la denuncia me trataron bien y de forma respetuosa					
5.2. En el caso que me haya acompañado un adulto, me permitieron decidir si quería denunciar en su presencia o solo/a.					
5.3. Sentí que la o el adulta/o que me acompañó interfirió en mi relato					
5.4. Esperé poco tiempo porque me atendieron rápidamente					
5.5. Sentí que escucharon atentamente lo que tenía que decir sin hacer preguntas					
5.6. Me informaron que mi relato sería registrado tal cual como lo indiqué					
5.7. Sentí que la persona que recibió la denuncia se esforzó por entender lo que tenía que decir					
5.8. Estuve acompañada/o por					



una o un/a funcionaria/o que se preocupó de mi bienestar y necesidades básicas, como, por ejemplo: si tenía hambre, ganas de ir al baño, frío, entre otras cosas					
5.9. Al finalizar la denuncia, me informaron cuáles serían los siguientes pasos en el proceso					

Respecto de la entrevista videograbada



6. Posteriormente, antes de la entrevista, y pensando en el momento que te enteraste que serías entrevistada/o, marca la respuesta que más te identifique:



	SÍ 	NO 	No aplica
6.1. ¿Alguien me preguntó cómo me sentía para ser entrevistado/a?			
6.2. ¿Me preguntaron si quería participar en la entrevista?			
6.3. ¿Me explicaron en qué consistía la entrevista?			
6.4. Antes de la entrevista, ¿me contactaron para avisarme con tiempo cuándo sería?			
6.5. ¿Me dejaron hacer todas las preguntas que tenía sobre la entrevista?			



7. Pensando en el día de la entrevista:

Quando llegué al lugar de la entrevista...	SÍ 	NO 	No aplica
7.1. Me saludaron y explicaron que haríamos en ese lugar			
7.2. Hasta que entré a la sala ¿me permitieron			



estar acompañado/a por el/la adulto/a que me acompaño?			
--	--	--	--



	SÍ 	NO 	No aplica
Cuando iba camino a la sala...			
7.3. ¿Alguna persona me hizo sentir incomodo/a en algún momento?			
7.4. Fui acompañado/a por un adulto/a que me hiciera sentir seguro/a			



	SÍ 	NO 	No aplica
La persona que me recibió en la sala de espera fue...			
7.5. Amable y respetuoso/a			
7.6. Resolvió mis dudas contestando mis preguntas			
7.7. Me explicó los siguientes pasos y etapas que vendrían luego de la entrevista			

	SÍ 	NO 	No aplica
La sala de espera...			
7.8. ¿Era cómoda?			
7.9. ¿Había materiales para jugar o distraerse? (televisión, libros, juguetes, lápices, entre otros)			
7.10. ¿Contaba con afiches que me ayudaran a entender lo que pasaría en ese lugar?			
7.11. ¿El tiempo de espera fue adecuado?			

8. Respecto a la entrevista misma:

Sobre las condiciones en las que se desarrolló la entrevista...	SÍ 	NO 	No aplica
8.1. ¿Estaba al tanto de que solo estaría la o el entrevistador/a y yo?			
8.2. ¿Me informaron que había otras personas mirando la entrevista (fiscal, entrevistador de apoyo)?			
8.3. ¿Me comentaron que la entrevista sería grabada?			
8.4. ¿Sabía que tenía la posibilidad de suspender la entrevista cuando lo sintiera necesario?			
8.5. ¿Sabía que podía solicitar pausas si así lo necesitaba?			

El/la entrevistador/a:	SÍ 	NO 	No aplica
8.6. ¿Cuándo nos vimos por primera vez me dijo su nombre?			
8.7. ¿Usaba uniforme de alguna institución?			
8.8. ¿Me pareció amable?			
8.9. ¿Me dio confianza?			
8.10. Me hizo sentir cómoda/o durante la entrevista			
8.11. Puso atención a mi relato			

Al finalizar la entrevista, el entrevistador/a....	SÍ 	NO 	No aplica
8.12. ¿Me dieron la posibilidad de realizar preguntas y conversar los temas que fueran de mi interés?			
8.13 ¿Agradecieron mi participación?			
8.14 ¿Me explicaron cuáles serían los pasos a seguir?			
8.15 ¿Me llevaron donde estaba mi adulto/a cuidador?			

9. A modo general, califica con nota de 1 a 7 la sala de entrevista:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. En este espacio, puedes comentarnos si hubo algo que te hizo sentir incómodo/a o que te molestó

11. ¿Quieres agregar alguna información importante para ti u otro comentario?

¡Tu opinión es muy valiosa!
Agradecemos mucho tu participación

d) Rango 14 a 17 años

Datos de identificación

Género:

Edad:

Comuna:

Pertenencia a pueblo originario: ¿Cuál?

Nacionalidad:

Nacionalidad de la familia:


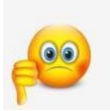

¿Presentas algún tipo de discapacidad?: Si___ ¿Cuál? No___

¿Cuándo tuviste la entrevista? (fecha):

Si tienes dudas sobre las preguntas que verás puedes pedirle ayuda a la persona adulta que te acompaña.



Tómate tu tiempo y responde con tranquilidad. Esto no es una prueba, y no lleva nota para ti, al contrario, nos interesa que tú evalúes tu experiencia en el sistema de justicia penal para seguir mejorando, y así ofrecer las mejores condiciones a niñas, niños y adolescentes.

1. Los niños, niñas y adolescentes tienen derechos que deben ser asegurados en todo momento y lugar. Pensando en cómo te trataron las personas adultas durante todo este proceso, desde que contaste hasta ahora. Te presentaremos frases y marcaras lo que más te representa: siempre, a veces o nunca. Debes marcar sólo una opción en cada una de las frases.

Sentiste que....	SÍ 	NO 	NO APLICA /NO LO SOLICITÉ 
1.1. Fui escuchada/o			
1.2. Expresé mi opinión y participé de manera activa			
1.3. Solicité información y me fue entregada			
1.4. Sentí protección y respeto a mi privacidad			
1.5. Recibí protección a través de medidas de apoyo			

1.6. Me sentí discriminada/o por alguna razón			
1.7. Las decisiones tomadas por las personas adultas aseguraron mi bienestar			
1.8. En caso de haber sido necesario fui derivada/o a programas de apoyo psicológico, social, médico y legal			
1.9. Participé libre y voluntariamente de todo el proceso			

2. Frente a las siguientes frases indica sí o no cuando corresponda. Respecto a cómo otros fueron contigo mientras pusiste la denuncia y/o realizaste la entrevista videograbada:

	SÍ 	NO 
Denuncia (Este es el momento en que junto a la persona de tu confianza fueron a la policía a contar lo que te había sucedido) ¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__ (En el caso que marque no, se pasa a las preguntas de entrevista video grabadas)		
2.1. Sentí que recibí un buen trato y que fueron amables conmigo sin importar mis características físicas, edad, género u otra cualidad.		
2.2. Sentí en algún momento que estuve en una situación de peligro o me sentí incómoda/o		
2.3. Sentí que las y los adultos profesionales se preocuparon de que me sintiera segura/o mientras se desarrollaba alguna etapa del proceso		
2.4. Pude hacer consultas y resolver mis dudas cuando fue necesario		
2.5 El lugar donde conté lo que había vivido me pareció que estaba bien		
2.6 El tiempo que se demoraron en atenderme estuvo bien		
Entrevista investigativa video grabada Este es el momento en que te hicieron una entrevista a ti sola/o para que contaras lo que te había pasado		

¿Recuerdas de qué se trataba? Si__ No__		
(En el caso que marque no, se termina la encuesta)		
2.7. Sentí que recibí un buen trato y que fueron amables conmigo sin importar mis características físicas, edad, género u otra cualidad.		
2.8. Sentí en algún momento que estuve en una situación de peligro o me sentí incómoda/o		
2.9. Sentí que las y los adultos profesionales se preocuparon de que me sintiera segura/o mientras se desarrollaba alguna etapa del proceso		
2.10. Pude hacer consultas y resolver mis dudas cuando fue necesario		
2.11. El lugar donde me hicieron a entrevista me pareció que estaba bien		
2.12. El tiempo que tomó a entrevista estuvo bien		

Respecto a la denuncia

(en el caso que no hayas participado de la denuncia en Carabineros, Policía de Investigaciones o Fiscalía, puedes pasar a la siguiente sección)

3. Fuiste tú en compañía de un adulto o solo/a quien interpuso la denuncia en Carabineros, la Policía de investigaciones o la Fiscalía (Ministerio Público)

3.1 Si, sólo/a

3.2 Si, acompañado/a de una persona adulta





3.3 No, otra persona puso la denuncia. ¿Puedes especificar quién, por ejemplo, una profesora?: _____

4. En el caso que tú hiciste la denuncia en Carabineros, PDI, Fiscalía, en una escala de 1 a 7, ¿Qué nota le pondrías a la atención que recibiste en el momento de la denuncia? (Si otra persona puso la denuncia saltar pregunta)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---



5. En el caso que tú hiciste la denuncia, marca la alternativa que mejor te represente. Pensando en el **momento de la denuncia**, consideras que:

	Siempre	Casi	A veces	Nunca	No Aplica
--	---------	------	---------	-------	-----------



		siempre 			
5.1. Las personas que me recibieron en el lugar de la denuncia me trataron bien y de forma respetuosa					
5.2. Me permitieron decidir si quería denunciar en presencia del adulto/a que me acompañaba					
5.3. Sentí que la o el adulta/o que me acompañó interfirió en mi relato					
5.4. Esperé poco tiempo porque me atendieron rápidamente					
5.5. Sentí que escucharon atentamente lo que tenía que decir sin hacer preguntas					
5.6. Me informaron que mi relato sería registrado tal cual como lo indiqué					
5.7. Sentí que la persona que recibió la denuncia se esforzó por entender lo que tenía que decir					
5.8. Estuve acompañada/o por una o un funcionaria/o que se preocupó de mi bienestar y necesidades básicas, como por ejemplo: si tenía hambre, ganas de ir al baño, frío, entre otras cosas.					
5.9. Al finalizar la denuncia, me informaron cuáles serían los siguientes pasos en el proceso					



Respecto de la entrevista videograbada



6. Antes de la entrevista, y pensando en el momento que te enteraste que serías entrevistada/o, marca la respuesta que más te identifique:



	SÍ 	NO 	No aplica
6.1. Alguien me preguntó cómo me sentía para ser entrevistado/a			
6.2. Pude manifestar mi voluntad de participar en la entrevista			
6.3. Me explicaron en qué consistía la entrevista			
6.4. Me contactaron para avisarme cuando sería la entrevista			
6.5. Pude resolver mis dudas			

7. Pensando en el día de la entrevista:



Cuando llegué al lugar de la entrevista...	SÍ 	NO 	No aplica
7.1. Me saludaron y explicaron que haríamos en ese lugar			
7.2. Hasta que entré a la sala estuve acompañado por mi adulto/a cuidador/a			

Cuando iba camino a la sala...	SÍ 	NO 	No aplica
7.3. Me encontré con alguna persona que me hizo sentir incómodo/a			
7.4. Fui acompañado/a por un adulto/a que me hiciera sentir seguro/a			



	SÍ 	NO 	No aplica
La persona que me recibió en la sala de espera fue...			
7.5. Amable y respetuoso/a			
7.6. Resolvió mis dudas contestando mis preguntas			
7.7. Me explicó los siguientes pasos y etapas que vendrían luego de la entrevista			



	SÍ 	NO 	No aplica
La sala de espera...			
7.8. ¿Era cómoda?			
7.9. ¿Había materiales para jugar o distraerse? (televisión, libros, juguetes, lápices, entre otros)			
7.10. ¿Contaba con afiches que me ayudaran a entender lo que pasaría en ese lugar?			
7.11. ¿El tiempo de espera fue adecuado?			

8. Respecto a la entrevista misma:

	SÍ 	NO 	No aplica
Sobre las condiciones en las que se desarrolló la entrevista...			
8.1. Estaba al tanto de que solo estaría la o el entrevistador/a y yo.			
8.2. Me informaron que había otras personas mirando la entrevista (fiscal, entrevistador de apoyo)			
8.3. Me comentaron que la entrevista sería grabada			

8.4. Sabía que tenía la posibilidad de suspender la entrevista cuando lo sintiera necesario.			
8.5. Sabía que podía solicitar pausas si así lo necesitaba.			



El/la entrevistador/a:	SÍ 	NO 	No aplica
8.6. ¿Cuándo nos vimos por primera vez me dijo su nombre?			
8.7. ¿Usaba uniforme de alguna institución?			
8.8. ¿Me pareció amable?			
8.9. ¿Me dio confianza?			
8.10. Me hizo sentir cómoda/o durante la entrevista			
8.11. Puso atención a mi relato			

Al finalizar la entrevista, el entrevistador/a....	SÍ 	NO 	No aplica
8.12. ¿Me dieron la posibilidad de realizar preguntas y conversar los temas que fueran de mi interés?			
8.13. ¿Agradecieron mi participación?			
8.14. ¿Me explicaron cuáles serían los pasos a seguir?			
8.15. ¿Me llevaron donde estaba mi adulto/a cuidador?			

9. A modo general, califica con nota de 1 a 7 **la sala de entrevista:**

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. Ahora, marca la respuesta que más te identifique en relación a las características de **la sala de entrevista:**

La sala de entrevista era:	SÍ 	NO 	No aplica
10.1. Acogedora			
10.2. Fría			
10.3. Fome			
10.4. Muy formal			
10.5. Cálida			
10.6. Segura			

11. En este espacio, puedes comentarnos si hubo algo que te hizo sentir incómodo/a o que te molestó

12. ¿Quieres agregar alguna información importante para ti u otro comentario?

¡Tu opinión es muy valiosa!
Agradecemos mucho tú participación

ii. Instrumento de levantamiento de opinión: Diálogos evaluativos⁶ (Entrevistas)

Para la aplicación de las entrevistas, se requiere contar con un guion que conduzca y oriente lo más posible a la persona encargada de aplicar la entrevista. Este guion contiene consideraciones éticas que ayudan a no generar victimización secundaria en el proceso y a futuro, debiese ser revisada por un Comité de Ética.

Propuesta de guion para aplicación de entrevistas

Presentación

Hola, mi nombre es xxxxxxxx, muchas gracias por aceptar participar en esta entrevista.

*¿Cuál es tú nombre? (*respuesta*)

Yo soy xxxxxx de profesión xxxxx y te realizaré esta entrevista. Como sabes lo que buscamos es evaluar la experiencia que tuviste en el sistema de justicia, específicamente: cuando pusiste la denuncia; cuando te hicieron la entrevista grabada en una sala especial y al momento del juicio (*si es que la niña, niño o adolescente tuvo juicio*)

El objetivo de esta entrevista es poder evaluar cómo está funcionando el sistema de justicia en estas etapas, desde la experiencia de niñas, niños y adolescentes, como tú. Queremos escucharlas/os para mejorar, y su opinión es muy valiosa para todas las personas adultas encargadas de mejorar el sistema.

Tú participación en esta entrevista es voluntaria, no obligatoria. Si no quieres realizar la entrevista podemos detenerla.

*¿te queda claro lo que te comento? ¿tienes alguna duda o consulta?

¿En qué consiste la entrevista?

Te iré haciendo preguntas que están previamente escritas en una pauta de preguntas. La entrevista durará aproximadamente 40 minutos. La idea es que pueda ser una conversación fluida, en donde tú te sientas tranquila/lo.

*¿te queda claro lo que te comento? ¿tienes alguna duda o consulta?

⁶ La contraparte técnica solicitó sustituir el nombre de "entrevistas evaluativas" ya que se puede confundir con las "entrevistas videograbadas". Frente a ello, se propone el nombre de "diálogos evaluativos".

Consideraciones éticas

Hay algunas consideraciones que el equipo a cargo de organizar estas entrevistas ha tomado para que tú estes lo más cómoda y tranquila posible.

- Si necesitas interrumpirme, lo puedes hacer.
- Si te sientes incomodo/da con alguna pregunta y quieres que pase a la siguiente pregunta, me lo puedes decir.
- Si necesitas tomar una pausa antes de seguir lo podemos hacer.
- Si quieres terminar la entrevista antes, no hay problema, sólo me avisas.
- Si al terminar la entrevista me quieres comentar algo de lo que no te he preguntado, lo puedes hacer.
- Si al final de la entrevista te sientes angustiada/o, con pena o alguna sensación incomoda, me puedes decir para ver qué podemos hacer.

Al finalizar la entrevista

Muchas gracias por tú disposición para esta entrevista. Me gustaría saber ¿cómo te sientes, si estas tranquilo/a luego de finalizar la entrevista?

Si en los días posteriores a esta entrevista sientes la necesidad de conversar con alguien, por algo que recordaste o te hizo sentir incomodo/a a raíz de nuestra conversación, puedes escribir un *whatsapp* a este número. Ahí personas adultas te ayudarán.

A continuación, se presentan los instrumentos con sus pautas de preguntas, según rango etario.

a) Rango 6 a 8 años

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es (*nombre profesional que aplica la pauta*), y soy parte de (*nombre de la unidad encargada de aplicar las entrevistas de evaluación al sistema*). Te agradezco mucho por querer participar de esta actividad llamada "Diálogos evaluativos" en la que tu opinión es muy importante para que podamos mejorar el sistema de justicia por el que tuviste que pasar.

Tu participación es voluntaria, es decir, no te sientas obligada/o a responder todas las preguntas, y si en algún momento deseas terminar la actividad o te sientes incómoda/o, me

dices y terminamos, no hay ningún problema. Recuerda que en esta actividad puede estar presente un adulto/a de tu confianza para que te sientas más cómoda/o, pero la idea es que no responda por ti.

En esta actividad te iré haciendo algunas preguntas, y así iremos conversando. ¿Tienes alguna pregunta o duda? ¿Te parece que empecemos?

I. Datos de identificación

(La idea es que la o el entrevistador llenen los datos de identificación de manera previa, y solo si no hay alguna información disponible se le consulte a la niña o niño, o al adulto presente)

Género:

Edad:

Comuna:

Pertenencia a pueblo originario : ¿Cuál?

Nacionalidad:

Nacionalidad de la familia:

Fecha de la EIV (sólo en el caso que se recuerde):

II. Desarrollo

Hace un tiempo pasaste por un proceso de denuncia y entrevista videograbada, vamos a conversar sobre ese proceso, qué te pareció, cómo eran las y los adultos que conociste, los lugares en los que estuviste, etcétera. Yo te voy a ir haciendo algunas preguntas que te servirán de ayuda de memoria para que tú me vayas contando.

1. **(Denuncia).**

Queremos saber si estuviste presente al momento en que le contaron a la policía lo que te ocurrió. En el caso que te acuerdes ¿me puedes decir si estuviste presente en ese lugar? *(Si la respuesta es "no" pasar a las preguntas sobre las entrevistas videograbadas)*

Primero vamos a conversar del momento de la denuncia. La denuncia es la primera vez que fuiste junto a tu adulto (mamá, papá, hermanas/os, otros) a la policía. Por favor, cuéntame cómo fue la denuncia.

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Dónde fueron?

¿Qué había en el lugar? ¿Qué objetos?

¿Qué persona los atendió?

¿Cómo te trataron en ese momento?

2. (Entrevista videograbada).

Y ahora recordemos la entrevista videograbada que te hicieron después que hiciste la denuncia. Cuéntame cómo fue esa entrevista.

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Te contaron que te iban a entrevistar?

¿Qué había en el lugar donde te entrevistaron?

¿Qué características tenía la persona que te entrevistó?

¿Recuerdas cómo te trataron en la entrevista?

3. (Juicio. Indagar previamente si el niño o niña llegó a la etapa de juicio, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino pasar a pregunta 4).

Después de haber sido entrevistada/o se realizó un juicio, y debiste ir a un edificio grande que se llama tribunal. Conversemos sobre ese momento, cuéntame sobre el juicio.

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Alguien te explicó qué es un juicio?

Descríbeme el lugar en el que estuviste

¿Cómo te trataron las personas adultas en ese lugar?

4. (Evaluación sobre el funcionamiento del sistema de entrevista videograbada).

Y pensando en todo esto que me contaste ¿Cómo te sentiste en todo este proceso?
¿Por qué?

5. (Incidencia de NNA y sugerencias. Se sugiere que al final de la entrevista niñas y niños puedan grabar un mensaje de voz con lo que deseen decirle a las y los profesionales del sistema de justicia penal. Para ello será necesario que la o el entrevistador disponga de una grabadora o un celular que grabe esos mensajes)

Para terminar, envía un mensaje de voz con lo que quieras decirles a todas esas personas que conociste en este proceso.

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Qué cosas hicieron bien?

¿Qué te hubiese gustado que fuera diferente?

(Agradecer las opiniones y tiempo. Indicar lo valioso de su aporte para mejorar las experiencias de otras y otros NNA, y las políticas públicas del país)

¡Muchas gracias por tu aporte y participación!

1. Rango 9 a 11 años

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es *(nombre profesional que aplica la pauta)*, y soy parte de *(nombre de la unidad encargada de aplicar las entrevistas de evaluación al sistema)*. Te agradezco mucho por querer participar de esta actividad llamada "Diálogos evaluativos" en la que tu opinión es muy importante para que podamos mejorar el sistema de justicia por el que tuviste que pasar.

Tu participación es voluntaria, es decir, no te sientas obligada/o a responder todas las preguntas, y si en algún momento deseas terminar la actividad o te sientes incómoda/o, me

dices y terminamos, no hay ningún problema. Recuerda que en esta actividad puede estar un adulto/a de tu confianza presente para que te sientas más cómoda/o, pero la idea es que no responda por ti.

En esta actividad te iré haciendo algunas preguntas, y así iremos conversando. ¿Tienes alguna pregunta o duda? ¿Te parece que empecemos?

I. Datos de identificación

(La idea es que la o el entrevistador llenen los datos de identificación de manera previa, y solo si no hay alguna información disponible se le consulte a la niña o niño, o al adulto presente)

Género:

Edad:

Comuna:

Pertenencia a pueblo originario : ¿Cuál?

Nacionalidad:

Nacionalidad de la familia:

Fecha de la EIV (sólo en el caso que se recuerde):

II. Desarrollo

Hace un tiempo pasaste por un proceso de denuncia y entrevista videograbada, la idea de esta actividad es poder conversar sobre los distintos momentos de ese proceso y evaluarlo. Yo te voy a ir haciendo algunas preguntas que te servirán de ayuda de memoria para que me vayas contando:

1. **(Ejercicio de derechos)**

En general pensando en toda esta experiencia ¿cuál dirías que fue el trato que recibiste?

2. **(Denuncia)**

Queremos saber si estuviste presente al momento en que le contaron a la policía lo que te ocurrió. En el caso que te acuerdes ¿me puedes decir si estuviste presente en ese lugar? *(Si la respuesta es "no" pasar a las preguntas sobre las entrevistas videograbadas)*

Y ahora pensando en la denuncia, que es la primera vez que fuiste a la policía ¿cómo fue la experiencia en ese lugar?

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Cómo era el lugar? ¿Qué había?

¿Qué características tenía la persona que les atendió?

¿Te derivaron a algún programa de apoyo? ¿Recuerdas a cuál?

3. (Entrevista videograbada)

Un tiempo después de la denuncia te realizaron una entrevista que se llama entrevista videograbada. Por favor, cuéntame tu experiencia de entrevista ¿Cómo era el lugar?

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Qué características tenía la persona que te entrevistó?

¿Qué cosas te llamaron la atención de la entrevista?

¿Te dieron información sobre lo que vendría después de la entrevista? ¿Qué te dijeron?

4. (Juicio. Indagar previamente si el niño o niña llegó a la etapa de juicio, en caso afirmativo realizar estas preguntas, sino pasar al siguiente ítem).

Recuerdas que un tiempo después te llamaron a un juicio en un tribunal. Conversemos sobre ese momento.

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Alguien te explicó qué es un juicio? ¿Entendiste de qué se trataba?

En el Tribunal ¿recuerdas el trayecto a la sala especial donde te hicieron algunas preguntas?

Después que saliste del tribunal ¿alguien te dio alguna información?

5. (Evaluación sobre el funcionamiento del sistema de entrevista videograbada).

Y pensando en todo esto que me contaste ¿Cómo te sentiste en todo este proceso?
¿Por qué?

¿Qué fue lo mejor?

¿Qué fue lo peor?

6. (Incidencia de NNA y sugerencias)

Ahora pensando en todo el sistema judicial por el que pasaste, por favor escribe o entrega un mensaje de voz (*se sugiere que la o el entrevistador cuenten con una grabadora o celular para grabar el mensaje*) diciendo ¿qué te hubiese gustado que fuera diferente? o ¿qué cambiarías de todo el proceso?

(Si no hay respuesta espontánea realizar las siguientes preguntas)

¿Qué cosas hicieron bien?

¿Qué te hubiese gustado que fuera diferente?

(Agradecer las opiniones y tiempo. Indicar lo valioso de su aporte para mejorar las experiencias de otras y otros NNA, y las políticas públicas del país)

¡Muchas gracias por tu aporte y participación!

2. Rango 12 a 13 años

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es (*nombre profesional que aplica la pauta*), y soy parte de (*nombre de la unidad encargada de aplicar las entrevistas de evaluación al sistema*). Te agradezco mucho por querer participar de esta actividad llamada “Diálogos evaluativos” en la que tu opinión es muy importante para que podamos mejorar el sistema de justicia por el que tuviste que pasar.

Tu participación es voluntaria, es decir, no te sientas obligada/o a responder todas las preguntas, y si en algún momento deseas terminar la actividad o te sientes incómoda/o, me dices y terminamos, no hay ningún problema. Recuerda que en esta actividad puede estar un adulto/a de tu confianza presente para que te sientas más cómoda/o, pero la idea es que no responda por ti.

En esta actividad te iré haciendo algunas preguntas, y así iremos conversando. ¿Tienes alguna pregunta o duda? ¿Te parece que empecemos?

Datos de identificación

(La idea es que la o el entrevistador llenen los datos de identificación de manera previa, y solo si no hay alguna información disponible se le consulte al adolescente, o al adulto presente)

Género:

Edad:

Comuna:

Pertenencia a pueblo originario : ¿Cuál?

Nacionalidad:

Nacionalidad de la familia:

Fecha de la EIV (sólo en el caso que se recuerde):

I. Ejercicio de derecho de NNA en sistema de entrevistas videograbadas

Pensando en el comienzo de tu participación en el sistema de entrevistas videograbadas y de forma general, ¿te informaron que tu participación era voluntaria? y si quisiste dejar de participar ¿se lo comentaste a alguien? *(Si indica que quiso dejar de participar profundizar en aquello)*

¿Crees que las y los adultos que trabajan en el sistema judicial simplifican el proceso a NNA? por ejemplo, adaptando el lenguaje, explicando los conceptos, escuchando las dudas de niñas, niños y adolescentes.

II. Experiencias de NNA sobre su paso por el sistema de entrevista videograbada

¿Qué información te hubiese gustado recibir cuando recién comenzaste a participar de este proceso?

Ahora, pensando en el recorrido que viviste desde la denuncia, iremos conversando respecto a cada una de sus etapas, para eso te iré mostrando algunas láminas que te ayuden a recordar los distintos momentos. *(Mostrar infografía de acuerdo a cada etapa)*

1. Etapa de Denuncia

Queremos saber si estuviste presente al momento en que le contaron a la policía lo que te ocurrió. En el caso que te acuerdes ¿me puedes decir si estuviste presente en ese lugar? *(Si la respuesta es "no" pasar a las preguntas sobre las entrevistas videograbadas)*

¿Dónde acudiste a realizar la denuncia? ¿Te acompañó alguien?

¿Cómo fue el trato de las personas que te atendieron al momento de realizar la denuncia?

¿Qué te pareció el lugar en el que te atendieron?

2. Etapa Investigativa

Cuando te comentaron que te iban a entrevistar y que esa entrevista sería grabada ¿qué pensaste o sentiste?

En relación a la sala de entrevista ¿le harías algún cambio? ¿Cuál?

En relación a la persona que te entrevistó ¿Qué me puedes contar sobre ella?
¿Qué consejos le darías para cuando realice entrevistas a otras niñas y otros niños?

3. Etapa de Juicio

(Realizar estas preguntas solo si la o el adolescente llegó a esta etapa, si la respuesta es negativa pasar a pregunta 14)

¿Te explicaron en qué consistía la declaración y el juicio?

¿Cómo era la sala (infraestructura, ambientación, entre otras) donde estuviste en el tribunal?

¿Sentiste que se protegieron tus derechos durante la declaración?

¿Alguien se preocupó de cómo te sentías una vez que terminó la declaración?

III. Evaluación desde los NNA sobre el funcionamiento del sistema de entrevista videograbada

Si tuvieras que explicar a otro niño o niña en qué consiste la entrevista videograbada, ¿qué le dirías?

En relación al tiempo que duró todo el proceso, ¿Cómo lo sentiste? ¿Te parece que fueron adecuados?

¿Qué importancia crees que tiene tu participación en todo este proceso?

IV. Incidencia de NNA en los procedimientos judiciales que se ven involucrados

¿Qué sugerencias harías a todo el proceso?

¿Qué sugerencias harías a las y los profesionales del sistema de justicia?

¿Consideras que sería importante contar con un grupo de NNA que evaluará constantemente el sistema de entrevista videograbada? ¿Cómo te lo imaginas?

(Agradecer las opiniones y tiempo. Indicar lo valioso de su aporte para mejorar las experiencias de otras y otros NNA, y las políticas públicas del país)

¡Muchas gracias por tu aporte y participación!

3. Rango 14 a 17 años

Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es *(nombre profesional que aplica la pauta)*, y soy parte de *(nombre de la unidad encargada de aplicar las entrevistas de evaluación al sistema)*. Te agradezco mucho por querer participar de esta actividad llamada “Diálogos evaluativos” en la que tu opinión es muy importante para que podamos mejorar el sistema de justicia por el que tuviste que pasar.

Tu participación es voluntaria, es decir, no te sientas obligada/o a responder todas las preguntas, y si en algún momento deseas terminar la actividad o te sientes incómoda/o, me dices y terminamos, no hay ningún problema. Recuerda que en esta actividad puede estar un adulto/a de tu confianza presente para que te sientas más cómoda/o, pero la idea es que no responda por ti.

En esta actividad te iré haciendo algunas preguntas, y así iremos conversando. ¿Tienes alguna pregunta o duda? ¿Te parece que empecemos?

Datos de identificación

(La idea es que la o el entrevistador llenen los datos de identificación de manera previa, y solo si no hay alguna información disponible se le consulte al adolescente, o al adulto presente)

Género

Edad

Comuna

Pertenencia a pueblo originario ¿Cuál?

Nacionalidad

Nacionalidad de la familia

Fecha de la EIV (sólo en el caso que se recuerde):

I. Ejercicio de derecho de NNA en procesos judiciales

(Mostrar láminas para la pregunta número 1)

Para empezar, te voy a ir mostrando unas láminas con ciertos derechos. En relación a los derechos que aparecen en la siguiente lámina⁷ ¿Crees que en el proceso desde la denuncia en adelante se cumplieron? ¿por qué?

Pensando en el comienzo de tu participación en el sistema de justicia, ¿Estabas al tanto que tu participación era voluntaria? ¿Hubo algún momento en el que quisiste dejar de participar? ¿Pudiste comentárselo a alguien?

¿Crees que el sistema de justicia penal es amigable a NNA?

II. Experiencias de NNA sobre su paso por el sistema de entrevista videograbada

¿Habías escuchado sobre las entrevistas videograbadas? ¿Qué sabías o imaginabas que era?

¿Qué información te hubiese gustado recibir cuando recién comenzaste a participar del proceso de entrevista videograbada?

1. Etapa de Denuncia

Queremos saber si estuviste presente al momento en que se interpuso la denuncia. La denuncia es la primera vez que fuiste junto a una persona adulta (por ejemplo, mamá, papá, hermanas/os, otros) a Carabineros o la PDI (Policía de Investigaciones) o Fiscalía.

En el caso que te acuerdes ¿me puedes decir si estuviste presente en ese lugar? *(Si la respuesta es "no" pasar a las preguntas sobre las entrevistas videograbadas)*

¿Hiciste la denuncia sola/o o acompañada/o por un adulto? ¿Cómo supiste a quién acudir para realizar la denuncia?

¿Cuál dirías que fue el trato de las personas que te atendieron al momento de realizar la denuncia?

⁷ Se elaborará una lámina que a través de dibujos señale los siguientes derechos: ser escuchado/a, expresar su opinión, obtener información, ser protegido/a, respeto a la privacidad, no ser discriminado, que las decisiones que se tomen busquen en primer lugar que estés bien.

¿Qué te pareció el lugar en el que te atendieron?

2. Etapa Investigativa

¿Qué características tuvo la entrevista? (*indagar en grabación, personas mirando la entrevista, posibilidad de suspensión, entre otras*)

En relación a la sala de entrevista, pensando en los niños, niñas y adolescentes que serán entrevistados ¿Qué cambios le harías?

Pensando en la persona que te entrevistó ¿Qué consejos le darías para cuando entreviste a otros NNA?

3. Etapa de Juicio

¿Qué opinas de las condiciones materiales de la sala (infraestructura, ambientación, entre otras)?

¿De qué forma aportó el/la intermediario/a en garantizar tus derechos durante la declaración?

¿Cómo dirías que te trataron mientras estabas en el tribunal? ¿Por qué?

III. Evaluación desde los NNA sobre el funcionamiento del sistema de entrevista

Si tuvieras que explicar a otro niño o niña en qué consiste la entrevista videograbada, ¿qué le dirías?

En relación al tiempo que duró todo el proceso ¿Te parece que fue adecuado?

Desde tú experiencia, ¿Cuáles son los aspectos que podrían ser mejorados para que los NNA puedan ser escuchados de la mejor manera?

IV. Incidencia de NNA en los procedimientos judiciales que se ven involucrados

¿Cómo crees que las sugerencias que harás tú y otros NNA podrían ponerse en práctica?

¿Consideras que sería importante contar con un grupo de NNA que evaluará constantemente el sistema de entrevista videograbada? ¿Cómo te lo imaginas?

¡Muchas gracias por tu aporte y participación!

b. Programación de la aplicación de los instrumentos⁸

ii. Consideraciones éticas

La implementación de los instrumentos de levantamiento de opinión de NNA que han pasado por el sistema de entrevistas videograbadas, requiere contar con instancias que permitan anteponerse a dilemas éticos, y en especial, que velen porque este proceso, con espíritu participativo, no termine generando victimización secundaria, que es el objetivo de la ley.

En términos generales, debe considerarse que las personas que tengan acceso a datos personales de NNA o contacto con NNA en el marco del proceso, deben firmar un convenio de confidencialidad especial, además del contrato general que se firma para la realización de estudios, estipulando sanciones específicas frente a un posible mal uso de datos o actuar indebido.

Para la correcta implementación de los instrumentos se debe considerar un Comité de Ética y un Protocolo de Ética, generado a partir del Comité, que permita: anteponerse y evitar situaciones de riesgo para NNA; y monitorear la aplicación de los instrumentos, definiendo propuestas de salidas frente a situaciones de la implementación.

Así mismo, se debe considerar una primera fase piloto de prueba de los instrumentos, que permita realizar ajustes a las preguntas realizadas y al procedimiento de aplicación, en una muestra acotada de NNA, que tengan un perfil de menor vulnerabilidad que el resto de NNA que han pasado por el sistema de entrevistas videograbadas.

⁸ En las bases de licitación se solicitó la sección "criterios de elección". Sin embargo, dado las dificultades que se tendrá para lograr convocar a NNA para que participen, no se establecieron criterios de selección, sino que por el contrario se ahonda en cómo poder convocar.

Finalmente, un imperativo ético de alta relevancia, es la necesidad de considerar una instancia de devolución de resultados a los participantes del proceso de evaluación, de modo que niñas, niños y adolescentes que participen del sistema de entrevista videograbada y de la instancia de evaluación puedan conocer el alcance que tuvieron sus opiniones. En este sentido, la instancia de devolución debe hacer saber a niños, niñas y adolescentes involucrados que su voz ha sido escuchada, además de reportar de manera sencilla las acciones tomadas a partir de las evaluaciones realizadas en un período determinado de tiempo -capacitaciones, acciones de mejoramiento de gestión, entrega de información, entre otras-. Para estos efectos el equipo consultor sugiere el uso de cualquiera de las estrategias que se han utilizado para la devolución de resultados de este estudio, seleccionando la devolución de resultados a partir de infografías o de videos, siempre priorizando piezas gráficas o material audiovisual, que resulta fácilmente accesible a los NNA.

Propuestas a considerar en la construcción de un Protocolo de Ética

Consideraciones con la investigación online con niñas, niños y adolescentes

La investigación on-line debe considerar los mismos desafíos en materia de riesgos y daños que cualquier otra investigación que considere a niñas y niños. Sin embargo, el contexto digital dificulta abordar aquellas referidas a la contención del participante en caso de angustia o sufrimiento, y desplegar protocolos de apoyo efectivos en caso de detección de vulneración de derechos o abusos.

Así mismo, la dificultad práctica del investigador para controlar la privacidad del participante, vale decir, la no presencia de un tercero que pueda oír o leer la información proporcionada, se manifiesta tanto en la imposibilidad de saber con certeza que no hay nadie más en la habitación desde donde se responde la entrevista, como en la imposibilidad de prevenir totalmente la interferencia (hackeo) de la información transmitida. No obstante deben ser tomadas todas las medidas que permitan asegurar confidencialidad y anonimato.

Por ello, es importante destacar que si alguien no se siente cómodo(a) participando se puede retirar de la actividad.

Uso de consentimiento y asentimiento

Según el “Protocolo para la recolección y divulgación de datos sobre niñas, niños y adolescentes” de la UNICEF (2021), el consentimiento de los padres o tutores y de los niños participantes es un requisito fundamental de la investigación ética con niños, niñas y adolescentes por dos razones principales. En primer lugar, la solicitud de consentimiento materializa el debido respeto a la dignidad de los participantes y a su derecho a tomar decisiones respecto de los asuntos que les afecten, consagrado en la Convención Internacional de Derechos del Niño.

En segundo lugar, la solicitud de consentimiento reconoce que son los participantes quienes probablemente estén mejor posicionados para evaluar los riesgos que implica su participación en la investigación. Esta última consideración conlleva el derecho del participante a desistir de participar en la investigación, o retirarse de ella, independiente del deseo de los padres a participar.

Solicitar y obtener el consentimiento de los padres o tutores para poder contar con la participación de la niña, niño o adolescente en la investigación es un requisito legal en algunos países (lo que no es el caso en América Latina y el Caribe). Desde el punto de vista de la ética de la investigación contar con el consentimiento informado de los padres o tutores se fundamenta en el hecho que la gran mayoría de ellos, en tanto que responsables y formadores de niñas, niños y adolescentes, desempeñan una función importante y positiva de protección de los niños ante posibles daños.

Sin perjuicio de lo anterior, en muchos casos surge el dilema respecto de si es pertinente y adecuada la búsqueda del consentimiento de los padres o adultos responsables. Por ejemplo, puede ocurrir que los padres puedan no querer dar el consentimiento en función de sus propios intereses, tal como el caso de un padre maltratador que no quiere que su hijo participe en un estudio sobre maltrato pues teme que se revele la situación de vulneración de su hijo y se haga la denuncia respectiva.

En algunas situaciones, el consentimiento pasivo —en el que los padres solamente tienen que hacer saber a los investigadores que no desean que su hijo participe— o la designación de otro adulto de confianza, han sido usados para propiciar la participación en el estudio de niñas y niños en situación de abuso o explotación en la investigación, y de este modo incorporar sus experiencias y necesidades.

En el caso de niñas y niños, aun cuando no puedan legalmente decidir su participación en investigaciones y estudios, de todas maneras, el equipo de investigación debe contar con el asentimiento por parte de los niños y niñas, que al igual que el consentimiento informado

debe ser un acto explícito (verbal o escrito). UNICEF define el asentimiento como “la voluntad de participar en una investigación, evaluación o recopilación de datos por parte de aquellas personas que son legalmente demasiado jóvenes como para dar su consentimiento informado conforme a las leyes locales prevalentes, pero que tienen la edad suficiente como para entender en términos generales la investigación propuesta, los riesgos previstos y los posibles beneficios de la misma, y las actividades que se esperan que ellas realicen como sujetos de la misma”.

La obtención del asentimiento es importante pues concreta el derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser escuchados en todo procedimiento que les afecte (Convención de Derechos del Niño, artículo 12). Por tanto, independiente del status jurídico de los niños y niñas a este respecto, la consideración de su voluntad en relación a su participación en la investigación es un mandato ético, que da la posibilidad a que la niña o niño acepte o rechace su participación en la investigación, aun cuando el consentimiento de los padres haya sido dado.

iii. Aspectos a considerar frente a desestabilidad emocional o develación

En el marco de los aspectos éticos del trabajo con NNA para el levantamiento de información como insumo de políticas públicas, se deben considerar todos los resguardos necesarios que aseguren que las y los NNA que participen en el estudio tengan los soportes necesarios frente a desestabilidad emocional o develación.

Para ello se propone que de manera paralela a la aplicación de las encuestas y entrevistas se consideren estrategias de apoyo para el NNA y su familia. Se proponen dos tipos de soportes denominado como: instrumentos de apoyo pasivo e instrumentos de apoyo activo.

Es muy relevante considerar que se debe verificar si la o el NNA se encuentra o no, actualmente participando de algún programa de atención y/o reparación a fin de evitar la sobre intervención por derivación. En caso de que no esté participando se deberá chequear también su voluntariedad respecto de si desea o no ser derivado a alguna atención.

Apoyo pasivo

El apoyo pasivo, es aquel donde el o la NNA que participan en el estudio puede solicitar apoyo y soporte, a raíz de consecuencias psicológicas o emocionales directa de la participación en la

encuesta o entrevista. Para ello, se sugiere contar con medios de fácil acceso y diversos como, por ejemplo, número de contacto telefónico, teléfono de contacto para mensajes de whatsapp y correo electrónico.

Los canales de contacto deben llegar a plataformas amigables y ejecutivas, donde las personas reciban:

- 1) Apoyo directo para los efectos que el estudio pudo generar en las y los NNA.
- 2) Guía para derivación rápida a espacios de atención.

Debe ser muy bien evaluado hacia dónde se derivarán estas capacidades procurando que las y los NNA no entren a “una lista de espera” de atención.

Apoyo activo

Luego de participar en estudio, el equipo consultor a cargo tendrá 2 semanas para contactar al total o una muestra de NNA, vía telefónica para asegurar que los instrumentos y las instancias en las cuáles participó no le hayan generado efectos negativos.

En el caso que se encuentren NNA afectados por su participación, estos deben ser derivados a los mismos canales que se consideren en la estrategia de apoyo pasivo.

iv. Características de los profesionales que aplicarán los instrumentos a NNA víctimas de delitos sexuales y/o violentos

A continuación, se presenta una propuesta de criterios que se deben considerar al definir los perfiles de quienes aplicarán los instrumentos. En una fase posterior al presente estudio, deben ser definidas de manera más acabada las características de las y los profesionales que aplicarán los instrumentos a NNA víctimas de delitos sexuales y/o violentos.

La propuesta se basa en la idea de que la aplicación de los instrumentos será licitada a terceras personas por parte del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

¿Qué elementos se deben considerar?

La evaluación de la implementación del sistema de entrevista Videograbada requiere de profesionales calificados, tal como lo han relevado los distintos especialistas que participaron de este estudio y los NNA a partir de las entrevistas grupales y los Consejos Consultivos. En

este sentido es necesario determinar algunas características de los profesionales que aplicaran los instrumentos a NNA víctimas de delitos sexuales y/o violentos.

El punto más significativo refiere a la necesidad de evitar la victimización secundaria de las y los NNA. Tal como fue indicado en la Mesa de victimización secundaria y trauma de la misión de Observación SENAME ejecutada el 2015 por el INDH, es fundamental el rol del tercero ante la experiencia traumática, puesto que para que un evento se constituya como traumático, no basta con vivenciar una situación de conmoción, sino que es necesario un segundo momento en que los otros (adultos responsables en caso de los niños), niegan o desconocen la experiencia.

Así, el traumatismo psíquico se constituye en dos momentos: un primer momento en que ocurre un evento que está fuera de las expectativas de ocurrencia en la experiencia habitual y que implica una amenaza o daño severo a la integridad física, psicológica o del entorno de quien lo sufre; y un segundo momento, donde hay una ausencia de respuesta y entonación afectiva por parte del entorno respecto a lo vivenciado, tal como señala Jordán, “la falla en esta función es la que transforma la experiencia emocional en definitivamente intolerable, vale decir en traumática” (Jordán, 2002, p. 162).

No todos las y los NNA son potencialmente “re-victimizables” desde el punto de vista clínico, sino que solo aquellos con mayores niveles de sensibilidad. No existe causalidad entre vulneración de derechos y victimización secundaria, pero la dificultad radica en no poder predecir quiénes serán los que padecerán estrés post-traumático (el estrés postraumático puede ocurrir durante la entrevista o hasta 10 años después del evento traumático). En este sentido es sumamente relevante tener claro mecanismos de derivación y apoyo posteriores en caso de ser necesario.

La aplicación de los instrumentos de evaluación debe estar mediada por un adulto calificado, que pudiese tener experiencia demostrable en el trabajo con niñas, niños y adolescentes en instancias de participación y levantamiento de información.

Finalmente, se sugiere a los evaluadores ajustar la evaluación al protocolo que se ha desarrollado para efectos de este estudio, considerando aspectos tales como la presentación de objetivos de la encuesta, la clara explicación de su sentido, la necesidad de evitar generar falsas expectativas, relevar el aporte de la instancia y dar importancia al momento de

finalización de la entrevista: Cerrar la entrevista agradeciendo la participación del niño o la niña, dando espacio para que formule preguntas o inquietudes y señalando con claridad el procedimiento que se seguirá en caso que se haya obtenido información sobre situaciones de maltrato y abuso.

¿Quiénes deben aplicar los instrumentos?

De acuerdo a la Ley N°21.057, es el MINJUDDHH la institución responsable de llevar a cabo de manera anual, la evaluación de la implementación de la ley, con el objetivo de cautelar la prevención de la victimización secundaria para las y los NNA.

Artículo N° 30, de la Ley N° 21.057 establece las siguientes funciones y obligaciones que corresponderán al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, entre las que se encuentra la dispuesta en la letra b) consistente en: "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, con forme a lo dispuesto en el párrafo 3° del presente Título".

En este sentido, el levantamiento de la opinión de NNA sobre su experiencia en el sistema de entrevistas videograbadas, debe ser considerada como parte del proceso de evaluación de la ley, gracias a la cual, se integraría la visión de las y los usuarios del sistema, a la evaluación global.

En este marco, el MINJUDDHH ha creado una unidad especializada para llevar a cabo el proceso de implementación y evaluación, denominada Unidad de Entrevistas Videograbadas, a través de la contratación de consultorías especializadas vía la plataforma de Mercado Público.

Para la gestión de la aplicación de los instrumentos, la UEVG puede llamar a licitaciones públicas, como lo hace para la evaluación de la ley global. Los oferentes, personas jurídicas o naturaleza, deben considerar en su estrategia de implementación la contratación de personas calificadas para la implementación de estos instrumentos.

De esta manera se asegura cierto estándar de las y los profesionales que apliquen los instrumentos de levantamiento de información a NNA, más allá de los oferentes de turno que se presenten.

En un escenario óptimo, se propone que exista una base de consultores habilitados para aplicar instrumentos a NNA y que hayan acreditada mediante un proceso previo a la licitación, que cuentan con las competencias técnicas. A diferencia de lo que ocurre con las personas que se acreditan para desarrollan entrevistas videograbadas, en este caso no se considera necesario que sea el mismo requisito ya que la aplicación de los instrumentos de evaluación, tienen menor riesgo de exposición a victimización secundaria.

Sin embargo, considerando la complejidad de ese escenario óptimo, y la necesidad de generar un proceso paralelo para diseñarlo, se sugiere incorporar criterios específicos, más exigentes al proceso de licitación regular que realiza el ministerio. Para ello se propone que entre los requerimientos para quienes tendrán contacto directo con NNA se establezcan los siguientes criterios:

- Curriculum Vitae.
- Grado académico de las ciencias sociales: psicología, sociología, antropología, sicopedagoga y trabajo social.
- Más de 10 años trabajando de manera directa con NNA.
- Más de 5 años aplicando instrumentos con NNA.
- Descripción de experiencias más destacadas en el trabajo directo con NNA.
- Certificado que muestre que estén habilitados para trabajar con NNA.

Además, se les solicitará a las personas, participar de una capacitación de los instrumentos a aplicar, y de los resguardos éticos considerados.

Acuerdo de confidencialidad

Tanto en el caso de las y los profesionales del equipo consultor que tengan contacto directo con NNA, como quienes tengan acceso a la base de datos, deben firmar un acuerdo de confidencialidad especial, adicional al contrato general de la consultora. La falta a este acuerdo deberá conllevar sanciones tanto para la consultora como para las y los profesionales que infringieran las reglas.

v. Dimensión comunicacional de la aplicación de los instrumentos

A partir de las conversaciones sostenidas en el marco de los Comités de Ética y del Comité de

Especialistas, el equipo consultor considera necesario que el plan de aplicación de los instrumentos se sustente en una estrategia comunicacional, que a la vez asuma un carácter preventivo.

La propuesta se fundamenta en las siguientes reflexiones y **consideraciones sostenidas por las y los especialistas:**

- La impresión compartida sobre la improcedencia de consultar la opinión del sistema de entrevistas videograbadas inmediatamente después del paso por el sistema, y las dificultades que esto implica en términos de acceso a la muestra.
- La imposibilidad ética de contar con bases de datos que permita al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos hacer seguimiento de los NNA que pasan por el sistema de entrevistas videograbadas, y la dificultad que ello representa para evaluar la calidad del servicio.
- La necesidad de informar a NNA como primer paso para abrir espacios de participación e incidencia de NNA en la implementación de programas sociales y políticas públicas. En este sentido, el plan de aplicación de instrumentos de consulta de opinión en el marco de la Ley N° 21.057 constituye una oportunidad para pensar la participación activa de NNA y eventualmente la conformación de consejos consultivos de carácter más estable, como lo han resuelto otros servicios públicos.
- El sentido de responsabilidad y la conciencia que tienen los NNA respecto de que su participación en instancias de evaluación de estas características puede contribuir a mejorar la experiencia futura que tengan otros NNA. Este es un punto de particular relevancia que fue hecho notar por las y los especialistas.
- Prevenir la victimización secundaria de NNA que hayan sido víctimas de los delitos contemplados en el catálogo de la Ley N° 21.057.
- La necesidad de iniciar un cambio cultural y un proceso progresivo de instalación de la credibilidad de los relatos de NNA en esta materia, debido a que muchas veces su opinión no es escuchada o es subestimada.

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones, además de los aprendizajes sobre el levantamiento de información con NNA obtenidos en las actividades ejecutadas hasta ahora, el equipo consultor propone la **implementación de los instrumentos en el marco de una estrategia comunicacional**, que trascienda la encuesta de opinión -sin dejar de obtenerla, por cierto- y que pueda dar continuidad al proceso iniciado con los videos informativos sobre la Ley N° 21.057. A continuación, se presentan los pilares fundamentales en el Plan de implementación.

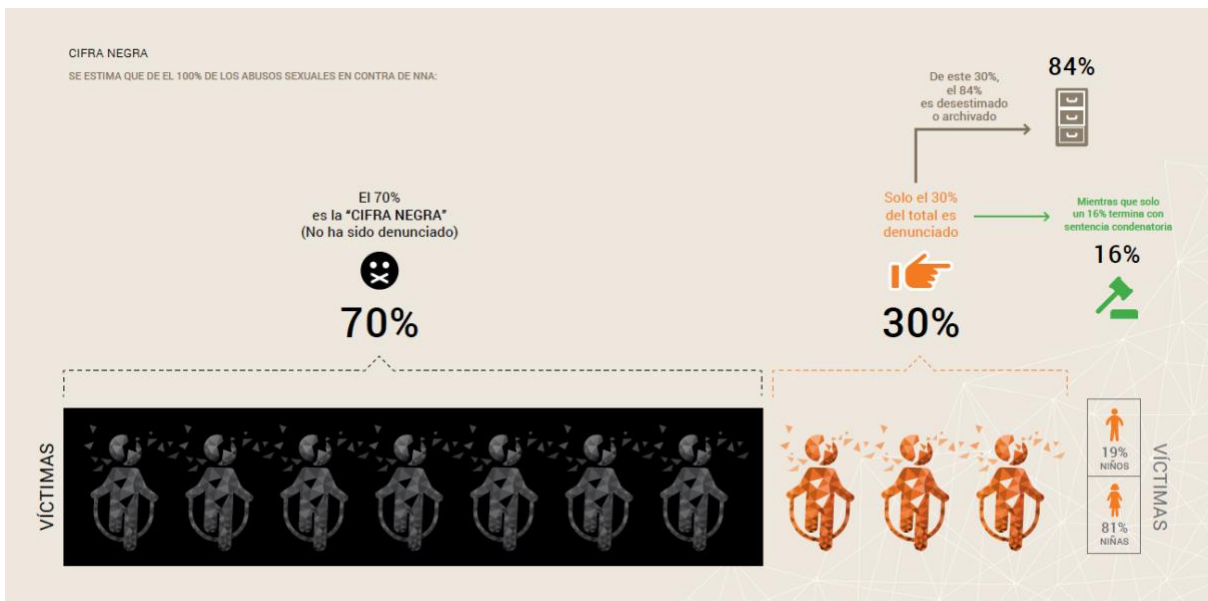
Un primer punto es la necesidad de informar sobre la violencia secundaria en el marco del Plan de Implementación trascendiendo la mera aplicación de los instrumentos evaluativos. Vale decir, proveer de antecedentes respecto de la violencia secundaria contra NNA a distintos actores:

- Informar a las niñas y niños que utilizan el sistema de entrevista videograbada para promover su participación en la evaluación del sistema, a quienes la información les ayudaría a comprender que su experiencia por el sistema -tal como planteó el comité de especialistas- ayuda a prevenir malas experiencias de futuras usuarias y usuarios.
- Informar a otros NNA potenciales usuarias y usuarios del sistema, que pudiesen verse involucrados en victimización secundaria vinculada a delitos sexuales y otros delitos violentos contemplados en la Ley N° 21.057, para que conozcan el sistema y sepan qué hacer ante eventuales abusos.
- Informar a los NNA para prevenir y promover el ejercicio de derechos y particularmente del derecho a la protección consignado en la Convención de los Derechos del Niño.
- Informar a toda la comunidad respecto del tema, en el marco de la implementación de programas sociales con enfoque de derechos, para concientizar a actores estatales, comunidad y familia del rol de garantes de los derechos de las y los niños que les compete transversalmente.

El plan de difusión debiese entregar información sobre la importancia de contar con la voz de NNA en las evaluaciones de políticas públicas, y particularmente sobre las implicancias que puede tener la evaluación que hagan los NNA usuarios del sistema de entrevista videograbadas sobre su funcionamiento y posibilidades de mejora. Asimismo, se sugiere

aprovechar de ir difundiendo resultados de la evaluación y medidas tomadas, así como información sobre derechos y victimización secundaria.

Adicionalmente, pudiese entregarse información de fuentes ya existentes para trabajar piezas gráficas y audiovisuales que difundan datos como el número de denuncias por violencia sexual contra NNA recibidas anualmente, el número de NNA que han pasado por la entrevista videograbada durante este período de implementación del sistema, la cifra negra de casos no denunciados. A modo de ejemplo se propone la información desarrollada por el Observatorio Niñez y Adolescencia el año 2018:



Fuente: Abuso sexual contra NNA: El Ocultamiento de una tragedia (ONA, 2018)

La entrega de información tiene un carácter más transversal puesto que trascenderá a quienes utilizan el sistema. No obstante, será encarecidamente puesta a disposición en las instancias en las que se ejecuta el proceso judicial y en los distintos espacios en los que se implementa la Ley N° 21.057, tales como salas de espera, comisarías, espacios judiciales. Se propone una diversidad de formatos como por ejemplo trípticos, videos, afiches, infografías, redes sociales u otros soportes.

Para efectos del proceso evaluativo, la información previa que los NNA puedan tener sobre el tema, reafirma la importancia de su participación y les permite contribuir al mejoramiento del sistema desde la consigna "Alto a la victimización secundaria". La información entregada

motivará la opinión y favorecerá el ingreso posterior a la entrevista videograbada -en el momento que a niños y niñas les parezca pertinente- a un link para completar el instrumento evaluativo.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, es posible que el alcance comunicacional no sea suficiente para convocar a que NNA participen y entreguen su opinión. Por ello se propone contar con otros mecanismos que permitan la aplicación de los instrumentos. Lo más deseable es contar con un registro -ya existente- de NNA que hayan dado la entrevista videograbada, y contactarlos para que participen de la encuesta y de la entrevista. Esto último, considerando los resguardos éticos correspondientes señalados anteriormente.

vi. Momentos de aplicación de los instrumentos

La Ley N° 21.057, surge con el propósito de prevenir la victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes que han sufrido algún delito en la esfera de la sexualidad. Por lo tanto, existe como premisa que cada uno de sus procedimientos deben ser cuidadosamente definidos a partir del reconocimiento de NNA como sujetos a quienes se les debe garantizar sus derechos humanos en el sistema penal, entendiendo que su participación ahí, en tanto víctimas o testigos, está ligada a vivencias que constituyen graves vulneraciones a sus derechos.

Esto obliga al proceso judicial a prever todas las situaciones que pudiesen poner en riesgo el ejercicio pleno de los derechos de NNA, por lo tanto, precisa una revisión permanente de prácticas, la formación constante de los y las profesionales en estrategias para aproximarse de manera adecuada a niños, niñas y adolescentes, teniendo siempre en cuenta su etapa evolutiva, grado de autonomía, género, edad, entre otros.

Se reconocen como **ámbitos de posibles interacciones con NNA en el proceso penal** la etapa de denuncia, investigación y juicio, las que requieren de especial atención para resguardar la integridad y protección de NNA.

De esta manera se considera que es oportuno y pertinente aplicarlos instrumentos en dos momentos:

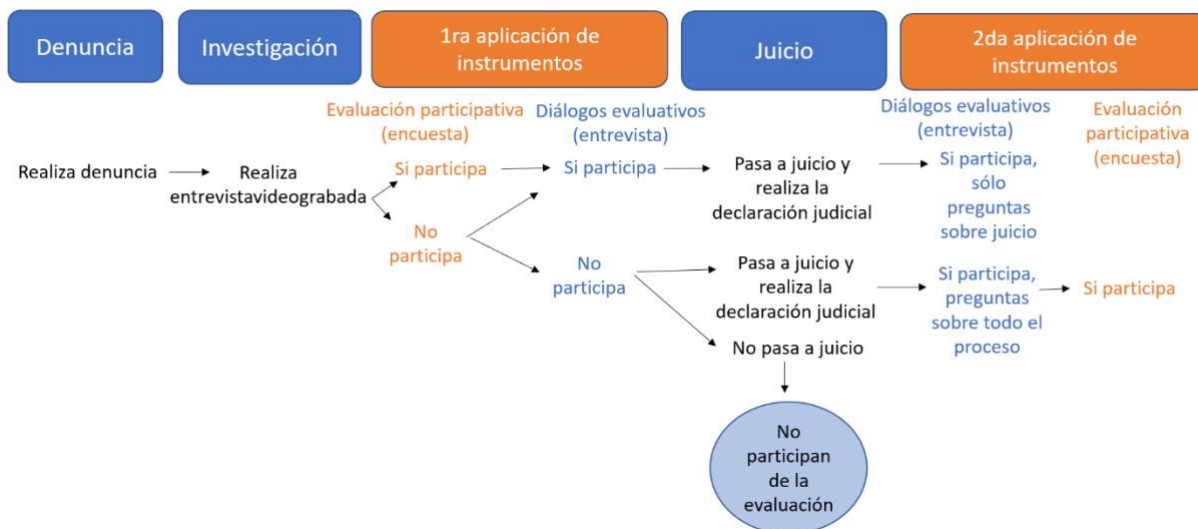
- 1ra aplicación: luego de realizar la entrevista videograbada en la etapa investigativa, se aplicará la encuesta y se invitará a la entrevista. El tiempo transcurrido entre la

entrevista videograbada y el juicio puede ser extenso, porque se invitará a las y los NNA a participar de las entrevistas.

- 2da aplicación: a la declaración en juicio, en el caso de NNA que ya hayan realizado las entrevistas, se les aplicará sólo la sección de preguntas relacionadas con el juicio. En el caso que la o el NNA no haya participado de manera anterior en la entrevista, se aplicará toda la pauta de preguntas.

La aplicación de los instrumentos es independiente por lo que una persona puede hacer antes o después la entrevista o la encuesta.

Ámbitos de posibles interacciones con NNA en el proceso penal según etapas



Entre la etapa de denuncia y el proceso de investigación, la Ley N° 21.057 estipula que el lapso de tiempo para que se aplique la entrevista videograbada será el "tiempo más próximo a la denuncia". En este momento se propone el primer instrumento: aplicación de encuesta luego de la experiencia de la entrevista videograbada, al terminar la fase investigativa.

Oportunidades:

- El tiempo entre denuncia y EIV es corto por lo que hay mayor posibilidad de retención de detalles de la experiencia con el sistema, y por tanto, se hace más sencillo poder opinar para NNA.

- Posibilidades de evaluar el proceso de denuncia y la EIV en un mismo instrumento, sin agobiar a NNA.
- Dado que no todas y todos los NNA llegan a etapa de juicio, se puede incorporar la visión sobre el sistema hasta este momento, sin marginar la participación.

Puntos críticos:

- La cercanía de los hechos denunciados o la vulneración, podrían influir emocionalmente en la disposición a participar de un proceso de evaluación del sistema.

Inicialmente se propuso realizar las entrevistas, posterior a la declaración judicial considerando que:

Oportunidades:

- Se puede obtener una panorámica completa de las etapas del sistema bajo la percepción de NNA.
- Dado el paso del tiempo judicial la o el NNA podría estar emocionalmente más regulado, y por tanto ofrecer una opinión más objetiva del sistema. De todas maneras, se precisa que la participación después del juicio debe ser en el supuesto de que ello no conlleve victimización secundaria en los casos que pudiese implicar una reapertura de procesos que han sido especialmente largos.

Puntos críticos:

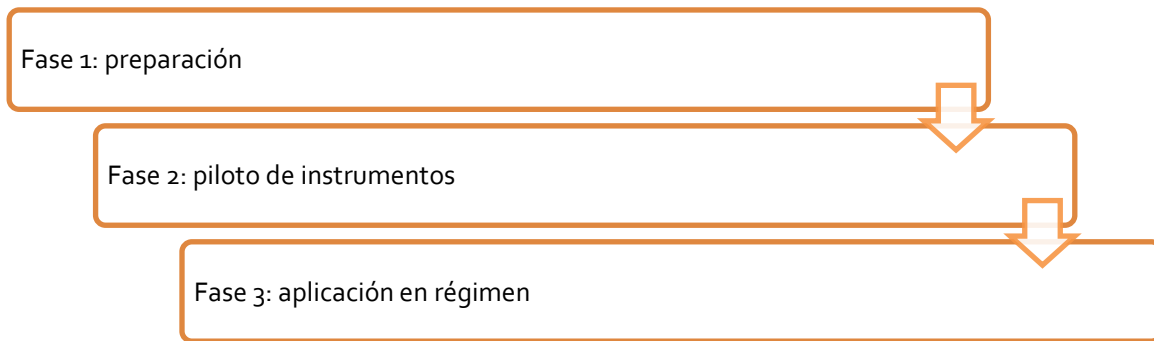
- Posible victimización secundaria de NNA al abrir el proceso emocional nuevamente al traer a la memoria los momentos iniciales con el sistema (denuncia e investigación).

Si embargo, con el fin de priorizar la participación, se abrió la posibilidad de aplicar las entrevistas posteriores a la entrevista videograbada, considerando que:

- Habrán NNA interesados en participar de la entrevista una vez que realicen la encuesta, por lo que sería un desincentivo esperar meses (o un tiempo indeterminado) para que ocurra la declaración judicial, con la incertidumbre si ese NNA tendrá juicio.

vii. Aplicación de los instrumentos

Con el objetivo de visualizar las tareas y actividades que se deben desarrollar para aplicar los instrumentos, se presenta un plan según fases de trabajo.



Fase 1: Preparación

- Conformar Comité de ética.
 - Comité debe generar el Protocolo de Ética.
 - Definir criterios de muestra para pilotear instrumentos en NNA que han pasado por el sistema de entrevistas videograbadas.
 - Diseño de plataforma que alojará la encuesta.
- Contar con opinión de especialistas que permitan adaptar los instrumentos a población con algún tipo de discapacidad física o cognitiva.
- Diseñar y programar la difusión del levantamiento de información de NNA que han pasado por el sistema.

Fase 2: Piloto

- Aplicación de instrumentos a una muestra reducida con perfiles diversos. El objetivo es probar los instrumentos.
- Ajustes a instrumentos y procedimientos.

Fase 3: Aplicación en régimen

- Contar con un plan de implementación progresivo en el país y por tipo de población NNA. Definir si en una primera etapa, se aplican los instrumentos sólo a un grupo de NNA, por ejemplo, que no tengan algún tipo de discapacidad que dificulte la

participación. Entendiendo, que, en una etapa posterior, el proceso se irá perfeccionando, logrando llegar a toda la población de NNA que pasan por el sistema de entrevistas videograbadas.

- Contar con un sistema de gestión eficiente que permita monitorear las dificultades que existan en la aplicación de los instrumentos, privilegiando en todo momento, que la instancia de participación no genere victimización secundaria.

En función de los aprendizajes y hallazgos de la experiencia de haber escuchado la opinión de NNA mediante entrevistas grupales y consejos consultivos, el equipo consultor propone desarrollar una **estrategia virtual para la evaluación participativa**.

Propuesta proceso de aplicación de encuesta

Desde el enfoque de derechos que inspira esta iniciativa es preciso reiterar que se busca escuchar la opinión de NNA, lo que desafía a los servicios públicos a trascender la noción de levantamiento de información de satisfacción usuaria respecto de un determinado programa social. En efecto, la participación infantil es un derecho y al mismo tiempo un principio de la Convención de los Derechos del Niño. En este contexto, si bien se busca conocer la percepción que tienen las y los NNA sobre el funcionamiento del sistema, se requiere abrir también espacios de incidencia en posibilidades de mejora del sistema. Desde la perspectiva del equipo consultor, esto es posible a partir del uso de tecnología⁹.

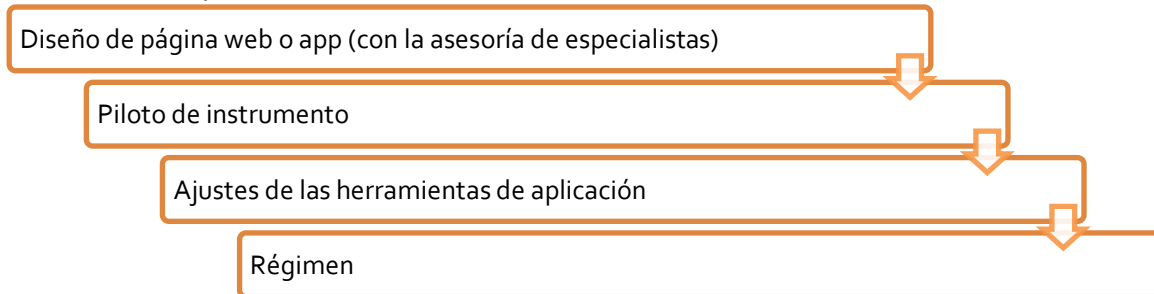
Para la aplicación de la encuesta se propone que sea mediada por el acceso a un *link* o a un *código QR* que pueda incluso llevar hacia una *app* que permita de manera didáctica y amistosa conocer la opinión que tienen los NNA sobre su paso por el sistema. Esto requiere integrar distintos recursos, tales como las encuestas online con visualización didáctica de alternativas y resultados que se ajusten a las características de los NNA -como las aplicadas en entrevistas grupales y consejos consultivos-, además de otros soportes que permitan la opinión de NNA y la entrega de sugerencias de mejora mediante grabación de audios. En este sentido, la grabación de un audio no limita la posibilidad de opinar a las habilidades lecto escritoras de

⁹ Se discutió en el comité de especialistas y de ética sobre el medio a través del cual aplicar la encuesta, y hubo un consenso respecto a lo amigable que resulta el uso de la web para NNA. Es un medio familiar, amigable y que no implica un contacto directo con personas adultas.

las niñas y los niños, y puede propiciar espacios de sugerencia de mejora del sistema de mayor extensión y profundidad.

Ello requiere realizar un trabajo de preparación previo, en donde se considere el diseño de una encuesta *on line* amigable, de muy fácil acceso (vía teléfono), que considere la población objetivo, en cuanto, por ejemplo, situación de discapacidad.

Para ello se requiere:



Muestra a considerar

Inicialmente, se espera que las y los NNA puedan de manera voluntaria puedan acceder a participar en la encuesta, gracias a la difusión que se realizará durante el proceso en el que la o el NNA se encuentra en el sistema de entrevistas videograbadas. Por ello, resulta estratégico el plan de difusión antes señalado. Sin embargo, con el fin de asegurar un porcentaje de respuesta, se sugiere que el equipo encargado de la aplicación de la encuesta pueda acceder datos de contacto de NNA o de personas adultas responsables, para invitar a contestar la encuesta. Esto considerando todos los resguardos de confidencialidad de datos personales de menores de edad, señalado anteriormente.

La muestra que se propone encuestar deberá tener un 95% de confianza y un 5% de margen de error. Para calcular una muestra probable, se tomó como base el número de entrevistas videograbadas¹⁰ realizadas durante el año 2021. Este año se considera como una base legítima para estimar el cálculo.

¹⁰ No fue necesario utilizar el total de intermediaciones ya que no es una fase que está integrada como tal en la aplicación de los instrumentos, por lo que no es una base válida.

Regiones	2021	Muestra
Región de Arica y Parinacota	322	176
Región de Tarapacá	213	138
Región de Antofagasta	305	171
Región de Atacama	181	124
Región de Coquimbo	298	169
Región del Maule	953	274
Región de Ñuble	191	128
Región del Biobío	819	262
Región de La Araucanía	250	152
Región de Los Ríos	181	124
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	140	103
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	217	139
Total	4070	1960

Propuesta proceso de aplicación de entrevistas

Como ha sido señalado, en complementariedad a las encuestas, se invitará a NNA que hayan pasado por el sistema de justicia penal, a participar de entrevistas de evaluación en profundidad respecto de su experiencia por el sistema. El momento de aplicación considerado más adecuado para realizar las entrevistas es una vez terminada la etapa de juicio, para así obtener una visión global de su experiencia.

A continuación, se detallan las fases logísticas propuestas de aplicación de las entrevistas:

Fase de convocatoria. La invitación a participar de una entrevista en la que puedan expresar su opinión sobre el proceso penal en el que han participado se realizará en dos momentos:

1. Convocatoria realizada hacia el final de la encuesta. Una vez terminada la encuesta, hacia el final del instrumento, se sugiere incorporar un mensaje que invite a participar de una segunda instancia, por ejemplo: *"Agradecemos tu tiempo para contestar esta encuesta. Con el objetivo de mejorar el funcionamiento de sistema judicial para niñas,*

niños y adolescentes¹¹, queremos invitarte a una conversación llamada "diálogo evaluativo", en donde profundizaremos sobre tú opinión y experiencia.

- Si me interesa participar.
 - Déjanos tú correo electrónico y número de teléfono.
 - No me interesa participar."
2. Convocatoria posterior a la declaración judicial. Se recomienda que la o el profesional encargado de recibir y despedir a las y los NNA en el tribunal, sea quien extienda la invitación a través de infografía. *"Con el objetivo de mejorar el funcionamiento de sistema judicial para niñas, niños y adolescentes¹², queremos invitarte a una conversación llamada "diálogo evaluativo", en donde profundizaremos sobre tú opinión y experiencia.*

En el caso que la o él NNA manifieste su interés en participar, se registrará su correo electrónico y celular.

Cabe señalar que no es requisito excluyente haber participado previamente de la encuesta en la fase de investigación (entrevista videograbada), para participar de la entrevista.

Fase de Contacto. Existen dos formas de contacto dependiendo la vía por la cual llegó el NNA:

1. Registró sus datos al finalizar la encuesta: Profesionales con experiencia en el trabajo con NNA, contactarán a las y los NNA, vía correo electrónico y teléfono, para agendar día y hora para realizar la entrevista (además se explicarán dudas respecto a la actividad).
2. Se inscribió posterior a la declaración judicial: Profesionales con experiencia en el trabajo con NNA, contactarán a las y los NNA, vía correo electrónico y teléfono, para agendar día y hora para realizar la entrevista (además se explicarán dudas respecto a la actividad).

Como se señaló previamente, las y los profesionales que accedan a la base de datos personales o tengan contacto con las y los NNA, deben firmar un compromiso especial con el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

¹¹ Se presenta en un lenguaje comprensible para todas las niñas, niños o adolescentes.

¹² Se presenta en un lenguaje comprensible para todas las niñas, niños o adolescentes.

Fase de aplicación. Una vez hecho el contacto, acordada la fecha de aplicación de la entrevista, y enviados los asentimientos y consentimientos pertinentes, se recomienda realizar la entrevista de manera presencial, aunque no es excluyente realizar una entrevista virtual según las necesidades manifestadas por NNA. Se estima que las entrevistas tengan una duración máxima de una hora, y que, si las y los NNA solicitan la presencia de su adulto de confianza, éste pueda estar presente de manera pasiva.

El Comité de Ética debe evaluar si es necesario contar con un soporte de apoyo psicológico al cual acudir en el caso que la participación de las y los NNA en el proceso evaluativo genere desestabilidad emocional en las y los NNA participantes.

Asimismo, las características del lugar donde se lleva a cabo la entrevista son muy importantes, existiendo ciertos requisitos mínimos que se detallan a continuación.

Características del lugar de la entrevista

El lugar donde se lleven a cabo las entrevistas debe ser un lugar:

- Que resguarde la seguridad de NNA.
- Que sea confortables.
- Que tenga una ubicación de fácil acceso para los NNA y sus familias
- Que se accesible mediante transporte público
- Que asegure la privacidad de la entrevista (en cuanto a la aislación de ventanas y paredes)
- Que asegure que el NNA no tendrá contacto con ninguna persona adulta más que la o él entrevistado.
- Que sea confortable y cuente con baño y agua.
- Que permita a un adulto acompañar al NNA si lo desea (en términos de espacio)

Las entrevistas deben ser registradas a través de audio y vídeo, con el consentimiento y asentimiento correspondientes de la o él NNA y de una persona adulta. Este mecanismo, permitirá supervigilar no sólo la aplicación de las entrevistas, sino que los lugares y las condiciones en las que se realiza la entrevista.

Las personas del equipo consultor, que lleven a cabo el proceso de transcripción, serán incluidas entre quienes deben firmar acuerdos especiales por la confidencialidad de los datos, proceso que fue detallado anteriormente.

Propuesta proceso de devolución de resultados

Tal como ya se ha dicho, la devolución de resultados resulta un hito sumamente relevante al finalizar cualquier instancia de levantamiento de opinión con NNA, pues no hay participación efectiva si no hay devolución a las opiniones entregadas. Además, el acto de devolución puede asumir un carácter reparatorio, en tanto valora la experiencia personal de NNA usuarios del sistema, haciendo que se vuelva importante para otros NNA.

Para favorecer este proceso, se sugiere establecer mecanismos concretos de devolución como por ejemplo, llevar a cabo cualquiera de las dos estrategias implementadas para efectos de este estudio. Vale decir, difundiendo infografías o videos con los principales resultados de la aplicación de instrumentos. Asimismo, cabe señalar que la devolución a NNA también puede integrarse de manera activa al plan de difusión de resultados.