



**APORTES DE LA ENTREVISTA INVESTIGATIVA VIDEO  
GRABADA Y DECLARACIÓN JUDICIAL EN LA REGIÓN DE  
TARAPACÁ EN EL AÑO 2019**

**Actividad formativa equivalente para optar al grado de Magíster en  
Gobierno y Gerencia Pública**

**Autor**

**CLAUDIO ENRIQUE VARGAS JORQUERA**

**Profesora guía:  
Karina Doña Molina**

**Santiago de Chile**

**2021**

## Dedicatoria

A mi amada esposa Karen, por acompañarme en el presente sueño, a su generosidad y comprensión por todo el tiempo que no estuve a su lado.

A mis hijas Paula y Ámbar.

A mis hijos Vicente y Claudio.

A mi madre María.

*“No es el conocimiento, sino el acto de aprendizaje; y no la posesión, sino el acto de llegar a ella, lo que concede el mayor disfrute.”*  
Carl Friedrich Gauss

*Los astros son ronda de niños,  
jugando la tierra a espiar...  
Los trigos son talles de niñas  
jugando a ondular..., a ondular...  
Los ríos son rondas de niños  
jugando a encontrarse en el mar...  
Las olas son rondas de niñas,  
jugando la Tierra a abrazar...  
Gabriela Mistral, Poema Todo es ronda*

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, al Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile que a través de sus profesores me prestaron sus conocimientos y experiencias, vaya mi reconocimiento a Álvaro Ramírez-Alujas, Nicolás Alvear Buccioni y Christian Hansen Cruz. A mi Institución por la beca asignada para la especialización y facilitar mi ausencia laboral para así poder realizar los viajes desde Iquique hacia Santiago. A los compañeros y amigos que forjé durante el desafío asumido y que me ayudaron a avanzar en el programa, en especial a Daniel Olguín Valenzuela, Dago Villarroel Espinoza y Felipe Blanco del Valle, grandes profesionales y mejores personas.

Finalmente, mis sinceros agradecimientos a mi profesora guía Karina Doña Molina, quien con su experiencia, claridad metodológica y paciencia me alentó con sus recomendaciones en el presente trabajo.

## Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Resumen .....	v
1 Introducción .....	6
2 Marco teórico .....	10
2.1 De la Administración Pública Tradicional a la Postnueva Gestión Pública .....	10
2.2 Gobierno electrónico y su orientación .....	15
2.3 Gobierno Abierto y sus bases integradoras.....	18
2.4 Innovación como valor público .....	21
3 Aspectos metodológicos .....	26
4 Contexto investigación .....	36
4.1 Derecho internacional y normativa jurídica nacional .....	36
4.2 Victimización primaria, secundaria y/o revictimización .....	40
4.3 Características de la región de Tarapacá.....	43
5 Hallazgos.....	48
5.1 Hallazgos revisión bibliográfica .....	48
5.2 Hallazgos procesamiento de datos de entrevistas .....	58
5.3 Refinando el modelo teórico.....	73
6 Síntesis conclusiones.....	74
7 Bibliografía.....	82

## **Resumen**

La mayoría de los países del orbe se han comprometido en proteger a niños, niñas y adolescentes desde diferentes perspectivas a razón de la Convención de Derechos del Niño de 1990, pero más allá de dicho tratado, Chile formalizó una política pública para mitigar la revictimización secundaria en algunos delitos clasificados en la Ley N°21.057, que se instauró en forma gradual desde el año 2019, siendo la región de Tarapacá una de las primeras en comenzar con el presente desafío que cambiaba la forma de generar protección y que además potenciaba la eficiencia en la persecución penal. En el presente trabajo se analizó la relación del diseño con la experiencia internacional, la coherencia entre el diseño original y su instalación, para finalmente identificar los factores que ayudaron y los que generaron dificultades en su implementación con el objetivo de evidenciar aspectos relevantes en el proceso que sean de interés en la integralidad nacional.

## **Abstract**

Most of the countries around the world have committed themselves to protect children and adolescents from different perspectives due to the Convention on the Rights of the Child on 1990, however, beyond the said treaty, Chile formalized a public policy to mitigate secondary revictimization in some crimes classified in Law N°21.057, that was gradually instaurated since 2019, being the Tarapacá region, one of the first to initiate with this challenge that modified the way of generating protection and moreover, enhanced the efficiency in criminal persecution. The present work discusses the analysis between, the relationship of the design with international experience, the coherence between the earliest design and its installment, to lastly identify the factors that helped and those that gave rise to difficulties on its implementation with the objective to expose relevant aspects with the process that are of interest in the national integrality.

Palabras claves: Ley N°21.057, victimización secundaria, revictimización, entrevista investigativa video grabada, persecución penal.

## 1 Introducción

En Suecia los estudios de prevalencia de delitos sexuales estiman que entre 7-10 por ciento de mujeres y 1-3 por ciento de hombres han sido sometidos a una agresión sexual durante su infancia (Forsberg, 2005, como se citó en Shannon & Thörnqvist, 2012).

Por su parte, en nuestro país el organismo encargado de dirigir exclusivamente las investigaciones de hechos constitutivos de delitos es el Ministerio Público (Biblioteca Congreso Nacional, 1999), y según su boletín anual del año 2019 se registraron 1.508.350 delitos con un total de 1.463.604 víctimas naturales de delitos en dicho año y 107.898 personas correspondieron a niños, niñas y adolescente, en adelante NNA, lo que representa un 7,37% (Ministerio Público de Chile, 2019). Y que de acuerdo a estimaciones efectuadas, alrededor de 15.000 personas consideradas como NNA en Chile han sufrido delitos de connotación sexual (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2018). Asimismo los delitos sexuales, sobre todo en el grupo etario de la presente investigación, es uno de los delitos que presentan mayor complejidad en su investigación y acreditación en el sistema penal chileno, debido a que con frecuencia no existen testigos que puedan aportar al esclarecimiento de los hechos, señalándose que es poco frecuente que las agresiones sexuales dejen evidencia física (Huerta, 2012).

Además, la reiteración en el relato de los hechos en la inadecuada normativa procesal penal chilena, así como las reacciones de su entorno social cercano obliga a los NNA víctimas a acoger una sensación de indefensión y vulnerabilidad psicológica que se hace necesario mitigar o eliminar, desde una perspectiva a la entrega de protección que está obligado el Estado de Chile acorde a los tratados internacionales suscritos. Proceso que ya viven otros países que iniciaron acciones políticas concretas para relevar el interés superior de los NNA en base a sus derechos, sobre todo en profundos avances para evitar la revictimización (Ijorra, Soto, LaBrenz, & Sepúlveda, 2015).

Por lo anterior en el año 2018, y en orden a lo ya avanzado en otras partes de mundo, se promulgó en Chile la Ley N°21.057 que viene a regular las entrevistas investigativas video grabadas, en adelante EIVG, y declaración judicial en forma gradual en todo Chile para una cantidad definida de delitos donde intervienen NNA como víctimas y testigos, y que incorpora delitos sexuales, donde la región de Tarapacá es parte de un grupo regiones que por disposición legal inician el proceso de cambio, que resulta de real importancia en el desarrollo del cumplimiento de la Ley y que trae consigo una nueva forma en la persecución penal y la gestión de los juicios orales en el actual sistema penal, situación no menor considerando que en la región de Tarapacá se realizaron una mayor cantidad de juicios orales en comparación con las otras regiones que comenzaron con las EIVG en el año 2019 (Ministerio Público de Chile, 2019).

Es este hecho final que plantea la necesidad de analizar la presente política pública para indagar su propuesta en comparación al ámbito internacional e instalación en favor de los NNA en la región de Tarapacá, como asimismo, la de relevar las percepciones de los actores en el proceso de diseño, su instalación y los aspectos facilitadores como también los obstaculizadores.

De acuerdo a lo antes expuesto, esta investigación se orienta a resolver la siguiente pregunta general:

¿Cómo ha sido el proceso de diseño y fidelidad de la instalación de EIVG y declaración judicial en la región en la Tarapacá en el año 2019?

En lo específico, esta investigación se orienta a resolver las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los aspectos insertos en el diseño de la EIVG y declaración judicial en relación con la experiencia comparada internacional?
- ¿Cuáles son los elementos de coherencia entre el diseño e instalación de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá en el año 2019?

- ¿Cuáles son los facilitadores y obstaculizadores en el proceso de instalación de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá en el año 2019?

Objetivo General:

Analizar el proceso de diseño y fidelidad de la instalación de la EIVG y declaración judicial, que se establece en Ley N°21.057, en la región de Tarapacá en el año 2019.

Objetivos específicos:

- Caracterizar el diseño de EIVG y declaración judicial en relación con la experiencia comparada internacional.
- Describir la coherencia que se desprende de la relación entre el diseño e instalación de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá en el año 2019.
- Identificar los agentes facilitadores y obstaculizadores que explican el proceso de instalación de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá en el año 2019.

En relación al porqué de la investigación, su justificación tiene dos factores; el primer factor es teórico, con el fin de aportar al conocimiento al estudiar la instalación de una nueva la forma de obtener los relatos de NNA que han sido víctimas o testigos de delitos, incluidos los sexuales, a través de la EIVG y declaración judicial, introducida por la Ley N°21.057 que comenzó a regir en Chile en el mes de octubre de 2019 en diversas regiones, pero que se centrará específicamente en la región de Tarapacá por ser una de las regiones piloto en la secuencialidad de instalación de la Ley antes mencionada.

Y el segundo factor es el práctico, y que tiende a estudiar aquellos facilitadores y obstaculizadores en el presente proceso de instalación en la región de Tarapacá, y que puedan servir de experiencia para las instituciones que deben intervenir en la instalación de la EIVG y declaración judicial, siendo que en el año 2021 se



incorporan las regiones de Atacama, Coquimbo, Biobío, Ñuble, Araucanía y Los Ríos; mientras que en la etapa final, para el año 2022, se integrarán las regiones de Valparaíso, O'Higgins, Los Lagos y Metropolitana. Para finalmente, y de acuerdo a la información recogida con la experiencia de estos pocos meses de aplicación de la Ley N° 21.057 se podrá establecer recomendaciones finales. Así las cosas, la presente investigación no pretende establecer resultados de impacto de la presente política pública dada su escasa temporalidad de aplicación en la región de Tarapacá.

En otro aspecto, para el desarrollo de los objetivos formulados el investigador ha decidido considerar el tipo de investigación exploratoria-descriptiva con un enfoque inductivo y metodología de investigación cualitativa como una respuesta a la comprensión del proceso a través de la perspectiva de las personas estudiadas en un contexto social, organizacional y jurídico.

Y, finalmente, se propone la pregunta de investigación que guiará el presente trabajo:

¿Ha sido la instalación de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá una experiencia que se ajusta al diseño original del proyecto como también a los estándares internacionales?

## **2 Marco teórico**

### **2.1 De la Administración Pública Tradicional a la Postnueva Gestión Pública**

Por los años setenta comenzaron las primeras aproximaciones y estudios de las administraciones públicas con énfasis en sus actuaciones, donde la escuela de la ciencia de la administración obtuvo su influencia e interés más en la cercanía de lo administrativo, desprendido de la dicotomía wilsoniana entre lo político-administrativo, aunque es en los años ochenta en que se estableció la profunda reconsideración sobre la oportunidad, conveniencia, grado de eficacia y eficiencia en la gestión de sus políticas públicas (Brugué & Subirats, 1996).

En efecto, varios autores en su temporalidad, mencionan que en esa década se estableció un nuevo estilo del estudio de la administración pública que poseía un marcado lenguaje gerencialista proveniente del sector privado y, además, la introducción del racionalismo económico que caracterizaron el diseño organizativo de los servicios públicos, donde doctrinas nuevas empezaron a surgir y que aparentemente se relacionaban entre sí, lo que fueron presentadas como la Nueva Gestión Pública o Gerencialismo (Hood, 1996).

Lo anterior, surge como respuesta a las inadecuaciones del modelo tradicional de administración ante un mundo cambiante y globalizado, reflejado en su ineficiencia y sustentada a través de la teoría de la burocracia de Max Weber (carrera funcionaria, pagos fijos y no fluctuantes en función de la actividad y énfasis en reglas procedimentales) y a la teoría de la separación entre los políticos y los administradores públicos de Woodrow Wilson. Este nuevo enfoque pretende aliviar problemas detectados como son la rigidez burocrática, pero también viene a generar cambios a la forma de operar del sector público en su ala interna y externa, donde se da una mayor importancia a los resultados obtenidos y se entrega mayor responsabilidad a los gestores públicos (Hughes, 1996).

Así, en este nuevo paradigma se promovía un cambio de perspectiva conceptual, dejando de lado la administración pública tradicional por ser un acto mecánico, y en reemplazo, se proponía recuperar ámbitos de actuación que la teoría weberiana y wilsoniana habían marginado, como son alejarse de la causalidad, de la autonomía para decidir cursos de acción, oportunidad de evaluar alternativas, libertad para resolver problemas y de estar atentos a lo que sucede en el exterior organizacional, lo que se conceptuó dentro de la Nueva Gestión Pública (Allison, 1982, como se citó en Hughes, 1996)

En lo referente a la nueva gestión pública se identifican por los autores dos fuentes teóricas: la economía y la gestión privada, aunque esta última puede ser considerada al interior de la primera por su influencia económica. Dicha afirmación son semejantes con lo señalado por la OCDE en donde se propone que los agentes modernizadores provienen de la teoría económica o de alguna manera a teorías relacionadas a la gestión privada.

Hughes (1996) señaló así lo establecido por OCDE:

Estas reformas tienen sus raíces, por un lado en la teoría de elección pública (public choice), y por otro lado, en las experiencias de la gestión privada.

Hay la asunción básica: la forma organizativa y el estilo de gestión (sea público o privado) son maleables; pueden ser utilizados en diferentes circunstancias y de formas diversas... (p.119)

Mismo acercamiento manifiesta Guerrero (2009) respecto a que la diligente labor doctrinaria de pensadores austriacos, entre los cuales se destaca la presencia de Ludwig von Mises y Friedrich Hayek, sumado a monetaristas de Chicago y al public choice, todos de origen neoliberal, que incorporando el romanticismo antiburocrático dan vida a la nueva gestión pública, no olvidando la presión del Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial a fin de reducir el “tamaño” de los gastos del Estado con objeto de recibir ayuda financiera externa. Es más,

prosigue el autor, no es la gestión el fundamento que sustenta la nueva forma en el sector público, sino más bien la noción de empresa mercantil, orientándose el Gobierno hacia el consumidor y no hacia los ciudadanos, y que la presencia del neoliberalismo en la administración pública no obedece a planteamientos modernizadores, sino a trasplantes mercantiles de intercambio conocidos en la economía neoclásica como *catalaxia*. Igualmente plantea que la presente corriente ideológica no es más que el neoliberalismo que acentúa la racionalidad económica expresada en las relaciones de intercambios para la eficiencia-eficacia de los individuos al interior del sector público.

En otro aspecto, Pollitt (1990) propone por gestión a una actividad relacionada con la dirección de recursos destinada a la obtención de objetivos definidos bajo el lenguaje de la economía y que la fuerza motriz del cambio es un modelo genérico de gestión que tienden a presentar un carácter neotaylorista. El autor profundiza que la nueva gestión pública representa en realidad el resurgimiento de la teoría científica de Frederick Taylor y que las nuevas ideas olvidan el crecimiento en el comportamiento organizacional desde la época de Taylor, siendo contrario a la escuela de las relaciones humanas, en la cual el control, recompensar la productividad mediante premios al logro de objetivos y el castigo en caso contrario, son el fundamento de ello.

Pese a lo anterior, Hughes (1996) reflexiona que asociar el gerencialismo como completamente taylorista es equivocado, y que existiría más similitudes entre el taylorismo y el modelo tradicional de administración pública, que entre el taylorismo y el gerencialismo o nueva gestión pública.

Igualmente, prosiguiendo con el autor, reconoce que este nuevo modelo es concebido como la versión acrítica del sector privado, ignorando las diferencias fundamentales con el sector público, donde el gerencialismo es visto contrario a las tradiciones de la entrega de servicios públicos, negativo para la producción, poco democrático y escasa fundamentación teórica, aunque reconoce que la

adopción del nuevo modelo es un camino sin retorno a la administración pública tradicional.

En ese momento, cuando se aprecia el nuevo giro hacia la revolución de la gestión, ya no se focaliza para mejorar la operativa del trabajo, sino más bien para el propio saber, convirtiendo el conocimiento como un recurso clave para generar y obtener riqueza. Aquí la gestión no utiliza el conocimiento tecnológico para organizar el trabajo –como se consideraba en el modelo tradicional de administración pública- sino como un elemento fundamental para promover la innovación sistemática del saber público. Es decir, gestionar significa en definitiva utilizar el conocimiento como un mecanismo para facilitar la mejora continua al interior de la organización (Brugué & Subirats, 1996).

Pero, cuál es el corazón de la nueva gestión pública, Allison propone algunas aproximaciones diversas a las funciones generales (Allison, 1982, como se citó en Hughes, 1996):

- i. La Estrategia con objetivos primordiales y planes operativos.
- ii. Gestión de elementos internos con la organización y RR.HH., además de control de actuación o responsabilidad.
- iii. Gestión de elementos externos, con la relación con organizaciones diversas privadas y públicas, con un trato con la prensa y cercanía con los ciudadanos.

En este último apartado, y complementando a la cercanía con los ciudadanos, se incorporan como aliados innegables la mentalidad de servicio y flexibilidad, en conjunto con la capacidad de innovación en la prestación de servicios públicos (Schröder, 2007).

En otra vereda, Ramió (2001) menciona que en la literatura de la Nueva Gestión Pública la mayoría de las aportaciones pueden considerarse neoempresariales,

de aspecto mayoritaria, en la cual emanan las doctrinas y tecnologías asociadas a economía, eficiencia y eficacia; ello en desmedro a las contribuciones neopúblicas, que representan una minoría, y que se fundan en la cultura organizacional en un sentido humanístico para lo público, es decir con un fundamento en el ser humano en la acción pública.

La asimetría se agudiza a un nivel de impacto real de ambas corrientes, ya que las aportaciones neopúblicas son mucho menos atractivas para los gestores políticos y para los gestores profesionales que las aportaciones neoempresariales. En este sentido, los valores asociados a la ética pública tienen el inconveniente que puede aparecer solamente en el plano normativo o a un nivel de discurso meramente formal. Es decir, los valores y la ética están en franca desventaja con los valores neoempresariales de carácter instrumental que van acompañados de herramientas que favorecen su inmediata implementación y tangibilidad.

Ahora bien, la Nueva Gestión Pública era parte de postulados de hace más de 30 años atrás, y por ende ya existe consenso en diversos autores por conceptualizar una nueva denominación en la gestión pública que se aboca centralmente en tres aspectos y que se encuentran interrelacionados: incrementar el actuar del centro político, poner el acento en una forma común y de un sistema de valores propios del sector público, y finalmente, fomentar acciones colaborativas sustentadas en modelos de gobernanza (Chica & Salazar, 2016).

Prosiguiendo con los autores Chica y Salazar, para ellos esta nueva conceptualización denominada la Postnueva Gestión Pública no es antagónica ni continuadora de la Nueva Gestión Pública, sin perjuicio que ciertos autores proclaman de alguna manera que esta última ha dejado de existir, y que sus reformas solo alcanzaron la superficie de la problemática Estatal, por lo cual se hace necesario generar un nuevo marco de cambios que relacionen al centro de gobierno con un nivel de desempeño superior, que sea responsable de una

gestión de cara a la ciudadanía y en colaboración con la sociedad civil, no en forma jerarquizada sino más bien en redes, que tome como referencia procesos de apertura, transparencia y participación social, sustentados en el interés común con el fin de generar mayor equidad y confianza en el desarrollo de la gestión pública en su conjunto, siendo su base la interrelación.

Asimismo, Guerrero (2009) en su epílogo, da cuenta del fin de la Nueva Gestión Pública para dar paso a nuevas opciones epistemológicas como renacimiento de las categorías politológicas que fueron oscurecidas por conceptos económicos, donde el Estado sea base y garante de la vida en sociedad y la economía, y se gestione la administración pública a partir de la ciudadanía.

Finalmente, y en la misma línea, Oszlak (2013a) propone que existen rupturas paradigmáticas de los modelos previos, en un descrédito directo a la Nueva Gestión Pública en pro de conceptualizaciones propuestas por el Banco Interamericano de Desarrollo y Fondo Monetario Internacional con enfoques de “buen gobierno” o “buena gobernanza”, que supone una burocracia transparente, justa, equitativa, participativa y con una visión estratégica. Ello se sitúa en concordancia de que la Postnueva Gestión Pública se aleja de las reformas del modelo previo, porque va dejando atrás el pro mercado del Estado, y que se orienta al enfoque de las capacidades colaborativas del Estado y la sociedad en su conjunto (Riascos, 2010, como se citó en Chica & Salazar, 2016)

## **2.2 Gobierno electrónico y su orientación**

Uno de los principales desafíos que se propuso la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico en el año 2007 era la de abordar el empleo de las Tecnologías de información y comunicación, en adelante TIC, en la gestión pública y con acento en el ciudadano en el ejercicio de sus derechos; así, para tales efectos conceptuó por ciudadano a cualquier persona natural o jurídica que tenga que relacionarse con una Administración Pública. Para cumplir con lo establecido se definieron dos objetivos esenciales (Centro Latinoamericano de

Administración para el Desarrollo, 2007):

- i. Reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas y que contribuya también a hacer éstas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad.
- ii. Promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo.

Pese a lo anterior, existen autores que señalan que los grandes proyectos tecnológicos enfrentan por sí grandes dificultades con tasas altas de fracaso, parcial o total, resistencias al cambio y sobre todo carencias de dirección estratégica (Fountain, 2001, como se citó en Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007).

Asimismo, se le asigna a las TIC's en su conjunto el cuestionamiento por su impacto negativo en el medio ambiente, ya que se ha demostrado los altos volúmenes de basura electrónica que ésta genera, el uso de elementos tóxicos en su construcción y elevados consumos de energía eléctrica que se contradice con un ambiente sostenible. Sin embargo, en los últimos años se ven esfuerzos de la industria en la adopción de productos reciclables en la fabricación y al uso de elementos más eficientes en el consumo de energía eléctrica (Naser & Concha, 2014).

Ahora bien, más allá de las TIC's, aparece en vitrina la Administración Electrónica o Gobierno Electrónico como una herramienta que viene plantear una transformación de procesos y estructuras fundamentales en la prestación de servicios, en el desarrollo de las políticas y en el funcionamiento del sector público (OCDE, 2003, como se citó en Tricas, 2007).

En ese mismo sentido, la Sociedad Americana de Administración Pública reflexiona al Gobierno Electrónico como un uso innovador y práctico de las TIC's



para la prestación eficiente y eficaz respecto de la información y el conocimiento, donde su instalación viene a fortalecer el compromiso de los representantes y funcionarios públicos con los ciudadanos, las organizaciones privadas y sociales (Ríos & Garro, 2017).

Preguntas tan abiertas de cómo se logra el establecimiento del Gobierno Electrónico en forma exitosa no ha tenido las suficientes respuestas. Algunos autores han planteado que se logra con una aplicación avanzada de las TIC's, a través de metas claras y mensurables, de políticas, procesos organizacionales integrados con las tecnologías y que se deben conjugar de tal forma para lograr las metas establecidas, además de generar los necesarios cambios culturales, estructurales y prácticas son esenciales para el éxito (Naser & Concha, 2011).

Siguiendo con los autores, concluyen que la introducción de TIC's en el sector público no es una tarea que carezca de importancia, no solo por las complejidades del sector y las altas inversiones en su estructura, sino más bien por los altos impactos en los beneficiarios como son la ciudadanía, y que para tales efectos se requiere que el Estado evidencie una modificación en su burocracia interna con el aumento del intercambio entre las instituciones que lo componen a fin de compartir recursos e información en pro de generar valor agregado.

Con lo anterior, se puede concebir que el Gobierno Electrónico está orientado a la eficacia y eficiencia en la administración pública, a través del uso de las tecnologías que aspira a un efectivo manejo de la gestión estatal, lo que no es un paralelo de gobierno abierto que obedece más hacia la instauración de un modelo de organización social en el que la vieja matriz estado-céntrica se está desplazando hacia una matriz socio-céntrica (Oszlak & Kaufman, 2014).

En similar acuerdo se encuentra Ramírez-Alujas (2011a) al proponer que el gobierno electrónico solo viene a tecnificar procesos con la digitalización de la

burocracia y que en el mejor de los casos abre un espacio de comunicación más fluida e interactiva entre el aparato público y la sociedad. Y que en cambio, el Gobierno Abierto se proyecta desde una convicción de repensar la administración pública y de contribuir a crear democracias más sanas, a través de compromisos transversales, para que en conjunto con actores sociales generar valor público.

### **2.3 Gobierno Abierto y sus bases integradoras**

Dentro de la diversidad de literatura sobre Gobierno Abierto no existe un consenso certero por los diferentes autores respecto a qué se refiere en su esencia, sin embargo, se pueden plantear algunos hechos que resultan válidos para su comprensión.

Sin el objeto de realizar una línea cronológica, el término Open Government surge a finales de los años '70 del siglo pasado en Gran Bretaña como una respuesta a la opacidad burocrática e implicar a la ciudadanía en la gestión de la administración (Ramirez-Alujas, 2011a). Igualmente señalar que fue en 1980 cuando se utilizó el concepto de Gobierno Abierto en una *sitcom* británica denominada *Yes Minister*, en el cual el ministro Jim Hacker –nombre de ficción– intenta mejorar la transparencia del gobierno y cumplir con su programa electoral Open Government. Y ya para el año 2009, en la asunción del ex presidente Barack Obama, casi 30 años después de la serie británica, se propone un nivel de apertura del gobierno sin precedentes con el memorando sobre transparencia y Gobierno Abierto (Villoria, 2013).

Sin perjuicio de lo anterior, existen planteamientos teóricos que son atendibles para la presente investigación y que se relacionan con los ideales de fortalecer a las democracias para dar respuesta de forma equitativa y eficiente a las necesidades de los ciudadanos con un sentido de valor público.

Para Migliore y Pau (2015) la concepción del Gobierno Abierto se relaciona con normativas relacionadas a la libertad de información, transparencia y acceso a

datos públicos, donde una de sus bases se encuentra en la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948), que en su artículo IV indica que toda persona tiene derecho a la libertad de investigación, de opinión y de expresión, y de difusión del pensamiento por cualquier medio. Es decir, establecer como base el principio de libertad de información como un sólido cuerpo de libertad democrática.

Desde una mirada más profunda por parte de Oszlask & Kaufmann (2014) mencionan que la filosofía del Gobierno Abierto descansa sobre dos pilares; primero, el acceso a información inteligible que pueda ser utilizada por los ciudadanos para formar su opinión sobre los problemas sociales, verificar su apreciación sobre las decisiones y resultados de la gestión pública; y segundo, la efectiva apertura de canales y mecanismos de participación a través de los cuales la ciudadanía pueda incidir en co-crear la resolución de los problemas colectivos. Es así que para el premio nobel de economía, Amartya Sen, no es concebible la participación de la sociedad en el diseño, puesta en marcha y evaluación del accionar público sin la condición de posicionarla en ello previamente, donde el ciudadano común reconoce sus derechos individuales y colectivos, la forma que se le garantiza su ejercicio y con el valor que a él le entrega la participación política (Oszlak, 2013b).

Lo anterior se ve complementado con la propuesta que entrega Ramírez-Alujas (2011a) en la cual el autor manifiesta la concordancia entre las múltiples miradas en que los pilares del Gobierno Abierto lo componen:

- a) Transparencia y apertura, que dice relación con garantizar el compromiso en que el Gobierno y actuación de los servicios públicos estén abiertos al escrutinio y supervisión de la sociedad.

Dentro de ello subyace la teoría del principal-agente, en la cual se acuerda que el Estado es el agente de la sociedad, y ésta ultima su principal. Ahora bien,

encomendado el rol de administrador y de gestión al Gobierno, el rol que le cabe a la sociedad es verificar el cumplimiento de los resultados, ya que existe asimetría de información, pero no solamente interesan los efectos presupuestarios, sino que también verificar que lo trazado se ha cumplido y si vale o no considerar otros programas; es ahí donde el Gobierno requiere mejorar la entrega de información y tornar más transparente su gestión (Oszlak, 2013b).

- b) Participación, que obedece a ir generando progresivos espacios de diálogo y deliberación en conjunto con la ciudadanía en sus diversas expresiones sociales u organizativas.
- c) Colaboración, que se requiere para encontrar las mejores soluciones a los problemas públicos, que se han complejizados en el tiempo, aprovechando el potencial en vastos sectores de la sociedad.

Así las cosas, existiría una consecuencia favorable, ya que en estudios se demuestran la vinculación entre la buena gobernanza (abierta, transparente, participativa y colaborativa) al bienestar o satisfacción con la propia vida que se refleja en la confianza social, confianza política y apego a la democracia (Montero, Zmerli y Newton, 2008, como se citó en Ramírez-Alujas, 2011a).

A pesar de ello, existirían ciertas limitaciones al Gobierno Abierto en su teoría y que se deben considerar para su éxito (Armenta et al., 2012; Bauerlin, 2011; Hossain, 2007, como se citó en Sandoval-Almazán, 2015):

- a) Tecnología, entendido en el hecho que el Gobierno Abierto no existe sin las TIC's como herramienta en la construcción de conocimiento.
- b) Transparencia, basado en la reorganización de datos a los ciudadanos sin afectar la privacidad de la información.

- c) Asegurar acceso, en cuanto a que existen diferentes grados de madurez con el Gobierno Abierto en diferentes países, por lo que existe una obligación en reducir la brecha digital entre los gobernados lo que requiere cambios estructurales y en las telecomunicaciones.

## **2.4 Innovación como valor público**

Ciertamente la instalación del Gobierno Abierto como forma de relacionarse con la ciudadanía ha traído externalidades positivas a través de una buena gobernanza y de carácter participativo, dentro de dicha positividad aparece la innovación en el Gobierno y en las Administraciones Públicas como espacios creados de reflexión y prácticas para impulsar procesos modernizadores. Sin embargo, los estudios de innovación en el sector público también han evidenciado la diversidad de enfoques existentes que han difuminado su concepto al intentar desplegar sus potencialidades, asociada a la vieja noción de innovación como un eje improductivo y tecnológicamente retrasado (Ramírez-Alujas, 2012). Pese a ello, el autor reconoce que si bien son las organizaciones y quienes trabajan en ella son los actores principales de la innovación, también se requiere de una comunidad y entorno permanente que facilite aprovechar los recursos disponibles como son un Estado en red, nuevos espacios de aprendizaje y colaboración.

En la otra perspectiva, Metcalfe (1999) propone respecto al concepto de gestión de redes que es indisoluble en el aparato estatal; y según él, se da la paradoja de que la lógica y dinámica de la administración privada aplicada a lo público contribuye más a debilitarlo que a mejorar, reforzando posiciones aislacionistas y mermando los incentivos a la coordinación. De allí propone entonces sobre qué es lo particular de la gestión en el sector público:

«Si la gestión en general consiste en saber hacer algo por intermedio de otras personas, la gestión pública consiste en saber hacer algo por intermedio de otras organizaciones» (p.54).

Con lo anterior Metcalfe, a fines del siglo pasado, avizoraba que el Estado a través de la coordinación interinstitucional potenciaba las innovaciones en la teoría de forma conjunta, en vez de ver a organismos individuales que buscan sus propios objetivos (Ramírez-Alujas, 2011b) .

Así las cosas, en Ramírez-Alujas (2012) se hace una profunda recopilación en cuanto a las aproximaciones respecto a la innovación en el sector público, que van desde Moore que lo propone como cualquier cambio razonablemente significativo en la forma que la organización opera, se administra o define su misión básica; Osborne y Brown que plantean que la innovación es diferente a la invención, y que consiste en la aplicación y/o adaptación a nuevos conocimientos; en Koch y Hauknes lo sitúa en hacer algo diferente y deliberadamente con el fin de lograr ciertos objetivos o bien debería ser considerado en un sentido más amplio, como un proceso de generación y aplicación de nuevas ideas capaces de mejorar la operatividad de las instituciones y elevar el nivel de vida de una sociedad. Pero sin lugar a dudas, y según lo indicado en Ramírez-Alujas (2012), la propuesta de Mulgan resulta más integradora al sostener que la innovación no es característica de este siglo y que esta en el sector público recurre a que las nuevas ideas funcionen en la creación de valor público que se encamine con certeza a una acción transformadora en conjunto con la sociedad.

En esa misma línea, referirse a la innovación por la innovación no tiene sentido, ya que adquiere relevancia si en la administración pública se genera un valor de lo público. Lo relevante no es hablar acerca de la innovación, sino que lo primordial es sistematizarla dentro de las organizaciones y orientarla hacia los resultados (Sánchez, Lasagna, & Marcet, 2013), por ende la innovación debe tener un sentido de creación de valor social que se refleja en la satisfacción de necesidades, que en la perspectiva individual son diversas, únicas y complejas, donde además, se debe incorporar y valorar los derechos individuales.

Por tanto, las instituciones públicas pueden beneficiarse al desarrollar espacios de

coordinación y colaboración en todos los niveles de transversalidad para la creación de redes, y para el ciudadano este camino lo posiciona no solo como mero espectador del proceso, sino más bien como co-creador y rescatar las mejores ideas disponibles, resignificar el valor cívico y contribuir a la producción de servicios públicos (Ramírez-Alujas, 2012).

En otro aspecto, el valor de lo público es relativamente nuevo en el ámbito de la administración pública, y este irrumpe en medio de las ideas neoliberales en pleno apogeo. En Moore (1998) el autor presenta una base ideológica que muestra los pilares de las sociedades liberales en la cual se respeta la capacidad de los mercados para satisfacer las necesidades individuales y donde se reconoce a las instituciones privadas como más capaces y eficientes que las burocracias públicas.

Sin embargo, y prosiguiendo con el autor, este plantea que solo en dos ocasiones se justifica una participación del Estado; la primera, dice relación con la falla del mercado en proveer el bien o servicio y, la segunda, en un aspecto de justicia o equidad social en la entrega del servicio o derecho de una persona cuya satisfacción está comúnmente aceptada, es ahí donde el Estado debe no solo entregar el servicio a la persona, sino que a todos en general, donde se propone un estándar social y hace suyo el valor de la actividad pública.

Ahora bien, el mismo Moore (1998) concluye varios aspectos a la concepción de valor público que resultan válidos para la presente investigación; primero, tiene relación a un axioma de que el valor se encuentra en los deseos, en la percepción de los individuos y su satisfacción; segundo, de las aspiraciones ciudadanas que son expresadas a través del sistema representativo en un servicio colectivo e indivisible con un carácter de distribución o entrega equitativa y de justicia, que lo ubica en la esfera social; y tercero, en un mundo globalizado y de constante cambio, exigirá de que el gobierno en la concepción de valor público promueva la fácil adaptación a nuevas demandas sociales y que se involucre en la innovación.

Es así que el concepto de valor público ha sido utilizado como una base para sustentar el paradigma de la gobernanza, como también para fundamentar la innovación de los procesos. Ahora bien, Kelly y Muers (como se citó en Martínez, 2018) da cuenta que el valor de lo público se refiere al valor creado por el Gobierno a través de los servicios y regulaciones internas, donde las preferencias de los ciudadanos mostrarán el valor expresado a través de diversos medios y las determinaciones de los políticos electos.

Asimismo, los autores hacen una correlación axiológica directa entre valor público y valores, por lo que la ética es parte inherente en la creación de valor y que si dichos valores éticos no son parte del actuar público, tanto la actividad y el gasto de recursos, físicos y financieros, podrán destruir el valor público. Con ello, resumen que los ciudadanos valoran tres aspectos: resultados, servicios y confianza.

En complemento a lo anterior, es desde el subjetivismo axiológico donde se promueve que es la persona quien otorga valor a las cosas. La persona no puede estar ajena a las valoraciones y su existencia solo es posible en las distintas reacciones que en él se produzcan, es decir, las cosas u acciones no son valiosas en sí mismas, es la persona quien crea su valoración. Las tesis subjetivistas parten de una interpretación en la medida que presuponen que el valor depende y se fundamenta en el sujeto que valora (Muñoz, 1998, como se citó en Seijo, 2009). Así, desde estas posiciones teóricas, el valor se ha identificado con algún hecho o estado emocional, además, esta visión subjetivista admite que todo valor depende de la aceptación de un grupo social, de forma tal se establece como algo que posee bondad o no en función de la valoración que le otorga el grupo. Los principales representantes de la concepción del valor como una experiencia subjetiva, prosigue la autora, surgen de la escuela Austríaca y de Praga, entre los que destacan Rogelio Medina Reyes y David Reyero García.

Pero volviendo a cómo se valora en lo público, ya Moore (1998) manifestaba la



percepción individual en la satisfacción de necesidades y que las acciones generadas debían ser distribuidas en forma equitativa y justa, esta última idea fue reforzada por Benington (2005) quien incorpora agregar lo que aporta en la esfera pública, considerando la sustentabilidad no solo en el tiempo actual, sino también las necesidades de generaciones futuras, donde lo público debe ser constantemente creado, y el Gobierno debe ser proactivo en responder a las nuevas ideas y las experiencias públicas en conjunto con lo que se valora colectivamente, la significancia de ser parte y de intervenir activamente en la esfera de interés ciudadano agrega al valor de lo público.

Finalmente, y cerrando el presente capítulo, corresponde señalar que el trabajo de investigación se sustenta en el valor de lo público, en el cual se manifiesta la importancia de enfocarse en los deseos y la satisfacción de necesidades de las personas, específicamente de los NNA, en un contexto de búsqueda del respeto, reconocimiento y ejercicio de derechos, y que surgen como una demanda social. Lo anterior se apoya desde la perspectiva de la evolución que ha sufrido la gestión pública hasta la actualidad, y que considera relevante el uso de tecnología en sus procesos, como es el caso del sistema judicial, que propone una consecuencia por el impacto favorable en la ciudadanía al minimizar los actos burocráticos, siendo eso sí subyacente a un concepto más elevado como es el de Gobierno Abierto que plantea que los ciudadanos son el centro de las actuaciones del Estado expresado en la apertura a la colaboración en conjunto con la sociedad civil, la transparencia y participación ciudadana, lo que permitiría la innovación con un sentido de valor social.

### **3 Aspectos metodológicos**

#### **Tipo de investigación**

La presente investigación se realizó a través de un estudio de tipo exploratorio-descriptivo; de tipo exploratorio porque buscó un primer acercamiento al estudio en cuestión, permitiendo al investigador familiarizarse con lo que hasta el momento no se ha estudiado en Chile, lo que se afirma según Hernández, Fernández, & Baptista (2010) al señalar que el presente tipo de estudio sirve para aumentar la cercanía a situaciones desconocidas sobre un contexto particular de la vida real y del cual se tienen algunas dudas, dado más bien por su estado de novedad en la instalación de un nuevo paradigma de cómo gestionar la toma de entrevistas, que viene en forma bien intencionada a eliminar o mitigar la victimización secundaria en NNA que han sufrido o son testigos de delitos de diversa índole, especialmente los delitos sexuales.

Posteriormente, y en base a lo conceptualizado por los autores antes mencionados, el estudio fue descriptivo ya que el objetivo fue describir una situación y en especificar las características importantes del fenómeno expuesto a análisis. Es decir, se planificó medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos y/o las variables a las que se refieren, y que son útiles para mostrar dimensiones de un suceso, como es el caso investigado, que viene a mostrar acciones generadas secuencial y coordinadamente en el uso de elementos tecnológicos, preparación de infraestructura y gestión de personas a fin de cumplir el objetivo planteado en el párrafo anterior, y que no solo corresponde a la disposición y gasto de recursos públicos en la presente política pública, sino que en esencia va más allá y que se refiere al establecimiento de una nueva cultura de la relación de colaboración entre actores públicos, para con las personas a quienes se les debe entregar una protección diferenciada, y que corresponde a la obligación del Estado en base al interés superior del NNA.

### **Método de investigación**

Para esta investigación se determinó por el investigador desarrollarla desde el método inductivo, esto desde la interrogante particular de cómo se gestó el diseño y la observación de las acciones para la instalación de la Ley N°21.057 en la Región de Tarapacá, teniendo como punto de partida de análisis documentos y los resultados que se obtuvieron a través de la técnica seleccionada de investigación en colaboración con los informantes claves, para posteriormente llegar a concluir elementos esenciales de su diseño, como asimismo el proceso de instauración que abarca este estudio, y en forma general determinar las conclusiones, ello en directo acuerdo con lo señalado por Francis Bacón (como se citó en Dávila, 2006) que propuso que el investigador tenía que establecer conclusiones generales basándose en hechos recopilados mediante la observación directa.

En base a lo anterior, y a razón de que la región de Tarapacá forma parte de un grupo junto con otras cinco regiones que comenzaron con la instalación de la Ley N°21.057 en el año 2019, como son Arica y Parinacota, Antofagasta, Maule, Aysén y, finalmente, Magallanes y Antártica Chilena, donde las conclusiones que resultaron del presente trabajo, en forma particular, se asumieron que son extensibles a las otras regiones en forma general.

### **Metodología de investigación**

En lo específico de la investigación tuvo una metodología de investigación cualitativa, o no estándar llamada así por algunos autores, apropiado y de acuerdo al enunciado del problema, formulación del problema, pregunta de investigación y objetivos planteados, en el cual se evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación de la realidad de acuerdo a Corbetta (2003), debido a que se inquirió describir las cualidades de un fenómeno social y jurídico, el desarrollo del significado y reglas de significación; los códigos, documentos y sus observaciones, bajo la correcta relación del investigador con las personas que compartieron sus perspectivas. Lo relevante de

la presente investigación es el proceso en sí mismo, y que no puede ser recogido a través de la metodología cuantitativa o estándar.

En complemento a lo anterior, metodológicamente es posibilitar la reproducción de la acción interinstitucional, dándole una conceptualización a este fenómeno, en donde se destaca la prioridad a la descripción, análisis y comprensión del tema investigado. Fue de especial interés y desafío para el investigador el enfoque seleccionado por la flexibilidad que entregaba el diseño de investigación y la opción de aplicación de la teoría de procesos manifestada en Maxwell (2019), en el cual el autor indica que se tiende a ver el mundo en términos de personas, situaciones, acontecimientos y de los procesos que lo conectan entre sí, como son el diseño e instalación de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá.

Asimismo, es dable manifestar por parte del presente investigador, y en concordancia con el mismo Maxwell (2019), es que hubo una permanente atención sobre aspectos éticos en las acciones realizadas y que se mantuvieron vigentes como un factor integral de la presente investigación, que dice relación con sus objetivos de estudio, personales y con los aportes de los informantes claves, quienes tuvieron a su alcance, aceptaron y firmaron «el consentimiento informado» en la presente investigación.

En relación con las fuentes de información, estas fueron dos; la primera, que obedece a la revisión documental y que fueron obtenidas desde Embajadas (Suecia, Bélgica e Israel) en relación con estudios y artículos especializados, de los informes realizados por Fundación Amparo y Justicia, la tramitación misma de la Ley N°21.057 en el Congreso Nacional de Chile y el Reglamento que regula la aplicación de la Ley antes mencionada.

La segunda fuente de información, tiene relación con la aplicación de entrevistas como una observación del otro que se realizó a través de doce preguntas semi

estructuradas y transversales, y que según lo planteado por Canales (2014) es catalogada como el conjunto de representaciones vividas por cada uno de los entrevistados. A mayor abundamiento, lo primordial para el investigador fue plasmar en cada entrevista la categoría de experto de las personas consultadas, con la humildad de asumir el gran desafío de llevar adelante una conversación en forma natural y directa, a pesar de la escasa experiencia del investigador en la presente técnica, pero que no obstó en el avance para el presente trabajo.

Es dable indicar que las entrevistas gozan de una característica como es la subjetividad, hecho que varios autores consideran como el rasgo esencial y limitante a la vez, donde en ella se encuentran relatos medidos por la memoria e interpretación personal temporal, y en ese sentido la información recogida no puede juzgarse dentro de la contraposición de verdad o falsedad, sino más bien como información de una persona en sociedad, dándole a dicho relato la condición de ser contextualizado y contrastado. Por lo anterior, la entrevista misma solo puede ser juzgada por su riqueza heurística de los discursos obtenidas en ella (Alonso, 1998, como se citó en Marradi, Archenti, & Piavoni, 2018).

Finalmente, y de manera complementaria, se planificó incluir aspectos informales como reuniones, conversaciones casuales y observaciones incidentales que el investigador registró en un diario cronológico, según lo recomendado por Maxwell (2019), hechos que ayudaron al análisis de los datos recogidos.

### **Diseño de investigación**

En concordancia con la metodología de investigación de carácter cualitativa se ha escogido por parte del investigador el diseño de investigación del tipo no experimental que se realizó sin manipular deliberadamente las condiciones de las personas que participan, por tanto son estudiados en su ambiente normal (Hernández, Fernández, & Baptista, 1991). En lo efectivo, y en base a las entrevistas realizadas, no se promovieron acciones que permitieran obtener

información no acorde a su contexto natural y real, donde los hechos que ya se habían producido desde el año 2019 fueron recogidos con cada uno de los entrevistados en la Región de Tarapacá y que fueron atinentes a la presente investigación.

En complemento, y dada la temporalidad de la investigación, ésta se realizó bajo el diseño transeccional o transversal, ya que los datos fueron recogidos en un único momento para mostrar una incidencia o interrelación de las diferentes partes del proceso (Hernández, et al. 1991). En lo concreto para la presente investigación, las entrevistas se realizaron en forma única entre los meses de octubre del año 2020 y mayo del año 2021, y que en tiempo promedio se extendieron por 60 minutos, ello fluctuó dependiendo del nivel de participación del entrevistado en el proceso de diseño o instalación de la EIVG y declaración judicial, como asimismo la disposición de su tiempo fuera de su jornada laboral.

### **Estrategia metodológica**

Con respecto al análisis de los documentos, se recurrió a la revisión bibliográfica de textos que pretendió la búsqueda de temas de análisis y categorías con independencia de las relaciones entre ellos en los documentos que se mencionaron en el apartado de fuentes de información. Ahora bien, los criterios que se basaron en la selección obedecen a la temporalidad desde el año 2012 a la fecha para extraer información relativa a los siguientes temas de análisis:

Tabla 1 Temas, categorías y descripción utilizados para revisión bibliográfica

Temas de análisis	Categorías	Descripción
Tecnologías como medida protección NNA en ámbito internacional	Amplitud de uso	Países que han implementado tecnología para atender revictimización.
	Tipos de tecnología	Herramientas tecnológicas utilizadas.
	Beneficiarios	Grupo objetivo y su alcance.
Diseño de EIVG en Chile	Organismos participantes	Actores relevantes en co-creación.
	Proceso de definiciones	Productos generados e implicancias.

Fuente: Elaboración propia

Al analizar los temas anteriores permitió responder en parte el primer objetivo específico de la presente investigación, estableciendo categorías que fueron extraídas de las unidades de registros (documentos) considerados relevantes y que se complementaron con las entrevistas realizadas.

En relación a las personas entrevistadas, que correspondieron al principal método de recolección de datos, estas son funcionarias y funcionarios públicos que han participado en forma directa o indirecta en las diferenciadas etapas del diseño y la instalación de la Ley N°21.057 en la región de Tarapacá y que se desempeñan en una diversidad de instituciones como son Ministerio del Interior, Seremi de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio Público de Chile, Carabineros de Chile y PDI. En este aspecto, y a diferencia a lo formulado por varios autores, no se considerará el término de muestreo por conveniencia, ya que ello según lo planteado por Maxwell (2019) es inadecuado en la investigación cualitativa, puesto que su intención es la de representar a la población estudiada con un objetivo de investigación cuantitativa y que se ocupa de dos muestreos; probabilístico y por conveniencia.

Así las cosas, según el autor, el criterio anterior omite que en la investigación cualitativa la forma típica de seleccionar personas no es a través de muestreo probabilístico ni por conveniencia, sino que por el contrario, es una tercera categoría denominada como selección intencional o muestreo intencional, donde la acción es elegir a personas o situaciones adrede a fin de proporcionar información de particular relevancia para la pregunta de investigación y objetivos planteados, y que no puede obtenerse por medio de otras opciones, dado que las personas intencionalmente seleccionadas fueron testigos privilegiados para el caso de la presente investigación, y que en su totalidad se desenvuelven directamente en el desarrollo de la EIVG y declaración judicial en la Región de Tarapacá.

De acuerdo a lo expresado anteriormente, se proyectó entrevistar a once

personas por muestreo intencional y por cadena, a quienes respondieran a los siguientes criterios:

- i. Poseer la información relevante para la presente investigación.
- ii. Considerar a las personas más accesibles dada sus funciones y responsabilidades.
- iii. Seleccionar a quienes tengan capacidad de comunicar la información con precisión.

Ahora bien, la delimitación de las personas seleccionadas intencionalmente no obstó, como se indicó anteriormente, en considerar a personas que fueran señaladas por los informantes claves como idóneos para la presente investigación, y que en este caso fueron tres personas, llegando a un total de catorce personas entrevistadas finalmente.

El mecanismo de contacto fue vía telefónica y/o correo electrónico y, previa elaboración de la guía que permitiese trazar el esquema en el que se abordaron el aspecto central de interés con las preguntas definidas, se realizaron las entrevistas a través de la plataforma Zoom, siendo estas registradas y grabadas en formato mp4 para su necesaria e importante transcripción, posterior lectura en conjunto con las notas de las observaciones de las mismas entrevistas y la notas recogidas en el proceso de las actividades de campo. Aquí se realizaron actividades secuenciales y sistemáticas con cada una de las entrevistas que permitieran la comprensión y posterior análisis.

Es así que para el desarrollo de lo indicado en el párrafo anterior, se consideró a Glaser y Strauss, quienes en el año 1967 en su libro “The discovery of grounded theory” presentaron su teoría de alcance medio y que llamaron procedimiento del “método comparativo constante”, que en lo medular sienta las bases elementales acerca de cómo encarar las entrevistas, y que para los efectos de la presente investigación sirvió de guía para el análisis, conocida como Teoría Fundamentada (Marradi, et al. 2018).



Los pasos que se utilizaron para la aplicación de la Teoría Fundamentada se concentran en el arte de la comparación constante, y además del muestreo teórico, pero previo a ello se requirió la descripción e interpretación de datos y el orden conceptual, es decir, la organización de los datos en códigos que representen sus propiedades y dimensiones (Glaser & Strauss, 1967, como se citó en Vegas 2016). Volviendo a la comparación constante, ella se llevó a cabo en forma paralela a la codificación y análisis de datos, con el propósito de ir generando la teoría sustantiva, y el muestro teórico se enmarcó en la recolección, análisis y categorización de datos alcanzados, reiterándose las veces necesarias hasta llegar a la saturación teórica.

La estrategia de codificación se ha asumido en lo que dice relación con el elemento sustantivo como esencia descriptiva de conceptos, creencias y perspectivas de los participantes, lo que se denomina codificación abierta de elementos importantes o significativos. Es decir, el objetivo último de la codificación es el de desarticular o fracturar la información para generar relaciones de similitud o diferencias y así comparar los datos con la identificación de elementos o segmentos que parecieron importantes para los informantes claves que pueden ser independientes de tiempo y lugar.

En un principio, la codificación fue abierta, pero a medida que se fueron realizando las entrevistas la codificación se fue volviendo más precisa y exhaustiva con una relación de coherencia en sus propiedades y dimensiones, lo que permitió el proceso de relación de categorías como fenómenos con las subcategorías que los sustentan para entregar mayor poder explicativo, llegando a lo que se denomina codificación axial (Strauss & Corbin, 2002).

Posterior a ello, se continuó con la codificación selectiva y se definió una categoría para ser el núcleo central que cobijó la interrelación con categorías principales para proponer una teoría formal; esta última entendida como el conjunto de categorías bien construidas, con temas y conceptos relacionados de

manera sistemática por medio de oraciones para formar un marco teórico que explica el fenómeno investigado con pensamiento crítico y creativo (Strauss & Corbin, 2002).

Lo anterior fue desarrollado y analizado con el soporte tecnológico conocido como MAXQDA 2020 en el cual el investigador insertó cada una de las transcripciones de las entrevistas y generó cuadros de matrices de datos con códigos, categorías, subcategorías, propiedades y memos, que emergieron de los datos brutos de los entrevistados.

Para finalizar, y a pesar que existen autores que han abandonado el concepto de validez, se consideró lo planteado por Canales (2014) y Maxwell (2019) en el sentido de considerar la autenticidad como un elemento necesario en el proceso investigativo. Lo anterior lleva a relevar que existen dos aspectos que atentan contra la credibilidad de una investigación cualitativa y que dice relación con:

- i. El sesgo del investigador: Se refiere a selección de datos ajustados a la teoría, objetivo, conceptos preexistentes y la selección de datos que se destacan por parte de investigador; ello en relación directa con la subjetividad intrínseca en el tipo de estudio cualitativo.
- ii. La reactividad del investigador: Se denomina así a la influencia del investigador sobre la situación o individuos estudiados; aunque este elemento se presenta como factor de riesgo de validez, para otros autores no resultaría tan contundente para ello, ya que en situaciones naturales el investigador tiene una influencia mucho menor sobre la conducta de los participantes (Becker, 1970, como se citó en Maxwell, 2019). Pero también se menciona de que el hecho que el investigador forme parte del ambiente que estudia constituye para tales efectos una influencia hacia el informante en la entrevista misma.

Por lo descrito anteriormente, y a fin de evitar amenazas de validez, el presente investigador consideró apropiado la aplicación de los siguientes test de validación:

- i. Búsqueda de evidencia inconsistente y casos negativos como lógica de corroboración de validez. En el presente ítem se buscó analizar con rigurosidad los datos confirmatorios como los datos inconsistentes de los informantes a fin de evaluar o modificar las conclusiones, de acuerdo a un estándar de valores personales y expectativas del investigador.
- ii. Recolección de información a través de una diversidad de informantes claves en situaciones diferentes (triangulación). Aun cuando, es posible que la triangulación posea los mismos sesgos del autoinforme, esta técnica permitió ver la fiabilidad a través de la evidencia recogida y de manera latente la evaluación del investigador en prever aspectos que pudieron influir en la validez de las inferencias de las entrevistas.

## **4 Contexto investigación**

### **4.1 Derecho internacional y normativa jurídica nacional**

Los tratados internacionales de los derechos humanos reconocen, por una parte, las prerrogativas sustentadas en la dignidad humana que resultan necesarias para el desarrollo integral de la persona, como asimismo generan obligaciones a los Estados que las suscriben, asumiendo un rol de respetar, proteger y garantizar los derechos humanos fortaleciendo el apego al Estado de derecho y adoptando un régimen legal de rendición de cuentas ante los organismos vinculados a los tratados (Duque, 2015).

La necesidad de entregar protección especial a los menores fue enunciada en la Declaración de Ginebra en el año 1924 sobre los derechos del niño y en la Declaración de los derechos del niño adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1959 (Ministerio Público Tutelar, 2019). Posterior a ello, casi dos décadas después, en el año 1978, el gobierno de Polonia sometió a las Naciones Unidas una versión de una Convención tentativa sobre derechos de la infancia. Sin embargo, no fue hasta el año 1989 que la Convención sobre los Derechos del Niño, en adelante CDN, fue aprobada y posee el mismo significado en todas partes del mundo. Fue reconocida por Chile al año siguiente en 1990 y se rige por cuatro principios fundamentales: la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección.

En forma general, la CDN indica que los países que han ratificado la Convención deben estar dispuestos a que todos los NNA se beneficien de medidas especiales de protección y asistencia, tengan acceso a educación y la atención de la salud; puedan desarrollar su personalidad, habilidades y talentos; crecer en ambientes familiares de amor y comprensión; y sean informados de la forma en que puedan alcanzar sus derechos (Organización de Naciones Unidas, 1989), transformando la concepción jurídica de los NNA como sujetos activos de derechos al igual que los adultos; eso sí, merecedores de una protección diferente para los derechos humanos que reciben los adultos, a fin de asegurar que el interés de ellos

sea atendido como superior a cualquier otro interés legítimo.

Pero volviendo al interés superior del niño, se trata de una noción cuyos límites son de difícil enmarcado y que ha dado pie a múltiples definiciones doctrinarias y jurisprudenciales (Vargas, Correa, Barros, & Cerda, 2010). Al respecto, por ejemplo, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2002) ha sostenido que el interés superior del niño es un principio regulador de la normativa de los derechos de los niños y se funda en la dignidad misma del ser humano, en las características propias de los niños, y en la necesidad de propiciar el desarrollo de estos, con pleno aprovechamiento de sus potencialidades. En otra visión, pero de similares características, se menciona que el interés superior del niño es la satisfacción integral de sus derechos, y que ello garantiza el ejercicio de otros derechos (Cillero, 1999, como se citó en Vargas et al. 2010).

En complemento, y según Lázaro (2011), la CND ha entregado a los Estados un impulso a los derechos de los NNA para su modernización y no ha cesado de transmitirse en la revisión y renovación de la normativa aplicable. Asimismo la CDN, prosigue el autor, ha dirigido en todo el mundo el desafío de promover y proteger los derechos de la infancia. Desde su aprobación, se han producido avances considerables en la implementación y desarrollo del derecho a la supervivencia, la salud y la educación, así como también un reconocimiento cada vez mayor de la necesidad de establecer un entorno protector que defienda a los NNA de la explotación, los malos tratos y la violencia de cualquier tipo. Ninguna otra norma internacional ha actuado sobre los derechos Estatales como motor de cambio con la misma potencia y la misma constancia.

Consecuencia de lo anterior, es que el Estado de Chile ha promulgado una serie de leyes orientadas al cumplimiento de las obligaciones emanadas de la CDN, en especial a la protección integral. Entre las normas jurídicas se encuentran la Ley N°20.032 que reorganiza el SENAME, estableciendo un sistema de atención a la niñez y adolescencia, a través de su red de colaboradores y su régimen de

subvenciones (Biblioteca Congreso Nacional, 2005a).

Posterior a ello se promulga la Ley N° 20.066, sobre violencia intrafamiliar, cuyo objetivo es prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar, otorgando protección a las víctimas de la misma (Biblioteca Congreso Nacional, 2005b).

Le sigue la Ley N° 20.084, modificada por la Ley N° 20.191, que regula la responsabilidad penal de los adolescentes por los delitos que cometan, el procedimiento del establecimiento de dicha responsabilidad, la determinación de las sanciones procedentes y la forma de ejecución de estas (Biblioteca Congreso Nacional, 2007).

Otra legislación importante es la Ley N° 20.379, que establece que el sistema intersectorial de protección social es un modelo de gestión constituido por las acciones y prestaciones sociales ejecutadas y coordinadas por diversos organismos del Estado, destinadas a la población nacional más vulnerable socioeconómicamente y que requieran de una acción concertada de dichos organismos para acceder a mejores condiciones de vida. Asimismo, crea el subsistema de protección integral a la infancia "Chile crece contigo", cuyo objetivo es acompañar el proceso de desarrollo de los niños y niñas que se atiendan en el sistema público de salud, desde su primer control de gestación y hasta su ingreso en el sistema escolar (Biblioteca Congreso Nacional, 2009).

Además, se encuentra la Ley N°20.594 que crea inhabilidades para condenados por delitos sexuales contra menores y establece un registro, de acceso limitado, al que deberán consultar los establecimientos públicos y privados que tengan que contratar personal para trabajar con NNA. Esta inhabilidad será perpetua cuando se trate de personas que han cometido delitos sexuales contra menores de 14 años y temporal hasta por 10 años cuando se trate de personas de 14 a 18 años (Biblioteca Congreso Nacional, 2012).

Finalmente, y no menos importante, se encuentra la Ley N°21.160, publicada el 18 de julio de 2019, que declara imprescriptibles los delitos sexuales cometidos contra los NNA. Lo anterior modifica la legislación vigente que establecía la prescripción para estos tipos de delitos en plazos que iban entre los 5 y 10 años después de que la víctima alcanzara la mayoría de edad, lo que se traducía en impunidad, dado el tiempo que toma a las víctimas NNA en comprender y procesar los delitos sufridos (Biblioteca Congreso Nacional, 2019).

En otro aspecto, y en forma de apoyo constante, los países que aceptaron someterse legalmente a las estipulaciones de la CND deben informar regularmente sobre sus avances al Comité de los derechos del niño, el que analiza y comenta los informes, alentando a los Estados a que se tomen medidas (Organización de Naciones Unidas, 1989). En base a lo anterior, el Estado de Chile ha generado cinco informes desde su ratificación, y el Comité de los derechos del niño ha entregado la satisfacción y preocupación en los diferentes temas que se aboca la CND, a través de dos informes, el último con registro N°CRC/C/CHL/CO/3, de fecha 23 abril 2007, y que señala entre otros lo siguiente (UNICEF Chile, 2007) :

- i. Se le reconoce al Estado de Chile las recomendaciones de informe CRC/C/15/Add.173, del 3 de abril de 2002, sin embargo, lamenta que otras preocupaciones y recomendaciones se hayan abordado de manera insuficiente, en relación con la legislación, la coordinación, la supervisión independiente, la no discriminación, el maltrato físico y sexual de los niños dentro y fuera de la familia, la explotación sexual y la trata de niños.
- ii. El Comité reconoce la incorporación de variados artículos sobre los derechos del niño en la Carta Magna de Chile y en numerosas enmiendas legislativas. No obstante, el Comité lamenta que todavía no se haya ultimado la reforma de la Ley de menores (Ley N° 16.618 de 1967) con el fin de contar con una ley integral de protección del menor, según lo recomendado por el Comité en

sus observaciones finales anteriores de 2002 (CRC/C/15/Add.173). Asimismo, que se haga una distinción clara, en los procedimientos judiciales, entre los NNA que necesitan protección y aquellos en conflicto con la ley.

- iii. El Comité recomienda a Chile que por medio de disposiciones jurídicas garantice que todos los NNA víctimas o testigos de delitos de maltrato, violencia doméstica, explotación sexual, secuestro y tráfico reciban la protección prevista por la CDN y tome debidamente en cuenta las directrices de las Naciones Unidas sobre la justicia en asuntos concernientes a los NNA.
- iv. El Comité recomienda que se incorpore plenamente el principio del interés superior del niño en todos los programas, políticas, procedimientos judiciales y administrativos, y en particular en la reforma de la Ley de menores que data del año 1967.

#### **4.2 Victimización primaria, secundaria y/o revictimización**

De acuerdo a la Organización de Naciones Unidas, se conceptualiza como víctimas a las personas que individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales (Organización de Naciones Unidas, 1985). Por su parte en el Código Procesal Penal de Chile, en su artículo 108, señala que se considera como víctima al ofendido por el delito (Biblioteca Congreso Nacional, 2000).

En la línea de afectación personal, los procesos de victimización es un tema que ha venido siendo tratado desde la psicología de la victimización en las áreas de subespecialidad de la psicología jurídica (Gutiérrez, Coronel, & Pérez, 2009). Por otra parte, la victimología, disciplina encargada del estudio científico de la víctima y su rol en el hecho delictivo, distingue claramente los conceptos de victimización primaria y secundaria, refiriéndose a la victimización primaria por el proceso en que una persona sufre las consecuencias de un hecho traumático (Tamarit, 2006).



Siguiendo en su análisis, continúa que la victimización primaria es el proceso en el que una persona sufre, de modo directo o indirecto, como son daños físicos derivados de un hecho delictivo o acontecimiento traumático y que en ciertos casos la afectación no solo llegaría a bienes jurídicos protegidos, sino que además, puede ocasionar un daño adicional no medido, que en los casos sexuales abarcaría al daño psicológico y que son más profundos en los NNA dada su etapa de desarrollo cognitivo.

En la misma línea y en mayor profundidad a la temática de la presente investigación se conceptualiza la victimización primaria como aquella producida por la agresión a la integridad sexual describiendo la experiencia personal de la víctima NNA y las consecuencias nocivas producidas por la vivencia. Igualmente se plantea que la nocividad se refleja en ciertos trastornos entendidos en dificultades de comportamientos, relaciones y sentimientos (Sosa, Montes, Camaron, & Vieyto, 2010):

- i. Trastorno conductual: Se debe a repeticiones compulsivas que surgen con identificaciones con el agresor como aquello ligado a aquello que no es comprendido. La exteriorización de dicho conflicto se expresa en apatía, hiperactividad, el desgano y la introversión.
- ii. Trastorno cognitivo: Deficiencia en el correcto uso de sus capacidades cognitivas se deben distorsiones perceptivas, tanto sobre sí mismos como sobre la realidad que los rodea. Algunos indicadores son dificultades en aprendizaje, memoria, disociación y fallas en percepción.
- iii. Trastorno emocional: Estados de ánimo se relacionan a vivencias, los miedos, inseguridades y baja autoestima nacen de mensajes contradictorios. Presentan dificultad en sentir lo que sienten, en percibir las emociones y sentimientos.
- iv. Trastorno físico: Aparecen dificultades de alimentación como falta de

apetito, dolores de estómago, dolores de cabeza, enfermedades psicosomáticas, enuresis y dificultades en control de esfínter.

Por otra parte, la victimización secundaria se constituye por la carga adicional que debe asumir la víctima en su intervención en el proceso penal (Tamarit, 2006). Dentro de ello, estos procesos no afectan solo a la víctima directa, sino que existirían externalidades negativas que abarcan también a las familias, amigos, comunidad, a las personas encargadas de la asistencia y atención a ellas, y al mismo agresor (Palacio, 2001, como se citó en Gutiérrez et al, 2009). Además, la victimización secundaria hace referencia a la mala o inadecuada atención que recibe la víctima una vez que entra en contacto con el sistema de justicia (Beristain, 1996, como se citó en Gutiérrez et al, 2009).

En misma sintonía, se considera que la victimización secundaria es una acción contraria o negativa originada como resultado de la victimización primaria, en la cual la víctima vuelve a experimentar una nueva violación a sus derechos, cuando la policía, las instituciones sociales y del Estado intervienen con el objetivo de reparar el daño causado, a nivel social, económico, psicológico y físico (Montada, 1994, como se citó en Gutiérrez et al, 2009).

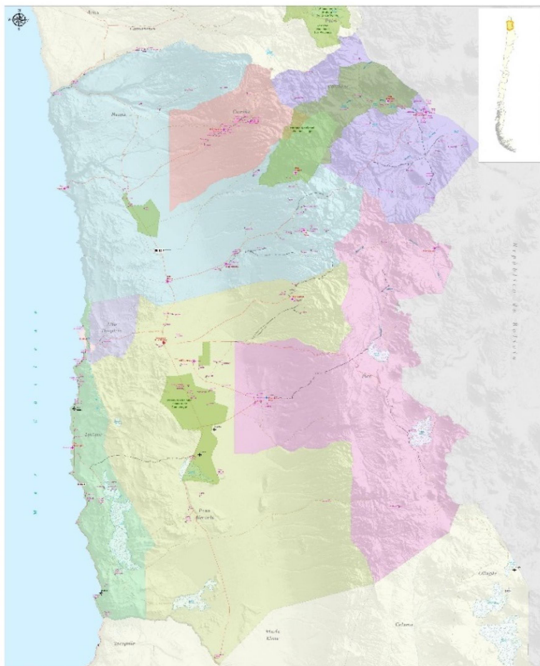
Para Rozanski (2003) la victimización secundaria y revictimización puede entenderse como sinónimos, ya que lo define como las repetidas situaciones que tiene que pasar las víctimas después de ser afectadas por un delito del tipo sexual, viéndose obligadas a testificar un número infinito de veces, perjudicándose psicológicamente y emocionalmente de manera más profunda, donde largas esperas en oficinas y nuevas citaciones en ocasiones las llevan a arrepentirse de haber efectuado la denuncia.

En definitiva, la victimización secundaria se puede producir en diferentes momentos para el NNA; ya sea en la etapa de develación, durante la denuncia, en la entrega de declaración, en la atención en salud, cuando se efectúa el juicio oral, y en diferentes niveles como son el judicial, familiar y social. En tal sentido la

literatura enumera una serie de elementos para que se desarrolle un ambiente de maltrato y victimización secundaria en el ámbito judicial, como son:

- i. Falta de información a las víctimas o sus protectores en relación con las etapas, tiempos procesales.
- ii. Excesivos tecnicismos jurídicos al entregar la escasa información a víctimas o a sus protectores.
- iii. Falta de un entorno de intimidad y protección de las víctimas.
- iv. La subjetividad y los prejuicios de los profesionales y sus condiciones de trabajo.
- v. Se prioriza la búsqueda de la realidad del hecho delictivo, olvidando la atención de la víctima o despersonalizando su trato.
- vi. Excesiva lentitud en el proceso judicial, lo que provoca la interferencia en el proceso de tratamiento de recuperación de la víctima.
- vii. En el juicio oral, la narración y la contrariedad generan espacios de tensión.

#### 4.3 Características de la región de Tarapacá



La región de Tarapacá limita al norte con la región de Arica y Parinacota, al sur con la región de Antofagasta, el este con el Estado Plurinacional de Bolivia y al oeste con el océano pacífico. Su capital regional es Iquique, cuenta con una superficie de 42.225 km<sup>2</sup> que equivale al 5,6% del territorio chileno. Desde el punto de vista político- administrativo la región está dividida en dos provincias como son Tamarugal e Iquique, además posee una división territorial de siete comunas que son Alto Hospicio, Iquique, Camiña,

Figura 1 Región de Tarapacá, Fuente: Biblioteca Congreso Nacional

Colchane, Huara, Pica y Pozo Almonte.

De acuerdo al Censo del año 2017 la región de Tarapacá registró una población de 330.558 habitantes y dentro de los cuales la población menor a 18 años – rango etario que se involucra en la presente investigación- ascendía a 91.944 personas (Biblioteca Congreso Nacional, 2020). Es dable mencionar que la región posee un crecimiento constante de población migrante que ascendía a 43.646 personas para el referido año 2017, siendo las personas de países limítrofes como Bolivia y Perú quienes aportan la mayoría de dicha población (Instituto Nacional de Estadística).

En relación a estadísticas vitales la región presenta los siguientes indicadores.

Tabla 2 Natalidad y mortalidad en región Tarapacá año 2017

Tasa global de fecundidad (hijos por mujer)	1,7
Natalidad (número de nacidos vivos)	5.091
<b>Natalidad (tasa por 1.000 habitantes)</b>	<b>14,4</b>
Atención profesional del parto (%)	98,62
Mortalidad general (número de defunciones)	1.384
<b>Mortalidad general (tasa por 1.000 habitantes)</b>	<b>3,9</b>
Mortalidad masculina (tasa por 1.000 hombres)	4,1
Mortalidad femenina (tasa por 1.000 mujeres)	3,8
Mortalidad fetal (tasa por 1.000 nacimientos)	4,7
Mortalidad perinatal (tasa por 1.000 nacimientos)	7,0
<b>Mortalidad infantil (tasa por 1.000 nacidos vivos)</b>	<b>5,5</b>
Mortalidad neonatal precoz	3,7
Razón de mortalidad menores de 5 años	6,29
Razón de mortalidad materna (tasa por 100 mil nacidos vivos)	58,93
Tasa de mortalidad de 1 a 4 años (10.000 habitantes)	1,7
Tasa de mortalidad de 5 a 9 años (10.000 habitantes)	1,0
Tasa de mortalidad de 10 a 14 años (10.000 habitantes)	0,0
Tasa de mortalidad de 15 a 19 años (10.000 habitantes)	3,2

Fuente: Departamento de Estadísticas e Información de Salud – Ministerio de Salud.

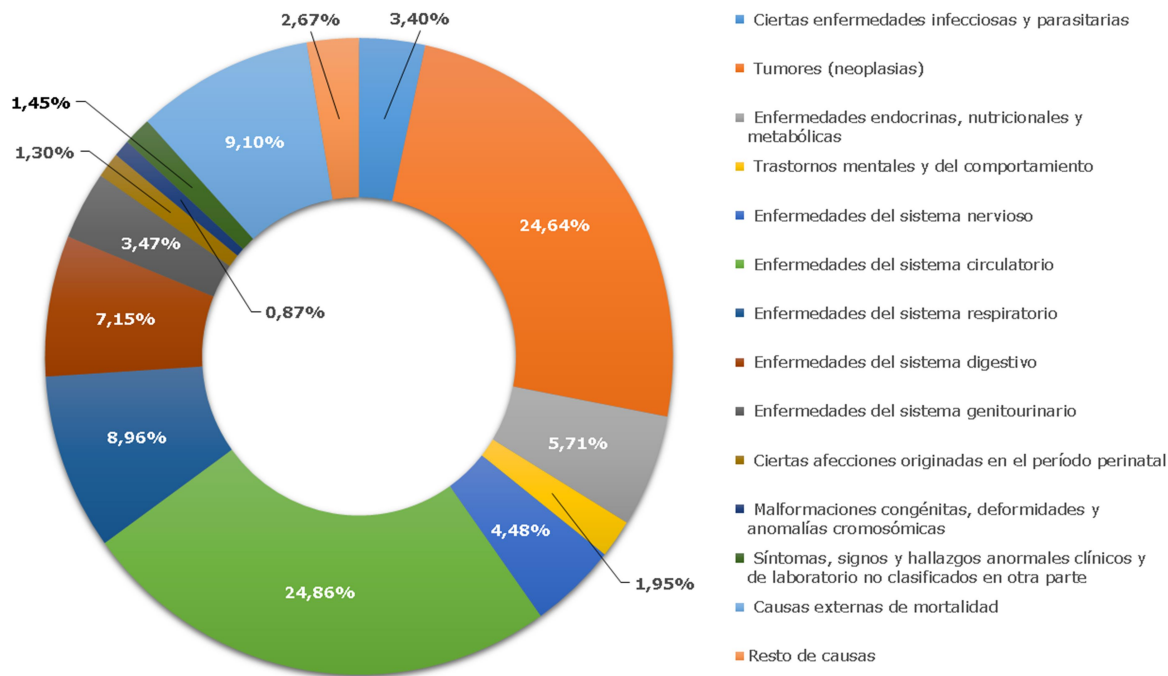


Figura 2 Defunciones por grandes grupos de causas región Tarapacá año 2017, Fuente: Departamento de Estadísticas e Información de Salud – Ministerio de Salud.

Asimismo, en los indicadores de pobreza para el año 2017 la región poseía una pobreza por ingreso que alcanzaba a un 6,4% que la ubica 2,1 puntos porcentuales más abajo al promedio país de 8,6%.

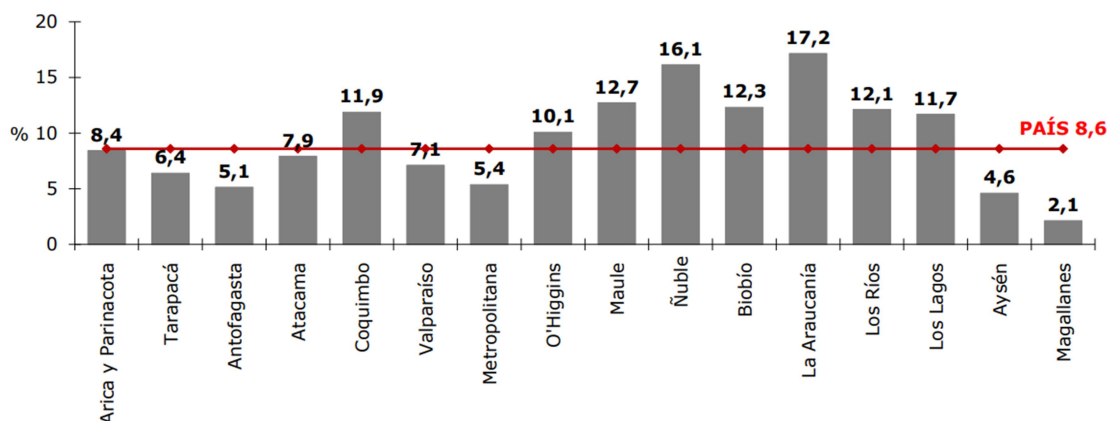


Figura 3 Incidencia de pobreza por ingreso en Chile año 2017, Fuente: Ministerio Desarrollo Social, Encuesta CASEN 2017.

Para el caso de la pobreza multidimensional se estimó en un 24,9% con 4,2 puntos porcentuales sobre el indicador nacional que se ubica en 20,7%.

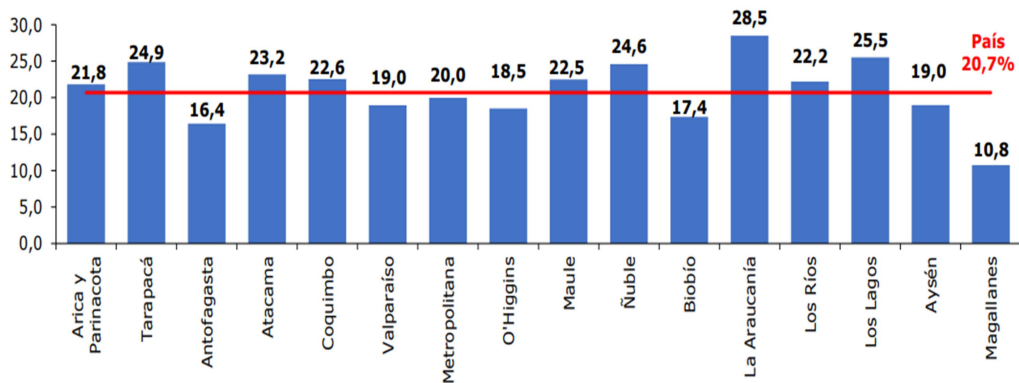


Figura 4 Incidencia pobreza multidimensional en Chile año 2017, Fuente: Ministerio Desarrollo Social, Encuesta CASEN 2017.

En relación al empleo la región presentó una participación de 62,3% con 2,9 puntos porcentuales por sobre el registro a nivel nacional que se ubicó en 59,4%, en una base de población con 15 años o más.

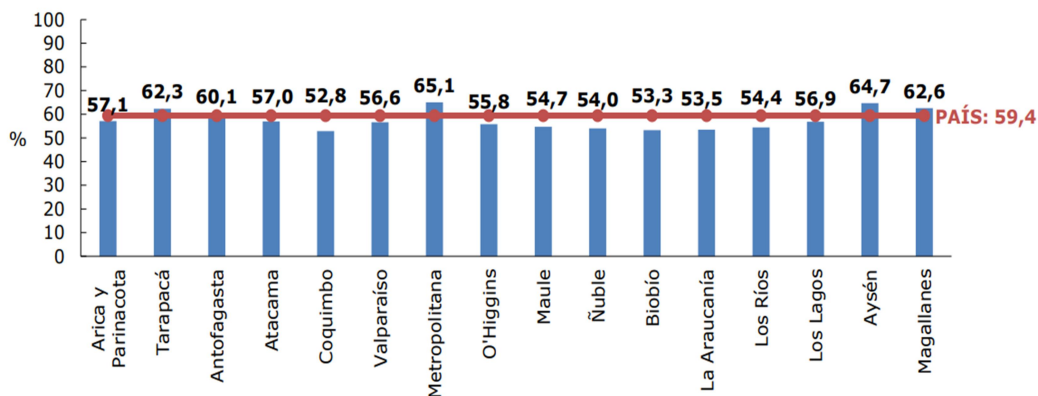


Figura 5 Participación laboral en Chile año 2017, Fuente: Ministerio Desarrollo Social, Encuesta CASEN 2017.

En contraste al párrafo anterior el desempleo se ubicó en la región en un 6,5% con 1,4 puntos porcentuales más bajo que el nivel nacional que fue de un 7,9%.

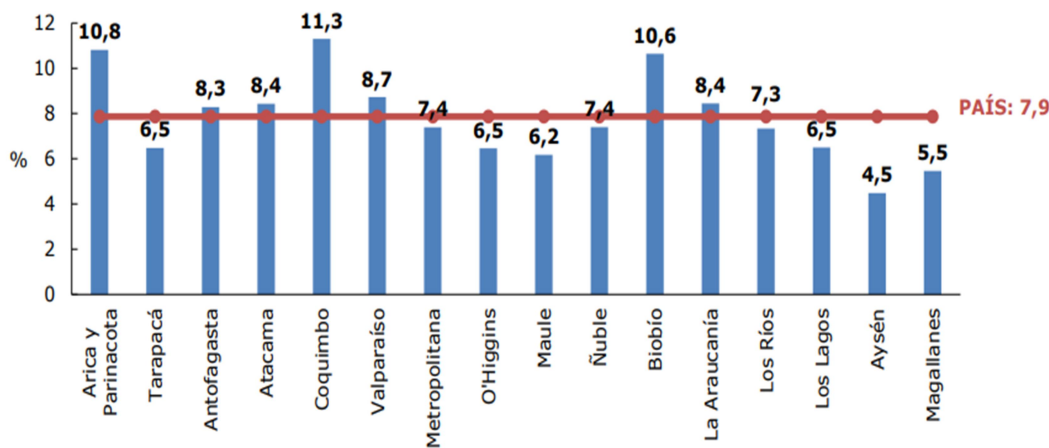


Figura 6 Desocupación laboral en Chile año 2017, Fuente: Ministerio Desarrollo Social, Encuesta CASEN 2017.

Un antecedente no indiferente para la región de Tarapacá obedece a que es utilizado por redes delictuales como vía de acceso y así internar drogas diversas al país. Tal es el caso que para el año 2018 se incautaron 5,08 toneladas de drogas entre marihuana y cocaína, cantidades que aumentaron para el año 2019 a más de 7 toneladas de drogas, igualmente entre marihuana y cocaína, con el adicional de 127 mil pastillas de éxtasis (Ministerio Público de Chile, 2020)

Así las cosas, en la región la prevalencia de consumo anual de marihuana llegó al 8,6% y que lo ubicó bajo el promedio nacional que llegó a un 12,7%; el de cocaína a un 0,8% total, valor que incluye a pasta base y cocaína, que lo ubicó bajo el promedio nacional que fue de 1,3% de este tipo de sustancia (Servicio Nacional Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, 2018).

Por su parte para el año 2018 en la región de Tarapacá se registraron en el Ministerio Público el ingreso de 34.695 causas con sede penal con un total de 29.037<sup>1</sup> víctimas, y que del total de causas ingresadas 362 fueron de connotación sexual (Ministerio Público de Chile, 2019).

<sup>1</sup> En el Ministerio Público una causa penal puede contar con una o más víctimas ingresadas.

## **5 Hallazgos**

### **5.1 Hallazgos revisión bibliográfica**

#### **Internacional**

En la experiencia comparada con países de Europa, Oceanía y América se ha estado entendiendo la importancia de considerar medidas de protección para disminuir al máximo la victimización secundaria, sin dejar de lado los actos administrativos y normativa judicial vigente de cada país, eso sí que en algunos casos han debido realizar modificaciones en pro del cumplimiento de protección.

En relación a lo expresado, las medidas de protección a considerar al interior de los países son disminuir el número de declaraciones y entrevistas a las que las víctimas son expuestas, restringir el contacto con profesionales especializados, así como relevar la importancia y resguardo de los derechos de los NNA durante todo el proceso investigativo y los cambios culturales necesarios (Butler, 2009).

En el viejo continente la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo señala como medidas de protección que los Estados partes de la Unión Europea deben garantizar que todas las declaraciones en las investigaciones penales de víctimas NNA sean grabadas por medios audiovisuales y puedan ser utilizadas como elementos de prueba en el proceso penal, correspondiendo al derecho nacional determinar las normas procesales para ello y sus usos (Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, 2012).

Lo anterior viene a estandarizar lo expresado por Ijorra et al. (2015) al señalar que en el ámbito internacional los países, en formas diferentes, han visibilizado las maneras en cómo enfrentar la protección para mitigar la victimización secundaria en delitos, en especial los de índole sexual.

Como ejemplo se hace una descripción de los avances en el caso del Reino Unido, quienes desde el año 1991 promovieron un mecanismo de protección a NNA frente a delitos sexuales, en el cual el juez evalúa si el NNA está en



condiciones de declarar; si por el contrario no es factible, no se efectúa la declaración; adicionalmente si la persona es capaz de participar de la declaración, esta será grabada para luego ser exhibida (San Martín, 2014), sin perjuicio de la declaración del NNA como regla general (Biblioteca Congreso Nacional, 2018).

A pesar que la CDN solo fue declarada Ley en Suecia en el año 2020, aduciendo dicho país que las leyes nacionales ya salvaguardaban los derechos de los NNA y fundado que este país es considerado como pionero de los derechos para dicho grupo etario, la ratificación de CDN no solo fortalecerá los derechos de los niños en Suecia, sino que también para los niños a nivel internacional (UNICEF Suecia, 2019). Sin perjuicio de ello, Suecia ya en el año 2005 efectuó cambios en su legislación sobre delitos sexuales, como por ejemplo tipificando la violación de un niño cuando la víctima es menor de 15 años, independiente de la relación víctima-agresor, y con los casos de víctimas de 15 a 17 años, si el victimario es tutor o padre. Con lo anterior, entonces no se exige que exista el requisito de violencia o amenaza para configurar el delito de violación (Shannon & Thörnqvist, 2012).

Como medida de protección Suecia utiliza el sistema de entrevista video grabada a NNA que interactúan en el sistema procesal penal, procurando un único interrogatorio, a menos que sea necesario realizar más dada las características especiales del menor. Además, las entrevistas deben ser realizadas por expertos en la temática, y quienes pueden ser asesorados por psicólogos infantiles. Ya en la etapa de juicio oral, para el menor de 15 años víctima o testigo será el tribunal quien determine su comparecencia a declarar, siendo regla general que los NNA menores de 15 años sean eximidos de declarar ante esta instancia, reemplazándose su declaración por la entrevista video grabada (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

En una línea parecida se encuentra Bélgica, país en el cual las entrevistas de NNA son grabadas en video, y dependiendo de la instancia del proceso judicial el entrevistador podrá ser el juez, el fiscal o un funcionario policial. La declaración

grabada en video es utilizada para reemplazar su comparecencia al tribunal, siendo excepcional la asistencia, que en todo caso se realizará mediante videoconferencia, a menos que la víctima o testigo desee pasar a estrado y no podrá ser contra interrogado; lo que permite que su implementación sea una experiencia exitosa (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

En continuación a semejanzas se encuentra Alemania, quien lleva 20 años de experiencia en la utilización de entrevistas previas de NNA, con el objeto final de evitar la comparecencia al juicio. La entrevista propiamente tal es efectuada por un juez habilitado y donde pueden asistir los intervinientes a presenciar la entrevista, pero en una sala contigua y a través de circuito cerrado de televisión, en adelante CCTV. En el momento del juicio, si no se ha efectuado la entrevista previa o se requiere una examinación complementaria la confrontación con el acusado solo se realizará si la víctima acepta, si por el contrario no acepta el interrogatorio se realizará en una sala contigua con presencia del juez presidente con transmisión por CCTV; o en la misma sala sin el acusado, pero igualmente se transmitirá por CCTV (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

Otra normativa internacional de protección a niños es el caso de Israel, donde existe un procedimiento diferenciado en delitos sexuales contra los menores de 14 años, ya que para los adolescentes el procedimiento judicial es idéntico que para los adultos; en este caso, la entrevista previa de niños y niñas es una prueba más, por tanto no reemplaza su declaración. En ella la investigación la dirige un trabajador social especialmente capacitado, denominado investigador infantil, y él es el encargado de documentar la entrevista a través de video o en audio y escrito.

En relación a la comparecencia al juicio, los niños y niñas no testifican, siendo excepcional su asistencia, que en todo caso si así ocurriese deberá estar acompañado y autorizado por el investigador infantil, ello dependerá del estado emocional y capacidad cognitiva, además se debe entregar por parte del tribunal

medidas de protección para su comparecencia (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

Para el caso de Suiza se ha establecido que la entrevista video grabada debe realizarse en el menor tiempo posible, en la cual si se estima que ello puede afectar la emocionalidad de la víctima se aplicarán algunas reglas especiales, como por ejemplo, no realizar más de dos entrevistas en todo el procedimiento judicial; y en caso de ser necesario la segunda entrevista se debe realizar solo si las partes no ejercieron sus derechos para el buen desarrollo de la investigación penal o para salvaguardar el interés superior del NNA. Otro aspecto a considerar es que el entrevistador es una persona capacitada para tal efecto, quien se hace acompañar, además, de un especialista. Para el efecto de la comparecencia, si la entrevista cumple los requisitos formales, ésta pueda reemplazar la asistencia del NNA en el juicio oral (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

En tanto en España, la Ley de enjuiciamiento criminal considera un procedimiento virtual en el cual se establece la entrevista video grabada para evitar la revictimización (Biblioteca Congreso Nacional, 2018). Pero antes de ello, desde el hecho denunciado y antes del juicio oral existe la posibilidad de declaración probatoria, a través de la preconstitución probatoria, que se asemeja a la prueba anticipada que entrega la víctima o testigo en tribunales de justicia en Chile, siendo especialistas del mismo tribunal quienes toman la declaración en etapa de instrucción.

Por lo general en España los NNA sí comparecen a prestar declaración en juicios orales (Fundación Amparo y Justicia, 2019), con la excepción en dos casos: la incapacidad cognitiva o emocional del NNA para declarar en un momento determinado o el riesgo significativo de generación de daños psíquicos relevantes si se lleva a cabo la declaración (Echeburúa & Subijana, 2007).

Las menciones a países antes indicada corresponde a un extracto de la totalidad

de países europeos que han aplicado las entrevistas video grabadas como forma de protección frente a la victimización secundaria, sin embargo, además en Europa se utiliza en forma permanente la video conferencia en delitos de diversa índole.

En tal sentido la comunidad europea ha promovido la integración de cada uno de los Estados miembros en un marco político-jurídico más allá de sus fronteras, cuya consecuencia directa ha sido la cooperación mutua que permita generar espacios de seguridad, libertad y justicia. Es por ello, que cada vez resultan más frecuentes las ocasiones en que el órgano judicial de un Estado parte necesita de la colaboración de sus homólogos en otros Estados miembros para cumplir así la función jurisdiccional que le es propia (Arnaiz, 2016).

Siguiendo con el autor menciona que el Derecho procesal ha de hacer frente a los profundos cambios derivados de la era tecnológica en la que se encuentran inmersos y no sólo abordando las temáticas relativas al tratamiento procesal de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, sino también emprendiendo un camino hacia la modernización en la forma de administrar justicia, y que ciertamente, además se ofrece como alternativa de medida de protección a NNA.

Volviendo a las entrevistas video grabadas, y en otra área geográfica se encuentra Australia quienes poseen dicha herramienta como medio de protección, en la cual los entrevistadores son especialistas de la policía, trabajadores sociales de Centros de Protección Infantil o miembros de la Unidad especializada de investigación en abuso sexual. La entrevista video grabada puede utilizarse como evidencia central de la prueba total a presentar, sin embargo no reemplaza la comparecencia y declaración en el juicio oral. Aquí es el fiscal quien decide sobre la comparecencia del NNA y se deben tomar las medidas de protección necesarias para el debido resguardo (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

Ahora bien, en el continente americano está el caso de Canadá, quienes ya en el año 1988 a través de su Parlamento efectuaron modificaciones a su sistema procesal penal para casos de abusos sexuales contra NNA, donde se establecieron el uso de asistencias testimoniales, tales como declaraciones grabadas en video, mamparas y circuitos cerrados de TV en aquellos casos en que el declarante tuviera menos de 18 años. Las reformas pretendían la entrega de pruebas válidas del NNA para el juicio y evitar de esta manera la revictimización secundaria (Bala, 1990, como se citó en Ijurra, Soto, LaBrenz, & Sepúlveda, 2015).

Al sur de Canadá, en Estados Unidos de Norteamérica, existe una entrevista generalmente video grabada –dependiendo del Estado en que se encuentre la víctima- que sirve para toda la investigación, realizada en lugares adecuados y con especialistas formados para tal efecto, como trabajadores sociales, psicólogos o un forense capacitado del Servicio de Protección de Menores. El video puede utilizarse como prueba relevante dentro del juicio, pero no reemplaza la comparecencia y declaración, situación en la cual se toman las medidas necesarias de protección y el NNA puede ser contrainterrogado directamente por los intervinientes en el juicio que se lleva para tal efecto (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

En Sudamérica, específicamente en Argentina, se hace una separación entre los menores de 16 años y los de mayor edad. Los primeros serán entrevistados por un psicólogo especialista designado por el tribunal en un lugar acondicionado con los implementos adecuados a la edad, etapa evolutiva y estado de emocionalidad del NNA. Para esta línea del proceso los intervinientes pueden seguir la entrevista desde el exterior de la sala a través de vidrio espejado –conocida como sala Gesell- equipo de video o cualquier otro medio técnico. En ese caso, y previo a la iniciación de la entrevista, el tribunal hará saber al profesional a cargo las inquietudes propuestas por las partes, así como las que surgieren durante el

transcurso del mismo, las que serán canalizadas teniendo en cuenta las características del hecho y el estado emocional del menor.

En el caso de menores entre 16 y 18 años el tribunal debe requerir un informe previo al testimonio, para ver si la víctima está en condiciones de comparecer, en caso contrario opera al igual que los menores de 16 años. Sin embargo, el sistema ha tendido a presentar problemas en su implementación dependiendo del Estado por su división política (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

Finalmente, en Colombia se regula la realización de una entrevista forense que sirve durante la investigación que es video grabada y realizada por entrevistadores especializados de la Fiscalía General en salas Gesell o en espacios físicos acondicionados con los implementos adecuados a la edad y etapa evolutiva de la víctima, donde de preferencia solo se entrevistará una vez, y que de forma excepcional se podrá llevar a cabo una segunda de ser necesario. La declaración video grabada realizada en forma previa es una prueba para el juicio, pero no reemplaza la declaración del NNA en juicio oral, por tanto su concurrencia se hace obligatoria e indispensable (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

En la tabla 3 siguiente se presenta un resumen de las medidas aplicadas en la perspectiva internacional en relación con la tecnología utilizada, sus beneficiarios y alcances que permite la comparación entre ellos. Lo anterior permite visualizar elementos de la experiencia extranjera que se tuvieron en cuenta para proponer y discutir medidas para mitigar la revictimización para los NNA en Chile, considerando además la normativa jurídica vigente como base.

Tabla 3 Resumen de uso de tecnología como medida protección NNA ámbito internacional

País	Tipo tecnología	Beneficiarios y alcance
Reino Unido	Entrevista grabada	NNA y dada la condición el juez puede eximir de asistir a juicio.
Suecia	Entrevista grabada	NNA, única en lo posible, menores 15 años exime de asistir a juicio.
Bélgica	Entrevista grabada	NNA y exime de asistir a juicio.
Alemania	Entrevista grabada y CCTV	NNA y exime asistir a juicio. CCTV es para complementar en juicio, si acepta víctima.
Israel	Entrevista grabada	Niñas y niños hasta 14 años y sirve como medio de prueba en juicio, sobre 14 años no exime de concurrir a declarar a tribunal.
Suiza	Entrevista grabada	NNA y exime de asistir a juicio.
España	Entrevista grabada	NNA y no exime concurrir a juicio.
Australia	Entrevista grabada	NNA y no exime concurrir a juicio.
Canadá	Entrevista grabada y CCTV	NNA y exime de asistir a juicio.
USA	Entrevista grabada	NNA y no exime concurrir a juicio.
Argentina	Entrevista grabada y CCTV	NNA y exime de comparecer a menores de 16 años en juicio. Entre 16 y 18 años requiere informe previo.
Colombia	Entrevista grabada	NNA y no exime concurrir a juicio.

Fuente: Elaboración propia en base a documentos citados previamente

### Nacional

En retrospectiva a la promulgación de la Ley N°21.057, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública junto a Fundación Amparo y Justicia convocaron a una mesa de trabajo interinstitucional colaborativa y de carácter técnico que operó entre los años 2011 y 2012, y que contó con la participación de integrantes del Ministerio Público, del Poder Legislativo, del Poder Judicial; además de asesores del “Proyecto U-REDES Infancia y Justicia” de las Facultades de Ciencias Sociales y de Derecho de la Universidad de Chile; y de importantes asesores externos nacionales y extranjeros con vasta experiencia en la materia. Asimismo, se consideraron como relevantes en el trabajo de esta mesa los resultados de la encuesta “Percepción de los Procesos de Investigación y Judicialización en los

Casos de Agresiones Sexuales Infantiles”, encargada en 2008 por Fundación Amparo y Justicia y el Ministerio Público al Centro de Medición de la Pontificia Universidad Católica de Chile (MIDE UC) (Biblioteca Congreso Nacional, 2018).

Igualmente vale señalar el importante trabajo realizado por la Fundación Amparo y Justicia, que si bien nace como una organización sin fines de lucro para el apoyo de familias que han experimentado la pérdida de un hijo, víctima del delito de violación con homicidio, su vasta experiencia en representaciones judiciales y atenciones de apoyo psicológico, psiquiatra y social a las familias les ha servido para contribuir a la promoción de buenas prácticas. En base a lo anterior, en octubre del 2008 en conjunto con la participación del Ministerio Público y la Pontificia Universidad Católica de Chile convocaron a una mesa de trabajo interinstitucional denominada “La debida protección del menor y el éxito en la persecución penal” con contó, además, con la participación de la Defensoría Penal Pública, Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia y DD.HH., Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile, Servicio Médico Legal, miembros del Poder Judicial, y destacados académicos, entre otros, y la cual concluyó en la importancia de la implementación de un sistema de entrevistas video grabadas para disminuir la victimización secundaria que afecta a NNA en los delitos sexuales.

Para el año 2011, nuevamente la Fundación Amparo junto al Ministerio Público y la Pontificia Universidad Católica de Chile realizaron tres seminarios internacionales con expertos de diferentes nacionalidades que expusieron de la importancia de las entrevistas y los modelos aplicados en sus países que ponía en primera línea las entrevistas video grabadas para reducir la victimización secundaria (Fundación Amparo y Justicia, 2012).

Así las cosas, con el boletín N°9.245-07, de fecha 22 de enero del año 2014, ingresa al Congreso Nacional el proyecto de Ley que tenía como propósito medular mejorar la forma en que un NNA, víctima de un delito sexual, se relaciona



con el sistema penal chileno y de minimizar la victimización secundaria entregando amplitud en sus derechos. En ese tenor, se tenía establecido que el NNA no declararían en juicios orales, ya que se consideraban solo dos declaraciones, la primera ante el fiscal, después de la denuncia, y la otra en forma de declaración anticipada conducida por el juez de garantía.

Asimismo, el proyecto da cuenta del proceso investigativo y sancionatorio del sistema penal vigente y que en materia de delitos sexuales produce victimización secundaria en los NNA, lo que evidencia vulneraciones al derecho de la integridad psicológica, derecho a la salud, derecho a la intimidad y al derecho a ser oído de los NNA que se encuentran garantizados por la Carta Fundamental Chilena y por los tratados internacionales suscritos por el Estado, en especial la CDN.

Lo anterior, y en la discusión parlamentaria, llevo a algunas consideraciones como lo planteado por el senador Sr. Espina de que el proyecto debía satisfacer tres aspectos: necesidad de establecer procedimientos para obtener pruebas que impidan cualquier distorsión, la conveniencia de resguardar derechos del imputado, ya que acusaciones infundadas podrían acarrear consecuencias nefasta en la vida de los inculcados, y finalmente, asegurar los derechos de NNA a fin de evitar la victimización secundaria.

Un aspecto se tornó de especial atención para autoridades, parlamentarios y expertos, y tenía relación con lo planteado por el senador Sr. Espina, en el sentido que el avance de las medidas de protección a NNA no podían borrar los derechos de las personas que son inculcadas en delitos de tal magnitud. Así las cosas, en el aspecto de persecución penal, la Ley N°21.057 consideró la EIVG como medio probatorio y la comparecencia del NNA al tribunal de juicio oral para la respectiva declaración judicial, ambos con las medidas proteccionales definidas (Biblioteca Congreso Nacional, 2018).

Volviendo a la Ley misma, esta en sus disposiciones transitorias estableció la gradualidad de la implementación, lo que se efectuaría seis meses después de que se publique el reglamento correspondiente por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, situación que ocurrió el 2 de abril de 2019 (Diario Oficial de Chile, 2019); quedando el inicio de la primera etapa para el 3 de octubre de 2019.

El reglamento anteriormente mencionado dispone una serie directrices y acciones a fin de normar y estandarizar criterios de base, entre los cuales se encuentran:

- i. Requisitos, funciones y acreditación de entrevistadores.
- ii. Lugar y estándar mínimo de salas para realizar las entrevistas.
- iii. Especificaciones técnicas en cuanto al equipamiento informático, audiovisual y de grabación en sala para la entrevista y declaración judicial.
- iv. Estándar mínimo para almacenamiento y la custodia de registros.
- v. Curso formación inicial y programa formación continua.
- vi. Obligaciones institucionales relativas a la disposición de entrevistadores.
- vii. Protocolos de actuación y atención institucional a NNA.

## **5.2 Hallazgos procesamiento de datos de entrevistas**

Con las catorce entrevistas realizadas, y de acuerdo a lo sugerido por Strauss & Corbin (2002), se fracturaron los datos de cada entrevista y se fueron considerando sus ideas centrales para representarlas en conceptos lo que permitió ir codificando dada sus propiedades y dimensiones, generando así códigos diversos dentro de un proceso de comparación constante. Esto se logró en forma sistemática realizando la entrevista, su transcripción y posterior análisis – ello en un solo momento antes de la realizar la próxima entrevista-, y así se obtuvo 1.110 etiquetas, proceso denominado codificación abierta, como se observa en la tabla 4.

Tabla 4 Codificación abierta

Sistema de códigos	Memo	Frecuencia
<b>Abierta</b>		<b>1.110</b>
Aporte internacional en diseño	Experiencia internacional ¿cuál considerar?¿ afecta el ordenamiento jurídico nacional?	33
Aspectos facilitadores	Factores que han contribuido a la fluidez de la implementación de la Ley 21.057 en Tarapacá, se plantea la preparación previa, el compromiso del equipo humano e instalaciones.	60
Aspectos obstaculizadores	Factores que se han tenido que atender para avanzar en la implementación de ley 21.057 en Tarapacá, siendo dotación uno de los más recurrentes, retardo en toma de entrevistas sobre todo por estallido social y pandemia.	52
Buenas prácticas	Recopilar para reproducir en otra regiones.	4
Cambio de Paradigma	Nueva forma de relacionarse con NNA a fin de adaptar la atención dada sus características individuales.	67
Características de EIVG y declaración judicial	Elementos que son básicos en la EIVG y declaración judicial en Chile.	31
Coordinación interinstitucional	El trabajo coordinado interinstitucional se percibe como relevante para instalar el nuevo paradigama de trabajo.	61
Dotación sin carácter preferente	Existe sensación que se requiere tiempo adicional de atención, ello obliga a priorizar tareas en desmedro de otras.	44
Enfrentar EIVG y declaración judicial	Entrevistadores presentan diferentes sensaciones de cómo enfrentar el nuevo modelo de trabajo.	19
Entrevistadores y formación	Profesionales especializados que deben asumir la tarea de entrevistar a NNA, de acuerdo a sus caractrísticas y etapas emocionales. Capacitación y acreditación obliga su calidad de entrevistador.	44
Espacios físicos acondicionados	Salas debidamente acondicionadas y estandarizadas, deben estar disponibles para atención oportunas.	27
Estigmatización	Aparece como condición social menor.	1
Experiencias previas	Se percibe que actividades previas de red asistencial ayudaron a forjar un modelo que se hiciera cargo de la victimización secundaria de NNA.	18
Generar autocuidado	Cuidado psíquico a entrevistadores frente a atención de casos.	1
Instancias de sensibilización y capacitación	Se menciona como clave para mostrar ventajas hacia NNA y tramitación penal, además de formación inicial y continua para todos los intervinientes de la organización, a cargo especialmente de MP.	77
Intermediadores	Facilitadores para juicios orales donde participan NNA.	3
Oportunidades para desarrollo profesional	Se considera como un valor adicional en entrevistadores.	24
Oportunidades visualizadas para NNA	Beneficios directos hacia NNA.	22
Persecución penal	Se menciona que Ley plantea entrevista única y en el menor tiempo, ello contribuye a agilidad en la toma de decisiones y optimización de recursos.	75
Preparación para puesta en marcha	Se reconoce como factor relevante para inicio oficial el 3 octubre 2019	12
Procesos internos institución	Se menciona la readequación de procesos internos para dar cumplimiento a exigencias de Ley 21.057.	31
Protección	Se menciona como consecuencia favorable a NNA.	85
Reconocimiento derechos	Se percibe como el agente principal para generar acciones que vayan en el respeto de NNA.	66
Reparación daño causado	Agilidad en entrevistas ayuda avanzar en reparación de NNA.	14
Aplicación de acuerdos internacionales	Se menciona que Chile debió rápidamente cumplir las exigencias internacionales en CDN. En la contextualización se observa las tareas pendientes y el ralentismo en el proceso de actualización de la ley de menores.	46
Rigurosidad en aplicación diseño	Se afirma la existencia de coherencia entre lo normado y ejecutado, esencial para funcionando teórico-práctico	34
Soporte tecnológico	Al ser entrevista única es un factor necesario para grabación, almacenamiento y, además, distorsión de imagen.	12
Trabajo participativo y colaborativo	Distintos actores participan y colaboran en propuesta de Ley lo que genera consenso y acuerdos.	16
Tramitación de Ley	Discusión parlamentaria, incluye actores públicos y organizaciones civiles.	35
Valor de lo público	Se percibe atención con compromiso a las diferentes necesidades como sujetos de derechos a los NNA. Esfuerzo entregado va más allá de tarea.	37
Victimización secundaria	Parte del origen de la Ley 21.057 donde el proceso penal afecta psíquicamente a NNA.	59

Fuente: Elaboración propia. Sistema de códigos se refiere a codificación como idea central de datos; Memo a registros personales de análisis; y frecuencia a número de veces que se repite el código.

Con la base anterior, se procedió con la codificación axial que tiene como fin relacionar categorías, que corresponden a conceptos que representan fenómenos, con las subcategorías referidos a conceptos que pertenecen a una categoría, donde la línea de corte fue de 33 frecuencias a razón de la saturación teórica.

Tabla 5 Codificación axial

Sistema de códigos	Descripción categoría	Denominación	Frecuencia
<b>Axial</b>			
Bases sustentatorias ámbito internacional	La EIVG y declaración judicial se concibe desde una mirada internacional, por una parte en línea con la Convención de derechos del niño y, además, reconociendo que los NNA son sujetos derechos y que ellos deben ser respetados, específicamente en su intervención en el proceso penal.	Categoría	
Reconocimiento derechos		Subcategoría	66
Aplicación de acuerdos internacionales		Subcategoría	46
Grupo de atención	Grupo objetivo de atención relevante y que obedece a que los NNA aparecen como vulnerables en el proceso penal.	Categoría	
Protección		Subcategoría	85
Víctimización secundaria		Subcategoría	59
Diseño de EIVG y declaración judicial en Chile	Responde a cómo se origina y qué elementos participaron en forma gradual para forjar una Ley en Chile que satisficiera necesidades del grupo de atención.	Categoría	
Aporte internacional en diseño		Subcategoría	33
Tramitación de Ley		Subcategoría	35
Proceso de instalación EIVG y declaración judicial Región Tarapacá	Actividades que formaron parte para instalación de EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá a fin de establecer coherencia entre lo normado y lo ejecutado, dándole sustento en el tiempo cercano.	Categoría	
Cambio de Paradigma		Subcategoría	67
Instancias de sensibilización y capacitación		Subcategoría	77
Entrevistadores y formación		Subcategoría	44
Coordinación interinstitucional		Subcategoría	61
Rigurosidad en aplicación diseño		Subcategoría	34
Implicancias de EIVG y declaración judicial en Región Tarapacá	Consecuencias que han generado la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá. Considera por un lado beneficios y dificultades en las personas y, además, ajustes organizacionales.	Categoría	
Persecución penal		Subcategoría	75
Valor de lo público		Subcategoría	37
Aspectos facilitadores		Subcategoría	60
Aspectos obstaculizadores		Subcategoría	52
Dotación sin carácter preferente		Subcategoría	44

Fuente: Elaboración propia. Sistema de códigos se refiere a codificación como idea central de datos; Descripción categoría se refiere a conceptos que representan fenómenos; denominación corresponde a categoría o subcategoría, siendo estos últimos conceptos que le dan claridad adicional a la categoría que pertenece.

## **Historia de la codificación axial**

Chile en el año 1990 se incorporó a la CDN, y es ahí donde se obligó a generar acciones en atención a la búsqueda del interés superior de NNA como una necesidad de un grupo de personas invisibilizadas víctimas de delitos, ello yacía porque el Estado solo daba cuenta de la búsqueda del reproche olvidando aspectos de seguridad y protección al ser más vulnerable.

Es así que la fuente inspiradora de la Ley N°21.057 nace de las buenas prácticas y experiencia internacional en un reconocimiento a los NNA como sujetos de derechos y no solo como meros proveedores de información en la persecución penal.

«En relación a las víctimas NNA y la protección existente fundamentalmente está la Convención de Derechos del Niño, que es lo que rige en realidad las orientaciones básicas para nuestro actuar en ese sentido». Entrevistada 2

«Nosotros como país hemos ratificado la Convención de Derechos del Niño y, por lo tanto, respecto en eso estamos más o menos actualizados con el resto de las Naciones que se han suscrito en la misma Convención». Entrevistada 3

«La ley tiene un mensaje de fondo que es decirles a todos que los NNA deben ser considerados como sujetos de derechos». Entrevistado 4

A pesar de ello, existe la percepción de algunos informantes que las acciones que se obligan en el tratado internacional no han sido con la celeridad que se ha requerido para atender la victimización secundaria que vulnera los derechos consagrados para los NNA, sin embargo, se aprecia que se valora enormemente el avance en esta materia.

«Partimos súper tarde con el tema de la CDN, entonces la verdad que yo me quedo con eso, con los principios, con la intención y, además, que se haya concretado en el papel como Ley de la República». Entrevistado 7

«Chile se demoró muchos años, muchos, yo diría más de 10 años en efectivamente contar con un instrumento legal que satisficiera en definitiva con la necesidad para evitar la revictimización secundaria». Entrevistada 11

Siguiendo en la línea de los derechos internacionales, se observó que hay un alto reconocimiento respecto a la entrega de derechos a través de la EIVG y declaración judicial hacia los NNA desde diferentes perspectivas que atienden su condición de sujetos de derechos al igual que los adultos.

«Yo creo que el principal derecho es el ser oído. A ser oído a lo largo de todo el proceso de investigación penal». Entrevistada 1

«Es en el fondo de que al niño se le considera un sujeto de derecho, por lo tanto el niño desde un comienzo se le considera su voluntad». Entrevistada 2

«Preserva absolutamente el interés superior del niño y la autonomía progresiva». Entrevistada 5

«Los niños dentro de la convención de derechos, tienen derechos a un espacio protegido (...) a la libertad de expresión, a la autonomía progresiva y también la voluntariedad». Entrevistada 6

Igualmente se observó que los entrevistados daban cuenta de la importancia de la EIVG, que dice relación con el deseo y la búsqueda de mitigar la victimización secundaria en los NNA como forma de protección, y desde cada acción individual como son el coordinador regional, los entrevistadores, la contraparte técnica y la contra parte jurídica mantienen presente en la cadena de acciones para que la EIVG cumpla su objetivo.

«Recoge un problema que habíamos tenido en el sistema durante muchos años, que era que normalmente el fiscal le consultaba al niño, posteriormente lo mandaba hacer un peritaje psicológico, el abogado asistente tenía que volver a consultarle algún tipo de particularidad, y si durante el proceso aparecía un nuevo antecedente

se le volvía a preguntar. Esa toma de declaración se hacía siempre en el marco de cualquier declaración, como cualquier delito». Entrevistada 5

«Yo creo que el más grande de los avances que ha tenido Chile en aplicar algún tipo de restricción o disminución a la revictimización de los niños, niñas y adolescentes ha sido la promulgación, publicación y la implementación de la ley N° 21.057». Entrevistada 5

«Cuando hablamos de la victimización secundaria, hablamos de todo el daño que recibe un NNA en las intervenciones que tiene durante el proceso penal una vez que se denuncia el delito». Entrevistada 6

«Cuando hablamos de protección no sólo es destinarle una medida para que los cuidemos, sino que dice relación a cómo los tratamos». Entrevistada 11

«Entonces, claramente esta nueva forma de recibir su testimonio, yo creo que ya de por sí es una medida de protección súper importante para evitar la revictimización secundaria». Entrevistada 14

Lo anterior no hubiera sido posible sin una estructura normativa que lo sustentara, y ello fue discutido en el Congreso con diferentes actores, desde la Academia, Sociedad Civil, Ministerio Público, Defensoría Nacional y expertos en materia penal y vinculados a DD.HH., donde las experiencias internacionales fueron temas de alto interés para conocer de qué forma se estaba enfrentando el cuidado y protección de NNA, también fue controversial, específicamente sobre la inclusión o no de los NNA en los juicios orales, para así co-construir una Ley con directrices sobre gradualidad en su implementación, reglamento y protocolos de actuación, además de incorporar la vigilancia del Ministerio de Justicia y DD.HH. sobre los avances en la implementación y acreditación de entrevistadores.

«Porque al principio el proyecto de ley pasó por varias modificaciones (...) se hablaba de la entrevista única, pero evidentemente cuando ya se termina por decirlo así en papel cambia y no es entrevista única, es la única entrevista de la

investigación, pero los niños deben participar en la declaración judicial». Entrevistada 1

“Yo cambiaría fundamentalmente que el niño, niña o adolescente tenga que prestar declaración en juicio aun cuando haya dado una entrevista. Creo que ese es el gran error de la ley. No tiene sentido que tengamos una entrevista investigativa video grabada, que hablemos de evitar la revictimización secundaria, de disminuir la intervención del niño, si al final del día lo tengo que llevar igual a juicio y que preste declaración a la justicia». Entrevistada 11

«Ley de entrevista investigativa recoge experiencias de distintos países, especialmente Europeos y Estados Unidos, esto surge principalmente por la necesidad que existía de hacer una mejor investigación, o sea qué elementos iban a ser importantes para recoger pruebas». Entrevistado 7

«Efectivamente, se elige el método de NICHHD, porque es el que tenía mayor evidencia científica y mayor evidencia internacional. Era capaz de entregarnos un mejor relato y dar una adecuada protección al niño, niña y adolescente. Por lo tanto, ahí se valoraron las distintas metodologías imperantes, pero esta era la que nos entregaba un relato más claro, más consistente». Entrevistada 11

Así las cosas, teniendo el marco regulatorio disponible quedaba esperar la puesta en marcha, pero ello no fue de manera pasiva, sino que como lo indican los mismos informantes, se observa que existió una planificación previa en la región sustentada en el cambio de paradigma que fue entendido por los involucrados como un agente de cambio personal e intransferible.

...«es algo fundamental y que fue necesario realmente que primero se hiciera un trabajo justamente en gestión del cambio, no solamente con las personas internas de la institución, sino con toda la red, porque esto era un cambio de paradigma para varias instituciones». Entrevistada 2



«Se viene trabajando desde antes de la implementación el cómo sensibilizar, cómo formar a las personas y cómo abordarlo institucionalmente». Entrevistado 9

«Lo que aporta es muy importante, o sea es un cambio del paradigma, de lo que se trataba, yo lo viví trabajando durante ya 18 años en esto y entonces puedo ver cómo ha cambiado el trato hacia los NNA». Entrevistado 13

En este proceso de cambio, de una nueva forma de pensar y hacer requería de personas capacitadas para enfrentar el desafío de acuerdo al modelo de trabajo, y en ello hay un alto valor de reconocimiento a los entrevistadores o intermediadores, su formación, como asimismo a la sensibilización y capacitación de los organismos involucrados.

...«dentro de los actores fundamentales que tiene esta ley son los entrevistadores, es decir, los que van a llevar a cabo la entrevista videograbada y también los intermediarios, que son los que van a actuar en el momento de la entrevista judicial». Entrevistada 2

...«hubo que realizar cambios radicales a toda la institucionalidad de nuestro país, o sea desde, por ejemplo, la creación de una figura especial para recoger el testimonio de las víctimas que en este caso sería el entrevistador». Entrevistado 7

«Hemos realizado capacitaciones, digo no solo con los que intervienen en el proceso penal, sino que también con los Tribunales de Familia, con los profesionales de los distintos consultorios y del Hospital. De manera tal que cuando interactúan con niños, niñas y adolescentes sepan la forma de cómo tienen que realizarlo». Entrevistada 11

...«la institución realizó muchas capacitaciones, porque tiene un rol fundamental dentro de esta ley. Por lo tanto, capacitó a todos los funcionarios, porque no bastaba solamente capacitar a las personas que cumplían roles primarios, sino que era necesario capacitar a todos los funcionarios de la institución, que todos

entendieran lo que este nuevo cambio y lo que se lo que se les venía para adelante». Entrevistada 12

Seguido a la importancia de las personas, otro eje esencial que se percibió es que la instalación de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá se aferra al diseño con rigurosidad por parte de los intervinientes desde un compromiso institucional en su estructura física y organizacional, en el que se incorpora el compromiso individual más allá de lo obligatorio que impone la Ley N° 21.057.

«Yo creo que a nivel regional se ha tratado de cumplir a cabalidad con la norma de la Ley e implementar todo lo necesario para que esto se pueda cumplir, de hecho nosotros tenemos una sala acá en Iquique, los tribunales tienen salas en Iquique, en Alto Hospicio y en Pozo Almonte, por su parte la PDI tiene en Alto Hospicio y Carabineros una en Pozo Almonte. Todas las salas están adecuadas a una norma técnica...» Entrevistada 1

«Yo considero que sí, nuestra región ha hecho todos los esfuerzos para que se respete el espíritu y sentido de la ley». Entrevistado 7

«Sí, hay un nivel de coherencia respecto de la instalación con lo que se aprobó, o sea todo, para nosotros es súper estricto como debe funcionar la entrevista investigativa videograbada en la región». Entrevistada 5

«Yo siento que el diseño y la instalación de la declaración investigativa videograbada, por lo menos acá en la región de Tarapacá, es bastante positivo en todas las áreas». Entrevistada 8

Ahora bien, y según los informantes, se observó una fuerte coordinación interinstitucional que les ha permitido poder conectarse con la realidad de la red para entender el idioma que se proponía y la adecuada realización, considerando la nueva metodología de relacionarse con los NNA.

«Las personas que están a cargo de la implementación de la ley actualmente son personas sumamente comprometidas y estudiosas, porque se visualiza lo importante que era la coordinación entre las instituciones para llevar a cabo esta implementación». Entrevistada 2

«Aquí tenemos que estar todos en el mismo tono, no solo los que participan directamente como Carabineros y la Policía de Investigaciones, sino que también las otras Instituciones que de alguna manera tocan esto». Entrevistado 4

«Por lo tanto, el trabajo que se ha hecho ya desde la implementación ha sido de una coordinación intersectorial bastante interesante donde todos están abocados y los actores principales conocen de qué se trata esta ley, y cuáles son las actuaciones que deben realizar en el momento que puedan llegar a tener algún tipo de contacto». Entrevistada 6

Asimismo, se advirtió que en la instalación de la EIVG y declaración judicial ha promovido en los informantes conductas que van más allá de lo profesional con un sentido del valor de lo público, de interés o beneficio real para los NNA, y por cierto en la otra vereda de la persecución penal que se debe a una justicia centrada en lo humano.

«Creo que hay mucha gente a la cual uno debería reconocer que gracias a su esfuerzo y su compromiso tenemos un sistema al día de hoy que está funcionando, con mejoras que se tienen que hacer, pero hubo un gran esfuerzo». Entrevistada 2

...«también hay un NNA detrás, que es la persona que tiene que recibir la mejor de las atenciones, entonces frente a eso hay que tratar de hacerlo lo mejor posible para que el niño pueda tener la respuesta que el sistema judicial le pueda otorgar, que sea la más eficaz y por otro lado que se sienta bien». Entrevistada 6

«Yo creo que las oportunidades son múltiples, en lo jurídico el obtener el relato del NNA en el menor tiempo posible transcurrido la denuncia, lo que genera que tenga menos contaminación de terceros, rescatar información que puede guiar la

investigación y que puede desarrollar otros tipos de diligencias que no necesariamente va a intervenir al NNA, y así también poder incluso tomar decisiones tempranas en una causa». Entrevistada 1

Así las cosas, después de un arduo tiempo de preparación para la instalación de la EIVG y declaración judicial, y de acuerdo a los informantes, se percibe que existieron elementos que ayudaron a la instalación enormemente, y ello dice relación con una marcha blanca con bastante anterioridad al inicio establecido en la Ley. Para lo anterior, se planificó entregar capacitaciones al equipo humano que trabajaría en una primera línea en forma directa, como también para aquellas personas que intervendrían en un papel de apoyo, además, de ir preparando a los entrevistadores con suficiente tiempo de antelación en la ciudad de Santiago; hecho que obligó a enfrentar cargas laborales adicionales a las restante personas que conformaban el equipo de trabajo en Iquique. Asimismo, cabe destacar el trabajo mancomunado interinstitucional que se estableció en forma generosa por los intervinientes y, por último, por la confianza dispuesta por la jefatura regional del Ministerio Público, ya que requirió de convicción del bien superior manifestada en la voluntad y disposición para estructurar equipos de trabajo.

«Lo ayudaron creo yo por una política de implementación con mucha antelación de casi un año y eso sirvió para que todos los entrevistadores supieran hacer su trabajo, para que los equipos se reestructuraran, para que cada uno de ellos supiera cuál era su rol». Entrevistada 5

...«yo creo que nosotros partimos bastante adelantados en coordinación, en gestión, en diseño de programa de capacitación, el involucrar a protagonistas claves de la institución para que dictaran esas capacitaciones». Entrevistado 7

...«lo que facilitó, es que practicaba mucho antes que partiera la Ley, con entrevistas simuladas. Entonces ahí afinamos detalles, los fiscales que estaban capacitados también intervinieron en simulación durante unos meses antes que comenzara la Ley». Entrevistado 13

...«empezamos temprano con nuestra instrucción, fuimos una de las primeras, creo que fue el año 2017 que empezamos con esto, y después siguieron mis compañeros. Yo creo que se dieron las facilidades y que eran complejas, porque fueron al principio 16 días de capacitación, 16 días que tuvimos que estar fuera de nuestras instituciones». Entrevistada 3

«Nuestra región sí tiene un proceso exitoso, y es efectivamente porque el Fiscal Regional creyó en esto, dio su apoyo, entregó el visto bueno y las facilidades para que uno pueda desempeñar su rol». Entrevistado 7

«Yo creo que para que esto funcione dice relación netamente con que (sic) el equipo humano que forma parte tiene que mantenerse unido y colaborativo». Entrevistada 14

Igualmente, aparecen otros factores que lo entorpecieron, que se refiere al efecto de la dimensión de funciones y tareas adicionales, la necesidad constante de sensibilización a organismos relacionados, e igualmente indican los informantes con marcada certeza, que una dificultad permanente es la escasa dotación vigente para hacer frente a una variada cantidad de actividades que impone la Ley, ya que existe una alta demanda de tiempo para enfocarse en el desarrollo óptimo de cada una de las EIVG, que se suman a otras funciones y tareas que desempeñan en la actualidad.

«Yo creo que lo que ha dificultado y va a seguir dificultando, quizás en algún periodo, es que no se dimensionó el efecto de la implementación de la Ley». Entrevistada 1

«Que todos conozcan la Ley, que sepan cuáles son los alcances, las repercusiones que pudieran tener, si le hacen consultas, si no entienden el tema obviamente es dificultoso...» Entrevistado 9

### Dotación:

«Cada entrevista implica la participación de cuatro personas como mínimo, y esos cuatro para cada entrevista (...) si tú quieres aumentar el número de entrevistas tienes que ir multiplicando». Entrevistada 1

«Yo no propendo que esto sea una dedicación exclusiva, que mi trabajo sea solo entrevistar, pero la verdad es que lamentablemente la ley no contempló (sic), y eso no es un tema del Ministerio Público, es una ley que establece funciones nuevas y que no trae recursos aparejados, y eso es un tema que mientras no se entreguen recursos para contratar a nuevo personal no va poder solucionarse». Entrevistado 4

«La falta de recursos humanos para la implementación de la ley, ahí estamos al debe, creo que hay que redefinir ciertos roles, ciertas funciones, y para ello necesitamos compromiso económico y soporte humano para que esto sea mucho más exitoso de lo que tenemos». Entrevistado 7

«Yo creo que una de las mayores dificultades es la falta de recurso humano (...) yo creo que cuando se implementó la ley no se dimensionó la carga laboral que esto iba a significar, carga laboral igualmente importante». Entrevistada 10

«Yo creo que lo que lo dificultaron fue el tema de no contar con la cantidad de funcionarios suficientes para los roles que exigía la nueva ley». Entrevistada 12

Luego de la codificación axial anteriormente detallada, el siguiente paso fue el de relacionar las categorías principales a una categoría central a fin de integrar y, posteriormente refinar la teoría, es lo que se reconoce como codificación selectiva. En ella se se estableció el código central formulándolo como la “Construcción de escenario frente a un problema social y jurídico”, que es un concepto más abstracto que las cinco categorías principales que se relacionan entre sí.

La conceptualización de “construcción de escenario” obedece a un proceso interactivo de actores relevantes para atender un problema social y jurídico, en la que se presenta una causalidad, la estrategia de solución y los efectos producidos, entendiendo dicha problemática como la existencia de una desigualdad en el acceso a la justicia de los NNA.

Tabla 6 Codificación selectiva

Sistema de códigos	Descripción categoría central	Denominación
<b>Selectiva</b>		
Construcción escenario frente a un problema social y jurídico	Se entiende como una combinación de acuerdos políticos, sociales y jurídicos a fin de atender una demanda exigida en favor de NNA, instaurado en la agenda pública y que se promueve en concordancia con el proceso penal Chileno.	Central
Bases sustentatorias ámbito internacional		Categoría
Reconocimiento derechos		Subcategoría
Aplicación de acuerdos internacionales		Subcategoría
Grupo de atención		Categoría
Protección		Subcategoría
Víctimización secundaria		Subcategoría
Diseño de EIVG y declaración judicial		Categoría
Aporte internacional en diseño		Subcategoría
Tramitación de Ley		Subcategoría
Proceso de instalación EIVG y declaración judicial Región Tarapacá		Categoría
Cambio de Paradigma		Subcategoría
Características de EIVG y declaración judicial		Subcategoría
Instancias de sensibilización y capacitación		Subcategoría
Entrevistadores y formación		Subcategoría
Coordinación interinstitucional		Subcategoría
Implicancias de EIVG y declaración judicial en Región Tarapacá		Categoría
Persecución penal		Subcategoría
Valor de lo público		Subcategoría
Aspectos obstaculizadores		Subcategoría
Aspectos facilitadores		Subcategoría
Dotación sin carácter preferente		Subcategoría

Fuente: Elaboración propia. Sistema de códigos se refiere a codificación como idea central de datos; Descripción categoría central se refiere a definición de idea central con propiedades y dimensiones.

Más abajo, en la figura 7, se observa un esquema global de la codificación selectiva con su categoría central, y las relaciones con las categorías principales y subcategorías, que sirvieron de sustento para refinar la teoría propuesta en relación directa con una lógica y consistencia interna de los fenómenos que surgieron de los datos analizados.

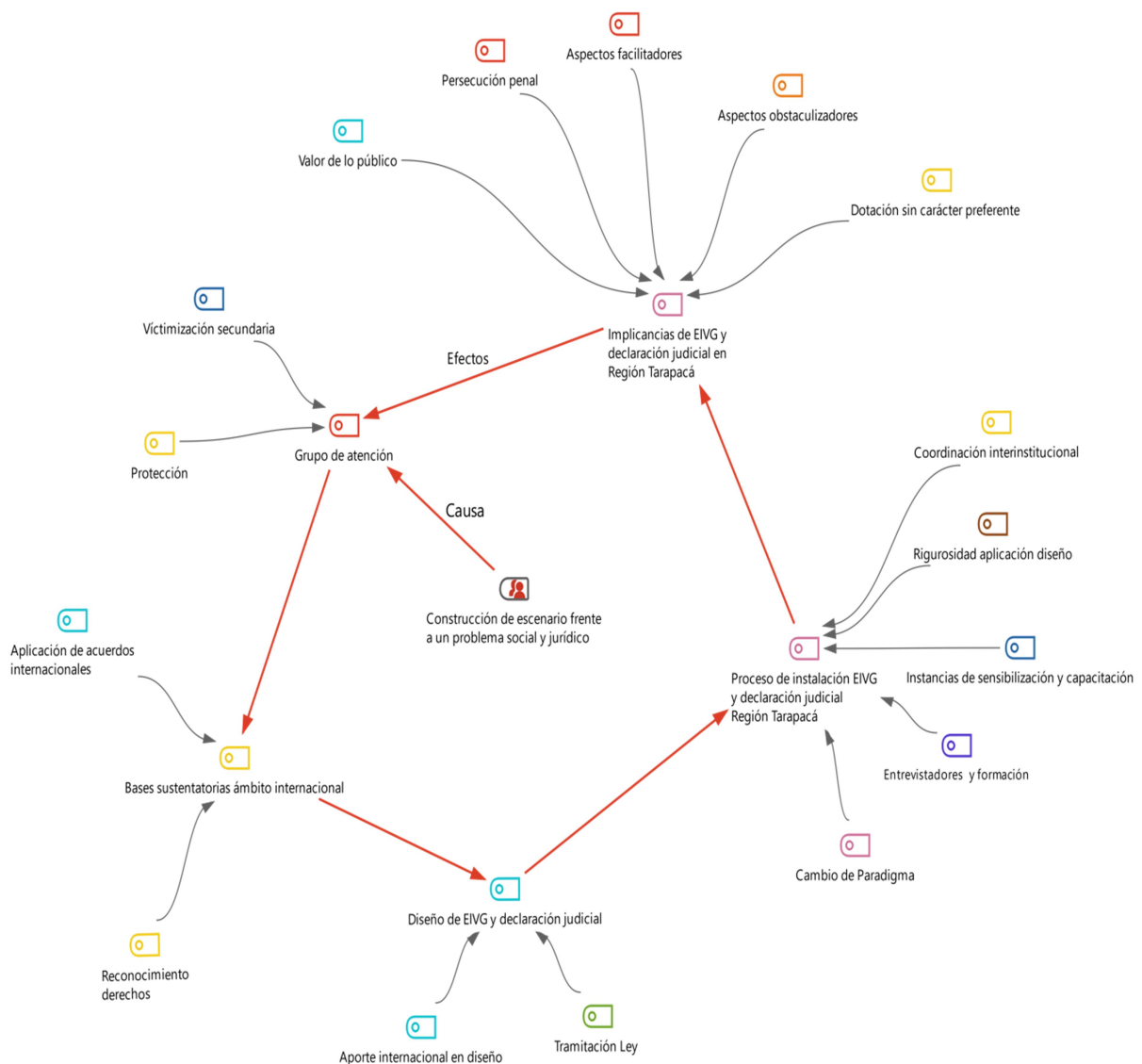


Figura 7 Esquema codificación selectiva, Fuente: Elaboración propia en MAXQDA 2020.



### **5.3 Refinando el modelo teórico**

Desde la codificación selectiva emergieron dos categorías o fenómenos relevantes para el presente investigador, y que se desprenden de la categoría central de la construcción de un escenario frente a un problema social y jurídico. El primer fenómeno dice relación con las bases sustentatorias del ámbito internacional, que engloba en un apartado las directrices de un acuerdo internacional en materia de protección hacia NNA y que se ha extendido como práctica obligatoria hacia los países que han suscrito la CDN, siendo ello concordante al reconocimiento de derechos a los NNA, como son la autonomía progresiva que se manifiesta por las decisiones que pueden tomar por sí mismas, la libertad de expresión que obedece al deseo de recibir, comprender y entregar información de cualquier índole sobre su vida personal, el ser oídos para que se tomen en cuenta las opiniones en los temas que les afecten, y finalmente, su voluntariedad con respecto a la intensión manifiesta de ser parte de las EIVG y del proceso penal en su conjunto; así con ello se les acepta y valida desde una perspectiva holística el carácter de sujetos de derechos a los NNA.

El segundo fenómeno dice relación con las implicancias de la EIVG y declaración judicial en la región de Tarapacá, y en este sentido se hace necesario observar que existe un sentido del valor de lo público como eje central de las actuaciones de los intervinientes para satisfacer una necesidad social de reconocimiento de derechos, y que con ello ha promovido un grado adicional de eficiencia en la persecución penal, a través de la celeridad en la obtención del relato y la toma de decisiones por parte del Ministerio Público en la investigaciones donde interactúan los NNA como víctimas o testigos, asumiendo un espacio de factores inherentes que lo han facilitado y obstaculizado. Dentro de esto último, los roles, funciones y tareas exigidas requieren de priorización por la alta demanda que conlleva, sin perjuicio de la creencia de que es de vital importancia fortalecer la dotación que debe intervenir en el proceso para así asegurar sostenibilidad en el tiempo.

## **6 Síntesis conclusiones**

En el último capítulo de la presente investigación, y que se refiere a las conclusiones, debo manifestar que me deja una inequívoca sensación y satisfacción que se respondieron los objetivos planteados junto con la pregunta que la guiaba, donde la metodología seleccionada y los hallazgos detectados dan cuenta de la concordancia para el resultado que estoy detallando en estos párrafos.

De acuerdo a lo anterior, para el objetivo específico de las características del diseño de la EIVG y declaración judicial en relación con la experiencia internacional, y de acuerdo a la planificación metodológica, busqué antecedentes bajo dos fuentes de información: la primera, que fue orientada en una revisión documental, donde se constata que diversos países de Europa, América y Oceanía han visualizado e intentado mitigar la victimización secundaria en los NNA que han sufrido delitos de diversa índole, específicamente delitos sexuales, mediante el uso preponderante de tecnología sean estos videgrabaciones o CCTV, en algunos casos de ellos como única entrevista, y en otros no, esto depende del rango etario del NNA o circunstancias de la investigación penal considerando la variada legislación que han acordado los países en la búsqueda del equilibrio entre los derechos de las víctimas y también los derechos de victimarios, a razón para estos últimos de una defensa oportuna dentro del debido proceso judicial. Sin perjuicio de lo anterior, es dable mencionar que ocho de doce países investigados, es decir, un 67% aproximadamente permiten que la entrevista grabada sea única y exime al NNA de comparecer a un tribunal para declarar.

Desde una mirada interna, la Ley N° 21.057 que introduce en la región de Tarapacá, entre otras áreas geográficas, la EIVG y declaración judicial tuvo un proceso previo de análisis de algunos años, pero que paradójicamente no fue el Estado de Chile el precursor de la presente iniciativa que se obligaba por la firma de la CDN, sino más bien por los esfuerzos de Fundación Amparo y Justicia, que

por allá en el año 2007 se autoimpone la misión de impulsar proyectos para disminuir la victimización secundaria, tarea a la que se suma la Academia y el Ministerio Público, quien además, posee dentro de su misión constitucional la de brindar protección a víctimas y testigos.

Es así que tras varias mesas de trabajo interinstitucional, el Ministerio de Interior y Seguridad Pública comienza a coordinar actividades multisectoriales para estructurar un proyecto de ley que atendiera las visiones de diversos actores y que como expertos entregaran sus apreciaciones jurídicas, valóricas y de bondades. Así fue que en el año 2014 ingresa al Congreso Nacional el proyecto de ley que en su esencia busca mejorar la forma en que los NNA se relacionan con el sistema penal, reconociéndose en el proyecto derechos que permitieran atender la victimización secundaria, producto de una secuencia de acciones que vuelven a vulnerar sus derechos.

Al igual que en algunos países en el ámbito internacional, se dio un alto interés en la tramitación del proyecto de Ley en lo relacionado con que el avance de los derechos de los NNA no podría ser superior a los derechos que se garantiza a los imputados para que no se distorsione el equilibrio de la debida defensa, por tanto la EIVG se erigió como una medida de reducir el impacto de la interacción de los NNA cuando se enfrentan al sistema penal chileno, sin perjuicio que solo se consideraría como un medio probatorio, por lo que no quedaría excluida la participación del NNA en el juicio oral a fin de entregar su declaración.

La segunda fuente, y que se utilizó de la misma forma para los tres objetivos específicos, tiene que ver con las entrevistas realizadas bajo la metodología de la teoría fundamentada, donde se observó que algunos informantes conocían cómo se gestó el diseño y su conexión con la experiencia internacional, y que tenía directa relación con países Europeos, de Oceanía y América, asimismo existía el conocimiento respecto de especialistas extranjeros que habían sido invitados a Chile para replicar la técnica seleccionada, incluso algunos de esos expertos ya

habían transitados por varios países. En este sentido se evidencia que Chile escogió la metodología NICHD, entre otras que existen, ya que ella se adaptaba de mejor forma en la entrega del relato como una adecuada protección al NNA, y ciertamente para las personas que realizan las EIVG ha resultado una guía clara, pero ello no ha sido sin falta de tensión o nerviosismo, sin perjuicio que ello se iría dejando de lado por el trabajo constante y sistemático que requiere la EIVG en su desarrollo, y que ciertamente mientras más frecuentes se hacen las interacciones del entrevistador con el NNA disminuyen las brechas para la obtención del resultado deseado, esto es obtener el relato en una sola instancia y de forma fluida con respeto a los derechos establecidos.

Por tanto, las características del diseño de la EIVG y declaración judicial contienen elementos en su concepción muy relacionados con la experiencia internacional, que se sintetizan en la utilización de tecnología como herramientas para mitigar la victimización secundaria y, que se adecua para establecer el equilibrio de derechos de las personas intervinientes en el proceso penal, esto es la víctima por una parte y el acusado por la otra, para que el derecho a defensa no se vea afectado.

Ya visto las características del diseño, el siguiente objetivo específico era describir la coherencia de la relación entre el diseño y la instalación. La impresión de los informantes es que en la Región de Tarapacá, y gracias a las diferentes reuniones interinstitucionales, capacitaciones efectuadas y el cuidado a la norma establecida ello se ha logrado con un alto estándar de rigurosidad. Especial mención tiene el Ministerio Público quien fue el encargado de generar prontamente sus protocolos internos de actuación, el que ha liderado las capacitaciones en la región para los diferentes organismos auxiliares, centros de salud y educacionales, porque ha entendido que ello es un factor de éxito en el proceso de cambio, y así ha adquirido en el proceso de instalación un rol principal y de liderazgo en la región de Tarapacá, aspecto sumamente reconocido por los entrevistados, incluso de otras instituciones públicas.

Asimismo, fue el propio Ministerio Público que prontamente tuvo su sala de entrevistas en Iquique, la PDI al tiempo después pudo contribuir con una sala en Pozo Almonte y el Poder Judicial también ya dispuso de una sala en Tribunal oral en lo Penal de Iquique, Juzgado de Garantía de Alto Hospicio y Juzgado de Letras y Garantía de Pozo Almonte, aunque de carácter subsidiario, con lo cual se propicia una atención más oportuna para NNA de dichas comunas, evitando así traslados ineficientes de víctimas.

Otro aspecto fundamental son los entrevistadores, y aquí se ha cumplido con la formación de trece personas que ya cuentan con su acreditación por parte del Ministerio de Justicia y DD.HH., situación que se debe revalidar anualmente, y que no dudo que lo realizarán de forma óptima cuando ello les corresponda, sin perjuicio que se manifiesta que existe necesidad de formar a más personas capaces de atender las EIVG. Asimismo, es dable señalar que el Poder Judicial en la región ha dispuesto de la formación de sus intermediadores en caso de ser necesarios en el juicio oral.

Igualmente quiero referirme a un factor que las leyes no consideran, y es en relación con la vocación de servicio público, concepto ya plasmado en el marco teórico donde se esbozó que se entiende de él. Aquí encontré funcionarias y funcionarios públicos que a pesar de sus múltiples tareas, que en ciertas ocasiones quedan invisibilizadas o no comprendidas por el escrutinio ciudadano, han entregado un sí al cambio de paradigma, un sí a esta nueva forma de hacer las cosas, un sí al sentir que se está trabajando por un bien mayor, y ello lo presencié en sus expresiones, sus convicciones y en su energía al comentarme sus experiencias.

Es así que, además de los entrevistadores e intermediadores, existen otras personas que efectúan apoyos fundamentales como son los técnicos que respaldan las grabaciones de las entrevistas, realizan copias de las mismas donde se distorsionan rostro y voz, otros que cumplen labores de resguardo de

copias de grabaciones, así como tareas de coordinación interinstitucional, actividades no menores, necesarias y que hacen de la instalación un proceso continuo, sistemático y eficaz.

Por tanto, la coherencia de la relación entre el diseño y la instalación, bajo mi impresión, se encuentra validada desde un aspecto estructural (físico) y organizacional, pasando por acreditación de entrevistadores o intermediadores especializados en atender a NNA, los protocolos internos de funcionamiento, todo ello dentro de lo establecido en la normativa que se dispuso en la Ley N°21.057 y en el reglamento que lo operativiza.

En relación al último objetivo específico sobre identificar los facilitadores y obstaculizadores, en el primero se observaron como muy fundamentales la planificación de actividades previas a la entrada en vigencia de la Ley, lo que fue concebido dentro de un plan de marcha blanca con casi un año de antelación, de las reiteradas capacitaciones con los intervinientes, y no solo al interior del Ministerio Público, sino que además involucrando a los otros actores de interés como son Carabineros, PDI y red interrelacionada. Otro elemento fundamental fue el trabajo coordinado interinstitucionalmente en un sentido de red colaborativa, y ciertamente el compromiso adquirido por el Fiscal Regional en Tarapacá.

En el segundo aspecto, sobre obstaculizadores, se encuentra la necesidad de constante sensibilización, producto de cambios de dotación de funcionarias y funcionarios públicos en la zona, lo que genera la discontinuidad del traspaso de conocimientos y buenas prácticas que faciliten el correcto funcionamiento de los protocolos establecido para atender en forma correcta a NNA. En este mismo aspecto se visualiza la necesidad del reforzamiento constante de la Ley en los establecimientos de salud y en los educacionales.

Asimismo, se observa que ha mermado el tiempo disponible individual para otras tareas claves en el quehacer institucional, lo que se valida con lo planteando por

Waissbluth (2021) en el sentido de que pocas veces le importa a los Parlamentarios o al Ejecutivo la implementabilidad de las políticas públicas, a razón de la nula disposición en la presente Ley N°21.057 de dotar de personas adicionales para hacer frente a las notorias exigencias que se disponen para efectuar una EIVG, y que seguramente fueron considerados en su momento legislativo como solo trámites menores o de baja importancia, en comparación con lo presuntuoso que resulta comunicacionalmente un cambio legislativo de tal magnitud.

Es así, que a pesar del esfuerzo personal existe una realidad inequívoca y que no se podrá solapar por mucho tiempo, ya que cuando se observa que las exigencias de diversas actividades están por sobre el tiempo disponible en una jornada laboral normal, la capacidad de gestión de la persona disminuye y ello es innegable frente a cualquier modelo establecido. A este respecto, se observa que se adolece de un desequilibrio que se extiende más allá de la administración del tiempo que pueda realizar el funcionario o funcionaria, sino que obedece a contar con personas especialmente dedicadas a las funciones y tareas, necesidad ampliamente manifestada por los informantes. Lo anterior, lo precisa claramente Waissbluth (2021) en su definición de gestión pública, en la cual menciona que para el éxito de su realización debe incorporar factores esenciales:

«Gestión pública es la implementación de políticas públicas, asignando personas y recursos financieros, a través de organizaciones y programas, de manera de agregar valor a la sociedad...»(pág.55)

De igual interés resulta señalar que aunque se han disminuido las veces de interacción del NNA en el proceso penal, se recomienda revisar a nivel normativo la declaración judicial en aquellos casos para personas menores de 14 años como sucede en Suecia e Israel, donde en estos países se adapta el sistema judicial a ellos y no al revés, ya que existe la convicción de algunos informantes que la presencia de NNA en los tribunales para prestar declaración en los juicios orales

no es una cuestión menor, sobre todo para personas que cognitivamente y emocionalmente no se encontrarían en condiciones para enfrentar un estrés y exposición adicional.

Así las cosas, los agentes facilitadores y obstaculizadores no estuvieron ajenos en la presente investigación, y se componen para los primeros de una visión de planificación previa, capacitación para los distintos intervinientes, una estrecha coordinación interinstitucional y la confianza de la máxima autoridad del Ministerio Público en la región de Tarapacá; para el segundo, se debe atender la sensibilización en forma permanente para las personas que se van incorporando a la red del sistema judicial, además de considerar las organizaciones de salud y educacionales, y por último, dado que no se consideró la exigencia que traía consigo la instalación de la EIVG existe una marcada percepción, y expresada de manera casi implorativa, de que la dotación no cubre las necesidades que se requieren para atender de forma oportuna la alta demanda de actividades que se establecen en la Ley N°21.057.

En cuanto a las consecuencias de las afirmaciones anteriores, estas permiten sostener fehacientemente que el proceso de diseño de la EIVG y declaración judicial se ha ajustado a estándares internacionales y que, además, la experiencia para la Región de Tarapacá en su instalación en el año 2019 se ha efectuado con fiel rigurosidad al diseño establecido en la Ley N°21.057, que puso el énfasis en atender la victimización secundaria en los NNA, reconociéndoles ser personas que poseen derechos, como asimismo la de obtener su relato o experiencia como un medio de prueba en el menor tiempo posible y que con ello se pudiese aportar en la eficiencia de las investigaciones penales.

Quedará pendiente, seguramente a futuras investigaciones y no solo en la región de Tarapacá, sino que para todo el país la evaluación del impacto (outcome) de la EIVG y declaración judicial, a través de indicadores, que puedan medir aspectos en relación con la celeridad y eficiencia de la persecución penal, y sobre manera,



en lo medular el real efecto en la mitigación de la victimización secundaria y su posible correlación en los procesos reparatorios de los NNA que se han visto afectados por delitos tan graves en los que como seres humanos no hemos eliminado en nuestro actuar, ojalá que así sea.

Para finalizar, en lo personal me quedo con la grata sensación de haber escudriñado en el ejercicio de la primera parte, sintiendo y valorando que existe un interés que trasciende más allá de una tarea adicional o administrativa y que busca mejorar la calidad de vida en lo tan preciado que tenemos como son nuestras hijas y nuestros hijos.

## 7 Bibliografía

- Arnaiz, A. (2016). *La experiencia española en el uso de videoconferencias en el proceso penal*. Recuperado el 15 de 01 de 2020, de <http://blog.uclm.es/cienciaspenales/files/2016/10/8amaya-arnaiz.pdf>
- Benington, J. (2005). *From private choice to public value*. Recuperado el 31 de 07 de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/252055942\\_From\\_Private\\_Choice\\_to\\_Public\\_Value/link/0046352c1963754faf000000/download](https://www.researchgate.net/publication/252055942_From_Private_Choice_to_Public_Value/link/0046352c1963754faf000000/download)
- Biblioteca Congreso Nacional. (15 de 10 de 1999). Recuperado el 03 de 06 de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=145437>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2000). Recuperado el 16 de 01 de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=176595>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2005a). Recuperado el 04 de 01 de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=240374>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2005b). Recuperado el 04 de 01 de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242648>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2007). Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=261383>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2009). Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1006044>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2012). Recuperado el 04 de 01 de 2020, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1041136>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2018). Recuperado el 28 de 11 de 2019, de [https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file\\_ley/7481/HLD\\_7481\\_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf](https://www.bcn.cl/historiadelaley/fileadmin/file_ley/7481/HLD_7481_37a6259cc0c1dae299a7866489dff0bd.pdf)
- Biblioteca Congreso Nacional. (2019). Recuperado el 16 de 01 de 2019, de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1134001>
- Biblioteca Congreso Nacional. (2020). (Varios, Productor) Recuperado el 28 de 04 de 2020, de <https://www.bcn.cl/siit/nuestropais/region1/indica.htm>
- Brugué, Q., & Subirats, J. (1996). *Lecturas de gestión pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública y Boletín oficial del Estado España.
- Butler, T. (2009). Testimony from children and adolescents victims: Cultures and practices for avoiding.
- Canales, M. (2014). *Metodologías de investigación social*. Santiago: LOM.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico., (pág. 25). Santiago.

- Chica, S., & Salazar, C. (2016). *Nueva y posnueva gestión pública ¿continuidad o ruptura de las doctrinas de reforma a partir de 1990?* Recuperado el 15 de 07 de 2020, de [https://www.academia.edu/40321432/Nueva\\_y\\_PosNueva\\_Gesti%C3%B3n\\_P%C3%ABlica\\_Continuidad\\_o\\_ruptura\\_de\\_las\\_doctrinas\\_de\\_reforma\\_a\\_partir\\_de\\_1990](https://www.academia.edu/40321432/Nueva_y_PosNueva_Gesti%C3%B3n_P%C3%ABlica_Continuidad_o_ruptura_de_las_doctrinas_de_reforma_a_partir_de_1990)
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2002). *Opinión consultiva OC-17/2002*. Recuperado el 04 de 01 de 2020, de [http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_17\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_17_esp.pdf)
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales. *Revista Laurus*, 205.
- Diario Oficial de Chile. (2 de 4 de 2019). Recuperado el 20 de 6 de 2020, de <https://www.diariooficial.interior.gob.cl/publicaciones/2019/04/02/42320/01/1569187.pdf>
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI.* (25 de 10 de 2012). Recuperado el 19 de 12 de 2019, de <https://www.boe.es/doue/2012/315/L00057-00073.pdf>
- Duque, C. (2015). Entrevista investigativa de niños, niñas y adolescentes. *Revista jurídica del Ministerio Público N°63*.
- Echeburúa, E., & Subijana, I. (17 de 12 de 2007). *Guía de buena práctica psicológica en el tratamiento judicial de los niños abusados sexualmente*. Recuperado el 15 de 01 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/337/33712016008.pdf>
- Fundación Amparo y Justicia. (2012). *Sistema de entrevistas videograbadas para niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales*. Santiago.
- Fundación Amparo y Justicia. (2019). *Experiencia internacional sobre entrevistas videograbadas*. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <https://admin.amparoyjusticia.cl/assets/uploads/8d04b-experiencia.pdf>
- Guerrero, O. (2009). El fin de la nueva gerencia pública. *Revista Chilena de Administración Pública N°13*, 22.
- Gutiérrez, C., Coronel, E., & Pérez, C. (27 de 05 de 2009). *Revisión teórica del concepto de victimización secundaria*. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n1/a06v15n1.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (1991). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. Quinta edición). México: Mc Graw Hill.

- Hood, C. (1996). Racionalismo económico en la gestión pública: De la administración pública progresiva a la nueva gestión pública. En *Lecturas de Gestión Pública* (págs. 467-490). Madrid: Instituto nacional de administración pública y Boletín oficial del Estado.
- Huerta, S. (2012). La entrevista investigativa con preescolares. *Revista jurídica del Ministerio Público de Chile N°51*.
- Hughes, O. (1996). La nueva gestión pública. En *Lecturas de gestión pública* (págs. 101-132). Madrid: Instituto nacional de administración pública y Boletín oficial del Estado.
- Ijorra, A., Soto, A., LaBrenz, C., & Sepúlveda, P. (01 de 07 de 2015). *Avanzando hacia la protección integral de los derechos de la infancia: Una mirada al proyecto de ley que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales*. Recuperado el 10 de 10 de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/309526165\\_Avanzando\\_hacia\\_la\\_proteccion\\_integral\\_de\\_los\\_derechos\\_de\\_la\\_infancia\\_Una\\_mirada\\_al\\_proyecto\\_de\\_ley\\_que\\_regula\\_entrevistas\\_grabadas\\_en\\_video\\_y\\_otras\\_medidas\\_de\\_resguardar\\_a\\_menores\\_de\\_edad\\_victimas\\_de](https://www.researchgate.net/publication/309526165_Avanzando_hacia_la_proteccion_integral_de_los_derechos_de_la_infancia_Una_mirada_al_proyecto_de_ley_que_regula_entrevistas_grabadas_en_video_y_otras_medidas_de_resguardar_a_menores_de_edad_victimas_de)
- Instituto Nacional de Derechos Humanos. (01 de 2018). Recuperado el 30 de 04 de 2020, de <https://www.indh.cl/bb/wp-content/uploads/2018/01/4.8.-Develamiento-abuso-sexual.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística. (s.f.). Recuperado el 28 de 04 de 2020, de [www.inec.cl](http://www.inec.cl)
- Lázaro, I. (12 de 2011). *Revista Crítica*. Recuperado el 28 de 11 de 2019, de <http://www.revista-critica.com/la-revista/monografico/analisis/557-proteccion-de-la-infancia-vs-el-nino-sujeto-de-derechos>
- Marradi, A., Archenti, N., & Piavoni, J. (2018). *Manual de las metodologías de las ciencias sociales*. Buenos Aires: Siglo veintiuno.
- Martinez, R. (2018). *Valor público como marco para la gestión gubernamental en contextos inciertos*. México: Centro de estudios superiores en Ciencia Jurídicas y Criminológicas.
- Maxwell, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa.
- Metcalfe, L. (1999). La gestión pública: De la imitación a la innovación. En *¿De burócratas a gerentes? Las ciencias de la gestión aplicada a la administración del Estado* (págs. 47-68). Washington: BID.
- Migliori, A., & Pau, M. (2015). El gobierno abierto en la provincia de Buenos Aires. Evidencias concretas de gestión. En M. Pagani, M. Payo, & B. Galinelli, *Estudios sobre gestión pública* (pág. 268). Buenos Aires: Archivo digital.
- Ministerio Público de Chile. (31 de 12 de 2019). *Fiscalía de Chile*. Recuperado el 20 de 3 de 2020, de <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/estadisticas/index.do>
- Ministerio Publico de Chile. (2020). *Fiscalía Regional de Tarapacá*. Recuperado el 02 de 05 de 2020, de [http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/fiscalias\\_tarapaca/cuenta.jsp](http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/fiscalias_tarapaca/cuenta.jsp)

- Ministerio Público Tutelar. (2019). *Poder Judicial de la ciudad de Buenos Aires*. Recuperado el 21 de 12 de 2019, de [https://mptutelar.gob.ar/sites/default/files/ORIGINAL\\_Convenciones\\_Comentada\\_web.pdf](https://mptutelar.gob.ar/sites/default/files/ORIGINAL_Convenciones_Comentada_web.pdf)
- Moore, M. (1998). *Gestión estratégica y creación de valor en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago: CEPAL.
- Naser, A., & Concha, G. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL.
- Organización de Naciones Unidas. (1985). Recuperado el 16 de 01 de 2020, de <https://undocs.org/es/A/RES/40/34>
- Organización de Naciones Unidas. (20 de 11 de 1989). Recuperado el 25 de 10 de 2019, de <https://unicef.cl/web/convencion-sobre-los-derechos-del-nino2/>
- Oszlak, O. (2013a). La gestión pública Post-NGP en América Latina: Balance y desafíos pendientes. *IX Conferencia INPAE Desafíos y actualidad para un nuevo servicio público*, (pág. 11). Santiago.
- Oszlak, O. (2013b). *Gobierno abierto:hacia un nuevo paradigma de gestión pública*. Red GEALC.
- Oszlak, O., & Kaufman, E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. OEA.
- Pollitt, C. (1990). *Managerialism and the public services. The anglo-american experience*. Oxford: Blackwell.
- Ramió, C. (2001). Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelo de Estado y cultura institucional . *Revista del CLAD Reforma y Democracia N°21*, (pág. 24). Caracas.
- Ramirez-Alujas, A. (2011a). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: Tendencias actuales y el (inevitable)camino que viene. Reflexiones finales. *Revista Enfoques*, 99-125.
- Ramirez-Alujas, A. (2011b). Sobre la aplicación y desarrollo del concepto de innovación en el sector público: Estado del arte, alcances y perspectivas. *Circunstancia*, 14.
- Ramírez-Alujas, A. (2012). Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿El eslabón perdido? Bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa. *Revista Chilena de administración pública*, 5-50.
- Ríos, A., & Garro, J. (10 de 10 de 2017). Recuperado el 04 de 07 de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v22n2/0122-4409-papel-22-02-00311.pdf>
- Rozanski, C. (2003). *Abuso sexual infantil ¿denunciar o silenciar?* Buenos Aires: Argentina S.A.

- San Martín, M. (2014). Medidas de protección para niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos. Una cuestión de principios. *Revista jurídica del Ministerio Público* N°59.
- Sánchez, C., Lasagna, M., & Marcet, X. (2013). *Innovación pública: un modelo de aportación de valor*. Santiago: RIL.
- Sandoval-Almazán, R. (2015). Gobierno abierto y transparencia: construyendo un marco conceptual. *Convergencia*, 203-227.
- Schröder, P. (2007). *Nueva gestión pública: aportes para el buen gobierno*. Recuperado el 15 de 07 de 2020, de <https://fnst.org/sites/default/files/uploads/2017/09/15/nuevagestionpublicafinal.pdf>
- Seijo, C. (2009). Los valores desde las principales teorías axiológicas: cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. *Clío América*, 152-164.
- Servicio Nacional Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol. (2018). *Decimotercer informe estudio nacional de drogas en población general de Chile*. Recuperado el 02 de 05 de 2020, de <https://www.senda.gob.cl/wp-content/uploads/2020/02/ENPEG-2018.pdf>
- Shannon, D., & Thörnqvist, N. (2012). Recuperado el 26 de 12 de 2019, de [https://www.bra.se/download/18.1ff479c3135e8540b2980002845/1371914737008/2012\\_Child\\_rapes\\_reported\\_to\\_the\\_police.pdf](https://www.bra.se/download/18.1ff479c3135e8540b2980002845/1371914737008/2012_Child_rapes_reported_to_the_police.pdf)
- Sosa, M., Montes, A., Camaron, L., & Vieyto, A. (2010). El proceso de victimización secundaria en niños víctimas de agresión sexual intrafamiliar. *II Congreso internacional de investigación y práctica profesional en psicología XVII Jornadas de investigación sexto encuentro de investigadores en Psicología del MERCOSUR - Universidad Buenos Aires*. Buenos Aires.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa; técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquía: Universidad de Antioquía.
- Tamarit, J. (2006). La Victimología: Cuestiones conceptuales y metodológicas. En E. & (Coords), *Manual de Victimología* (págs. 15-36). Valencia, España: Tirant Lo Blanch.
- Tricas, F. (2007). *El Gobierno Electrónico: servicios públicos y participación ciudadana*. Fundación alternativas.
- UNICEF Chile. (2007). Recuperado el 26 de 12 de 2019, de <https://unicef.cl/web/observaciones-del-comite-a-chile/>
- UNICEF Suecia. (2019). Recuperado el 26 de 12 de 2019, de <https://unicef.se/projekt/barnkonventionens-stallning-i-sverige>
- Vargas, M., Correa, P., Barros, P., & Cerda, A. (2010). *Informe final "Niños, niñas y adolescentes en Tribunales de Familia"*. Recuperado el 04 de 01 de 2020, de <https://admin.amparoyjusticia.cl/assets/uploads/2542c-vargas-m.-y-cols.-2010-.pdf>

- Vegas, H. (2016). La teoría fundamentada como herramienta metodológica para el estudio de gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 413-426.
- Villoria, M. (2013). El gobierno abierto como subsistemas de políticas: una evaluación desde el institucionalismo discursivo. En A. Hofmann, A. Ramírez-Alujas, & J. Bojórquez, *La promesa del gobierno abierto* (pág. 519).
- Weissbluth, M. (2021). *Introducción a la gestión pública: Un Estado al servicio de la ciudadanía*. Colonia del Sacramento, Uruguay: Conecta.