

Universidad de Chile

Facultad de Ciencias Sociales

Departamento de Trabajo Social

Núcleo I + D: SAT Infancia; Innovaciones efectivas en política pública (Niepp)

Docente: Claudia Campillo

**Nudos críticos y aportes: Análisis del diseño protocolar de la ley N° 21.057 y su relación con la prevención de la victimización secundaria en delitos sexuales cometidos en niñez y adolescencia.**

*Monografía para la obtención al grado de Trabajadora social*

Allison Del Valle Vera, Chile, Santiago  
27-12-22

## Dedicatoria

Dedico mi monografía, primeramente, al universo por escucharme en mis momentos de aflicción y angustia, recuerdo pasar noches de mucha ansiedad, las cuales eran disipadas en el transcurso del día siguiente, con la llegada de gratas sorpresas y oportunidades que el universo puso en mi camino, son esas manifestaciones las cuales me hacen creer completamente que soy una mujer bendecida. Como dice mi mamá, yo tengo una estrella a la cual le debo sacar brillo todos los días con mis acciones.

A mi hija Antonella, quien me hizo sacar fuerzas de donde ni yo sabía que tenía, le agradezco por ser mi refugio, mi razón y motor de lucha, espero que este logro sea un ejemplo a seguir hija, la amo mucho.

A mis padres Blanca y Eduardo, quienes me brindaron su apoyo incondicional día a día y sin ellos nada de esto hubiera sido posible. Su amor, comprensión y contención fue clave para que yo no decayera en este proceso.

A mis abuelos Gloria, y Sergio, quienes, pese a la distancia de kilómetros, siempre estuvieron cerca de cada paso que daba, desde muy pequeña me impulsaron a seguir adelante siempre, enseñándome que con perseverancia y esfuerzo se logran los sueños.

A mi círculo de amistades, quienes siempre tuvieron una palabra de aliento y que muchas veces me hacían reaccionar cuando pensaba que ya no podía continuar.

Finalmente, este trabajo también es dedicado a todos los niños y niñas quienes deben atravesar por este proceso judicial a causa de un repudiable episodio de violencia sexual, espero que este trabajo pueda ser un aporte para mejorar el sistema y que la justicia social gane frente a la impunidad.

Vamos para arriba porque venimos de abajo...

Nunca te des por vencido

La vida te da sorpresas...

De todo lo que he sufrido

Ahora soy feliz

El secreto es la paciencia

Y soy inmarchitable

(Flor de Rap, 2019)

### **Resumen:**

La siguiente monografía se centra en realizar una aproximación hacia el diseño protocolar de la ley N°21.057, más conocida como ley de Entrevista Investigativa Videograbada, reconociendo el contexto complejo de inserción al que se enfrenta , ya que esta legislación supone una transición y transformación hacia los nuevos estándares de actuación, de lo anterior se puede identificar cuáles son los aportes respecto a una lectura del pasado de aquellos factores que fomentaban la victimización secundaria en casos de delitos sexuales en menores de 18 años y cuáles son los nuevos desafíos que se dan en torno a esta tarea de prevención y disminución de la victimización secundaria por parte de la política pública con la que opera el Sistema de Justicia. Finalmente, este estudio utiliza diversas claves del enfoque sistémico, las cuales posibilita comprender el tipo de comunicación que se da entre sistemas/subsistemas, mediante el binomio coordinación/descoordinación, entendiendo este último como una persistencia o profundización de una falla sistémica y sus implicancias para retomar la confianza institucional por parte de la ciudadanía.

**Palabras claves:** violencia sexual, sistema judicial, victimización secundaria, Coordinación, política pública, Ley N°21.057

### **Abstract**

The following monograph focuses on making an approximation towards the protocolary design of the law N°21.057, better known as the Videotaped Investigative Interview law, recognizing the complex context of insertion that it faces, since this legislation represents a transition and transformation towards new standards of action, from the above it can be identified what are the contributions regarding a reading of the past of those factors that encouraged secondary victimization and what are the new challenges that occur around this task of prevention and reduction of secondary victimization by the public policy with wich the Justice System operates. Finally, this study uses several keys of the systemic approach, which makes it possible to understand the type of communication that occurs between systems/subsystems, through the binomial coordination/uncoordination, understanding the latter as a persistence or deepening of a systemic failure.

**Key Words:** Sexual violence, judicial, system, secondary victimization, coordination, public politics, Law N°21.057

## Índice

|   |    |
|---|----|
| <b>Introducción</b>   | 3  |
| <b>Marco de Referencia</b>  | 6  |
| <b>1. Posicionamiento de la teoría de sistemas:</b>   | 6  |
| <i>-Marco general de análisis:</i>  | 6  |
| <i>-Concepto de falla sistémica</i>   | 7  |
| <i>-La coordinación en la teoría de sistemas y su importancia para la política pública.</i> | 8  |
| <b>2. La violencia sexual y su tratamiento en la política pública nacional</b>              | 11 |
| <i>-Violencia sexual en la niñez y adolescencia</i>   | 11 |
| <i>-Victimización secundaria (v.s):</i>   | 13 |
| <i>-Ley N°21.057</i>  | 15 |
| <b>Metodología:</b>   | 16 |
| <b>Análisis y resultados</b>  | 18 |
| <i>Aportes:</i>   | 20 |
| <b>Categoría: Coordinación Interinstitucional</b>   | 25 |
| <i>Aportes</i>  | 26 |
| <i>Nudos críticos</i>   | 27 |
| <b>Categoría: Instancias de interacción (NNA y actores institucionales)</b>                 | 30 |
| <i>Aportes</i>  | 30 |
| <i>Nudos críticos:</i>  | 33 |
| <b>Limitaciones o sesgos investigativos</b>   | 35 |
| <b>Consideraciones finales:</b>   | 36 |
| <b>Bibliografía:</b>  | 39 |

## Índice de Tabla de Ilustraciones

|                |    |
|----------------|----|
| Ilustración 1: | 16 |
| Ilustración 2: | 18 |
| Ilustración 3: | 20 |
| Ilustración 4  | 28 |
| Ilustración 5  | 34 |

## Introducción

Las agresiones sexuales en la niñez y adolescencia se conciben cómo un problema social que tiene estrecha vinculación con la transgresión de los derechos humanos, es una problemática de proporciones incalculables, que puede tener serias consecuencias emocionales, psicológicas y físicas devastadoras para quienes son víctimas de estos delitos.

“El abuso a los menores de edad trastorna gravemente la vida de los niños y adolescentes, produciéndose sentimientos de culpa, depresión, ansiedad, alteración del sueño, de la alimentación, suicidios, problemas escolares, drogadicción y alteran el desarrollo psicosexual.” (Girón, 2015, p.62) todas estas consecuencias derivadas de la victimización primaria, es decir, de la propia agresión sexual, pueden ser agudizadas o cronificadas tras el paso por el sistema judicial, lo anterior se le conoce cómo victimización secundaria (v.s), y hace referencia a la mala, inadecuada o insuficiente atención que recibe una víctima de delitos, por parte del sistema penal, e instituciones de salud, o política, entre otros. (García-Pablos, 1993; citado en Campbell, 2005).

En esta línea, entre los factores asociados a la victimización secundaria están: interrogatorios investigativos repetidos, inadecuación de las preguntas formuladas, demora en los procesos, excesiva burocracia, desinformación por parte de las víctimas y sus familias u otros adultos cuidadores, exploración médico- forense y/o psicológica reiterada, contacto con el presunto agresor en el juicio u otra instancia, declaraciones sin resguardo de la dignidad ni privacidad, atribución de responsabilidad a la víctima, la aparición de sesgos de género por medio de críticas directas o encubiertas hacia la víctima, entre otros posibles factores (Gutiérrez de Piñeres, Coronel y Pérez (2009), dicho lo anterior se desprende una premisa que posiciona al sistema judicial (en ocasiones) cómo un sistema que obstaculiza los procesos de superación del delito sexual para las víctimas tanto directas cómo indirectas, por lo tanto, es de suma urgencia que el proceso judicial pase de ser un espacio deshumanizado hacia un espacio donde la víctima se sienta contenida, segura y comprendida(Gutiérrez, et al, 2009).

Pensar desde esta premisa supone desafíos a nivel internacional y nacional, ya que se requiere el avance continuo en materia de protección integral hacia la infancia o adolescencia, ejecutando prácticas preventivas contra todo rastro de vulneración de los derechos de los NNA (SAT Infancia, 2017), que permita la restitución de derechos de los/las afectados. En este sentido, el Estado Chileno discutió por casi una década (2008-2018) la problemática de la victimización secundaria, dando inicio a un trabajo sistemático en el Ministerio Público, entregando visibilidad a los distintos factores que producen la v.s dentro del proceso penal vinculados a delitos sexuales, y cómo estos podrían ser disminuidos, finalmente este proceso de formulación terminó en enero del 2018 y dio paso a la promulgación de la ley N° 21.057 que “regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales” (BCN, 2018).

Cómo es de esperarse, este contexto de transición y cambio en los procedimientos criminales, supone múltiples desafíos en la manera de intervenir adecuadamente, resguardando los derechos de los NNA en su calidad de víctima, por lo tanto, la justificación de este estudio radica en la importancia de explorar y analizar este contexto de transformación y mutación de los estándares de acción con los cuales se diseñaron los nueve protocolos sujetos al artículo 31 de la legislación.

Por consiguiente, **la pregunta investigativa guía**, es ¿Cómo el diseño protocolar de la ley N°21.057, previene o disminuye la victimización secundaria dentro del proceso penal en delitos sexuales con NNA? En ese sentido, los objetivos que satisfacen la interrogativa son: **Objetivo general:** Comprender los aportes y nudos críticos en el diseño de los protocolos de actuación de la ley N° 21.057 en relación con la prevención de la victimización secundaria en delitos sexuales en casos con NNA, por otra parte, **cómo objetivos específicos se propusieron:**

1) Conocer cuáles son los factores que pueden incidir en la victimización secundaria en el proceso judicial en casos de delitos sexuales con NNA,

2) Relacionar los protocolos de actuación con la prevención/disminución de la victimización secundaria en el proceso judicial

3) Identificar nudos críticos y aportes en el diseño de los protocolos con respecto a la prevención/disminución de la victimización secundaria en el proceso judicial.

Estos objetivos se desarrollaron mediante la metodología cualitativa de análisis de contenido, por ende, los protocolos fueron sistematizados bajo tres categorías (Factores de prevención de la victimización secundaria, coordinación interinstitucional, instancias de interacción (NNA y actores institucionales), en relación con eso, los resultados serán expuestos por categorías identificando sus aportes y nudos críticos, para posteriormente dar pie a las consideraciones finales de este estudio.

Por otra parte, esta investigación nació de los aprendizajes y conocimientos del Núcleo Innovaciones efectivas de políticas públicas (Niepp), específicamente del proyecto SAT Infancia, del cual se rescatará algunos elementos del análisis sistémico.

A su vez, también se integró algunos conocimientos desarrollados durante el Diplomado de Intervenciones terapéuticas y preventivas en agresión sexual, con el cual se amplía la discusión teórica.

## **Marco de Referencia**

### **1. Posicionamiento de la teoría de sistemas:**

#### ***-Marco general de análisis:***

La teoría de sistemas plantea que la sociedad está conformada por distintos sistemas, entre los cuales se destacan el sistema político, económico, religioso, artístico y el jurídico. En esta teoría, los sistemas funcionan operativamente cerrados entre sí, a través de códigos. Además, la existencia variados sistemas da paso a la creación del binomio sistema/entorno, siendo el entorno todo lo que no está dentro de los distintos sistemas, cabe destacar que todos los sistemas/subsistemas cumplen la función de entorno para el resto de los sistemas. Cuando hablamos de subsistemas, nos referimos a una diferenciación compleja que se da al interior del sistema. (Urteaga, 2009).

De esta manera, nuestra sociedad actual es de alta complejidad, pues, está funcionalmente diferenciada en subsistemas, los cuales están desarrollados desde la

perspectiva de la resolución de problemas específicos que deben ser subsanados dentro de los marcos de cada sistema funcional (Luhmann, 1999 en Urteaga, 2009). En donde, cada subsistema observa a la sociedad desde su propia función, generando selecciones para su desarrollo desde sus propias distinciones (Urteaga, 2009).

Dado ese marco, la autoobservación puede considerarse una herramienta clave para que un sistema se produzca a sí mismo, ya que es un mecanismo que impulsa el análisis hacia un horizonte comprensivo y auto-reflexivo, el cual contiene una dinámica en la autocorrección, visualizando o enunciando la falla contenida y desde ella cambiar hacia una lógica de innovación que parta desde estas descoordinaciones comunicacionales las cuales posicionan al sistema como vulnerable (Matus, Kaulino, Cortez-Monroy y Mariñez, 2018).

En sintonía con SAT infancia, se debe poner atención hacia las fallas, desajustes y condiciones internas en las intervenciones, programas, o políticas, las cuales producen la vulneración de derechos. Lo anterior es clave para pensar en la noción de sujetos de derechos, ya que la carga semántica de vulnerabilidad es traspasada hacia los sistemas, los cuales fallan y vulneran los derechos de los NNA, dejando atrás la noción de sujeto vulnerable. (Fondef, 2017)

### ***-Concepto de falla sistémica***

El concepto de fallas sistémicas se entienden cómo desajustes, desacoplamientos, contradicciones, abismos, puntos ciegos, (Matus et al, 2018) que hacen alusión a la asimetría comunicacional que puede ocurrir dentro del sistema (subsistemas) cómo también en la interacción que existe entre sistemas (el entorno del sistema en particular), es por ello que el ejercicio de autoobservación es clave para analizar funcionalmente y “propositivamente la complejidad de las brechas de sus múltiples sistemas de regulación.” (Matus, 2017, p.6)

La complejidad se puede entender como el hecho de que todos los elementos que operan en una unidad no pueden estar simultáneamente en comunicación o de forma acoplada entre ellos (Corsi, Esposito, Baraldi & Luhmann, 1996), y es en este espacio donde podría surgir un desajuste en la coordinación, que origina la falla sistémica.

Para ejemplificar estas descoordinaciones, haremos énfasis en el sistema de regulación jurídico, el cual está vinculado con el siguiente titular “La dolorosa ruta judicial

que recorren los niños abusados sexualmente” (Villarrubia, Figueroa, 2013), la noticia es muy gráfica en cuanto al largo y duro proceso judicial que recorren cientos de NNA que se ven enfrentados a un deshumanizado sistema judicial. En esta línea, las fallas sistémicas en el proceso judicial son reconocidas cómo la excesiva burocracia, los largos tiempos de espera, los innumerables interrogatorios que les obliga a revivir sus peores recuerdos una y otra vez, agudizando aún más la experiencia traumática, ya que existe una reiterada vulneración de los derechos de los NNA. Gutiérrez de Piñeres, et al., 2009)

Cuando observamos paradójicamente que el sistema jurídico, en vez de dar protección integral, agudiza la experiencia traumática, debemos ser capaces de reconocer y caracterizar las fallas sistémicas, de esta manera podemos avanzar desde y con ellas.

Puesto que:

Al ajustar los desacoplamientos en los modelos de intervención, se da congruencia intra-sistémica a la oferta programática y se aumenta la probabilidad de que la intervención sea efectiva, es decir, que interrumpa la vulneración de derechos y, a la vez, de generar circuitos de oportunidades. (Cortez-Monroy, Madrigal, p.9)

En este sentido, el proyecto SAT Infancia nos invita a reflexionar las posibles soluciones desde un pensamiento negativo, que posibilite un análisis en donde el problema se convierte en su propia solución, “ampliando el encuadre de modo tal, que podamos observar históricamente nuestros esfuerzos y pacientemente proponernos caracterizarlos”. (Jameson (2016) en Matus, Kaulino, Urquieta, Cortez-Monroy y Mariñez, 2018) de esta manera, la observación histórica de los esfuerzos y persistencias de las fallas sistémicas, es cuestión central para construcción de trayectorias en cuanto al avance de las dimensiones de déficit, que da sustento al proceso de modernización en las políticas públicas.

### ***-La coordinación en la teoría de sistemas y su importancia para la política pública.***

Según Nun y Madariaga (2010) el concepto de coordinación hace referencia a “los elementos comunicativos que permiten enlazar un conjunto de sistemas relativamente autónomos e interdependientes a los requerimientos funcionales específicos ... en este nivel se orientan hacia la movilización y armonización de distintas clases de recursos.” (p.76)

Esta diferenciación funcional de cada sistema, es clave para analizar la coordinación entre “diversos sistemas funcionales relativamente autónomos, estructurados en torno a determinadas lógicas internas” (Lechner, 1997). A su vez, cabe destacar que las decisiones de los sistemas que configuran el entorno de un sistema en particular, afectarán la posibilidad de tener una comunicación efectiva, resultando una imposibilidad en la coordinación sistémica.

En esta línea, para el proyecto de SAT Infancia, existen 3 momentos de coordinación, el primero se da a nivel intrasistémico, el segundo interprogramático, y el tercero a nivel intersectorial. En estos tres niveles se tensiona “la capacidad de autonomía y autorregulación de sus procedimientos que incluyen procesos de decisiones estratégicas” (p.9) En este sentido, la coordinación funcional “asume la alta complejidad de actores y sistemas, su autonomía sustantiva y procedimental, y las asimetrías de intereses entre ellos “(Mascareño, 2010 en SAT Infancia, 2019, p.10)

Por otro lado, la coordinación, como observa Lechner, “habría de ser internalizada al interior de cada subsistema. Los subsistemas se coordinarían entre sí mediante ajustes internos, que asimilarían las señales y turbulencias externas. La coordinación quedaría incorporada pues a la autorregulación” (Lechner, 1997: 13).

En este sentido:

La coordinación busca en líneas generales mejorar la eficiencia y la eficacia de las intervenciones estatales, minimizando la superposición de servicios, evitando los vacíos e inconsistencias operativas, e introduciendo cierto grado de coherencia en las políticas públicas que comparten objetivos, problemas y grupos de población (Braun, 2008 en Castillo, Fuentes, y Midaglia 2015).

Dicho esto, la coordinación cumple un rol fundamental para la política pública, ya que se traduce en:

Gestiones conjuntas de programas y servicios, que suponen la creación de espacios con cierto grado de institucionalidad (comités, consejos, entre varias figuras político-jurídicas) que promueven la lógica cooperativa ... bajo estos parámetros políticos se hace referencia a la consolidación de la función de coordinación al interior de campos estatales específicos (por ejemplo el de la protección social,

referido a situaciones de pobreza, género, generaciones, identidades étnica-raciales, y otras vulnerabilidades) que requieren para un adecuado abordaje, de visión de conjunto y de un patrón holístico de intervención pública. (Castillo, Fuentes, y Midaglia 2015, p.15)

En otras palabras, se plantea la coordinación con un sentido estratégico para el funcionamiento de las políticas públicas, (Garnier, 2000). Lo cual supone desafíos, en cuanto a cómo son desarrolladas (por cada sistema) las fronteras organizativas en la que se estructura el poder del Estado.

Esta necesidad de que exista coordinación tiene implicancias en lo que respecta a la provisión de bienes y servicios por parte de la política pública, puesto que la falta de coordinación tiene al menos dos contextos negativos para el accionar público integrado. Según Reppetto y Fernández (2012), el primero es la desarticulación-fragmentación, la cual crea un mosaico dónde no se puede determinar las relaciones entre las diferentes partes de un proceso, “lo preocupante es que las políticas se convierten en compartimientos estancos y se pierden la sinergia, los recursos públicos y las oportunidades para un mejor desarrollo de los servicios.” (p.41). El segundo contexto se da desde la tecnocratización, despolitización, esto se refiere a que si la coordinación sistémica se reduce a un asunto técnico deja de ser operativa, ya que pierde su función principal, es decir, “su habilidad para concertar visiones y perspectivas entre actores, para que se traduzcan en un accionar público integrado.” (p.41). Además, la falta de coordinación, reduce la eficiencia y eficacia de las organizaciones involucradas, aumenta los costos operativos reduciendo el uso eficiente de los fondos públicos, debilitando el sentido de pertenencia al ámbito público.

A modo de ejemplo de los desafíos, en cuanto a la coordinación sistémica son los esfuerzos mundiales y nacionales, de resignificar y reunificar la infancia y adolescencia a través de la categoría “NNA como sujeto de derecho” (Vergara, 2018).

Esto demanda ha demandado el Estado Chileno, específicamente el sistema socio jurídico de protección de la infancia, supere la doctrina de situación irregular la cual opera como una forma de “judicialización y criminalización de la infancia y de la pobreza” (Vergara, 2018, p.2), de esto se desprende que, la noción de infancia se conceptualiza como un objeto de protección y control. (Vergara, 2018), paralelamente esta noción se desplaza hacia el diseño de los programas públicos y sociales que se basan en una noción de infancia

indirecta y compartimentalizada, la cual posiciona al sujeto cómo vulnerable, esta postura limita la intervención, en ese sentido se hace necesario posicionar al sujeto de atención o NNA y familias desde “un enfoque de derechos que los/las integre en los procesos de mejoramientos de la calidad de los servicios sociales de la infancia; dotándolos de una herramienta que les permita observar su propio proceso de intervención e interactuar con él.” (Fondef, 2017) de esta manera el/la sujeto de derecho es parte articuladora en sus mejoras en los procesos de intervención que se ven involucrados

El sistema de regulación jurídica de las relaciones sistema/entorno desempeña el rol de estabilizar normativamente las expectativas de actuación de los distintos actores y subsistemas (Luhmann, 2005, Mascareño, 2004 en SAT Infancia, 2019)

La regulación jurídica (el Derecho), desde el punto de vista de la teoría de sistemas, tiene por objetivo reducir la incertidumbre del mundo real que no se rige por la causalidad natural y dar seguridad normativa a las relaciones de los distintos agentes del sistema de protección a la infancia, tanto entre ellos, como con los usuarios de éste. Visto así, el Derecho favorece la coordinación entre actores y la satisfacción de ciertos intereses objetivos o beneficios para los niños, niñas y adolescentes. (SAT Infancia, p.11)

A su vez, el Derecho, designa normativamente una hoja de ruta que debe ser respetada por todas las instituciones y actores institucionales, contribuyendo a un estado de coordinación sistémica que promueva la protección de los derechos, con respecto a lo anterior, se torna imperante destacar que esta normatividad que otorga el sistema de regulación permite realizar una comparación entre lo previsto y lo realizado, que se puede interpretar bajo la lógica de conforme a derecho/no conforme a derecho. (Luhmann, en SAT Infancia, 2019). En esta línea, se pueden desarrollar indicadores que denoten la presencia o ausencia de instrumentos regulatorios y de mecanismos jurídicos de estabilización de las normas que revelen la capacidad de alerta y eficiencia del sistema. (SAT Infancia, 2019) de esto se desglosa una noción valiosa de este enfoque, que es la de obligación jurídica, la cual permite valorar la actuación como la no actuación de los agentes obligados. (SAT Infancia, 2019). Lo anterior es fundamental si pensamos en el alto grado de impunidad en el que muchos casos de violencia sexual hacia NNA quedan relegados.

## **2. La violencia sexual y su tratamiento en la política pública nacional**

### ***-Violencia sexual en la niñez y adolescencia***

La violencia sexual es considerada como una grave vulneración de los derechos humanos y de los derechos sexuales y reproductivos, ya que la libertad e indemnidad sexual se ven afectadas en el transcurso del ciclo vital del NNA, puede ocurrir dentro del hogar (por parte de un conocido o por parte de un familiar), en el trabajo, en instituciones públicas y educativas, en la iglesia, en la calle, etc. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la violencia sexual implica:

Todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo. (Jewkes et al., 2002)

Cabe destacar que la violencia sexual también puede suceder cuando la persona no está en condiciones de otorgar su consentimiento, como en situaciones de ingesta de alcohol, efectos de drogas, dormidas o mentalmente incapacitada (CEPAL, 2013). Teniendo en cuenta que “la violencia expresa un ejercicio de control y poder por parte de quien la ejerce y tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual, psicológico, entre otros” (Acuña, 2019) sin importar la ingesta de sustancias nocivas que alteran la conciencia.

Por otro lado, si este tipo de violencia es focalizada en la niñez y adolescencia, se entenderá cómo una transgresión en los límites personales, que menoscaba la personalidad y derechos de los NNA, supone una imposición de comportamientos o contenidos que vinculan temáticas sexuales por un tercero, sin consentimiento de la víctima, además se desarrolla en un contexto de desigualdad o asimetría de poder entre el agresor y la víctima, desarrollando así estrategias de victimización cómo, el engaño, la fuerza, manipulación, silenciamiento, entre otros mecanismos que utilizan los agresores para cometer o seguir perpetuando el delito. Según las investigaciones de Bardales (2012) algunos de los efectos adversos que pueden experimentar las víctimas son:

Temor y de vergüenza, miedo, aislamiento, marginalidad subvaloración, baja autoestima y estigmatización, ideación suicida y conductas autodestructivas, agresividad sexual, con dificultad para establecer vínculos y mantenerlos, participación sexual pasiva automatizada y ausente y trastornos del sueño, dificultad para modular emociones y expresarlas, percepción negativa y pesimista del mundo, entre otros efectos negativos (Bardales en Girón, p. 62)

En síntesis, la violencia sexual se enmarca desde las dinámicas relacionales que se ven complejizadas por el episodio traumático, impactando negativamente al individuo a su familia y a la sociedad, lamentablemente las estadísticas son cada día más alarmantes, lo anterior ratifica la importancia de contar con políticas o protocolos adaptados y contextuales que hagan frente a la prevención y protección temprana de la niñez y adolescencia, sin embargo, para ello es necesario encontrar aquellos puntos ciegos que ocultan las fallas sistémicas y dan pie a una persistencia o profundización del maltrato o vulneración de derechos de los NNA por ejemplo en un contexto judicial, que podría ser tipificado como victimización secundaria dentro del sistema judicial.

***-Victimización secundaria (v.s):***

El siguiente concepto se posiciona desde la perspectiva victimológica, la cual nos dice que existen cuatro tipos de victimización a las que puede enfrentarse una persona en calidad de víctima, y son: **victimización primaria, secundaria, terciaria y cuaternaria**; la primera victimización hace alusión a las consecuencias psicológicas y sociales que experimenta la víctima derivada de la acción delictiva, la siguiente (victimización secundaria) son trastornos que experimenta la víctima en su paso por el sistema penal y por la respuesta deficitaria del medio social, la terciaria es el sufrimiento que experimenta el reo (interno), más allá de la privación de libertad y la última victimización es la cuaternaria: entendida como la estigmatización social del delincuente una vez que egresa de un establecimiento penitenciario. (Escaff, 2022, diapositiva 12-13), si bien estas nociones son de nivel general, nos permite encuadrar de manera holística la victimización secundaria (v.s), describiéndolo como un fenómeno que pertenece a una jerarquización de victimizaciones; sin embargo, sus grados de afectaciones pueden ser completamente

distintos para cada individuo, eso dependerá de la percepción que haya tenido la víctima, sobre el delito o el episodio traumático (Winnicott,1991)

Si bien, la victimización secundaria ha sido asociada con las instituciones de justicia penal (policías, Fiscalía, tribunales), esta inadecuada intervención o respuesta, también puede observarse de parte de las instituciones de educación, servicios de salud, iglesia, y medios de comunicación, incluso, por parte del núcleo familiar y/o amigos que pueden culpar a la víctima de la agresión sexual o negar el impacto del delito, (Mansilla, 2018), lo anterior expande los horizontes de la conceptualización y no solo la disminuye a la respuesta institucional, además coincide en que por lo general, no es un efecto buscado por las instituciones, sino más bien proviene de una falta de reconocimiento de los derechos de las víctimas y de una falta de sensibilidad o conocimiento de las necesidades que ellas tienen (Mansilla, 2018). Esta definición posiciona a las víctimas cómo sujetos de derecho, lo cual implica que, en toda interacción e intervención, se debe garantizar el resguardo de los derechos de los NNA.

Por otro lado, entre los factores que producen v.s. en el Sistema Judicial podemos encontrar, la exclusión de la víctima, un trato inapropiado, intervenciones no especializadas o reiteradas, uso excesivo de palabras técnicas, la poca información que se le entrega a las víctimas sobre el proceso, la subjetividad por parte de algunos profesionales hacia la actuación de la víctima, lentitud del proceso (Gutiérrez de Piñeres, ), entre otros elementos que agudizan las consecuencias a nivel psicológico, económico, o social, como lo son: la afectación de desarrollo personal, cambios a nivel social, posicionamiento de indefensión, hay giros con respecto a creencias personales, se profundizan los sentimientos de culpabilidad, temor, y pérdida de confianza en el sistema legal (Gutiérrez de Piñeres, et al., 2009)

En síntesis, la victimización secundaria, tiene plena vinculación con lo expuesto por el proyecto SAT Infancia en cuanto a la falta de respuesta oportuna de servicios, en donde se concibe cómo un problema multifactorial que refiere a:

Condiciones de atención deficiente, riesgos y daños en los niños atendidos, poca información a sus familias, descoordinación de servicios, desigual nivel de capacitación de sus equipos de trabajo, fallas en decisiones claves de intervención, tardanza en los ajustes, falta de evaluación del

nivel de calidad de sus ofertas, opacidad en la efectividad de sus gastos e inversiones, escasa incorporación a nivel de gestión operativa de un enfoque de derechos.” (SAT Infancia, s.f)

Ante ello, el tratamiento de la victimización secundaria, en la esfera de la política pública , remite a la promulgación de la ley N° 21.057, la cual busca evitar toda consecuencia negativa que puedan sufrir los niños, niñas y adolescentes con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos señalados en esta norma legal, previniendo con ello el proceso de victimización secundaria (BCN, 2018)

#### ***-Ley N°21.057***

Para conseguir el propósito anterior la ley “regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales extendiendo su protección en las tres etapas del procedimiento penal, (denuncia, investigación y juzgamiento), esas instancias están sometidas a siguientes principios “Interés superior, autonomía progresiva, participación voluntaria, prevención de la victimización secundaria, asistencia oportuna y tramitación preferente, y por último, el resguardo de su dignidad” , por otro lado, la legislación exige premura en la coordinación entre instituciones involucradas:

(Ministerio Público, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Poder Judicial y nuestro Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, deben coordinarse y actuar en conjunto para dar cumplimiento a cada una de las funciones que se señalan en la propia ley.” (BCN, 2018)

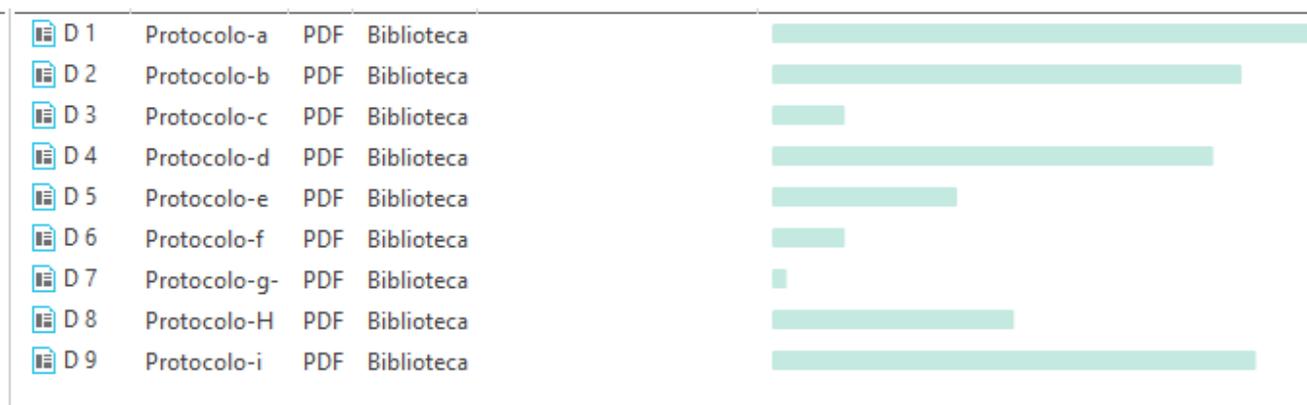
A su vez, la ley introduce la entrevista investigativa videograbada (EIV), que refiere a un registro audiovisual que es llevado a cabo en una Sala Especial con circuito cerrado, en donde un entrevistador acreditado y un NNA, interactúa directamente para recopilar el relato original del NNA, rescatando mayor información, para la resolución de las causas penales. (Ley Entrevista videograbada, s.f).

Finalmente, la entrevista cuenta con distintas fases: fases previa, inicial (encuadre y rapport), desarrollo y cierre, que posibilitan que la entrevista se pueda ir dando de manera organizada y delimitada, en esta instancia se pone a prueba la capacidad o habilidades comunicativas que posee el entrevistador o intermediario, además esta entrevista tiene sus bases procedimentales en el protocolo NICHD que corresponde protocolo estructurado y flexible de entrevista (Lamb, Orbach, Hershkowitz, Esplin, & Horowitz, 2007)

Si bien todos los protocolos fueron leídos, los más importantes para los resultados de esta investigación son el protocolo A, B, D, H e I

### Ilustración 1

*Protocolos con mayor profundidad en el análisis*



Fuente: Elaborado por programas Atlas TI.

### Metodología:

El presente estudio es de carácter exploratorio-cualitativo, puesto que, el tema seleccionado tiene poca data de promulgación e implementación en el territorio nacional, por consiguiente se considera un nicho investigativo, por otro lado, es una investigación cualitativa, ya que se centra en la comprensión y fenomenología del problema de manera holística, a través de la inferencia de sus datos de manera inductiva (Pitar y Pértigas, 2002), lo anterior permite una interpretación a partir del contenido, desarrollando relaciones

descubiertas, categorías y proposiciones teóricas, que se van configurando de manera minuciosa. (Quecedo y Castaño, 2003).

La metodología cualitativa se basa en la acción que separa las partes de un todo, para conocerlo y caracterizarlo, lo cual origina un nuevo relato que contenga y exprese nuestras reflexiones de ese todo, las cuales están sujetas a un contexto específico en las que se producen. (López, Osorio, 2021e).

En ese sentido, la metodología cualitativa posibilita realizar aproximación crítica que se da desde la interpretación del contenido de los protocolos de la legislativa N°21.057, en un nivel comparativo con respecto a política pública, en donde podemos ver cuál es el reconocimiento “explícito de los atributos culturales plurales y dinámicos de los sistemas de bienestar en todos los niveles de gobernanza; para determinar los vínculos entre los insumos, los procesos y los resultados.” (Mangen, 2004), desde esta perspectiva es importante destacar cómo esta metodología posibilita reconocer la dinámica de los sistemas en cuando a los factores en la inciden en la victimización secundaria y su desarrollo en los protocolos, de esta manera se identifican nudos críticos y aportes desde este diseño protocolar con respecto a la prevención y disminución de la v.s en el proceso judicial.

Por otro lado, la técnica utilizada fue el análisis de contenido que implica realizar una codificación de los datos que consiste en una transformación mediante algunas reglas específicas, esta descomposición del documento permite su presentación en índices numéricos o alfabéticos.(Abela, 2000), si bien el análisis de los protocolos comenzó con una codificación abierta, que significa una primera aproximación sin mayores conocimientos del tema, de él se desplegaron las primeras categorías las cuales fueron refinadas mediante una codificación axial, la cual consiste en un proceso que relaciona las categorías con sus subcategorías , en otras palabras, las subcategorías se articulan a las categorías mediante "explicaciones más precisas y completas acerca de los fenómenos" (Strauss y Corbin, 1998, p. 119).

Dicho lo anterior, la respuesta hacia la pregunta ¿de qué manera el diseño protocolar de la legislativa en cuestión previene y/o reduce la victimización secundaria dentro del proceso penal en aquellos casos de delitos sexuales con infantes o adolescente?, será contestada mediante un análisis de contenido cualitativo que se desarrolle en términos sistemáticos, objetivables y replicables, el cual comprende tres categorías de análisis: la

primera será factores vinculados a la prevención de v.s, la segunda coordinación interinstitucional y la última, instancias de interacción (entre NNA y actores institucionales), cada una de ellas tiene subcategorías, que posibilitan realizar un entramado minucioso que puede ser observado de manera holística en cuanto al funcionamiento de los diversos sistemas y su efectividad en cuanto a la prevención o disminución de la victimización secundaria por parte de las instituciones que participan en el procedimiento.

En lógica de maximizar los esfuerzos en cuanto a la rigurosidad de la codificación axial, este análisis de contenido fue ejecutado mediante el programa Atlas Ti, el cual permite trabajar con los datos de forma más rigurosa, rápida y eficaz. Por otro lado, Amezcua y Gálvez (2002) reconocen cómo ventaja la rapidez que otorga a procesos mecánicos como: segmentación, recuperación y codificación de información, además el programa tiene la capacidad de incluir datos de distinta naturaleza o formato, lo que posibilita diversificar las fuentes que se utilizan para el análisis, destacando también la cantidad de contenido que soporta, entre otras funciones que simplifican el análisis investigativo. Por último, para dar sustento teórico y robustez conceptual, el estudio fue complementado con una revisión de literatura variada, visitando así; revistas científicas, artículos, papers, noticias, informes de datos, informes académicos, entre otros.

## Análisis y resultados

### *Ilustración 2:*

*Presentación de categorías analíticas del estudio*

| <b>Categorías De Análisis</b>                             | <b>Definición</b>   |
|---|---|
| Factores vinculados a la prevención de v.s:               | Elementos que contribuyen a producir una prevención en la victimización secundaria  |
| Coordinación interinstitucional                           | Momentos en donde la comunicación entre sistemas/o subsistemas que operan en el proceso judicial se dan de manera coordina o descoordinada, actuando conforme o no a derecho. |
| Instancias de interacción (NNA y actores institucionales) | La presencia o ausencia de todas las instancias de interacción visual o verbal, presencial, telefónica o virtual tenga el NNA con los distintos actores del Sistema penal     |

Fuente: Elaboración propia

Cada categoría que se configuró en este estudio está vinculada con el enfoque sistémico, puesto que, la primera categoría hace alusión a los factores que puedan contribuir en la formación de un determinado resultado o producto, es decir funcionan como elementos causales de un fenómeno, desde una perspectiva sistémica, los factores se podrían entender como estímulos que entran al sistema y provocan o no una respuesta por parte de los sistemas, aquí se hace alusión a la discusión de ausencia o presencia de los factores de prevención de la victimización secundaria y la gestión que hay en los protocolos de la legislativa N°21.057, lo anterior también se puede entrelazar a un actuar conforme o no a derecho de los sistemas de regulación jurídicos.

Por otro lado, la siguiente categoría de coordinación interinstitucional hace alusión al binomio de coordinación/descoordinación en la comunicación que se da entre sistemas/subsistemas, en la cual nuestra atención se fijó en localizar estos aquellos puntos ciegos, desajustes o fallas sistémicas identificando si son fallas persistentes en el tiempo o son nuevos nudos críticos que se abren tras el diseño e implementación del nuevo paradigma de intervención que propone la ley N°21.057 para el sistema judicial.

Por último, la categoría: instancias de interacción (NNA y actores institucionales), tienen su desarrollo en concebir que las interacciones son un sistema social, que se basa en la comunicación entre distintos actores del proceso penal en este caso, específicamente todas las interacciones o comunicaciones de tipo verbales o no verbales que tengan funcionarios de los sistemas y los NNA o sus familias. Según Corsi, Esposito, Baraldi & Luhmann (1996) dice que “Toda la comunicación se desarrolla en interacciones cara a cara, ya que no existen medios para llegar a los interlocutores ausentes” (p.59), no obstante, esta cita podría ser controversial dado el mundo de virtualidad en el cual nos insertamos, en donde podría darse comunicación en desfases en el tiempo, incluyendo la EIV como una instancia de interacción con interlocutores que no se ven cara a cara al momento del juicio por ejemplo.

A continuación, los resultados serán presentados bajo un desglose categorial que evidencia aportes y nudos críticos en cada apartado, además de eso, se hace la salvedad que si bien los aportes presentados en este estudio son de gran valor investigativo, esto no implica que sean los únicos, lo mismo ocurre con los nudos críticos.

#### **Categoría: Factores vinculados a la prevención de v.s:**

Para ir ahondando en esta categoría, se hizo un análisis comparativo entre los factores que son fuentes de victimización secundaria y cómo estos factores en la ley N°21.057 son gestionados, lo anterior se planificó con la expectativa de facilitar la comprensión y dar una mejor síntesis de los hallazgos que vendrán a continuación.

### Ilustración 3:

*Factores que producen victimización secundaria en comparación al contenido de los protocolos de actuación*

| Factores que fomentan la victimización secundaria en el sistema judicial    | Protocolos de actuación de la ley N° 21.057  |
|---|--|
| Interrogatorios Investigativos y judiciales repetidos                       | Limita la realización de otras diligencias investigativas que impliquen la participación del NNA, tales como los peritajes de credibilidad del testimonio y evaluación de daño   |
| Contaminación del relato mediante preguntas inadecuadas (etapa de denuncia) | Se prohíbe que los funcionarios a cargo de la toma de denuncia formulen al NNA preguntas que busquen establecer la ocurrencia de los hechos o la determinación de sus partícipes.  |
| Inadecuación de preguntas formuladas  | Adecuación de preguntas basada en las circunstancias específicas de cada NNA (lenguaje y modo adecuados a la edad y desarrollo cognitivo del NNA)  |
| Exploración médico- forense y/o psicológica reiterada                       | Los profesionales a cargo de los peritajes psicológicos o físicos deberán limitarse exclusivamente a practicar una anamnesis, los reconocimientos, pruebas biológicas y exámenes médicos que correspondan.   |
| Demora en los procesos  | Se establecen plazos que procuran la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con niños, niñas y adolescentes.  |
| Desinformación  | Todos los funcionarios públicos y personas particulares que tengan interacción con los NNA, de acuerdo con la función que desempeñan, deberán entregarles información sobre sus derechos y acciones básicas, de forma clara y adaptada a las características individuales de cada uno de ellos, a fin de garantizar su comprensión |
| Contacto con el presunto ofensor en el Juicio Oral                          | Durante la estadía del NNA en el tribunal y el desarrollo de la declaración, no podrá ser llevado a la sala de audiencia u otras dependencias u otras dependencias de espera en las que haya otros testigos  |
| Declaración en público  | Declaraciones en las tres etapas, deben ser efectuadas en una sala que resguarden la privacidad, dignidad y protección de un NNA.  |
| Profesionales que no cuentan con formación especializada                    | Para capacitar a los actores institucionales existe: un Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) y un programa de Formación Continua (PFC)  |

Fuente: Elaboración propia.

#### ***Aportes:***

A modo general y dentro de los aportes podemos ver como los protocolos posicionan al NNA como un sujeto de derecho, ya que los principios de aplicación son: Interés superior, derecho a ser oídos y a la información, participación voluntaria y

autonomía progresiva, prevención de la victimización secundaria, asistencia oportuna y preferente y resguardo de la dignidad (Protocolo A.)

Cada uno de ellos debe ser promovido en cada interacción que exista con los NNA, ya que el protocolo A dice explícitamente que en cada interacción se debe procurar: “generar condiciones necesarias para que estos puedan gozar plenamente de sus derechos y garantías, acorde al nivel de desarrollo de sus capacidades” (Protocolo A, p.4)

Por otra parte, se destaca que esta noción de sujetos de derechos, aboga por una participación voluntaria y una autonomía progresiva, lo cual es de suma importancia, puesto que, los equipos de trabajo asumen una nueva forma de relacionarse con los NNA, entre las relaciones de poder que se transforman se destacan el control, la obediencia, la sumisión de los/las NNA bajo los criterios que ellos impongan, voluntades, valores, y decisiones de los adultos (SAT Infancia, 2017) que continúan con una profundización de una óptica adultocentrista.

Por lo tanto, si se disminuye esta lógica adultocentrista, a través de un enfoque de derecho, damos paso a un cambio cultural, en la forma de conceptualizar a los/las NNA, asegurando que ellos/as tomen protagonismo en sus intervenciones, esto representa un desafío para los equipos interventores, los cuales deben contar con una alta capacitación profesional continua, para asegurar la participación colaborativa, por consiguiente, el enfoque de derechos optimiza que se favorezcan y se fomenten procesos que permitan el empoderamiento y autonomía de los/as niño/as y adolescentes. (SAT Infancia, 2017) lo anterior en la ley lo podemos encontrar haciendo referencia a que:

El funcionario o persona particular que interactúe con el NNA en el contexto de la normativa aludida, deberá propiciar instancias que le permitan expresar su deseo de participar de forma directa en acciones y decisiones sobre el proceso penal y entregar sus opiniones y relato libremente. Para ello se debe atender a su edad, madurez y desarrollo cognitivo, entre otras variables. (Protocolo A, p.6)

En resumen, la participación del sujeto de derecho es clave para que la intervención sea efectiva, puesto que para el autor Valverde (2008) “la participación es imprescindible en este proceso, pues participar es en su esencia, expresión de poder, de capacidad, de

autonomía” (p.109). Es decir, en este proceso se reconfiguran relaciones de poder, siendo otorgada una cantidad considerable de poder y autonomía a los NNA.

A su vez, problematizar el adultocentrismo y el adultismo en el ámbito jurídico, es fundamental para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes “esto es porque el pleno ejercicio de sus derechos depende de la forma de pensar de las personas adultas que intervienen en los procesos judiciales, en los cuales el interés superior debe ser una consideración primordial (CDN, art. 3, 1).

Por otra parte, la inclusión de la entrevista investigativa videograbada (EIV) en el proceso penal en casos de delitos sexuales con NNA, es un mecanismo nuevo que permite obtener información de manera respetuosa, digna, sin ser una entrevista investigativa conminatoria, puesto que la ley respeta y garantiza a todo NNA que pueda:

Expresar su negativa para participar en la entrevista investigativa videograbada, y que esta sea acogida adecuadamente, sin que puedan ser forzados a la diligencia. El incumplimiento de esta manifestación del principio de participación voluntaria, generará responsabilidad administrativa considerada infracción grave a los deberes funcionarios. (Protocolo F, p. 9)

A diferencia de los interrogatorios investigativos, en donde existe una actitud conminatoria a responder, es decir, hay una obligación de responder o es un proceso forzoso (Badillo, s.f, al contrario de la (EIV) que además ratifica que si “surge algún motivo que impida al NNA continuar participando en el desarrollo de ésta, como por ejemplo que exista afectación emocional o física o que manifieste su voluntad de no continuar en la diligencia, el fiscal, a sugerencia del entrevistador, ordenará su suspensión.” (Protocolo I, p.9), por lo tanto, pese a que en una primera instancia el NNA haya decidido participar de la EIV, también es crucial que la voluntad del NNA se respete durante el procedimiento de EIV, aquí es clave que el interventor haga valer su capacitación y prevenga una situación dolorosa o estresante para el NNA.

Además, antes de la realización de esta diligencia es menester hacer una evaluación para saber si el NNA está en condiciones de llevar a cabo la diligencia de la EIV, y esta evaluación es llevada a cabo por un profesional de la URAVIT (Protocolo I), un profesional

que cuenta con los conocimientos y destrezas necesarias para brindar apoyo a las víctimas y testigos de los delitos.

Por último, otro de los aportes corresponde al registro íntegro de las manifestaciones verbales y/o conductuales del NNA en la etapa de denuncia.

El funcionario, además de consignar todas las manifestaciones verbales, deberá describir el comportamiento no verbal que observa en el NNA mientras éste se encuentre realizando voluntariamente una denuncia. Esto implica señalar, por ejemplo, si llora, si se refugia detrás de la madre, o no se despega de ella, se esconde debajo de la mesa, se come las uñas, si transpira, etc. El funcionario no debe interpretar el comportamiento no verbal del NNA, sólo debe describirlo y consignarlo. (Protocolo A, p.13)

Lo anterior puede ser clave para futuras decisiones, ya que se dispone de más antecedentes para el desarrollo del caso, cómo también tiene correlación con la disminución de la sobreintervención y detectar factores de riesgo del entorno del NNA (Protocolo A), por otro lado, es crucial plasmar tal cual las manifestaciones verbales y conductuales del NNA y no dar lugar a la interpretación que pudiera tener el funcionario que acoge la denuncia, ejemplo de esto es: asumir que un NNA está triste porque está llorando, al realizar esta salvedad, estamos asegurando la no contaminación del relato y de remitir una denuncia lo más apegado al relato original del NNA en esa instancia, además con esto también podría existir una relación en disminuir el fenómeno de la retractación por parte del NNA.

### ***Nudos Críticos:***

Si bien el diseño protocolar tiene diversos aportes cómo fue ejemplificado en el cuadro comparativo, un desafío a nivel sistémico es cómo ampliar la comunicación hacia el sistema familiar de ese NNA que se posicionan cómo víctimas indirectas del hecho traumático, con esto nos referimos a entablar canales de comunicación con las familias, dando cuenta de la transparencia del proceso judicial.

Para entender esto es necesario reconocer que la gran mayoría de delitos sexuales se da al interior de los hogares, es decir, son agresiones sexuales intrafamiliares, (Gutiérrez,

Steinberg, Capella, 2016) por lo tanto, al ocurrir una develación y posterior denuncia, la homeostasis familiar podría romperse y con ello quedar relegada a segundo plano la contención emocional o de necesidades básicas u otras hacia al NNA.

Para Baldwin (1998), el funcionamiento familiar se puede caracterizar según el tipo de comunicación entre sus miembros, el desempeño de los roles, la respuesta afectiva ante una situación de estrés, el nivel de involucramiento afectivo y el control de la conducta y flexibilidad, cada uno de estos ejes es clave, ya que pueden resultar aliviadores o muy estresantes para el NNA que fue víctima, por lo tanto, es relevante que en el diseño protocolar también mencioné cómo intervenir con el sistema familiar del NNA afectado.

Por ejemplo, si bien el derecho a ser oído y el derecho a ser informados adecuadamente están conectados y promovidos en la ley en la etapa de denuncia, ambos dan un énfasis mayor a los derechos del NNA en esta etapa.

Todos los funcionarios públicos y personas particulares que tengan interacción con los NNA, de acuerdo con la función que desempeñan, deberán entregarles información sobre sus derechos y acciones básicas, de forma clara y adaptada a las características individuales de cada uno de ellos, a fin de garantizar su comprensión, según las instrucciones que se indican más adelante. En esta tarea los adultos referidos se pueden apoyar de material impreso, audiovisual, etc. (Protocolo A, p.6)

Lo anterior, es primordial, pero este debería ser complementado con el derecho a la información para los acompañantes que muchas veces es familia, y serán quienes acompañaran al NNA en todo su proceso de resignificación de la experiencia traumática, en este punto, bajar los niveles de ansiedad por un profesional es clave para mejorar el funcionamiento del sistema familiar.

Desde los aportes del Trabajo Social y el diagnóstico socio familiar, rescatamos el énfasis ambiental, que tiene que ver con identificar y evaluar los impactos que ha tenido la develación del delito sexual en las redes de apoyo de la víctima. (Navarro, 2010).

Algunos de estos impactos podrían ser encontrar signos de traumatización aguda en el adulto protector, siendo quizás más intensa que en la misma víctima, por sentimientos de culpabilización o inutilidad respecto a su rol protector, entre otros impactos negativos, por

consiguiente, este adulto no estaría en condiciones de desplegar los recursos necesarios para contener la traumatización del hijo victimizado. (Malacrea, 2000). Aquí es necesario que el actor institucional tenga conocimientos de la fenomenología, tenga conocimientos sobre intervención en crisis, y conocimiento normativo para llevar a cabo de la mejor manera una primera acogida, que entregue contención y comprensión a esa familia afectada de manera indirecta, más allá de solo otorgar información procedimental de la ruta judicial que debe atravesar el NNA luego de la denuncia.

Por otro lado, el acompañante se ve reflejado más como un sujeto informante, dejando de lado la posición de víctima indirecta que puede estar experimentando, puesto que:

Mientras el niño, niña o adolescente no esté presente, al/a acompañante se le pueden formular todas las preguntas que sean necesarias: identificación del niño, niña o adolescente, preguntas sobre los hechos o sobre las personas que participaron en estos. Una vez entregada la información por parte del/a acompañante, se le pide al/a niño, niña o adolescente que vuelva a la sala / oficina (Protocolo A, p.22)

Si bien, nos parece importante incluir al acompañante como informante y que se haga la salvedad si el NNA quiere o no denunciar en presencia del adulto, para llenar el Formulario de factores de grave vulneración de derecho del NNA, nos parece necesario incluir indicaciones más claras que vayan en dirección a una primera acogida que tome en cuenta a la familia como víctimas indirectas.

Otro nudo crítico que encontramos importante tensionar, es la diferencia que existe entre el abordaje de abusos intrafamiliares y extrafamiliares, la cual en los protocolos no hay especificaciones o anexos que hagan estas distinciones y que finalmente podrían tener algún impacto en la primera acogida y su futura intervención.

### **Categoría: Coordinación Interinstitucional**

Esta categoría, hace referencia a la comunicación entre los sistemas o subsistemas que operan en el proceso judicial, en ella podemos apreciar los momentos en el que existe **coordinación o descoordinaciones** a nivel sistémico, de las cuales depende su nivel de efectividad, por ejemplo la coordinación sistémica debe “Generar vías rápidas de coordinación a nivel local, regional y nacional estructurando una vía preferente y

multidimensional al servicio de la interrupción del daño y la generación de un circuito de oportunidades.” (Matus, 2017, p.13) y a diferencia de una descoordinación que sería lo que indica Mascareño (2019) como "condiciones operacionales... que se ven interrumpidas, perdiendo las modalidades de coordinación entre sistemas, las interpenetraciones se multiplican exponencialmente y los acoplamientos estructurales pierden su capacidad de otorgar interdependencia y coherencia al todo. (p.10)”

En ese sentido, el diseño protocolar, se inserta en un panorama de complejidad, entendiendo esta, como el hecho de que todos los elementos que operan en una unidad no pueden estar simultáneamente en comunicación o de forma acoplada entre ellos (Corsi, Esposito, Baraldi & Luhmann, 1996), por otro lado, esta complejidad es mediada por el proceso comunicativo entre las instituciones gubernamentales como por ejemplo: “Ministerio Público (tanto fiscales y sus equipos como URAVIT), Laboratorios de criminalística (Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile), Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Poder Judicial y Ministerio de Justicia y DD.HH, (Protocolo B) Servicio Médico Legal, entre otras, cómo instituciones privadas o sin fines de lucro que también son participantes desde el área asistencial

### *Aportes*

El primer aporte, se centra en destacar la función de los protocolos con respecto a la coordinación interinstitucional (Protocolo C), ya que estos se entienden como pautas que habitúan la interacción entre los subsistemas, posibilitando la unificación de la información creando una instancia que contiene definiciones previas y elementos comunes que deben ser manejados por todas las instituciones, de esta manera se reduce carga informativa necesaria para la toma de decisiones en el proceso judicial de cada NNA. (SAT Infancia, 2017). Es así como para la ley es necesario establecer directrices de coordinación, las cuales garanticen el buen funcionamiento del sistema en su conjunto como, por ejemplo:

Garantizar la disponibilidad y aspectos relativos a la formación continua de los entrevistadores e intermediarios... Planificar e implementar un sistema de distribución equitativa entre los entrevistadores e intermediarios acreditados disponibles para su desempeño respecto de entrevistas investigativas

videograbadas y/o declaraciones judiciales...Reportar periódicamente a las contrapartes nacionales respectivas...acerca del funcionamiento del sistema de distribución, para su evaluación correspondiente y realizar los ajustes que se requieran. (Protocolo C, p.10)

El segundo aporte de la legislativa, es el énfasis en el resguardo de la coordinación institucional, la cual está sujeta a la evaluación de la Comisión Permanente de Coordinación del Sistema de Justicia Penal (más conocida como Comisión de Seguimiento de la Reforma Procesal Penal), “la cual tiene carácter permanente y consultivo, y su objetivo es procurar el fortalecimiento y buen funcionamiento del sistema procesal penal” (Min. Justicia), por lo tanto, cada actuación de los organismos encargados será monitoreada y evaluada, verificando así que se esté cumpliendo la presente ley N°21.057. Por otra parte, este seguimiento y evaluación del funcionamiento del sistema conlleva que se puedan visualizar puntos ciegos, fallas sistémicas o descoordinaciones en la comunicación, por lo tanto, desde ellas podrían existir eventuales reformas que se estimen necesarias.

La periodicidad de los referidos reportes, será puesto en conocimiento de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia Penal, para que esta adopte las medidas necesarias, de modo tal de dar cumplimiento a la Ley, su Reglamento, y el presente protocolo (Protocolo D, p.6)

Otro aporte es la estipulación de los plazos temporales que existe para una óptima y funcional comunicación interinstitucional, puesto que, la ley EIV pone premura, en que dicha comunicación sea dentro de los plazos establecidos, en su gran mayoría los plazos son máximos de 24 horas, ejemplo de esto es el plazo para realizar la denuncia. Otro plazo estipulado es la recepción de la información por un fiscal que corresponda, en un plazo que no supere las 8 hrs. (Protocolo A)

Finalmente, otro aporte, son los esfuerzos por evaluar el funcionamiento de la implementación de la ley, por medio de reuniones mensuales de la Subcomisión Implementación Ley N° 21.057, y de las Secretarías Regionales de Justicia y DDHH (BCN, 2018)

### ***Nudos críticos***

Entre los nudos críticos encontrados bajo esta categoría, podemos decir que la cobertura a nivel provincial y regional es un desafío que aún no ha sido resuelto del todo, por ejemplo se encuentran limitaciones físico-financieras y de recursos humanos para atender los requisitos de la Ley N° 21.057, según un entrevistado de la Fundación Amparo y Justicia: dice que durante el primer año de seguimiento y evaluación “aun la infraestructura de comisarías y cuarteles policiales no era adecuada para la atención de niñas, niños y adolescentes al momento de recoger denuncias. Hasta el momento sabemos que, “no se ha podido estimar los costos monetarios de la implementación de la Ley, lo que significa también una limitación al momento de solicitar más recursos, pues impide una estimación a corto, mediano y largo plazo del dinero que se necesita para su óptimo funcionamiento. Para qué decir, si comienzan a integrarse más instituciones” (UNICEF, 2022. p. 6-7), esto último, pone de manifiesto las diferencias entre regiones, como lo indica la tabla 4, en el ámbito de prácticas y/o recursos a nivel local, en ese sentido, se hace necesario identificar cuáles son las condiciones territoriales de cada localidad o región, evidenciando la trazabilidad y avance en aquellos aspectos deficientes detectados, y que debe iniciar un proceso de modernización de los servicios públicos. (Matus et. al, 2018).

A continuación, se adjunta una tabla sobre la realidad de las condiciones de cada región, que refleja lo discutido anteriormente.

## Ilustración 4

### *Infraestructura y habilitación de salas*

| Etapa        | Región          | Total      | Operativas | Implementadas | Habilitadas | Construidas | Proyectadas | % Operativas |
|--------------|-----------------|------------|------------|---------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 1era Etapa   | De Arica        | 4          | 4          | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De Tarapaca     | 6          | 6          | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De Antofagasta  | 11         | 11         | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | Del Maule       | 17         | 17         | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De Aysén        | 9          | 9          | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De Magallanes   | 8          | 8          | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
| 2da Etapa    | De Atacama      | 8          | 8          | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De Coquimbo     | 13         | 13         | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De Ñuble        | 8          | 8          | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | Del Biobio      | 25         | 25         | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De La Araucanía | 18         | 18         | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
|              | De Los Ríos     | 8          | 8          | 0             | 0           | 0           | 0           | 100%         |
| 3era Etapa   | De Valparaíso   | 21         | 9          | 0             | 6           | 2           | 4           | 43%          |
|              | Metropolitana   | 32         | 20         | 0             | 1           | 1           | 10          | 63%          |
|              | De O'Higgins    | 15         | 7          | 0             | 6           | 0           | 2           | 47%          |
|              | De Los Lagos    | 21         | 6          | 0             | 8           | 0           | 7           | 29%          |
| <b>Total</b> |                 | <b>224</b> | <b>177</b> | <b>0</b>      | <b>21</b>   | <b>3</b>    | <b>23</b>   | <b>79%</b>   |

Fuente: PPT Ministerio de Justicia y derechos humanos Avances Implementación Tercera Etapa Ley N°21.057

Siguiendo la línea de modernización como imperativo, se encuentra la ausencia de mecanismos de información unificados (UNICEF, 2022) el cual posibilite recolectar y compartir el registro completo o información sobre las intervenciones con NNA víctimas/testigos y colaboradores del sistema, que agilice y aumente la coordinación interinstitucional, esto tiene plena incidencia en la toma de decisiones y acciones que se toman en cada caso.

Por otra parte, la coordinación interinstitucional también engloba a las instituciones que se encuentran fuera del Sistema de Justicia, como por ejemplo organismos dependientes de los ministerios de Educación, Salud y Desarrollo Social y Familia, entre otros, catalogando el proceso comunicativo con estas instituciones como “positivo”, aunque “lento”. (UNICEF, 2022, p.7)

Entre las acciones realizadas por estos órganos destacan la elaboración de actos normativos y/o normas técnicas adecuando las directrices de la Ley y los procedimientos de los protocolos; realización de actividades de capacitación y orientación de equipos en terreno; remisión de actos normativos a las instancias regionales de las instituciones; y planeamiento de incorporación de la Ley en instrumentos institucionales. (UNICEF, 2022, p.7)

Pero, ¿por qué es importante la coordinación interinstitucional con otros sistemas que están fuera del Sistema Judicial?, Una de las razones se encuentra en la definición de victimización secundaria, la cual cómo ya vimos, puede ocurrir en otros espacios de la vida social, pensando por ejemplo en las prácticas de atención asistencial o cuidados de los servicios de la red de protección, por lo tanto, estos espacios también deben ser problematizados, encontrando así un nudo crítico a nivel estructural y funcional, que destaca la emergencia de adoptar políticas a nivel preventivo de la v.s, en todas las instituciones que tengan interacción con el NNA fuera del sistema judicial.

Este conjunto de medidas debe generar estrategias de protección integral en los diversos ámbitos de la vida social de un niño, niña o adolescente y de su trayectoria como víctima de violencia, provistas por los distintos órganos/instituciones del sistema de protección, y de mecanismos de coordinación intersectorial e interinstitucional que articulen a todos los actores intervinientes en un “sistema efectivo de trabajo colaborativo” (UNICEF, 2022, p.7)

A su vez y en sintonía con el proyecto SAT Infancia, un indicador de coordinación intrasistemática puede ser organizado en dos dimensiones, la primera tiene relación con la coherencia y la segunda es cómo se articula la acción de los interventores o actores de las políticas pública, Mascareño (2010) propone que la coordinación es un balance que existe entre ambos concepto (autonomía y coherencia) y ese balance hace posible afrontar la dinámica compleja que se da entre los actores y los distintos sistemas.

### **Categoría: Instancias de interacción (NNA y actores institucionales)**

Esta categoría refiere a todas las instancias de interacción visual o verbal, presencial o no que tenga el NNA con los distintos actores del Sistema penal, en cualquiera de las tres

etapas del proceso judicial, “desde la bienvenida a las dependencias de un organismo y guía al interior de sus instalaciones, hasta la toma de declaración en juicio oral” (Protocolo G), por otro lado, las interacciones también pueden ser entendidas cómo un sistema social que “se forma atando los individuos presentes que se perciben mutuamente, o sea cuando cada uno de ellos selecciona tomando en cuenta a los otros que están presentes.” (Corsi, Esposito, Baraldi & Luhmann, 1996, p.97) la cita anterior se complejiza con esta modalidad online, o videograbada que imparte la ley, pero se entiende que en ambas instancias (presencial u online) existe producción de comunicación “sin interacciones no sería posible ningún sistema social.” (Corsi, Esposito, Baraldi & Luhmann, 1996, p.97). Finalmente cabe añadir que, dentro de las posibles interacciones con el NNA, cada interacción debe sujetarse a los principios de resguardo, privacidad, confidencialidad y seguridad del NNA.” (Protocolo G), en otras palabras, todos los funcionarios involucrados en dichas interacciones, deben operar bajo el respeto de esos principios.

### *Aportes*

El primer aporte significativo en cuanto a la categoría mencionada se da al marco de limitar la sobreintervención o interrogatorios investigativos repetitivos durante la ruta que realiza el NNA tras su paso en el sistema judicial, la normativa restrigüe el número de interacción con el NNA para prestar su testimonio a dos instancias, la primera en la Entrevista Investigativa Videograbada y su declaración en juicio, además es importante señalar que en ambas instancias son voluntarias y previa a su realización hay un proceso evaluativo de las circunstancias del NNA en las que se encuentra para proceder o no a su realización, no obstante, si existiría la urgencia de nuevas pericias psicológicas, el fiscal es quien ordena y autoriza la realización de está, bajo una fundamentada justificación que debe estar acorde con las instrucciones generales del Fiscal Nacional del Ministerio Público, sobre este aspecto el protocolo letra G es tajante en el objeto de “establecer las medidas para evitar la realización de diligencias innecesarias durante todo el proceso penal, reducir al mínimo las entrevistas y procurar la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con niños, niñas o adolescentes.”. (p.3)

Por otro lado, ningún funcionario de la institución puede realizar nuevas indagaciones, más allá de lo que los protocolos de atención indiquen, evitando preguntas

que perjudique la dignidad y protección integral del NNA, asimismo el protocolo hace hincapié en que si “el NNA entrega información espontáneamente, quien la recibe deberá transmitirse en reserva a quien acoja la denuncia, sin requerir mayores antecedentes (No debe realizar preguntas acerca de los hechos ni los partícipes)” (Protocolo E, p.6).

Otro aporte, se centra en la capacitación continua de los actores institucionales involucrados en las fases del procedimiento judicial, de lo anterior se pudo encontrar los estándares técnicos o cursos de capacitación y formación especializada de los entrevistadores e intermediarios. Los cuales se remiten a dos instancias, la primera de ellas es el Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE), el cual se centra en la formación que permite desarrollar de manera correcta las fases de la entrevista investigativa y/o de la intermediación de una declaración judicial. Este curso inicial dura alrededor de 60 horas cronológicas, en el cual se imparten actividades teórico-prácticas, que incluya una retroalimentación experta, del instructor y su equipo, en concordancia con el docente que impartió el curso. (protocolo H).

A continuación, nos encontramos con el programa de formación continua (PFC), el cual tiene por objetivo “velar por la mantención y profundización de las competencias y destrezas adquiridas en el CIFE” (Protocolo H, p.9) en este sentido se asegura la calidad del profesional por medio de una educación y capacitación continua la cual sirve como potencial herramienta de prevención de la victimización secundaria, ya que mejora las capacidades de los interventores o entrevistadores en el desempeño de sus tareas cotidianas ya sea en la toma de decisiones y solución de problemas, además se fortalece al profesional y lo capacita frente a cambios con los recursos tecnológicos o alguna modificación de la ley, y que necesitan ser integrados por los profesionales para cumplir la demanda del servicio judicial. (Paco, Ortega, & Valverde Núñez, 2009). De esta manera, el programa se impartirá en 8 horas cronológicas anuales, que son asignadas por el instructor, y también el protocolo refiere a que son “dos instancias anuales de práctica con retroalimentación experta, procurando una diferencia entre ellas superior a 4 meses” (Protocolo H, p.10) , es así como de lo anterior nuevamente se desprende una importancia en diagnóstico y evaluación de los avances o retrocesos que pueda en los procesos de ejecución de procedimientos en la toma de la (EIV).

Por otro lado, otra reflexión del Protocolo H se centra en los contenidos mínimos que ambos deben contemplar, destacando, por ejemplo, que se deben enseñar

“consideraciones sobre el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes en el testimonio: Desarrollo cognitivo, socioemocional y moral, y competencias testimoniales de NNA (memoria, sugestionabilidad, trauma, entre otros), en función de su participación en la entrevista investigativa videograbada y la declaración judicial. (Protocolo H, p.7)

Lo anterior con el propósito de tener un acercamiento desde el respeto y que resguarde la dignidad del NNA, adecuando preguntas que no revictimicen o agudicen el trauma, además a los entrevistadores e intermediarios se les realiza un encuadre fenomenológico de los delitos de violencia sexual profundizando los conocimientos que se deben tener del fenómeno cómo por ejemplos relación víctima y victimario, estrategias de victimización y delitos de incidencia única, reiterada y crónica, etc., esto en virtud de realizar una entrevista o adecuación de preguntas a cada caso o víctima, personalizando la atención, con el fin de que la comprendan y faciliten su ejecución.

Otro aporte es que cada funcionario debe operar respetando las circunstancias específicas de cada NNA, es decir, proceder acorde al desarrollo de las capacidades del NNA en cada etapa, por ejemplo en función de su participación en la entrevista investigativa videograbada y la declaración judicial, se toma en cuenta: “el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes en el testimonio: desarrollo cognitivo, socioemocional y moral, y competencias testimoniales de NNA (protocolo H) además se debe preguntar en cada gestión, si el NNA requiere alguna información adicional ayuda o apoyo. (Protocolo E), lo anterior posibilita que la comunicación se dé en espacios de simetría, disminuyendo algún factor de riesgo que tienda a la victimización secundaria, aquí es crucial intervenir y accionar desde el enfoque de derechos el cual maximiza los recursos hacia el reconocimiento, protección y restitución de los derechos humanos, lo anterior implica que también se promuevan otras políticas públicas desde este enfoque que promuevan la realización de los derechos de la niñez y adolescencia y que sean reapropiadas por cada institución o subsistema del sistema Judicial, que promuevan la realización de los derechos de la niñez y adolescencia (UNICEF, s.f.)

***Nudos críticos:***

Cómo se mencionó en la categoría anterior de coordinación interinstitucional, el sistema de justicia también se comunica con otros sistemas cómo lo es el asistencial, uno de esos sistemas es el de Salud, sin embargo, “los sistemas de salud no cuentan con entrevistadores acreditados, ya que la Ley no lo contempla. Además, no todos los establecimientos cuentan con Unidad Clínico Forense Hospitalario. Frente a estos casos, Salud realiza coordinación con Fiscalía para instrucciones” (MINSAL en UNICEF, s.f), lo anterior se puede tensionar frente a una lentitud del proceso, técnicas burocráticas, traslado del NNA víctima y su acompañante, aumento en el contacto con más personas, posible factor de estrés, entre otros aspectos que podrían terminar en victimización secundaria.

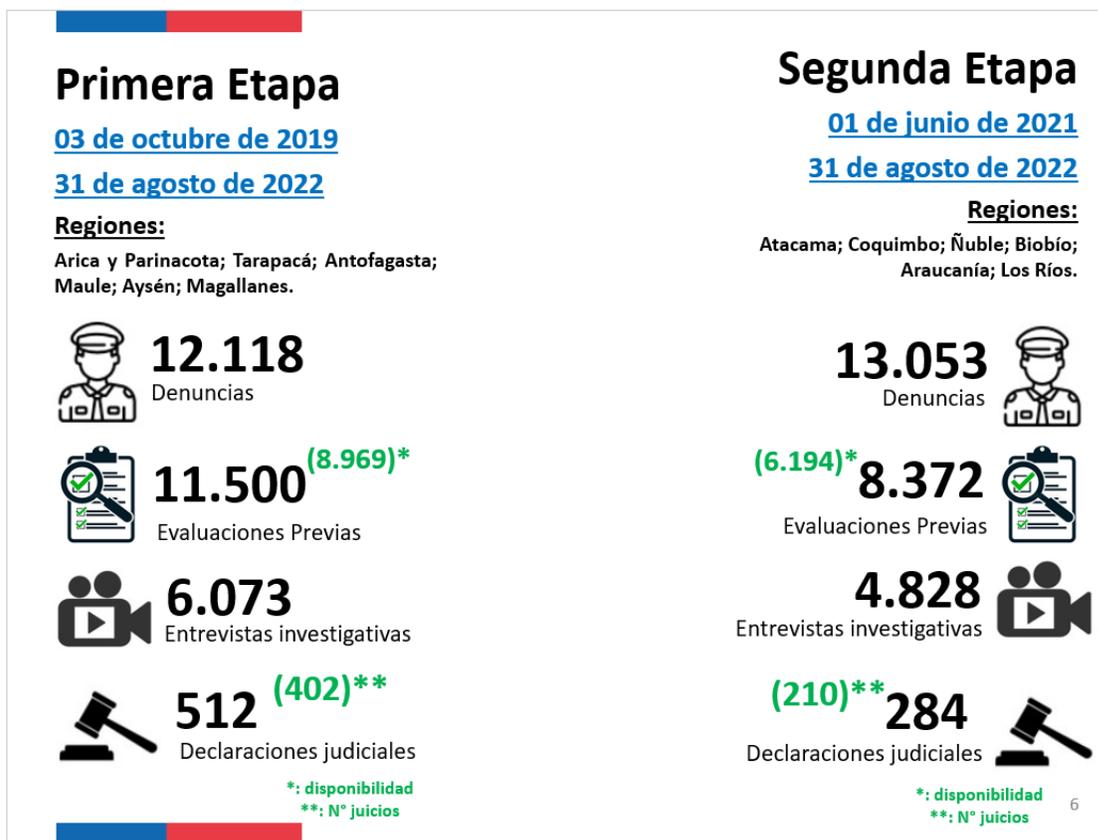
Por otro lado, la Fundación Amparo y Justicia, destaca que es importante capacitaciones más profundas

En el caso de involucrados directos, llámense fiscales y jueces principalmente, tanto para que cuenten con mayores conocimientos y competencias para la investigación penal de causas del catálogo de delitos como para tener un criterio más fino al momento de ponderar y valorar los medios de prueba disponibles. En el caso de fiscales, por ejemplo, hemos observado una gran cantidad de desestimaciones de causas, las que se suelen archivar muy temprano, sin dar ocasión a la recolección del testimonio de las víctimas. (Fundación Amparo y Justicia en UNICEF, 2022)

Según lo anterior, podría ser evidenciado desde los resultados de la primera y segunda etapa de implementación (ilustración 5), por ejemplo, en la segunda etapa, de un total de 13.053 denuncias, pero solo 4.828 de estos casos llegó a la fase de (EIV). (Ministerio de Justicia y Derechos humanos, 2022)

## Ilustración 5

Comparación entre resultados de primera etapa y segunda etapa de implementación



Fuente: PPT Ministerio de Justicia y derechos humanos Avances Implementación Tercera Etapa Ley N°21.057

Finalmente, otro nudo crítico detectado, fue la ausencia de instancias de “cuidado” de los actores y equipos que trabajan en casos de delitos sexuales con los NNA, en los cuales el riesgo emocional es elevado por parte de los equipos de trabajo o por los actores institucionales, lo anterior se explica desde el fenómeno de traumatización vicaria la cual puede ser experimentada por los actores involucrados, desde el efecto de relatos traumáticos en espacios de evaluación o de intervención o de escenas traumáticas in situ, por consiguiente algunos actores experimentan sensaciones de impotencia e inseguridad profesional, omnipotencia y deseo de “salvar al niño/a”, fragilización del niño/a y riesgo de sobreprotegerlo, sobre involucración y dificultad de desconectarse, sentimiento de vulnerabilidad, peligro o amenaza, indignación y sentimiento de injusticia, resonancias

desde las propias experiencias de victimización, vulnerabilidad y/o falta de poder, entre otras sensaciones en esta línea (Sinclair, 2022, diapositiva 14-15).

Por otra parte, la traumatización vicaria en los equipos de trabajo, da lugar a descoordinación comunicacional y funcional, dificultad para lograr acuerdos acerca de cómo proceder, culpabilización unos con otros, descalificación de los recursos del otro, activación de conflictos previos entre otros, (Sinclair, 2022, diapositiva 18) desde aquí radica la importancia de que existan protocolarmente instancias de autocuidado y cuidado laboral en equipo, previniendo el síndrome del burn out, el cual fue declarado por la “Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida...se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. (Saborío, 2015)

### **Limitaciones o sesgos investigativos**

La primera se encuentra en el contexto de planificación de los protocolos, puesto que, la ley comenzó a operar inicialmente en el 2019, donde nos vimos enfrentados al covid-19, contexto totalmente diferente si pensamos que el diseño fue publicado sin pandemia, por lo tanto las expectativas funcionales tuvieron que verse reguladas o limitadas en muchos aspectos por las condiciones de salubridad en las que aún nos encontramos, otro antecedente de lo anterior fue que la implementación fue divididas en tres etapas<sup>1</sup> aumentando su cobertura gradualmente por el territorio nacional.

El segundo se encuentra en el tiempo que lleva operando la ley, por lo tanto, la cantidad de recursos de diagnóstico o evaluaciones de la ley son menores, en esta línea el

---

<sup>1</sup> Su primera etapa de implementación fue el 03 de octubre de 2019 en regiones de; Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica chilena. Su segunda etapa fue el 3 de junio de 2021 y comprenderá las regiones: Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, por último, la tercera etapa, se inició el 3 de octubre de 2022 (presente mes) y comprenderá las regiones: Valparaíso, Libertador General Bernardo O’Higgins, Los Lagos y Metropolitana. (Fundación Amparo y Justicia, s.f).

objetivo de este análisis es fomentar y aportar a la discusión en torno a esta nueva legislativa ya que se constituye como un nicho investigativo.

Finalmente, otra limitación del propio estudio, es que el énfasis se da en el análisis de contenido del diseño protocolar, y no en la fase de implementación, esto significa que existe una brecha entre ambos conceptos que no fueron abordados de la misma manera.

### **Consideraciones finales:**

A modo de síntesis de lo expuesto, podemos decir que la nueva legislación, si bien introduce varios cambios y/o avances con respecto al sistema procesal penal en materia de protección integral de los derechos en niñez y adolescencia, estos cambios están sujetos a un contexto de adecuación de los protocolos por todos los intervinientes de los diversos sistemas y subsistemas que componen el sistema social, lo cual supone el origen de nuevos desafíos y nudos críticos tanto en el diseño protocolar como en la implementación de la ley, lo anterior también tiene relación con las expectativas de equipo multidisciplinar que está detrás de la ley y de los posibles usuarios frente a este nuevo paradigma procesal, lo cual pudiera ser clave para retomar una confianza institucional.

Cuando se habla de confianza nos referimos a aquella confianza que las personas depositan en las instituciones creadas para actuar frente a hechos de violencia sexual (Leiva, 2015). En este sentido, cómo se ha podido observar este proceso judicial “puede implicar la existencia de múltiples diligencias, las que en ocasiones tienen lógicas dispares o no se encuentran coordinadas entre sí, generando una sobre intervención, y por consiguiente consecuencias negativas al afectado” (Puyol, 2016), lo anterior produce una desconfianza institucional que deviene de las sociedades que paulatinamente han visto mermado el bienestar social por medio de inadecuadas respuestas gubernamentales, lo que ha instalado una desconfianza generalizada que implica crisis hacía/en las instituciones, dando a conocer las decepciones en cuanto a las expectativas, a causa de las soluciones que no fueron efectivas para los usuarios (FONDEF, 2019)

La desconfianza se hace explícita, cuando se sabe que existe una falta de garantías para las condiciones efectivas de solución de demandas de sus usuarios,

fragmentando la relación usuario/institución. Se sabe por parte de los destinatarios que las instituciones no garantizan, ni las condiciones de mejores utilidades de oportunidades, ni las condiciones para aceptar participar en los programas de intervención. (FONDEF, 2019, p.25)

Este análisis propicia una mirada crítica hacia el funcionamiento de políticas públicas, en especial cómo esta nueva ley N° 21.057 se hace cargo de las necesidades de los usuarios que por mucho tiempo fueron invisibilizadas, en otras palabras, en el proceso de formulación de la ley la victimización secundaria se identificó como una problemática de la cual el sistema judicial debía hacerse cargo, por lo tanto, al ampliar el encuadre, el problema se convierte finalmente en su propia solución (Jameson, 2016 p.34 citado en Matus et al., 2018), por consiguiente, la solución es la prevención de la victimización secundaria, que es el principio rector de la legislación. Asimismo, se trae al presente las expectativas del pasado no cumplidas, y cómo estos puntos ciegos podrían ser una clave interesante para la reconfiguración de las políticas públicas en relación a sus impactos. (Matus et al., 2018)

En esta línea, el camino hacia la construcción de soluciones se basa en entender el escepticismo que hay por parte de los usuarios hacia las instrucciones protectoras de los NNA, y esta se explica cómo opacidad en los sistemas sociales.

Ya que los servicios no saben de manera clara cuáles son las problemáticas específicas de la gente y cuál es la forma más eficiente de solucionarlas. Por tanto, una solución digital de conexión efectiva puede aportar a la restitución de la confianza en los servicios públicos y privados. (Matus, 2018, p.18)

Esto se torna relevante, puesto que, en los últimos años, las políticas públicas en materia de infancia han sido diseñadas desde un enfoque de riesgo, el cual sitúa el peso de la vulnerabilidad en los sujetos, mientras que esta forma de pensamiento permite subvertir el foco al momento de analizar una política y, por lo tanto, situar la carga de "vulnerable" a las políticas y proyectos sociales. (Matus et. al, 2018). Aquello nos permite desplazar la carga semántica de la vulnerabilidad desde los sujetos intervenidos -que ha sido la tónica las intervenciones en la materia en las últimas décadas- hacia los sistemas, ampliando así

las posibilidades de identificar los puntos débiles de las políticas públicas e intervenirlas desde ahí, (Matus et al., 2018) con el propósito de elevar la confianza institucional en los usuarios demostrando que el sistema si funciona.

En otro nivel de análisis sobre la confianza, nos encontramos con la confianza que se da al interior de los equipos de trabajo para que después esta sea proyectada hacia los NNA y sus familias, esta noción se llama confianza funcional y hace énfasis en cómo se mide el aumento o retroceso de los niveles según el grado de cumplimiento de roles y funciones en el ámbito de equipo como a nivel de directivo, en este sentido el apoyo social por parte de las instituciones ya sean policiales, judiciales, educativas o de salud, tiene una importante influencia en la posterior superación de la experiencia traumática (Ullman, 1999).

Desde otro ángulo, se debe tener en cuenta que la complejidad del sistema, es mediada por el binomio de autonomía y coherencia comunicacional, lo anterior da cuenta de los mínimos requeridos que se necesitan para mantener la calidad y eficiencia en el diseño y ejecución de los programas, políticas e intervenciones y ejecución, potenciando entregar un mejor servicio a los niños, niñas y adolescentes (Matus et al., 2018), el cual debe basarse en una prevención y protección integral de los derechos de los NNA.

Por otro lado, las tecnologías actuales y el mundo hacia la virtualidad puede ser un horizonte que podrían incidir en la emergencia de la confianza institucional ya que abren nuevas condiciones para proceder de manera innovadora en la realidad, sin embargo, al romper con la lógica que tenía el sistema penal para abordar casos de delitos sexuales en menores de 18 años, se abre un mundo de desafíos que tiene que ver con este nuevo paradigma que se instala desde el diseño protocolar y el uso de la tecnología como recurso aliado en la prevención de la victimización secundaria, finalmente esas son las pretensiones que tuvo esta investigación, que era comprender de manera holística y enclave sistémica los momentos de coordinación y descoordinación que se dan al interior del sistema judicial y subsistemas, recordando que son estas descoordinaciones las que llevan a fallar al sistema convirtiéndolo en vulnerable, desde aquí la importancia de dar una lectura sistémica, lo anterior podría originar posibles mejoras en un futuro cercano, por ejemplo en cuanto a la

gestión de los factores de victimización secundaria, la coordinación interinstitucional, y los tipos de interacciones que se dan entre actores públicos y NNA.

### **Bibliografía:**

- Abela, J. A. (2002). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada.
- Acuña, María Elena (2019) “Género, machismo e inequidades: Reflexión crítica al género como concepto”, material del curso “Introducción a las teorías feministas”, impartido en U Abierta, Universidad de Chile
- Amezcu, M. y Gálvez, A. (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. *Revista Española de Salud Pública*, 76, 423-436.
- Badillo, R. (s.f) Entrevista e interrogatorio (Investigación Criminal)
- Baldwin M. (1998). Modelo Mc Master de evaluación familiar. Buenos Aires: Editorial Gedisa.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2018, Enero 20). *Ley 21057 (20-ene-2018) M. de Justicia y Derechos Humanos | Ley Chile*. Retrieved July 15, 2022, from <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1113932&idParte=9877768&idVersion=2222-02-02>
- Campbell, R, y Raja, Sh. (2005) The Sexual Assault and Secondary Victimization of Female Veterans: Help-Seeking Experiences
- Campillo, C. (2019). Proyectos FONDEF de Investigación y desarrollo programa IDEa - Primera etapa de ciencia aplicada informe avance anual científico-tecnológico y económico-social. Santiago de Chile: FONDEF. Anexo 4 Análisis de las dimensiones de operacionalización.
- Castillo, M., Fuentes, G., & Midaglia, C. (2015). LA DIFÍCIL CONSTRUCCIÓN POLÍTICA DE LA FUNCIÓN DE COORDINACIÓN EN EL ÁREA PÚBLICA SOCIAL. *Estado, Gobierno Y Gestión Pública*, (25), pp.05–39. Recuperado a partir de <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/45094>
- CEPAL, (2013) Violencia sexual Referido de: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/20184\\_violenciasexual.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/20184_violenciasexual.pdf)
- Comité de los Derechos del Niño (29 de mayo de 2013). Observación general N.º 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (Artículo 3, párrafo 1).
- Corsi, G., Esposito, E., Baraldi, C., & Luhmann, N. (1996). Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann (Vol. 9). Universidad Iberoamericana.
- Congreso Nacional de Chile (Comp.) Violencia sexual contra la infancia: el avance legislativo y sus desafíos. Santiago de Chile: Ediciones Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

- Escaff, E, (2022). *Violencia Sexual desde la perspectiva victimológica* [Diapositiva de PowerPoint]
- FONDEF. (2017). Formulario de Evaluación: IV Concurso IDeA en Dos Etapas FONDEF de CONICYT 2017 - Cs. Sociales y Educación.
- Fundación Amparo y Justicia. (s.f). *¿Cuál es el objetivo de la Ley 21.057?* Ley 21.057 de Entrevistas Videogradas. Referido de: <https://www.leydeentrevistasvideogradas.cl/ley-21057/>
- Fundación Amparo y Justicia. (s.f). No Me Pregunten Más – Campaña de disminución de la Victimización Secundaria. Referido de: <https://nomepreguntenmas.cl/>
- Garnier, L. (2000). Función de coordinación de Planes y Programas. Serie Gestión Pública de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile: CEPAL. LC/L.1329-P. LC/IP/L.172.
- Girón, R. (2015). Abuso sexual en menores de edad, problema de salud pública. Recuperado de: [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Rosario\\_Giron.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Rosario_Giron.pdf)
- Gutiérrez, C., Coronel, E. y Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v15n1/a06v15n1.pdf>
- Gutiérrez, C., Steinberg, M. & Capella, C. (2016). Develación de las Agresiones Sexuales: Estudio de Caracterización de Niños, Niñas y Adolescentes Chilenos. *Psykhé*, 25(2), 1-15.
- Jewkes, R. (2002). “Intimate partner violence: Causes and prevention”. *The Lancet*. Vol. 359. Pp. 1423-1429.
- Kreuter, E.A. (2006). *Victim Vulnerability: An Existential-Humanistic Interpretation of a Single Case Study*. Estados Unidos: Nova Science
- Lamb, M. E., Orbach, Y., Hershkowitz, I., Esplin, P. W., & Horowitz, D. (2007). A structured forensic interview protocol improves the quality and informativeness of investigative interviews with children: A review of research using the NICHD Investigative Interview Protocol. *Child abuse & neglect*, 31(11-12), 1201-1231.
- Lechner, N. (1997) Tres formas de coordinación social, *Revista de la Cepal* 61 (LC/G.1955-P): 7-17.
- Leiva, A. (2015). Los nuevos escenarios de la violencia sexual en Chile. En Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (Comp.) *Violencia sexual contra la infancia: el avance*

legislativo y sus desafíos. Santiago de Chile: Ediciones Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Ley de Entrevista videograbada (s.f). BENEFICIOS DE LA LEY Referido de: <https://www.leydeentrevistasvideograbadas.cl/beneficios-de-la-ley/>

López, L. y Osorio, P. (2021) Análisis estructural del discurso, en Klaudio Duarte ed. Separar para construir. Análisis cualitativo de información. Santiago: SOCIAL EDICIONES, Universidad de Chile. En prensa

Mangen, (2004) Capítulo n°17: Fit for purpose? Qualitative methos in comparative policy [¿Apto para el propósito? Métodos cualitativos en la política comparativa]. In A Handbook Of Comparative Social.

Malacrea, M. (2000). *Trauma y reparación. El tratamiento del abuso sexual en la infancia*. Barcelona: Paidós.

Mansilla, S. (2018). ¿Qué es la victimización secundaria?. Recuperado de: [http://opendata.dspace.ceu.es/bitstream/10637/11088/7/Victimizacion\\_Mansilla\\_2018.pdf](http://opendata.dspace.ceu.es/bitstream/10637/11088/7/Victimizacion_Mansilla_2018.pdf)

Mascareño, A. (2018). De la crisis a las transiciones críticas en sistemas complejos: Hacia una actualización de la teoría de sistemas sociales. Theorein. Revista de Ciencias Sociales. N°3, Volumen III, págs. 109-143. ISSN: 2250-6625.

Mascareño A. (2010). Coordinación social mediante Políticas Públicas, Revista de la Cepal 101: 111-126

Matus, et al, (2017). Formulación Científica Tecnológica. PROTOTIPO DE ALERTA TEMPRANA PARA SISTEMAS Y PROGRAMAS DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA DESDE UN ENFOQUE DE DERECHOS

Matus, T. (2012). Observar la complejidad: un desafío para las políticas públicas. En: Niklas Luhmann y el legado universalista de mi teoría. Editorial RIL, Santiago.

Matus, T.,(2017). LA FALLA COMO MOTOR DE INNOVACIÓN: Un SAT de gestión de alerta y efectividad , en En: Innovar desde la Falla. Prototipo de alerta temprana para sistemas y programas de protección a la infancia desde un enfoque de derechos. Editores: Matus, Teresa y Mariñez, Cesar. Editorial Ril, Santiago de Chile

Matus, T.,(2017). Cuarto Concurso IDeA en Dos Etapas Etapa de Investigación Tecnológica 2017

Matus, T. (2018). HACIA UN ÍNDICE MULTIDIMENSIONAL DE EFECTIVIDAD, Distinciones de un prototipo de alerta temprana para sistemas y programas de infancia desde un enfoque de derechos. Núcleo I+D. Innovaciones efectivas, Serie SAT INFANCIA N°1.

Matus, T. Kaulino, A. Urquieta, A. Cortez-Monroy, F y. Mariñez, C. (2018). Lógicas de una auto observación de la falla para una innovación efectiva. Revista MAD, N° 28 (2018), PP. 1-21 DOI: 10.5354/0719-0527.2018.51026.

- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA A) Los estándares de derivación de denuncias a las instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.057.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA B) Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas o adolescentes, víctimas o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA C) Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan la adopción oportuna de medidas adecuadas de protección, con el objeto de atender las necesidades del niño, niña o adolescente.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA D) Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que el sistema de entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales de los niños, niñas o adolescentes mantenga, en todo momento, una adecuada cobertura territorial a nivel provincial y regional.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA E) Las medidas para asegurar que las interacciones con niños, niñas o adolescentes se realicen en condiciones que resguarden su privacidad, confidencialidad y seguridad.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA F) Las medidas que permitan generar las condiciones necesarias para que cada interacción con niños, niñas y adolescentes, éstos puedan ejercer plenamente sus derechos conforme al desarrollo de sus capacidades.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA G) Las medidas para evitar la realización de diligencias innecesarias, reducir al mínimo las entrevistas y procurar la celeridad y tramitación preferente de las diligencias que supongan la interacción con niños, niñas y adolescentes.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA H) Los estándares técnicos que deberán satisfacer los cursos de formación especializada de entrevistadores.*
- Ministerio de Justicia. (2022). *PROTOCOLO DEL ARTÍCULO 31 LETRA I) Las características de las entrevistas, las que se elaborarán bajo procedimientos estandarizados, basados en la experiencia empírica y en los resultados de la evaluación constante de la práctica de entrevistadores, como también, en los conocimientos técnicos existentes en la materia.*
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022). Avances Implementación Tercera Etapa Ley N°21.057 [Diapositiva de PowerPoint]
- Nun, E., & Madariaga, A. (2010). La protección social como problema de coordinación. *Revista de sociología*, (23).

- Pita Fernández S, Pértigas Díaz S. Investigación cuantitativa y cualitativa. Cad Aten Primaria 2002; 9:76-8
- Paco, J. A., Ortega, M. J. N., & Núñez, J. V. (2009). La educación continua como proceso de formación académica en los alumnos egresados de las instituciones de educación superior en el estado de Sonora (México). Contabilidad y Negocios, 4(8), 57-62.
- PUYOL, C.(2016). DESCONFIANZA Y PROCEDIMIENTO JUDICIAL: EFECTOS NOCIVOS DEL
- Repetto, F. y Fernández, J.P. (2012). Coordinación de políticas, programas y proyectos sociales. Buenos Aires: CIPPEC y UNICEF.
- Saborío Morales, Lachiner, & Hidalgo Murillo, Luis Fernando. (2015). Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica, 32(1), 119-124. Retrieved November 30, 2022, from [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es).
- SAT-INFANCIA, (2019). Anexo 4. ANÁLISIS DE LAS DIMENSIONES DE OPERACIONALIZACION
- SAT-INFANCIA. (2019). Informe Final primera etapa conicyt.
- SAT-INFANCIA (s.f). PROTOTIPO DE ALERTA TEMPRANA PARA SISTEMAS Y PROGRAMAS DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA DESDE UN ENFOQUE DE DERECHOS. Referido de: <http://satinfancia.cl/>
- Sinclair, C., (2022). *Cuidado y autocuidado de los equipos: impacto del abuso sexual*” [Diapositiva de PowerPoint]
- SISTEMA JUDICIAL EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE DELITOS SEXUAL. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/143504/Desconfianza-y-procedimiento-judicial-Efectos-nocivos-del-sistema-judicial-en-ni%C3%B1os-ni%C3%B1as-y-adolescentes-v%C3%ADctimas.pdf?sequence=1>
- Strauss, A. L. & Corbin J. M. (1998). Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory [Versión digital PDF]. 2d. edition. Thousand Oaks. Sage Pbs. Ebook ISBN13 9780585383323
- Quecedo, R., Castaño, C., (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Referido de: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Ullman, S. E. (1999). Social support and recovery from sexual assault: A review. Aggression and Violent Behavior, 4(3), 343–358. [https://doi.org/10.1016/S1359-1789\(98\)00006-8](https://doi.org/10.1016/S1359-1789(98)00006-8)
- UNICEF. (2022). Diagnóstico de la implementación de la ley N°21.057. Referido de: <https://www.unicef.org/chile/media/7681/file/diagnostico%20ley.pdf>

UNICEF. (Sin fecha). Justicia y protección de la infancia. Referido de:  
<https://www.unicef.org/chile/justicia-y-proteccion>

UNICEF. 2006. Niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales, en el marco de la reforma procesal penal. Revisado el 01 de Junio de 2012 desde internet:  
[http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos\\_documento/173/Informe%20final.pdf](http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/173/Informe%20final.pdf)

Urteaga, E. (2009). La teoría de sistemas de Niklas Luhmann. Universidad del País Vasco. Departamento de sociología. Revista internacional de Filosofía Contrastes, vol. XV (2010). pp. 301-317. ISSN:1136-4076. España.

Vásquez, J. D (2013). Adultocentrismo y juventud: Aproximaciones foucaulteanas. Revista Sophia: Colección de Filosofía de la Educación, (15), pp. 218-234.

Villarrubia G. y Figueroa J., P. (2013). La dolorosa ruta judicial que recorren los niños abusados sexualmente (*CIPER*). Referido de:  
<https://www.ciperchile.cl/2013/10/28/la-dolorosa-ruta-judicial-que-recorren-los-niños-abusados-sexualmente/#:~:text=El%20proyecto%20pretende%20evitar%20la,psicol%C3%B3gico%20a%20los%20menores%20vulnerados.>

Winnicott, D. (1991). El concepto de trauma en relación con el desarrollo del individuo