



FACULTAD DE
GOBIERNO
UNIVERSIDAD DE CHILE

**MAGÍSTER EN
CRIMINOLOGÍA Y GESTIÓN
DE LA SEGURIDAD CIUDADANA**

Factores que intervienen en la implementación de la Ley N° 21.057, de entrevistas videograbadas a niños, niñas y adolescentes víctimas, en el caso chileno.

Actividad formativa equivalente para optar al grado de Magíster en Criminología y Gestión de la Seguridad Ciudadana.

Paola Andrea Olate Cisternas

Profesora Guía
Dra. María Inés Horvitz Lennon

Segunda versión del programa académico
Sistema de citas en APA 7

Santiago de Chile, 16 de enero de 2023

Agradecimientos

A quienes colaboraron con su apoyo en esta investigación y en el intercambio generoso de sus experiencias y conocimientos, para que este trabajo fuera posible y permitiera una reflexión de la implementación de esta norma en Chile, que impacta a los niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas; proceso que está recién comenzando y tenemos un camino por descubrir y aprender.

*“La mente es como un paracaídas...
solo funciona si la tenemos abierta”*

Albert Einstein

Índice	páginas
1 Resumen	5
2 Abstract	6
3 Introducción	7
4 Justificación	9
5 Objetivos	11
6 Hipótesis	11
7 Marco teórico	12
7.1 Conceptos relevantes	13
7.2 Modelos teóricos de los riesgos de victimización	19
7.3 Teorías criminológicas	21
7.3.1 Teoría de creación y aplicación de leyes penales	21
7.3.2 Teoría de labelling o reacción social.....	22
7.3.3 Teoría de tensión social.....	23
7.3.4 Criminología crítica	24
7.4 Fuentes y documentos de carácter normativo	24
8 Marco metodológico y enfoque	27
8.1 Técnicas de levantamiento de información	31
8.2 Técnicas de análisis cualitativo de contenidos	31
9 Análisis de hallazgos o resultados	33
9.1 Análisis de las categorías de producción de contenido	35
9.1.1 Política y diagnóstico del objeto de la ley.	35
9.1.2 Impacto de la política pública de la norma.....	39
9.1.3 Fortalezas y debilidades de la política pública de la ley.	42
9.1.4 Factores facilitadores en la implementación.....	46
9.1.5 Factores obstaculizadores de la implementación.	50
10 Conclusiones	54
11 Propuestas y recomendaciones para el desarrollo de políticas públicas	57
12 Bibliografía	62
13 Anexos	69
13.1 Anexo 1. Calidad del servicio en la gestión pública.	69
13.2 Anexo 2. Formato de preguntas de entrevista semiestructurada	70
13.3 Anexo 2. Consentimiento Informado	76

Índice de tablas	páginas
Tabla 1. Dimensiones de la calidad de servicio, en la gestión pública.	69
Tabla 2. Instrumento de preguntas aplicado de entrevista semiestructurada.	70
Tabla 3. Pregunta de investigación, hipótesis y variables.	72
Tabla 4. Matriz de producción y análisis de la variable dependiente.....	73
Tabla 5. Matriz de producción y análisis de la variable independiente.....	74
Tabla 6. Regulación que establece la norma para conseguir su propósito.	74

1 Resumen

Esta investigación se centró en el análisis de los factores que intervienen en la forma, condiciones y requisitos para la implementación de la política pública a través de la dictación 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 y violentos, que se planificó para ser ejecutada de manera gradual en Chile, en tres etapas y cuya finalidad es la prevención de la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes. Se trata de una política estatal diferenciada, enfocada en este grupo etario para que, de acuerdo con su desarrollo evolutivo, puedan acceder al proceso penal con protección, sin el menoscabo de sus derechos.

El desarrollo de esta investigación, resultó de suma relevancia pues permitió producir información, en una primera aproximación desde la vigencia de la ley, no solo dar cuenta del desempeño adecuado y eficaz (o eficiente) de los factores tenidos a la vista por el legislador para el logro de los fines perseguidos por la norma, sino que también, cuáles de estos hallazgos pueden ser facilitadores u obstaculizadores del propósito declarado de impedir la doble victimización de niños, niñas y adolescentes durante su paso por el sistema procesal penal. Los insumos que se pretendió obtener permitirán efectuar una primera evaluación crítica de la regulación y de su implementación, en tanto sirvan para corroborar el éxito (siquiera tendencial) de esta política pública o para proponer las modificaciones que pudieran ser necesarias para rectificar o prevenir problemas que pudieran conducir a su fracaso, todo ello con el fin de orientar y contribuir en la guía de los(as) funcionarios(as) e instituciones encargadas de dar cumplimiento a la presente ley.

Palabras Clave: Victimización Secundaria; Niños, Niñas y Adolescentes (NNA), Organismos Públicos; Implementación de Políticas Públicas, Entrevista Investigativa Videograbada (EIV).

2 Abstract

This research focuses on the analysis of the factors that intervene in the form, conditions, and requirements for the implementation of public policy through the passing of Law N° 21.057, which regulates recorded interviews and other safeguards measures for children who are victims of sexual and violent crimes. The Law, has been implemented in Chile in a gradual manner, divided into three stages and with the goal to prevent further harm to children and adolescents. This policy is specifically targeted towards this age group, according to their evolutionary development, they can access criminal proceedings with protection, without undermining their rights.

The development of this research is extremely relevant because it allows the production of information, in a first approximation from the validity of the law, not only to account for the adequate and effective (or efficient) performance of the factors considered by the legislator to the achievement of the goals pursued by this public policy but also, and revealingly, which of these findings are presented as facilitators or obstacles to the declared purpose of preventing the double victimization of children and adolescents during their passage through the criminal procedure system. The inputs that are intended to be obtained, will make it possible to carry out a first critical evaluation of the regulation and its implementation, if they serve to corroborate the success (even trend) of this public policy or to propose the modifications that may be necessary to correct or prevent problems that could lead to its failure. All to guide and contribute to the guidance of the civil servants and institutions in charge of complying with this law.

Keywords: Secondary Victimization; Boys, Girls, and Adolescents (NNA), Public Organizations; Implementation of Public Policies, Videotaped Investigative Interview (EIV).

3 Introducción

La presente investigación profundizó en el análisis de los factores que influyen en la implementación de la política pública perseguida con la dictación de la Ley N° 21.057¹ (en adelante, ley o ley especial), publicada en el Diario Oficial el 20 de enero de 2018 y que regula las entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales y violentos que establece el artículo 1° de ese cuerpo normativo. Al igual que en otras experiencias consideradas exitosas², esta ley entró en vigencia en Chile de forma gradual y progresiva, en tres etapas a nivel nacional, en efecto, la primera etapa se inició el 03 de octubre de 2019 en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo y Magallanes y la Antártica Chilena y la segunda etapa se inició el 03 de junio de 2021 en las regiones de Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La Araucanía y Los Ríos. La tercera etapa entró en vigencia el 03 de octubre de 2022 e incluye a las regiones de Los Lagos, Libertador General Bernardo O'Higgins, Valparaíso y Región Metropolitana³.

Este estudio, tuvo como propósito identificar los factores que legalmente intervienen en la implementación de la ley, centrado en el análisis de esta política pública en las regiones en que ella se encuentra ya vigente y cuáles de estos se presentan como facilitadores u obstaculizadores, y para ello contempló el análisis y la revisión del marco normativo, artículos académicos, así como publicaciones que existían con esta temática particular. En especial, se complementó el estudio con fuentes de información primaria, a saber, con entrevistas a los(as) actores relevantes e informantes claves que activamente forman parte de la implementación en las instituciones con injerencia en la toma de decisiones. A su vez, se estableció contacto con la Subcomisión para la implementación de la ley, de la Comisión Nacional de Coordinación del Sistema de Justicia en la Región Metropolitana, así como, representantes de la primera y segunda

¹Fuente: Ley 21.057, disponible en:

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1113932&idParte=9877768&idVersion=2222-02-02>.

² Por ejemplo, la reforma procesal penal operada mediante el art. 4 transitorio de la Ley 19.640, Orgánica Constitucional del Ministerio Público.

³ Fuente: <https://www.minjusticia.gob.cl/entrevistas-videogradas/>

etapa de su implementación, cuyo objetivo fue establecer un acercamiento a los factores que intervienen en esta Política Pública.

Con la elaboración de un instrumento metodológicamente apto para la realización de las entrevistas, se buscó obtener información que confirmara o cuestionara la idoneidad de los mecanismos institucionales introducidos por la ley especial, para la consecución de sus fines.

Así, en la presente investigación se abordó el contexto científico del momento, con trabajos previos que se han realizado y con los aspectos que aportaran con información relevante, en relación a la temática trabajada.

De esta forma, y como motivación de la presente investigación, se pretendió producir información que contribuyera con esta política pública y con la prevención de la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes, en las instituciones del sistema de justicia y penal y a su vez, apoyar a los diversos operadores y organismos que les impacta esta normativa.

Lo anterior, por cuanto esta política pública que se transformó en ley, consideró desde su primera tramitación constitucional, como herramienta para cumplir su objetivo, “limitar el número de veces que los(as) NNA puedan ser entrevistados(as) en el marco de la investigación penal a través de la implementación del Sistema de Entrevistas Videogradas”⁴, estableciendo esencialmente regulaciones en: a) la forma de cursar la denuncia a NNA, b) incorporar la diligencia de entrevista investigativa videograda en el transcurso de la investigación y c) la declaración judicial en el juicio oral, teniendo en especial consideración en el proceso, el desarrollo evolutivo que caracteriza al ser humano en dicha etapa de su vida y las consecuencias que pueda tener al ser violentado, por la experiencia traumática que vive al ser víctima de delito, y ante los cuales se requiere de profesionales que cuenten con las competencias idóneas para interactuar con NNA y que cumplan con los protocolos de actuación, y en coordinación

⁴ Fuente: Primer Trámite Constitucional, Boletín N° 9.245-07 del 22 de enero de 2014: Senado, en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7481/>

interinstitucional y para responder a esta pregunta, implícitamente se planteó la problemática.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores que facilitan y obstaculizan la implementación de la política pública de la Ley N° 21.057?

4 Justificación

En materia de infancia, desde la ratificación de la Convención Internacional de Derechos del Niño por nuestro país, se identificó que *“el Estado chileno se encuentra obligado a adecuar su legislación interna a los instrumentos internacionales sobre la materia y a reconocer y tratar a los niños, niñas y adolescentes como plenos sujetos de derechos, en todas las medidas concernientes, resguardando su interés superior”*⁵, y según Barudy (1999, p.31) afirma que *“a pesar de los avances realizados en estas últimas décadas, en muchos países los niños no son todavía considerados en las legislaciones, ni en los procedimientos existentes como sujetos de pleno derecho”*.

De esta manera, con la finalidad de otorgarles una protección integral, esto es, considerándolos, respetándolos y confiriéndoles libertades conforme a su autonomía progresiva. En base a ello, es que según Rosati & Iturra (2021, p.2) señalan que se debe *“estar convencidos de que no se trata de cualquier cuerpo legal, sino de un cambio de paradigma procesal y sistémico, que no tiene precedentes en nuestro país, incluso desde la reforma procesal penal y cambia la manera de concebir la participación de los NNA en el sistema penal”*.

Considerando que la población de niños, niñas y adolescentes que han sufrido violencia física o psicológica en nuestro país alcanza el 73,6%, de acuerdo con UNICEF (2000, p.1), lo que refleja que desde hace bastante tiempo esas cifras se han mantenido en nuestro país, y se estima que solo un 26,4% de NNA nunca ha vivido situaciones de violencia, y ambas cifras señaladas corresponde a situaciones de

⁵ Fuente: Primer Informe de Comisión de Constitución, del 10 de marzo de 2014: Senado, en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7481/>

violencia generadas por parte de sus padres, sumado que en el 2012, según *“la Oficina de las Naciones Unidas para la Droga y el Delito (UNODC), que almacena datos de los Estados Unidos, informó que en ese año, Chile ocupaba el tercer puesto a nivel mundial en la tasa de denuncias por abuso sexual infantil cada 100 mil habitantes, con 68,5% de denuncias y el 95% de esos casos de abusadores con personas conocidas”* (Fuentes et. al. 2017, p.2), evidenciando la realidad de la infancia en Chile y sumado a ello, la complejidad y contexto de quienes han sufrido delitos.

Esta ley comenzó a regir por etapas desde el 2019, abordando en específico la prevención de la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y violentos, estableciendo la regulación de las interacciones desde la denuncia, incorporando la entrevista investigativa videograbada en el transcurso de la investigación y la intermediación en la declaración judicial.

En materia de prevención de victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes se ha avanzado en nuestro país, sin embargo, persiste la problemática que no ha estado ajena a los diversos ámbitos que han afectado la implementación de esta política pública, constituyendo evidencia, ya que *“existen factores que inciden en la implementación y, en los resultados de una política pública, y por ello constituyen objeto de estudio”* (Vaquero, 2007, p.143).

Es así que este estudio, profundizó en el análisis de los factores que han influido en la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes, víctimas de delitos violentos; en segundo lugar, cómo la Ley N° 21.057 pretende enfrentar el fenómeno señalado, describiendo la relación de estos factores, que han intervenido en el proceso de su implementación y, por último, al identificar además sus hitos, en lo que ha sido su trayectoria, de la entrada en vigencia y al conocer la relación entre los(as) actores relevantes y los mecanismos institucionales de su implementación, construir una línea base, que permitiera esclarecer, si dicha pretensión ha sido exitosa o no, y en este último caso, si a través de los factores facilitadores u obstaculizadores que se lograron identificar, en el diseño de esta ley especial o de su implementación, un acercamiento para evaluar el funcionamiento de la normativa en nuestro país.

5 Objetivos

En relación a lo planteado previamente, es que en la implementación de la política pública intervienen diversos factores y actores, por ello en la presente investigación, se buscó identificar aquellos factores que intervienen en esta problemática.

Objetivo General

-Analizar la relación de los factores que determinan la implementación de la política pública de la Ley N° 21.057, en el periodo de entrada en vigencia de la primera y segunda etapa.

Objetivos Específicos

-Describir los factores relevantes que intervienen en el proceso de implementación de la Ley N° 21.057, y los efectos de dicho proceso, respecto de la persecución penal y la protección de las víctimas.

-Identificar los hitos que determinan el proceso de trayectoria de la implementación de la Ley N° 21.057.

-Conocer la relación entre actores relevantes y mecanismos institucionales que intervienen en el proceso de implementación de la Ley N° 21.057.

6 Hipótesis

A partir de lo expuesto en la introducción, justificación y objetivos de la presente investigación, lo que permita esos alcances y sumado al desarrollo del marco teórico, estudios en la materia y la ley, se realizó un acercamiento en la contribución, para determinar si la forma en que se implementó la norma fue la adecuada o no, con la siguiente hipótesis:

Distintos elementos como es la capacitación de los funcionarios(as), cultura y gestión organizacional, intervienen dentro del sistema de justicia penal, en relación a las

necesidades particulares de NNA, así como la coordinación, propicia un mayor grado de cumplimiento en la implementación de la política pública de la Ley N° 21.057.

De la revisión realizada en el marco teórico y las entrevistas, en esta investigación se produce información, para conocer si efectivamente la forma en que ha sido implementada la ley responde a ese marco teórico, por cuanto, el proceso de elaboración e implementación de políticas públicas no termina con la promulgación de la norma, sino que requiere monitorear de forma permanente su aplicación.

Con ello brindar información valiosa, que puede ser utilizada para corregir y/o mejorar el proceso, para que cumpla con lo establecido desde su elaboración y promulgación, en relación al problema detectado a regular, al hacerse cargo de la prevención del fenómeno de victimización secundaria y que se previene con un tratamiento diferenciado a los NNA en el sistema de justicia penal.

En consecuencia la naturaleza de esta investigación, se centró en los factores que influyen en la implementación de la política pública de la ley, y cuya extensión está dada por la información obtenida que ayuda a otorgar respuesta del estudio, en la medida que se logró producir y saturar, por cuanto Roth (2002, p.106) señala que “el análisis de políticas públicas, que en un inicio parte de los discursos y el lenguaje en general, luego se transforman en hechos concretos y en la realidad”, y se indagó en los factores que intervienen en esta norma, que fue el propósito de esta investigación.

7 Marco teórico

Del estudio de los aspectos de la Ley N° 21.057, que fueron relevantes para el propósito de esta investigación, que se concreta en una política pública, y según las definiciones que se revisaron, y de los estudios teóricos y técnicos sobre esta problemática, para así construir una línea que permitiera conocer, si efectivamente se cumple el objetivo de la ley, y cuáles son los facilitadores y obstaculizadores que inciden, para evaluar su implementación.

Considerando que desde la reforma procesal penal y su llegada a la Región Metropolitana en el año 2005, se sumó experiencia en la forma de cómo se podría

implementar en las regiones por etapas y a nivel nacional, por cuanto “surgió la necesidad de una mejor atención de las víctimas de delitos sexuales en su paso por el sistema de justicia penal, vinculándose así el concepto de la prevención de victimización secundaria”⁶, considerando el efecto nocivo que ello le provoca a las víctimas, cuando en innumerables instancias participan de diversos procedimientos investigativos, y están en contacto con el sistema procesal penal.

Estos factores son analizados en la búsqueda de prevenir la victimización secundaria de NNA y esta política pública, examinó para su abordaje, a los equipos de trabajo y la expertiz aunada, en la selección de los criterios para una atención adecuada, considerando siempre en el proceso, el desarrollo evolutivo y las capacidades testimoniales que tienen los niños, niñas y adolescentes y por ello, se analizaron los conceptos relevantes y los fundamentos que dieron origen a la dictación y al ejercicio actual de esta ley.

7.1 Conceptos relevantes

Al hablar de implementación de políticas públicas, comenzamos preguntándonos y describiendo este concepto, y que según Lahera (2008, p. 3) “*son cursos de acción relativos a un objetivo público, que, desarrollados en el sector público, tienen una frecuente participación de la comunidad o sector privado, que se caracterizan por la diversidad de agentes y recursos que intervienen en su cumplimiento*” y que necesitan de medios para alcanzar sus fines, como es en este caso la Ley N° 21.057, herramienta utilizada para hacer efectiva esta política, y que tiene que ir acompañada para su implementación, de una serie de recursos, planificación gradual, con servicios que tengan la responsabilidad de su correcta implementación y con una revisión permanente de sus prácticas.

En el desarrollo de este estudio, se problematizó los facilitadores y obstaculizadores de implementación de las políticas públicas, por cuanto puede haber muchos medios para alcanzarla y en este caso, es a través de una ley, que busca disminuir el impacto

⁶ Fuente: Primer Trámite Constitucional: Senado, del 22 de enero de 2014: Senado, en <https://www.bcn.cl/historiadelaLEY/nc/historia-de-la-ley/7481/>

negativo, que un NNA interactúe con el proceso penal, siendo *“ingresado el proyecto de ley al Congreso en 2014, para luego de un proceso de discusión y análisis fuera publicada en el Diario Oficial el 20 de enero de 2018, con una gradualidad de entrada en vigencia en tres etapas definidas”*⁷.

Se dictaminó además en la ley, que para su ejecución se incorporara la técnica de entrevista investigativa videograbada en el transcurso de la investigación, *“por cuanto constituye el instrumento con evidencia técnica internacional, que limita el número de veces en que se le realicen preguntas a los NNA, además con el beneficio del registro íntegro de sus manifestaciones verbales y conductuales; y que al ser grabada, restringe las posibilidades que nuevamente se esté tomando contacto con los niños, niñas y adolescentes, para obtener otro relato”*⁸, con lo que ello implica.

La implementación entendida como *“un proceso de interacción entre el establecimiento de metas, claramente definidas y con recursos disponibles, y a su vez con acciones emprendidas para alcanzarlas, para poder ponerlas en práctica, donde se requiere de un sistema de arriba hacia abajo o top-down de control y comunicaciones, en un proceso evolutivo y de continuo aprendizaje”* (Parsons, 2007, p.484).

La política pública que según Aguilar (1993, p.57) señala que *“los problemas públicos no son independientes de las valoraciones y las perspectivas de los ciudadanos y sus organizaciones, así como existe un momento en la historia que se transforma hacia una intervención pública viable con instrumentos y recursos a disposición del gobierno”*, nos permite comprender el por qué se dio en este periodo y de forma gradual.

En razón de ello, un ejemplo es lo que ocurrió en 1957 en Estados Unidos donde a partir de casos de connotación pública de violencia hacia NNA, se realiza el primer reconocimiento en generar los cambios en *“la agenda social interna, donde la preocupación por el maltrato y vulneraciones a los niños en general pasó de ser una*

⁷ Fuente: Trámite Finalización: Senado, del 12 de diciembre de 2017: Senado, en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7481/>

⁸ Fuente: Primer Trámite Constitucional: Senado, del 22 de enero de 2014: Senado, en <https://www.bcn.cl/historiadelaley/nc/historia-de-la-ley/7481/>

preocupación de grupos de privados, dedicados a la caridad a ser una preocupación del trabajo público, para transformarse en legislaturas estatales” (Aguilar, 1993, p.136).

Es así como de acuerdo con Olavarría (2010, p. 79), el *“surgimiento de la política pública en el ámbito de la gestión parece estar asociada a un proceso donde convergen tres factores: un actor político con poder suficiente para determinar una intervención, un grupo de técnicos capaces, motivados y empoderados por el actor poderoso y una coyuntura que genera que ambos se vinculen y en ello de gran significación, deben aprobarse a través de la promulgación de leyes”.*

En relación a ello, por otra parte, Basombrío (2013, p. 29), señala que “los gobiernos disponen de herramientas legales, como instrumentos para ejecutar las políticas públicas y que si bien son complejas por cuanto requieren de la aprobación, tienen el beneficio que permanecen en el tiempo”, de ello depende el contexto que viva un país y como ha sido el caso de Chile que, con la aprobación del Congreso, dio origen a la promulgación de esta ley.

Las políticas públicas, consideran también componentes importantes de la calidad de servicio, y considerando que, de acuerdo con Ramírez (2004, p. 51) son “oportunidad, accesibilidad, transparencia en la información, libertad de elegir, trato del personal y entorno de los espacios de atención y espera, que a su vez permitan desde la ciudadanía un control social y mejoría de estos”, donde de este proceso, se deriva las dimensiones de calidad de servicio, en la gestión pública (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993, p.256).

Considerando lo anterior, resulta de relevancia, la preponderancia que se considera en las exigencias incluidas en la norma, como hacia las instituciones, que forman parte del sistema de justicia penal, como, asimismo, los factores que fueron considerados por el legislador para su implementación y regulación.

A su vez es de relevancia, comprender el concepto de victimización secundaria al que es objeto de su prevención en esta ley especial, entendida como *“las situaciones que son repetidas, por las que tienen que pasar las víctimas después de haber sido afectadas por algún delito, especialmente como el abuso sexual, ante los organismos*

judiciales, viéndose obligadas a testificar un número indefinido de veces, perjudicándose psicológica y emocionalmente, de manera más profunda y traumática a la víctima” (Botero, Coronel & Pérez, 2009, p.1).

Con respecto al concepto de políticas públicas en esta investigación y según Aguilar (1993, p.13) *“corresponde a un curso de acción, de decisiones y con un ciclo y proceso de información relacionados con el objetivo definido, que son ejecutados en el ámbito público, con la participación de la comunidad y que favorecen el desarrollo de la política social y económica, considerando además la actuación del gobierno”,* y que en este caso, implica la regulación que se ha realizado en Chile, para velar por los derechos y el interés superior de los NNA, que son víctimas de delitos.

Por otra parte Jordana (2007, p.85) plantea que, en la implementación de políticas públicas, *“se requiere de la selección en forma paulatina, de los intereses de los legisladores y que incluyen a representantes que suelen obtener el control de los organismos estatales, que suministran los recursos”* considerando así y en forma articulada a las variables de la política y los aspectos técnicos que puedan primar en un determinado momento, para la integración de los factores facilitadores y obstaculizadores de la política pública.

En cuanto a la cultura organizacional, su concepto es entendido como el funcionamiento de las instituciones, que deben adecuar y/o modificar procedimientos, con un cambio de paradigma, que contribuya a dar cumplimiento a lo mandado por ley, en la atención de las víctimas NNA, aplicando de acuerdo a Tapias (2019, p.14), *“uno de los principios éticos, de la administración de la justicia para niños, niñas y adolescentes, que representan un interés superior para el derecho y en torno al desarrollo de técnicas idóneas para recabar su testimonio”.*

De acuerdo con la infraestructura, se ha entendido como el medio necesario que ha implicado el desarrollo de las regiones del país, que brindan el servicio de atención en el cumplimiento de los principios de esta ley especial, con las adecuaciones técnicas necesarias, que favorezcan el mejoramiento en la atención de víctimas NNA, para su reparación, y por ello la relevancia de los *“recursos necesarios, para la formulación de*

políticas públicas, de diversa índole, como son políticos, económicos, legales, cognitivos y humanos” (Dente, B. et. al. 2014, p. 15).

En el ámbito de las políticas públicas, en cuanto a la normativa, es esperable que contribuya a la protección y ejercicio de los derechos de NNA víctimas, en igualdad de oportunidades e integración social, por cuanto y según Barudy (1999, p.216) señala que “el carácter sano de una sociedad se basa en el bienestar de los niños y en la capacidad que ésta tenga, de asegurar la protección de los más desvalidos”.

A su vez, y en relación con lo que señala Larrauri (1992, p.8), existen diversas investigaciones, donde se desprende que *“las medidas a adoptar para las víctimas, a un nivel policial con el derecho a recibir información y protección de diversa índole, como segundo nivel procesal en las medidas tendientes a disminuir la victimización secundaria en cuanto a los espacios para declarar y la protección de su vida privada y finalmente incrementar el rol de la víctima en el proceso”*.

Así como se propone que “el desinterés, la desconsideración y la falta de cuidado y protección hacia las víctimas, se derivan de los comportamientos estereotipados hacia estas” (Larrauri, 2003, p. 24) y que han marcado la historia de cómo se han abordado las causas, muchas veces etiquetándolas, lo que ha significado el surgimiento ante la urgencia que fue detectada de tener en nuestro país esta política pública.

En relación al presupuesto, entendido en este ámbito, en la amplitud de su concepto como los recursos que son necesarios evaluar e incluir y que permitan la ejecución y correcta aplicación de las políticas públicas “en los aspectos que influyen en las decisiones de diseño, priorización, así como de decisiones de reformulación y el término de políticas existentes” (Irrázaval et. al., 2020).

En el presente estudio, fue necesario además comprender el concepto de Víctima, Victimología y Victimización, considerando el ámbito y amplitud de los delitos, para así lograr un acercamiento a cuáles son las fuentes donde se provoca o produce el proceso de victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes, en su paso por el sistema procesal penal chileno, que busca prevenir esta norma.

La víctima, es definida por la ONU (1985) como “aquella persona que sufre las consecuencias de un hecho delictivo, sufriendo un perjuicio, ya sea como consecuencia de acción u omisión, de acuerdo a la legislación” y considerado desde la criminología, la victimología es un “término acuñado en 1949 por Frederick Wertham, psiquiatra estadounidense que lo atribuye al estudio de las víctimas de delitos” (Fattah, 2014, p. 5), lo que demuestra que, desde un inicio se analizó por diversos expertos la conducta de la víctima, como una variable situacional, y de factor desencadenante del delito, mirada que es necesaria reflexionar en profundidad para lograr un cambio real de la visión que tenemos, al involucrarla y responsabilizarla de los hechos que ha sufrido.

En las investigaciones de victimología, se ha demostrado además diferentes situaciones, que han originado los procesos de victimización, y este concepto considera a “todas aquellas condiciones, situaciones, factores o circunstancias de diversa índole, que causan una interrupción en la vida de alguien y que dan lugar al sufrimiento” (Botero et. al, 2009, p.1) y, además, estos procesos afectan a todo el entorno que rodea a la víctima.

Por tanto, la victimización secundaria que afecta a NNA y en el periodo de entrada en vigencia de esta ley especial, consideró en la investigación, la relación de las políticas públicas, con las estrategias de intervención y de seguridad, en el plazo definido de la investigación, y que según Gutiérrez de Piñeres, Coronel & Pérez (2009, p.2), es importante *“identificar los obstáculos que presentan las víctimas, al momento de acceder al sistema de justicia, con la falta de claridad del proceso o por quiénes las atienden, así como la falta de capacitación de los funcionarios(as) públicos, todo lo cual contribuye a la victimización secundaria, al recibir un tratamiento negativo por parte del sistema de justicia”*.

Es así, que esta ley ha sido capaz de identificar las variables del sistema de justicia penal y regular así la interacción con NNA, en las diferentes etapas que implica el proceso penal, considerando, además, las relaciones e interacciones con sus victimarios y el análisis de su conducta, como señala Fattah (2014, p.7), “en el

redescubrimiento de su difícil situación, ante delitos violentos y cómo se enfrentan a un sistema de justicia penal, considerando su desarrollo evolutivo”.

Esta victimización secundaria al producirse en diferentes momentos *“hay factores judiciales, familiares, sociales y laborales, asociados que se relacionan con el tipo de delito y uno de los factores que contribuye a desencadenar este proceso en la víctima, es el desconocimiento de los funcionarios(as) de brindar una respuesta oportuna a las víctimas”* (Gutiérrez de Piñeres, Coronel & Pérez, 2009, p.3).

El sistema penal debe ser capaz de articularse con los recursos que dispone la sociedad, para prevenir la victimización secundaria, para que “se le pueda valorar a la víctima, el tipo de daño psicológico existente para orientar el tratamiento adecuado, así como determinar las secuelas presentes a efectos de la reparación del daño causado” (Echeburúa et. al. 2004, p. 235), apoyando para que las víctimas dejen de serlo y puedan realmente reinsertarse socialmente y continuar con su vida una vez que fueron víctimas de delito.

Al considerar lo anterior, cuando el trato no es el adecuado es que surge el término de victimización judicial, que “se refiere al trato inadecuado, que reciben algunas víctimas por parte del sistema judicial, representado en sus operadores judiciales, desde que la víctima se vincula con el proceso” (Mantilla & Avendaño, 2020, p.75) y que se señala, para así tener una comprensión integral, de lo que este fenómeno significa para la significación que sufren las víctimas en su ciclo vital.

En ello, se dio un pasó al promulgar esta ley especial, pero el tiempo y la relación interinstitucional oportuna, dirá si hemos sido capaces de generar el verdadero cambio del tratamiento hacia la infancia, cuando más lo han necesitado en nuestro país, por el hecho de sufrir un delito.

7.2 Modelos teóricos de los riesgos de victimización

En general estos modelos han sido desarrollados, para otorgar explicaciones en los riesgos de victimización y en determinadas zonas y grupos, y que según Fattah (2014, p. 14), y diversos autores, reúnen ciertas cualidades, en relación con lo siguiente:

- Estilo de Vida: este modelo señala que la probabilidad que un individuo sufra de victimización personal depende en gran medida del estilo de vida y el tipo de actividades en las que está involucrado.
- Enfoque de la Actividad Rutinaria: en que existe contacto físico directo entre al menos un delincuente y una persona u objeto, en que ese delincuente intenta tomar o dañar, y donde los factores centrales que subyacen, son la oportunidad, proximidad y/o la exposición y los factores que pueden ser facilitadores.
- Modelo de Oportunidad: que incorpora elementos de los dos anteriores y señala que el riesgo de victimización delictiva depende en gran medida del estilo de vida de las personas y de sus actividades rutinarias.
- Modelo Holandés: que sugiere de tres factores principales: proximidad, atractivo y exposición como determinantes, en la relación con quien comete delito, en la interacción entre ofensor y víctima.

En relación a lo anterior, y según Dünkel (1985, p.162) “la persecución penal en su conjunto depende de la voluntad de la víctima, en el hecho de denunciar y luego el proceso desiste de ella, en el sentido de ser relegada a un segundo término” y si pensamos en ello, en que ha persistido esa visión en los diversos procedimientos que se pueden adoptar en el contexto de la ocurrencia de un delito, resulta ser muy difícil para alguien que se encuentre en esa condición, con la carga que ello implica y más aún si dimensionamos, lo que puede sentir un NNA al ser víctima de delito y en lo que puede llegar a afectar su proceso de normal desarrollo.

En los escritos victimológicos, se ha relacionado la victimización primaria con la teoría de la desigualdad social y para explicar la victimización secundaria se ha propuesto el interaccionismo simbólico, que de acuerdo a revisión de Dünkel, son:

- Teoría de la desigualdad social: que está estructuralmente condicionada entre víctima y autor, donde varía el significado de la dimensión individual en cuanto a la desigualdad de condiciones en que se encuentra la víctima, en un determinado momento en relación al autor del delito.

- Interaccionismo simbólico: influencia recíproca de un individuo sobre las acciones del otro, cuando se encuentran en presencia física inmediata, y que nos permite comprender, cómo desde las políticas públicas se van creando hábitos.

7.3 Teorías criminológicas

De acuerdo con Dünkel (1985, p.177), y lo expuesto previamente “ninguna de las teorías mencionadas de victimización, resultan ser suficientes y en parte porque aún falta investigación empírica de estas teorías” y pese al tiempo transcurrido, y lo que señalan varios autores, eso se mantiene y en concordancia a ello, es que se presentan algunas de las teorías desde el ámbito de quiénes son rotulados como delincuentes, para analizar así sus implicancias, y su contribución en la comprensión integral del fenómeno de la victimización secundaria.

7.3.1 Teoría de creación y aplicación de leyes penales

Sutherland (1947, p.36) definió la Criminología como el “estudio del proceso desde la creación, transgresión y aplicación de la ley penal”. Por ello, y a su vez de acuerdo con Akers (2002, pp.2-3) “se establecen las teorías de creación y aplicación de las leyes penales y las teorías de transgresión de la ley”, en cuanto a la conducta que pueda desarrollar el delincuente y su relación con la víctima.

En ello, a su vez hay que considerar que la Criminología “*como ciencia social utiliza sus conocimientos en el diseño de estrategias, para reducir la acción delictiva a niveles que sean tolerables por la sociedad, y por ello, se buscan las causas o factores con incidencia que favorecen la ocurrencia del delito, para luego construir soluciones que sean tendientes a prevenirlos*” (Elbert C. et. al., 2001, p.65), lo que ha sido analizado en décadas por diversos expertos, constituye interés y es materia de agenda a nivel internacional.

Las primeras, que han sido denominadas como teorías de justicia criminal, intentan describir por qué tenemos unas determinadas leyes penales y cómo opera el sistema policial y de justicia penal. Además de estudiar los recursos sociales para ejercer presión y control en contra de estas conductas. Estas teorías, por tanto, intentan responder a estas cuestiones proponiendo qué variables sociales, políticas y económicas afectan en la creación y aplicación del derecho, y por ello, la relevancia en considerarlas en este estudio, para una comprensión integral del fenómeno, que existe detrás de cada proceso penal y donde se ve involucrada la víctima.

7.3.2 Teoría de labelling o reacción social

Se inició en la década de los 60, y luego su desarrollo teórico fue en los 80, y que considera las configuraciones sociales, de las formas de funcionar, y se puede decir con Meltzer, Petras & Reynolds London (1975, p.23) que *“la interacción simbólica es la que tiene lugar entre las opiniones y significados que caracterizan las sociedades humanas, en el cómo mediante los factores estructurales de tipo económicos, políticos, sociales, configuran las formas de adaptación, en diferentes momentos históricos del control social”*, por lo que es un proceso dinámico y que exige un análisis permanente en el tiempo, de acuerdo a los contextos sociales que estén sucediendo.

La naturaleza humana, señalan estos autores, es en esencia antisocial, pero somos racionales, y es la postura ontológica del ser humano, como evidentemente racional, con elementos propios, en que existe un acuerdo de forma tácita, y eso ha constituido una discusión sistemática de las diversas escuelas de pensamiento, dentro de este ámbito.

Las causas de la conformidad, aquello que nos hace convencionales a una determinada sociedad, a su vez de la capacidad de las sociedades de personas e instituciones, formales e informales, donde *“la conformidad resulta cuando los vínculos sociales son fuertes, en el lugar que ocupamos en la sociedad y con las metas sociales, deseadas, y de cuán fuerte son esos vínculos que se han establecido”* (Bergalli, 1980,

p.51), es la relevancia que tiene para así comprender si nos sentimos o no parte, de lo que ocurre a nuestro alrededor y que define nuestras conductas con otro.

En ello, las normas que tenemos en nuestra sociedad, que son de carácter formal o informal, tienen que ver con la tradición y nuestra cultura, y nos hace reflexionar de las condiciones que se deben dar para que se cumplan y se respeten, en la comprensión del “estudio de la acción del sistema penal, preocupándose de las instancias formales del control social, respecto de la criminalidad y estudiando efectos estigmatizadores de los órganos de persecución” (Luna & López, 1982, p.45), y que se deben tener en consideración para su comprensión, cada vez que desde diferentes ámbitos analizamos una situación delictiva y proponemos una solución.

7.3.3 Teoría de tensión social

A esta teoría se le asocia al surgimiento de la perspectiva funcionalista, por lo que tiene como objeto de estudio las necesidades y demandas sociales de orden colectivo, es por esto que analiza la “cohesión social a partir de un conjunto de reglas de comportamiento, que suponen valores, principios y normas comunes, las cuales terminan creando el orden social deseado” (López, 2017, p.41). El problema se encuentra cuando los sujetos no están de acuerdo, no aprenden o no interiorizan este conjunto de reglas, es ahí cuando existe un fracaso en la socialización, lo que “conlleva a los sujetos a no respetar estas normas y es ahí cuando deben intervenir los agentes de control social, buscando un ordenamiento jurídico, que establezca la forma de resolución de distintas problemáticas” (Sánchez, 2014, p.310) y que puede desencadenar en delitos, como en el caso del ámbito de aplicación de la presente ley, en visualizar el posicionamiento de una víctima que es menor de edad y que muchas veces, se le exige las mismas competencias testimoniales que a un adulto, en el paso por el sistema de justicia penal y en el ejercicio pleno de sus derechos, que en muchas ocasiones ha sido difícil y no visualizado desde esta perspectiva.

7.3.4 Criminología crítica

Centrada en el estudio del sistema penal, realiza propuestas de política criminal referidas a éste, lo que ha permitido volver a dialogar con las personas y grupos que trabajan en el sistema penal. En este sentido, curiosamente, “los críticos son los que han propiciado nuevos debates con los penalistas, respecto de las teorías más sociológicas y por consiguiente más enfocadas a las propuestas de prevención social del delito” (Cid & Larrauri, 2001, p.226). En ello, la política criminal favorecida por la criminología crítica, gira en torno a la reforma social y de ahí la relevancia de considerar además este enfoque, en el presente estudio.

7.4 Fuentes y documentos de carácter normativo

En el marco de una amplia legislación atinente en relación al respeto de los derechos integrales de los NNA, ello comprende los tratados suscritos por el Estado de Chile, por ello se destaca que la Ley N° 21.057, con una reciente entrada en vigencia a nivel nacional, promueve y garantiza el respeto a los derechos de niños, niñas y adolescentes.

Esta legislación nacional con una fuerte injerencia en la protección de los derechos de los NNA, se promulga en un contexto, donde además destacan las recientes instituciones creadas en Chile para la infancia en 2018, como es la Defensoría de la Niñez y Subsecretaría de la Niñez, así como también la promulgación del Sistema de Garantías y protección integral de los Derechos de los niños, niñas y adolescentes, que incide en la implementación de la política de prevención de la victimización secundaria de NNA, como una nueva normativa en la gestión de la política pública y en el cambio cultural que ello ha implicado.

A lo anterior, considerando “la norma constitucional de la función del Ministerio Público, de dar protección a las víctimas y testigos, que en el artículo 6 del Código Procesal

Penal, se extiende a todas las etapas del procedimiento penal y que, para ello, se debe evitar la victimización secundaria” (Horvitz, M. I., & López, J., 2002, pp. 148-149).

A su vez el “Diseño de Proceso de Implementación” del año 2012, es un informe que fue encomendado a Proyecto U-REDES Infancia y Justicia, del trabajo interinstitucional para promover una ley de entrevistas videograbadas, con apoyo de académicos de la Facultad de Derecho y de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, “donde se expuso que los NNA entrevistados(as) desean relatar y que se les tome en cuenta y no tener que repetir su relato” (p.6) y se identifica en el documento, que el Estado chileno estaba requiriendo que los niños, niñas y adolescentes víctimas, repitieran sus relatos en innumerables oportunidades, en el transcurso del proceso penal y además en modalidad de tipo interrogatorio, sin una capacitación adecuada y con el uso de estándar unificado en el proceso, identificando la vulnerabilidad en las políticas públicas en materia de infancia, donde se sostiene que se estableciera la elaboración de un protocolo de entrevista y con un proceso estandarizado.

Así también, el informe de “Diseño de Proceso de Implementación” (2012, p. 13), recoge en el derecho comparado *“la experiencia de diversos países como Inglaterra, España, Estados Unidos, Israel, Bélgica, Australia, Argentina, Perú, República Dominicana y Costa Rica, por haber tomado medidas en disminuir la victimización secundaria de las víctimas, y sin desatender el proceso penal o administrativo a perseguir, con cambios en su normativa legal y que a su vez, ha ocasionado resistencias ante el cambio”*, lo que se expone como antecedente, de lo que podría suceder en el caso de Chile, así como también *“contar con un protocolo de entrevista y con un estándar homogéneo de calidad en su aplicación”* (p.15), de los funcionarios(as), que cumplan ese rol.

En la Organización de las Naciones Unidas. Asamblea General (1989), Convención Internacional de los Derechos del niño, niña y adolescente, en su artículo 19 exige a sus Estados parte adoptar *“todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual,*

mientras el niño se encuentre bajo la custodia de sus padres, de un tutor o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

Respecto de la legislación internacional relacionada con la prevención de la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes, se recoge el 22 de junio de 2022, lo que señala el informe del Comité de los Derechos del Niño, en cuanto a los desafíos de Chile, para abordar a los NNA, en que señala en el párrafo 19 “la violencia contra los niños”, respecto de los cuales deben adoptarse medidas urgentes y es de relevancia donde se insta al Estado a que garantice la participación efectiva de NNA en la formulación y aplicación de las políticas y programas que los(as) involucra.

De acuerdo a lo anterior, a su vez, el Comité de los Derechos del Niño (2022) recomienda al Estado de Chile como medidas generales de aplicación, “elaborar procedimientos de evaluación del impacto en los derechos del niño de toda la legislación en políticas nacionales y subnacionales” (arts. 4, 42 y 44, párr.6), así como también, “facilitar que los niños puedan denunciar fácilmente y se disponga de mecanismos para otorgar una respuesta eficaz y adaptada a sus necesidades” (arts. 2,3,6 y 12), con el respeto íntegro del interés superior y sus opiniones, en los diferentes contextos que se desenvuelven.

De relevancia también para este estudio, es lo que señala el Comité de los Derechos del Niño (2022, art. 20, letra f, explotación y abusos sexuales), en cuanto a “considerar como procedimiento estándar la aceptación de las grabaciones audiovisuales del testimonio de los niños en calidad de prueba principal, con enfoque multisectorial y adaptado a los niños, para evitar su retraumatización”, donde la política de esta ley, al incluir la técnica de entrevista investigativa videograbada como herramienta de investigación, se hace cargo y al mismo tiempo, da cumplimiento a este apartado.

En concordancia con lo anterior, se considera lo que señala el Comité de los Derechos del Niño (2022, art. 41, de niños víctimas y testigos de delitos), respecto de reducir los plazos de investigación y resolución penal, que permita el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la justicia, que es lo que se hace cargo la Ley N° 21.057, al mandatarse en su regulación, una atención oportuna y preferente de NNA víctimas.

Por otra parte, el Comité de los Derechos del Niño (2022, art. 46, de seguimiento y difusión), que solicita que las recomendaciones se lleven a la práctica, con informes periódicos y se difundan en la población.

8 Marco metodológico y enfoque

Esta investigación tuvo su enfoque en ser de tipo cualitativa empírica, razón por la cual se realizaron entrevistas semi estructuradas a funcionarios(as) de instituciones que han trabajado en la implementación de la ley. La muestra la constituyeron diferentes perfiles de participantes, que reúnen características de grupo experto, por cuanto su rol ha sido ser parte de la toma de decisiones, para de esta forma conocer “la perspectiva de los participantes acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados” (Baptista et. al., 2010, p. 364).

A su vez, y como señala la literatura se elige “el método cualitativo con un tema de estudio poco explorado en algún grupo social específico, o no se ha hecho investigación al respecto” (Baptista y otros 2010, p. 364), considerando la reciente implementación de la norma a nivel nacional y que se encuentra en constante revisión todos sus procesos.

En concordancia, las instituciones que han intervenido en la norma, en la “Subcomisión de Implementación de Entrevistas Grabadas en video de la Ley N° 21.057 que nace por resolución de la Comisión Permanente de Coordinación de Justicia Penal, en sesión de fecha 23 de enero de 2017” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2021, p. 82), como son: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (que coordina y evalúa la norma), Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Defensoría Penal Pública, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Fundación Amparo y Justicia. Mediante la revisión y análisis del marco legal, historia legislativa, doctrina pertinente y el contenido de las entrevistas, se elabora el

insumo, para establecer conclusiones de la política pública de la ley, que contribuyan en el caso que se requiera, realizar correcciones de carácter legislativo u operativo.

Los(as) funcionarios(as) que fueron entrevistados(as) son actores que han contribuido activamente en esta temática, integrantes de todas las instituciones señaladas previamente y con injerencia en la toma de decisiones interinstitucionales, por cuanto “se busca entender visiones de los partícipes de ámbitos que tienen injerencia, a su vez conocer significados, opiniones y experiencias, de cómo conciben su entorno” (Duarte, 2014, p.231). La muestra de personas entrevistadas en la investigación corresponde a 17 personas, de acuerdo con el logro de la saturación de información, para el cumplimiento de su objetivo.

Los(as) expertos(as) han estado relacionados(as), en forma directa, con la política enmarcada en la Ley 21.057 y desde diferentes perspectivas, favoreciendo un ambiente adecuado en la entrevista, que contribuya a resolver el problema y el contexto que implica su trabajo, de forma de cerciorarse que fueron las personas adecuadas de ser incluidas en el estudio, por la posición y participación que ha tenido cada uno(a) de ellos(as), en esta política pública. Lo anterior y de acuerdo con Sampieri (2014, p.366), “se exploró en primer momento el contexto adecuado, para resolver cualquier situación que pudiera afectar el proceso, considerando el tiempo designado para el estudio y su viabilidad, en cuanto a la conveniencia y accesibilidad”.

Para ello se contactaron vía email y telefónica, con la finalidad de explicar los objetivos de la investigación, además el motivo de por qué había sido elegido(a) y el tipo de preguntas a realizar, el tiempo asignado, el fin de los resultados y los fines contenidos en su publicación.

Al ser el diseño de investigación con método cualitativo, permite “profundizar en un caso, que no es lineal, sino que a través de categorizaciones y unidades que permitan facilitar así su interpretación y la producción significativa de información, en el contexto dado del proceso” (López L. & Osorio P. en Duarte K., 2022, pp.19-20).

Se garantiza la confidencialidad y anonimato de las respuestas, con aplicación del consentimiento informado, con la firma de los participantes, para el tratamiento posterior de los datos y anonimato en la presentación y análisis de sus resultados.

El análisis de las entrevistas que fue realizado constituyó un proceso cíclico, ya que una vez transcritas, se realizó el sistema de categorías, luego para interpretar nuevamente los datos, con “énfasis en la teoría y pensando en futuras investigaciones, en cuanto a los alcances que tiene la investigación, hasta un punto de saturación, donde todo aquello planteado en la investigación, se ha conseguido” (López L. & Osorio P. en Duarte K., 2022, pp.24-25), marcando el fin del proceso de análisis cualitativo de los contenidos, que permitiera obtener luego los resultados.

En cuanto al “registro de datos es interpretativo, y se encuentra en sintonía con la experiencia de los funcionarios(as) expertos(as) y de diseño descriptivo, de cómo conciben el desempeño de esta política pública” (Sampieri, 2014, p.42), materializada en la Ley N° 21.057, así como la influencia de actores relevantes en la implementación, que permite conocer información notable, en tiempo y de acuerdo a los objetivos del proceso investigativo.

En esta investigación, la producción del conocimiento se llevó a cabo por la vía que, en el marco de estudios descriptivos, se “especifiquen entre otros, perfiles de personas y sus características, procesos, objetos u otros fenómenos que se sometan al análisis” (Sampieri, 2014, p.125) y es de interés fundamental comprender el ambiente de interacción, en que se basa la interpretación consensuada del significado, por cuanto ello ha influenciado la implementación de la norma.

Lo anterior implicó conocer el fenómeno que regula esta ley especial, al prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas, y regular restrictivamente las interacciones durante su paso por el sistema procesal penal. De esta manera profundizar en el fenómeno de doble victimización y los factores que han influido de las instituciones y funcionarios(as) a cargo de su prevención, por ello la relevancia en la formación previa de sus partícipes y su desempeño, por cuanto para este estudio, constituyeron calidad de expertos en la materia.

A su vez, la investigación cualitativa logra producir datos descriptivos, utiliza las propias palabras y lenguaje de los individuos y se realiza en los escenarios naturales y en el marco de referencia donde se desenvuelven los informantes y Berg (2007, p. 239) ante ello señala que “la naturaleza cualitativa de los datos es la esencia de personas, objetos y situaciones, que constituyen elementos claves”, que es de relevancia desarrollar y considerar en este proceso.

Estos datos, que tuvieron la forma de palabra, lograron extraer de la observación e interacción en las entrevistas y los documentos, la identificación en qué se debe colocar especial atención en el curso de la investigación, donde “la recopilación de los datos cualitativos se lleva en las proximidades del entorno, analizando en la amplitud de la comunicación desde las palabras, semántica, conceptos, entre otros” Berg (2007, p. 247). Esto permitió el desarrollo de la confianza con los(as) informantes para que comunicaran los verdaderos significados de sus experiencias en esta normativa, lo que permitió el uso y producción de esta información.

Por otra parte, considerando a Flores (2009, p.115), “las representaciones de las experiencias de los informantes en la investigación cualitativa pretenden transportar al lector al entorno y a las experiencias”. Por ello, las representaciones se realizaron en base a citas y la descripción pura de la descripción de la realidad del entrevistado(a) y cómo se experimenta el fenómeno, que ha sido en la aplicación de la norma.

La investigación fue de carácter transversal sincrónico, puesto que se llevó a cabo en el momento, en un tiempo único de su ejecución con plazo definido de acuerdo con sus objetivos, como acercamiento a los escenarios que han surgido de aplicación de la normativa, con el “propósito de describir variables, y analizar su incidencia e interrelaciones en un momento dado” (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p.41), para contribuir de esta forma significativa.

Las preguntas se realizaron de acuerdo con los objetivos de la investigación, donde se abordaron las variables dependientes, es decir la política de la ley, así como de las variables independientes, para incluir a los(as) beneficiarios(as) directos(as) de la política, entre otras, que contribuyeran en cumplir con su objetivo.

8.1 Técnicas de levantamiento de información

En el marco de la investigación cualitativa de este estudio, se utilizó la estrategia metodológica de acceder a los datos de material secundario de interés y con la herramienta de entrevista de tipo semiestructurada, para la producción de información de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, a los(as) funcionarios(as) informantes claves, para recoger los aspectos relevantes de esta política pública, y que de esta forma contribuyera al fenómeno de interés investigativo, “permitiendo obtener resultados de la observación y las características del objeto de estudio, para disposición de los datos e interrelación” (Monje, 2011, p.95).

El desarrollar entrevistas, “averigua situaciones que no son observables, y que se logran identificar en el momento, en una descomposición heterogénea del saber, que responden a la realidad” (López L. & Osorio P. en Duarte K., 2022, p.14). Esto potenciado por la entrevista con metodología de preguntas abiertas, que favorece la obtención de un relato libre, en una conversación que propicia el identificar y aclarar la información relevante sobre el caso estudiado, disminuyendo las limitaciones. Adicionalmente, con el *“análisis de las publicaciones con información de tipo secundarias, que favorece, a través de la literatura y diversas fuentes, que se logre identificar los factores que intervienen en la implementación de políticas públicas”* (Sotomayor, 2008), logrando así una visión virtuosa del fenómeno en estudio.

8.2 Técnicas de análisis cualitativo de contenidos

Se analizó las entrevistas a través de una descomposición de los datos obtenidos, para que a través de este método “estos sean comprensibles, por cuanto la categorización propicia los datos registrados y, por consiguiente, una importante simplificación de ellos” (Wodak & Meyer, 2003, p.28), lo que contribuyó de esta forma, a la claridad en la presentación de los resultados y un significativo proceso en la de producción de conocimiento.

El análisis de los resultados se presentan desde una lógica explicativa y que permitió una mayor “profundización de los datos, añadiendo matices, factores y con diversos

elementos, siendo muy efectivo en ese sentido, constituyendo una elaboración de la realidad, con el uso de entrevistas a través de preguntas, con una fuerte carga de significado” (López L. & Osorio P. en Duarte K., 2022, p.52), para así interpretar los resultados, reducir, organizar y simplificar, al descubrir conceptos y dimensiones de la entrevista.

Como primera instancia tras la ejecución de las entrevistas, se simplificó y redujo su información, luego de su respectiva transcripción, lo que constituyó un proceso significativo al “obtener datos para la investigación y simplificarlos para que contribuyan al análisis” (Valles, 2013, p.53) y con los resultados, aportar a las instituciones del sistema de justicia penal.

Se identificaron y separaron las variables de acuerdo con el objetivo del estudio, y con la información proporcionada por los(as) entrevistados(as), se utilizó dentro de otras técnicas a “las respuestas que se representan con categorías ordenadas, en relación con los entrevistados(as), comparando de esta forma las respuestas de cada uno(a) y poder así establecer conclusiones” (Monje, 2011, pp.199-200), que es una técnica que facilita su lectura y comprensión, considerando la amplitud de la información que se pueda producir, para que ello no constituyera una dificultad.

En el procedimiento se realizó especial énfasis, además, para descubrir la mayor amplitud de los contenidos, en “un acercamiento al material producido de las entrevistas, luego con la codificación de la información, una tematización de las ideas fuerza que emergieron, la conceptualización de resultados y los hallazgos, para la elaboración del informe final” (López L. & Osorio P. en Duarte K., 2022, p.11), todo ello, se expone de forma reflexiva en esta investigación.

Considerando además en lo anterior, que la temática de implementación de la Ley N° 21.057, tiene un sustento documental teórico reciente, derivado de las revisiones realizadas para su promulgación y de su implementación, y además con lo señalado, en cuanto al “apoyo y el sustento que aporta el Diario de Campo, en el análisis de la información” (López L. & Osorio P. en Duarte K., 2022, p.11), para aplicar a los(as)

informantes claves, revisando así sus ideas y visiones dependiendo desde el lugar del fenómeno en que se han relacionado con esta normativa.

9 Análisis de hallazgos o resultados

La elaboración del presente estudio comenzó con la definición del problema a investigar, luego se definió la pregunta de investigación para lo cual se realizó una contextualización, que contiene el enfoque con una revisión teórica-normativa del estudio, y una justificación de la relevancia de este.

De la revisión exhaustiva de las conceptualizaciones de victimización secundaria e implementación de las diversas políticas públicas que involucra entre otras a las de tipo normativas y el marco legal del proceso penal, se construyó el marco teórico final de referencia.

Se realizaron las entrevistas a los(as) funcionarios(as) de los organismos encargados de dar cumplimiento a esta política pública, previo a su autorización mediante consentimiento informado, para luego analizar lo observado de manera más profunda y definir las categorías que permitieran producir información relevante y atinente para el reporte, así como la elaboración y producción de las respuestas del estudio y la evaluación que resultara comprensible y novedosa al lector.

Es así, como se expone a continuación, la estrategia de análisis de la información, a través de la técnica de Análisis de Contenido, que permitió la producción de información, de acuerdo con lo que expresaron los(as) informantes claves y así se logró establecer las temáticas, que se desarrollaron, de acuerdo a lo siguiente:

1. Política y su diagnóstico de la prevención de victimización secundaria a NNA víctimas de la Ley N° 21.057.
2. Impacto de la política pública de prevención de la victimización secundaria a NNA.
3. Fortalezas y debilidades de la política pública de la Ley N° 21.057.
4. Factores que influyen en la implementación de la política de prevención de la victimización secundaria de NNA, elementos facilitadores.

5. Factores que influyen en la implementación de la política de prevención de la victimización secundaria de NNA, elementos obstaculizadores.

En esta investigación, y con la información obtenida de esta forma, se contribuyó a dar respuesta a la pregunta de investigación y sus objetivos. Se solicitó en el transcurso información al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Cartera de Estado a cargo de la coordinación de los organismos encargados de dar cumplimiento, e información de las instituciones mandatadas por ley. Al mismo tiempo, se indagó con jueces a cargo de su implementación, quienes informaron que las causas de la Ley N° 21.057, constituyen materia reservada, y que ello está siendo considerado, para evaluar las variables que han impactado en su correcta implementación y que, al mismo tiempo, la opinión de los NNA víctimas pueda ser recogida, en cuanto al desempeño de la norma.

De acuerdo con el trabajo realizado en la investigación, en cuanto a la implementación de esta ley y lo que ha implicado su regulación en el proceso penal, en la interacción con NNA para obtener sus relatos y disminuir el proceso de la victimización secundaria, es que, como parte del proceso de investigación, se aplicó un pretest del cuestionario, lo que luego permitió considerar las preguntas finales aplicadas en el instrumento.

En los resultados, confluyen múltiples factores en las variables que fueron identificadas, para el cumplimiento del objetivo general y los específicos, así como de la pregunta de investigación, en detectar las variables que han influido en la Ley N° 21.057, así como en la contrastación de la hipótesis, considerando los manuales de metodología de la investigación, que se revisaron para su ejecución. Cabe en ello, tener presente *“que cada sociedad tiene formas propias de conservar el orden social y en ello, los factores subjetivos, solamente cobran sentido en un determinado contexto cultural, de ahí la importancia de conocer las representaciones simbólicas que distintos grupos sociales, tienen de la seguridad”* (Elbert C. et. al., 2001, p.130), lo que se tuvo presente al momento de realizar el análisis que se expone.

A continuación, se contrasta la información de acuerdo con los énfasis realizados por los(as) entrevistados(as), en cuanto a la implementación de la política pública, con una

descripción en cada una de ellas, para un acercamiento del fenómeno estudiado en profundidad.

Se consideran además de existir otros resultados, que deriven de la investigación realizada, por parte de los(as) entrevistados(as), por cuanto aportan información valiosa para el desarrollo de esta política pública en el periodo comprendido del estudio, lo que permitió poner a prueba la hipótesis planteada al inicio de la investigación.

9.1 Análisis de las categorías de producción de contenido

9.1.1 Política y diagnóstico del objeto de la ley

Las experiencias en relación a la regulación de la Ley N° 21.057 han sido significativas, y desde una identidad ligada al ámbito legal y que recientemente se desempeña de forma externa a esta política pública. En relación a la primera pregunta, sostuvo en cuanto a la prevención de la victimización secundaria a NNA víctimas, que esta es positiva, al interior de las instituciones que forman parte del sistema de justicia penal, por cuanto favorece los procesos de adaptabilidad de las organizaciones y la obligatoriedad establecida por ley, de avanzar en la comunicación y los acuerdos interinstitucionales, donde se distingue respecto de la norma, la siguiente expresión:

.... “su principal fortaleza es que es una ley procesal, y por lo tanto, lo que la ley hace es que se inserta dentro de un marco, de un proceso reglado, entonces yo no me puedo saltar la ley 21.057, ...voy a tener que pasar por estas normas, y los principios, se aplican necesariamente en la forma de recoger el testimonio del niño, niña, adolescente con la entrevista investigativa, necesariamente vamos a tener que respetar las reglas de la declaración judicial, y va a tener que ver por lo tanto, el intermediario, necesariamente voy a tener que aplicar determinadas medidas de protección y el juez va a tener cierto mandato, en relación a cómo se formulan las preguntas, más allá de que el entrevistador sea el último que comunica a un niño, niña

o adolescente, entonces yo diría que la principal ventaja es que ahora es una ley procesal”.

En relación al diagnóstico de la política de la ley, según otra visión y con una fuerte relación a la ley desde los inicios, se refirió que la política de prevención de la victimización secundaria de NNA víctimas, posiciona la temática en la política nacional, ya que distingue su contribución en una retroalimentación y mayor conocimiento, en los resultados, para su correcta implementación, refiriendo lo siguiente:

... “la implementación tiene muchos factores favorables para los niños y niñas, adolescentes, primero por el hecho de que establezca un sistema de protección, pensando en las víctimas, ... un sistema integral de protección que por lo tanto, genera un sistema paralelo para ello, desde la denuncia hasta el juicio oral y eso hace, primero que la protección sea integral, segundo, tanto a través de la ley como de los protocolos generamos un estándar único y eso permite que el trato sea también no sólo integral sino que igual de Arica a Punta Arenas, para todos los niños y tercero, al integrar la entrevista investigativa y la intermediación como técnicas, lo que permite también es que las dos instancias, desde la entrega de relatos, sean también instancias nuevamente técnicas, segregadas y que son desarrolladas por personas que están capacitadas para ello”.

Por otra parte, otra entrevistada, quien también tiene una destacada experiencia con la ley y en los procesos de formación, manifestó, que aún es compleja la sensibilización en los procesos que involucran a NNA víctimas, lo cual dio a conocer esta ley que es nueva, con una reciente implementación a nivel nacional, de forma pausada y muchas veces dificultosa, ya que requiere de ajustes técnicos, y de la interacción adecuada con NNA, con sus particularidades y que acuden a las diferentes instituciones del sistema de justicia penal, con las expresiones:

.... “es una ley que no trae recursos, casi todas las leyes en este país, no traen aparejado los recursos, en que se requieren para poder implementar una ley tan compleja, creo que ese es el aspecto más desfavorable que impacta a todas las instituciones de manera sistémica, en términos de cómo está concebida, cómo está

construida esta ley, un aspecto más favorable que puede haber, es justamente la entrada progresiva, también tenía una potencialidad súper grande en eso de los recursos, de poder ir viendo y poder haber hecho oportunamente los cálculos de carga, los cálculos de dificultad, los cálculos de todo tipo de recursos, para cuando esto fuera escalable a regiones, que tenían una dimensión, una propulsión de víctimas mucho mayor y creo que ahí nos perdimos una oportunidad, con ese aspecto que era muy favorable”.

Respecto de la participación de los(as) NNA víctimas, en relación al diagnóstico de la prevención de victimización secundaria, de acuerdo con otro enfoque, ligado al estudio sistemático de esta política pública de la ley, refirió que se necesitará de un buen tiempo, para establecer si genera o no inconvenientes en su regulación, al ser de tipo procesal, así como deberá afianzar sus buenas prácticas, de lo que ha sido el espíritu de la ley, por lo cual fue concebida desde sus inicios y logró su promulgación, manifestando:

.... “yo creo que la ley es genial en su espíritu, y eso es algo inédito yo creo que en Chile, y de hecho en muchos otros ámbitos con otras víctimas ...en que se quería incorporar la entrevista investigativa también para víctimas de violencia de género, entonces en ese sentido me parece que la ley es un avance importante ... y ... otra cosa buena y que ha ayudado a su favorable implementación, es el compromiso de las instituciones y un compromiso bueno, cada cual podrá tener su aspecto crítico, pero yo creo que en general las leyes de este tipo que implican cambios que pasan más bien porque no se ejecutan las diligencias, es fundamental el compromiso ...quizás falte un mayor conocimiento de autoridades, no me refiero a jefaturas de servicio, porque entiendo que eso está un poco más avanzado, pero respecto a los alcances de esta norma, sus beneficios y lo que implica su implementación, también en términos por ejemplo de carga de trabajo, de capacitación, de desgaste por ejemplo de los profesionales, entre otras cosas, que sabemos que han estado ahí como en la palestra, creo que ahí puedes ver halo no sé si es un obstáculo hoy día, pero un ámbito de mejora para que de ahí se fortalezca un poco más, ahora creo que todas las políticas públicas, les pasa un poco de esto”.

Se considera de acuerdo a la distinción de las experiencias recogidas, a modo de conclusión, que en relación al diagnóstico de la política, en general los(as) entrevistados(as) tuvieron una opinión positiva, al destacar diversos aspectos de la norma, en la contribución que ella tiene, en que la sociedad tenga presente y tome acción en la prevención de la victimización secundaria de NNA víctimas en el sistema de justicia penal, así como detectar la responsabilidad de un mayor conocimiento en la interacción con niños, niñas y adolescentes, por parte las instituciones ligadas a justicia y también de otros ámbitos, lo que es de índole inédito en nuestro país, en cuanto a la obligatoriedad que establece de una coordinación interinstitucional, y que se configura de forma valiosa en el ejercicio de la normativa.

También se obtienen aspectos no tan positivos, como es la falta aún de una mayor provisión de los espacios adecuados de atención de NNA, de acuerdo al cumplimiento óptimo de la normativa, donde se detecta la necesidad de una mayor gestión por parte de las instituciones y así como también en visibilizarlas, para la asignación de los recursos que sean necesarios o bien, para obtenerlos, así como concretar de forma eficiente los cambios establecidos por la normativa, desde la toma de denuncia hasta la instancia de juicio oral, donde participan los(as) NNA víctimas, y se detecta la falta de mayores incentivos, para los diversos operadores de esta política, específicamente hacia los operadores del sistema, como por ejemplo, los(as) entrevistadores(as).

Lo anterior, ya que esta labor, se suma a las actividades habituales que ejecutan en las instituciones de su dependencia, existiendo una sobrecarga, que podría constituir un riesgo en el tiempo, de que se realicen las acciones y cómo lo señala la ley, de forma eficiente y con el personal que cumpla su rol de forma exitosa, tanto en la incorporación de las técnicas que regula la normativa como en las condiciones íntegras de salud emocional, que implica el continuo contacto con NNA víctimas de delitos violentos, lo que genera en el tiempo, un cansancio y desgaste, que no puede ser traspasado solo a los operadores del sistema, sino que debe asumirse como una responsabilidad colectiva, que es lo que se recoge de la experiencia internacional en la materia, ante este tipo de políticas públicas, como lo es esta ley especial.

9.1.2 Impacto de la política pública de la norma

Al respecto se señaló desde una mirada con conocimiento acabado en la materia y en el ejercicio actual de la normativa, que la política ha tenido un impacto positivo, en cuanto a generar una sensibilización de las instituciones del sistema de justicia penal, en el proceso con NNA víctimas, y en el respeto irrestricto de sus derechos al interior de las organizaciones, lo que sin duda, se distingue que no ha estado exento de dificultades por la sobrecarga laboral, que ello ha implicado, refiriendo lo siguiente:

.... “los impactos más positivos y el hecho de reconocimiento de sujeto de derecho, con las condiciones particulares sobre todo para su evolución, el conocimiento de los tribunales que hoy tienen en todas las capacitaciones, también de la evolución del tema cognitivo de los niños, los hándicaps también, que pueden presentar ..., y también tenemos participación en la atención y protección de los niños, niñas y adolescentes y de su participación en juicio, entonces es mucha la carga, ... me imagino respecto de todos nosotros y eso genera tensiones, puede haber mucha voluntad, pero posteriormente podemos tener un poco de burnout los equipos y esta especialización debería ser un poco más transversal, a efecto de tener rotación, me refiero con más gente”.

Otra profesional que le ha correspondido una toma de decisiones paulatina, en la materia, al evaluar el cómo ha sido el ejercicio de la ley, realizó hincapié en el cambio de la norma, en cuanto a las miradas y los enfoques de trabajo hacia los NNA víctimas, que contribuyen a detectar las problemáticas al interior de las instituciones mandatadas por ley, así como las condicionantes que existen de funcionamiento en la materia, desde antes que esta política se implementara y que ello, ha favorecido a una coordinación más eficiente, al respecto se señaló:

.... “la ley como está, como fue hecha y como fue pensada, da una cobertura a todos esos ámbitos donde efectivamente se producían muchas vulneraciones a los niños de parte de las mismas instituciones, ...reconocer a los niños, a las niñas y adolescentes como sujetos de derecho y de la capacidad de que ellos tienen de ejercer estos derechos, entonces eso es algo muy bueno y también otra cosa, el llamado que de

cierta manera hace la ley, a trabajar de manera coordinada, entre las instituciones ...todo esto de la ley, entonces yo creo que eso es bastante significativo y que le da como un impulso al trabajo asociado a la ley, con el sentir que están todos como trabajando para lo mismo, e independiente a la institución a la que se pertenezca, en ese sentido o al menos de las personas ... hay un alto compromiso, un alto entendimiento además, de lo que funciona con la ley, un compromiso también asociado a que esto se haga con un alto nivel, de estándares de calidad”.

A su vez otra visión que le ha correspondido un arduo trabajo en materia de formación específica para esta ley señaló que esta política pública, propicia el respeto de los derechos de NNA víctimas, creando espacios para favorecer los cambios de paradigma de lo que ha sido su atención, modificando así procedimientos que deben cumplir los(as) funcionarios(as) en un acuerdo interinstitucional, distinguiendo lo siguiente:

.... “las instituciones, ...han avanzado de manera importante en la articulación, en coordinar yo creo, ya que igual falta todavía para que seamos un sistema o sea que funcionemos así como un relojito y de verdad, son la coordinación, bien hecha al detalle, pero antes no había, antes como que era muy extraño articularse, coordinarse e instituciones trabajan por separado, así que ya que se junten de manera frecuente en una mesa de trabajo, que lleven a esa mesa de trabajo los problemas, que se han vivido en la implementación y que se hagan acuerdos, convenios, todos, creo que son avances importantes en el trabajo de las instituciones”.

Se presentó además una visión distinta, de acuerdo a su vasta experiencia en causas que afectan directamente a NNA y respecto de los(as) demás entrevistados(as), en cuanto a otras expresiones de las diligencias que se deben operativizar con esta norma, refiriendo:

.... “esta cosa de privilegiar la persecución penal y hay una tensión permanente hecha la pretensión penal y el derecho del niño, en toda la ley y la ley busca que se resuelva aplicando los derechos del niño...como es la obligación de la ley, pero han tenido sólo una visión, y es que han escuchado solo una voz y no han escuchado otras voces,

otras alternativas ...entonces me parece que el problema está en las causas, denominadas mixtas”.

A su vez, y desde el seguimiento permanente de la normativa, se manifestó en cuanto a las condicionantes que se deberían revisar de la ley, por las dificultades desde su redacción y lo que ha ocurrido durante la implementación de esta, señalando:

... “no hay ningún proceso perfecto y por lo tanto, hay que releer al menos los procedimientos, los protocolos, revisar si efectivamente eso está bien incluido y si están estructurados de acuerdo a la realidad, porque todos estos documentos se hicieron en la teoría, antes de la implementación de la ley y obviamente que estos ajustes, van ayudando a que en el fondo, los resultados sean mucho mejores, un poco de acuerdo a cómo es la realidad, en ese sentido creo que esos instrumentos han ayudado mucho, pero falta mucho más por hacer”.

Respecto de lo referido y del impacto que ha tenido la política pública, en la prevención de victimización secundaria a NNA, en general los(as) entrevistados(as) destacaron los aspectos positivos, en relevar la importancia de que los NNA puedan acceder en igualdad que los adultos al sistema de justicia penal y que en ello, se respeten sus derechos fundamentales, sin embargo, consideraron la dificultad ante los cambios por las culturas organizacionales, muchas veces enraizadas en ejecutar de determinadas formas los procedimientos y con ello, muchas veces las dificultades que han existido al presentar resistencias a la implementación de la política.

La situación planteada ha sido transversal en las instituciones mandatadas para su cumplimiento, constituyendo un trabajo además extra de la implementación propiamente tal de la norma, el tener que sensibilizar a sus funcionarios(as) para que se desempeñen con un enfoque de derechos integrales a niños, niñas y adolescentes, y que previo a esta norma era aún más dificultoso, por cuanto, si los(as) funcionarios(as) no están convencidos(as) de lo que deben realizar, será aún más difícil modificar e incorporar esta regulación en el trabajo diario.

Por otra parte, y desde la experiencia acabada, en el seguimiento de causas que afectan directamente a NNA víctimas, se distingue una visión que se refirió respecto

de la sensibilización de los(as) funcionarios(as) en las diversas diligencias que realizan, que aún existe mucho trabajo por realizar, y respecto de la experiencia en la correcta implementación de la norma, se recogió la expresión que se manifestó en que desde la implementación de la norma, aún no visualiza los cambios esperados y que, para ello, es de necesidad la revisión de su normativa con acuciosidad.

9.1.3 Fortalezas y debilidades de la política pública de la ley

En cuanto a las experiencias para conocer como fortaleza, y desde una visión de la aplicación diaria de la política pública de esta norma se recoge la visión que “el disminuir la victimización secundaria de NNA” en el respeto irrestricto de sus derechos, propicia generar los cambios procedimentales de relevancia, en las instituciones del sistema de justicia penal, manifestando también el fortalecimiento de ello, de forma paulatina al interior de las instituciones, y como una debilidad de la normativa, el no haber incorporado a otras instituciones, que quedan fuera del sistema de justicia penal, pero que por su área de servicio, se encuentran en contacto con NNA, como es salud y educación, entre otros, refiriendo en sus expresiones que:

.... “al disminuir la victimización secundaria, los niños como que salen de las entrevistas tranquilos y yo creo que se ha logrado de alguna otra manera poder bajar o disminuir la victimización secundaria...yo creo que todavía hay tareas pendientes, respecto a lo que es no sé, por ejemplo, salud, educación, eso todavía es un tema que no se trabaja cien por ciento y también es complejo, porque también son cambios radicales para ellos”.

Desde otra perspectiva en la toma de decisiones que impacten directamente a esta política pública, al visualizar los espacios de mejora, se obtiene la relevancia en que se materializara esta ley, su regulación y las limitaciones de las interacciones con los NNA, que contribuye de esta forma, no solo en el ejercicio pleno de sus derechos, sino que en general, a las instituciones públicas a una mayor coordinación, que previo a la norma no existía y en el hecho de detectar la necesidad de incorporar a las

instituciones, no solo de competencia en el ámbito de justicia penal, sino que también, de las que en general, presenten poder de decisión, competencia y acción respecto a los NNA, señalando lo siguiente:

... “hay que tenerle paciencia a esta política pública, porque requiere años de asentamiento y como que se impregne bien a nivel cultural, pero sí y sin duda una de las fortalezas, importante, es que se preocupa mucho de la entrada del niño al sistema, entonces de cómo se venían haciendo las cosas....capacidad para poder articular y a lo mejor también, poder ir avanzando en sumar a otros actores clave y no perder esta visión, más integral, la ley también está ...muy mirada desde lo penal, por tanto el ámbito familia es tremendo, es un universo, los niños que transitan por penal, muchos de ellos transitan por familia, entonces qué sacamos con tener una súper buena respuesta en lo penal, y que existan las falencias que hoy día existen en familia, entonces creo que esto también es un punto, en el cual hay que hacerse cargo, primero la coordinación con familia, desde lo que dispone la ley, lo que significa capacitar a todos los tribunales, y poder generar las redes de coordinación efectiva”.

En un mismo orden de ideas, y desde la experiencia significativa que ha sido ser parte del seguimiento de la norma, otra perspectiva se refirió de forma positiva, a la relevancia que tiene la opinión de los NNA en esta política pública, para que sea considerada y evaluar las posibilidades para su inclusión, así como la sensibilización de los(as) funcionarios(as), para que modifiquen sus acciones y realmente se dé cumplimiento a lo establecido en la norma, refiriendo que:

.... “evitar la victimización secundaria ... yo creo que, si lo logra, en todo este proceso y con todo este cambio, ... aunque todavía nos falta preguntarle a quiénes son los actores principales de todo y es que sean los mismos niños, niñas y adolescentes que nos digan...la debilidad es que esto es algo muy potente, pero a su vez requiere de tiempo para poder explicarle, a todos los funcionarios y funcionarias, a todo nivel, que esto es importante y esto es relevante y que las cosas se han transformado en esta otra”.

Se destacó también, que la prevención de la victimización secundaria a NNA, de acuerdo con otra expresión, tiene que ver con el hecho de visibilizar y posicionar la temática de los derechos de los NNA de una forma integral y a su vez detectó como debilidad, el que se debe poner especial atención en cuidar a los(as) operadores(as) de todo el sistema, en lo que ha significado su implementación, considerando la carga laboral que tienen por su ámbito de competencia y que es de exigencia interinstitucional, señalando lo siguiente:

... “nos obliga a tener una mirada mucho más amplia y que deja fuera actores claves como por ejemplo, en el ámbito de educación, en el ámbito de salud, que sin duda alguna tienen interacción muy relevante con los niños, niñas y adolescentes, entonces como política pública, que se haga cargo, solo de las instituciones que convoca, y le establezca exigencias a las otras instituciones, y creo que le faltó ese nexo, ...con esta perspectiva de política pública, ...y las instituciones convocadas por la ley, se han hecho cargo de esto y han ido capacitando, pero con un costo muy alto, ... se genera una sobrecarga de trabajo, pero existe la voluntad y la motivación para que en la medida de lo posible, la implementación tenga los menores errores en cada institución”.

Respecto de este mismo punto, y desde su rol en la toma de decisiones que le permite su cargo, otra expresión destacó como una fortaleza de la política, el hecho que la norma implica un cambio cultural en las instituciones, de cómo se concibe la participación de los NNA en el sistema de justicia penal, y como todo proceso nuevo de esa envergadura, requerirá de un tiempo considerable, para su debida evaluación y de ser necesarias la revisión e implementación de mejoras, de acuerdo a sus palabras:

... “fortaleza primero, es el marco normativo, es decir que hoy día contamos con esta ley, yo creo que ese, es un gran avance como país, no sé si es debilidad, yo no lo pondría en ese nivel, prefiero ponerlo en positivo, de la perspectiva de espacios de mejora, donde la ley trae aparejados cambios o ajustes no necesariamente, no solamente dentro de los procesos de gestión interna de cada una de las instituciones,

sino que también, más importante aún es un cambio cultural, en los operadores del sistema, significa desaprender lo aprendido y aprender a aprender nuevas cosas que tienen que ver con el estándar que fija la ley, el reglamento y sus protocolos, y eso como cualquier gran reforma, siempre va a requerir tiempo, y no tengo ninguna duda que al cabo de un tiempo, cuando esto ya no solamente esté en régimen, sino que esté muy bien incorporado, en nuestro cotidiano va a dar cuenta sin duda, de un nuevo trato y una nueva forma de concebir, dentro del proceso penal a los niños, niñas o adolescentes, que han sido víctimas o testigos de algún delito del catálogo”.

También de acuerdo con otra perspectiva y desde una amplia carrera dedicada al análisis de causas, que han involucrado a NNA víctimas, un aspecto que identificó como fortaleza de la política, en este mismo sentido, es que la política de prevención de la victimización secundaria, ha potenciado la coordinación interinstitucional en el sistema de justicia penal, y como debilidad, el que la ley, no tenga un presupuesto asociado, lo que constituye un riesgo, considerando la especificidad de los procesos que regula y la necesidad de tener a funcionarios(as) capacitados(as) de forma idónea, conforme a lo siguiente:

... “como política pública no sólo favorece, si no que exige una coordinación interinstitucional y esa coordinación interinstitucional, no sólo para la etapa de redacción del reglamento, protocolos y otras actuaciones destinadas a llevar a la práctica, no solo en ese ámbito que podríamos decir, normativo, sino que además, su coordinación en la ejecución de la política pública en su proceso de aprendizaje, instrucción, etcétera, ...déficit me parece ... casi todas las instituciones que participan es su falta de presupuesto, como política pública, es una que, exige generar equipos de trabajo, que son específicos para llevar a cabo esta política pública, para llevar a cabo los requerimientos que tiene esta ley y en cada una de las instituciones, ha tendido a generar, por la vía de los hechos una mini institucionalización”.

Como conclusión de lo referido por parte de los entrevistados(as), se destacó la coordinación interinstitucional regulada, en relación con el mandato de los(as) funcionarios(as) debidamente formados(as), en materias específicas de cada una de

las instituciones, así como en la implementación y con las adecuaciones que la norma establece, y también que la política de prevención de la victimización secundaria ha protegido una interacción apropiada con los NNA.

Por otra parte, como debilidades de la política, los(as) entrevistados(as), señalaron como déficit, el propiciar una mayor sensibilización de esta ley especial y a su vez de potenciar la capacitación de los(as) funcionarios(as) encargados(as) de realizar las acciones de la norma, a su vez señalan, que se requiere de mayores incentivos en el ejercicio de esta regulación, donde también se observó que la política presenta déficit en la aplicación de la misma, en otras áreas que no son competencia directa del ámbito penal, y para ello refieren que se requiere de una adaptabilidad de los procesos y una continua evaluación de las prácticas de las instituciones, que les mandata esta ley y su cumplimiento en las modificaciones de sus procedimientos, en que consideren e incorporen en todo momento al NNA de forma íntegra, con todas las necesidades que pudieran existir, para su debido cuidado y el ejercicio pleno de sus derechos.

9.1.4 Factores facilitadores en la implementación

Respecto de la identificación de los elementos facilitadores, en la implementación de las políticas públicas de prevención de la victimización secundaria, identificados por la literatura, se encuentra el concepto de cultura organizacional, el cual se configura según Jordana (2007, p.85) “en la implementación de políticas públicas, donde se requiere de la selección en forma paulatina de los intereses”, y su comprensión propicia la sensibilización en la interacción con NNA y el respeto de sus derechos, que fue detectado en este estudio, como facilitador de la norma.

En este sentido y desde su rol de injerencia en políticas públicas y en ámbito de formación de funcionarios(as), respecto de la cultura organizacional, señaló lo siguiente:

... “dado que todas las instituciones públicas siempre van a tener prioridades distintas, dado las agendas públicas, que se van dando en cada año, y muchas veces estos

casos, no son casos que acaparan la agenda pública, ...facilitar mucho más la articulación de recursos, tanto de aspectos que se necesitan y estamos como en nudos críticos, con instancias que le sirvan a todas las instituciones y no queden como solo en la partida presupuestaria, entonces empezamos a fragmentar o empezamos de alguna manera a remontar el esfuerzo de cada institución,y que podrían darse de una manera, mucho más orgánica y mucho más coordinada”.

Complementó esta visión, otro partícipe que ha trabajado arduamente en los procesos de formación que exige la normativa, quien respecto de las acciones que realizan las instituciones del sistema de justicia penal, para la implementación de la ley, destacó igualmente el trabajo interinstitucional y añadió el estándar de calidad, para que la ley cumpla con un nivel internacional, en cómo operan estas normativas y señaló lo siguiente:

... “ir trabajando mancomunadamente las distintas instituciones, para que también esto se vaya como unificando, los criterios también, con respecto a estos puntos críticos que se vayan presentando, entonces creo, que es importante seguir manteniendo ese trabajo institucional, porque de esa manera también vamos a poder ejercer mucho mejor la metodología, vamos a poder mejorar también, los procesos de capacitación ... poder ofrecer un mejor servicio, una mejor ayuda también en este caso a los niños, niñas y adolescentes, para que se entregue un producto final de estándares internacionales, como el que utilizamos ... donde es relevante el trabajo interinstitucional”.

Otro elemento, que se ha configurado como un facilitador en la implementación de la política de la prevención de victimización secundaria, es el apoyo y los convenios que se pueden suscribir con otros organismos, como pueden ser de índole académico o de competencia civil, y en ello otra perspectiva, también ligada a los procesos formativos, que exige la normativa, lo destacó como un facilitador en esta política pública y refirió lo siguiente:

... “antes no había...como que era muy extraño articularse, coordinarse e instituciones trabajaban por separado, así que, ya que se junten de manera frecuente en una mesa

de trabajo, que llevan a esa mesa de trabajo los problemas, que se han vivido en la implementación y que se hagan acuerdos, convenios, todos y creo que son avances importantes, en el trabajo de las instituciones”.

Como un facilitador de esta política pública, también es la experiencia de las instituciones, en sus actuaciones en el respeto a los derechos de NNA, y en ello, otra visión que ha estado trabajando por años, en la implementación de esta política pública y en las revisiones legales que ha implicado su regulación, valoró la historia y esfuerzo que ha tenido que hacer cada una de las instituciones, para que los cambios realmente se pudieran aplicar y transformar procesos claves, de acuerdo a lo que establece la norma, refiriendo:

... “las instituciones han hecho un trabajo encomiable y cuando digo estas instituciones, es porque las instituciones lo primero que han tenido que hacer, es luchar contra resistencias internas, ...muchas personas eran derechamente contrarias a la implementación de la ley, muchas personas dentro de las propias instituciones, pensaban que esto era más carga de trabajo, que iban a sumar procesos de trabajo, que esto iba a saturar el sistema, que no iba a funcionar, etcétera, y hay una primera pega, de cada una de las instituciones de avanzar, no obstante, contar con resistencia interna y de trabajar esa resistencia interna”.

Asimismo, y como parte de una de las instituciones mandatadas por ley, para el cumplimiento normativo y su adecuada implementación, refirió como positiva la coordinación interinstitucional, identificándola como un elemento facilitador en la implementación de la política pública, expresando que:

... “en la mesa de las subcomisiones ... te permite exponer también, cuáles son las dificultades o ... cosas buenas que se han ido implementando, dentro de eso ...buena práctica ... siempre queremos replicar, en la otra región en todo, qué están haciendo porque se entiende que ... una muy buena coordinación y se está trabajando de buena manera y ahí está la base, es una de las bases, que uno cree que es lo que debería generarse, en el resto de las regiones”.

Como conclusión, de los factores facilitadores encontrados en la implementación de la política de la prevención de victimización secundaria de NNA, respecto de los cuales se tenía constancia, de algunos elementos señalados por las fuentes de información, los(as) participantes pudieron identificar algunos de estos elementos y otros que se fueron produciendo de forma valiosa en el proceso.

En cuanto a los facilitadores, los(as) entrevistados(as) identifican lo que señala la literatura, para una correcta implementación, como el hecho de tener una infraestructura adecuada y una correcta organización, y donde señalan que ha existido dificultad, muchas veces que ha estado asociada a la falta de presupuesto específico, pero no ha sido lo único, para la correcta implementación de la ley, en cuanto a lo que significa un cambio de esta envergadura, para todas las instituciones que forman parte del sistema de justicia penal.

Respecto de los facilitadores de la política, de acuerdo con los(as) entrevistados(as), es un trabajo donde la sociedad civil debe tener una mayor participación, por cuanto lo destacan como una materia relevante, para los diversos procesos, cuya competencia no es materia penal directa y que se logren generar así los cambios necesarios, con una activa participación desde todos los enfoques posibles, en el trabajo íntegro con NNA.

Se produce además como información relevante de esta política, la importancia de la historia, el contexto social país y el funcionamiento previo a esta norma, por parte de las instituciones, y en este sentido se considera a la propia experiencia que han tenido, en la identificación oportuna de las dificultades, al reconocer el trabajo que se debe realizar en esa materia.

Otro facilitador que se detectó en las expresiones es directamente la prevención de la victimización secundaria, el cual tiene una mirada de integración operativa, para las instituciones del sistema de justicia penal y que no era parte de sus procesos, previo a su entrada en vigencia, y donde la adecuada organización en los equipos de trabajo y las subcomisiones por área de implementación, han sido clave para que esta política cumpla con lo que se propuso para su promulgación.

Se obtiene además de las entrevistas, la relevancia de la difusión de la información y de acuerdo a la organización interna de las instituciones, y con la población en general, considerando las particularidades de los NNA víctimas, sus familias y el entorno.

9.1.5 Factores obstaculizadores de la implementación

En relación a los elementos obstaculizadores, en la implementación de la política de prevención de la victimización secundaria, y considerando su amplia experiencia en los procesos formativos de esta ley, una visión refirió que si bien, se ha mejorado en los tiempos de espera, para que un NNA sea entrevistado(a), señala que, en la atención, desde su mirada se ha bajado en su calidad, expresando que:

... “creo que cada uno ha ido como generando, de alguna forma, maneras para ir digamos, sacando estas diligencias en el corto plazo, pero siento que hemos avanzado en cantidad, pero no en calidad”.

En cuanto al presupuesto, que se considera en la implementación de las políticas públicas, desde otra perspectiva que, por bastante tiempo, ha estado encargada del seguimiento de la correcta implementación de la norma, se identificó que, si no se asigna de forma apropiada, puede influir en el éxito que esta ley especial tiene, en la prevención de victimización secundaria de NNA, de acuerdo a que:

... “sabemos que las instituciones trabajan en mil cosas, entonces esta ley, es como la mil y uno, entonces, yo creo que quizás eso también puede ser como una debilidad, pero quizás, estaría como asociada a lo otro en realidad, a la falta de presupuesto, de dotación, de todo lo que eso significa para implementarla”.

Otro aspecto que identificó una perspectiva, ligada a las causas que han involucrado a NNA víctimas y las decisiones que se han tomado al respecto, así como en la coordinación interinstitucional, como un elemento obstaculizador, tiene que ver, con la falta de comprensión íntegra, de lo que implica su proceso, que puede constituir un obstáculo en sí mismo, de acuerdo a lo siguiente:

... “me parece en la aplicación que se ha dado a las denominadas causas mixtas de parte de los Tribunales y entendiendo por causas mixtas, en que el hecho ha ocurrido antes de la investigación, se ha iniciado antes de la vigencia de la ley, pero el proceso o el juicio, ya eso con la vigencia de la ley, y en estos casos los Tribunales inevitablemente, en mi opinión, muy mal aconsejados, como una doctrina”.

Los(as) entrevistados(as) refieren asimismo, como un obstaculizador en alguna medida, a la complejidad en general de la regulación normativa, que puede en algunos ámbitos dificultar la comprensión en cuanto a su operativización, en cuanto al espíritu de lo que busca perseguir la Ley N° 21.057, que genera dificultades, al no adecuar y articular esta política como un mandato con otras instituciones u organizaciones, que tienen interacción con los NNA por su especificidad y que desde la perspectiva de quien ha compartido sus experiencias desde la entrada en vigencia de la norma, en ámbitos primordialmente de índole legal, señaló que:

... “los desafíos que tenemos por delante, ... pueden estar enfocados, en el ámbito de una mejor coordinación con el sistema de familia, tanto en la etapa de investigación como en la etapa de juzgamiento, del ámbito penal, un ámbito en el que se puede mejorar y que hay también un desafío, en la construcción de una institucionalidad permanente, ... para que no se pierda el impulso, que esta ley nos provoca en las distintas instituciones involucradas en este sistema, y tal vez el mayor de los desafíos, pensando hacia adelante es la homologación del tratamiento que merecen las víctimas, en situaciones complejas de vulnerabilidad en su paso por el sistema, sea familiar o sea penal, que pienso por ejemplo, en las mujeres que son víctimas de violencia intrafamiliar, que también tienen que enfrentarse, en el paso por el sistema penal”.

En cuanto a los obstaculizadores de esta política, de la prevención de la victimización secundaria de NNA, los(as) entrevistados(as), señalaron elementos que se encuentran en sintonía con la literatura y que pueden constituir barreras para su correcta implementación.

En este sentido, se identificó como un elemento obstaculizador, la falta de presupuesto asociado a la norma, para las adecuaciones en la infraestructura necesaria, elemento que también ha podido ser identificado a través de la literatura y el marco teórico, para dar cumplimiento a la implementación de una política pública y que en directa relación a ello, se requiere tener en consideración para propiciar adecuaciones a la norma, entre otras y que no se quede al arbitrio de otras variables, para su implementación.

Considerando, además, que en las instituciones que forman parte del sistema de justicia penal, se encuentra una falta de cultura organizacional en la interacción con NNA víctimas, lo que constituye en sí mismo, un obstaculizador que se ha planteado en el propósito de la norma, siendo relevante la aplicación que se logre generar en ellas, en la materia.

En relación a los hitos de la implementación de la Ley N° 21.057, se valoró y fueron coincidentes los(as) entrevistados(as), al referirse sobre su entrada en vigencia de forma progresiva a nivel territorial, por cuanto ello permitió ir evaluando cada proceso en las diferentes regiones, con sus particularidades, considerando ajustes y modificaciones que fueran necesarias realizar y aplicar a cada realidad, expresando en sus diversas visiones que el gran paso, fue justamente que se lograra la promulgación de esta ley.

Es de relevancia señalar además, que los(as) entrevistados(as), coincidieron en la dificultad que se presentó para la correcta implementación de la Ley N° 21.057, por cuanto debido al contexto político que se vivió en el país a fines del 2019 y producto de la pandemia por Covid-19 desde 2020, donde surgieron innumerables situaciones que no estaban previstas, y que no tenían como ser visualizadas por el legislador en primera instancia y que afectaron directamente en la planificación de esta política pública, donde existió entre otras materias complejas, que requerían de una adecuada implementación y cobertura, como fue la completa paralización de los cursos de formación de entrevistadores(as) que se necesitaban para los procesos de aprendizaje y de las técnicas de interacción con NNA que exigían y habían sido planificadas para actividades presenciales, donde no fue sencillo, en el hecho de tener que evaluar los

recursos disponibles de toda índole, para que ciertas capacitaciones transitaran a la modalidad de aprendizaje a distancia, e inclusive con modificaciones de índole legal.

Entre otras materias, que también se distinguieron como nudos críticos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021, p.14) y que implicaron otras adecuaciones normativas, como lo fue la prórroga de entrada en vigencia de la segunda y tercera etapa, que no estaban consideradas en su promulgación, en la problemática del enfoque integral, en el resguardo de los derechos de los NNA víctimas y que a su vez, existió un cuestionamiento a todas las instituciones que forman parte del sistema de justicia penal, en el hecho de no haber podido dar cumplimiento, en cómo había sido pactado en la normativa y como ello podría haber afectado a los(as) NNA, en lo que se propuso como objeto la ley.

Dentro de los resultados, se identificó además la necesidad de considerar y evaluar el medio idóneo, para obtener así la opinión de los(as) NNA víctimas, que permita dimensionar si efectivamente, se está cumpliendo o no con el objeto de la ley, de prevenir la victimización secundaria, proceso que resulta ser crucial, para su debida evaluación y correcciones que sean necesarias aplicar a la ley y/o mejorar en su operativización.

Por otra parte, se detectó la necesidad, que la información tenga una mejor difusión al interior de las instituciones, así como también a la comunidad, para que la Ley N° 21.057 logre impactar en lo que se ha propuesto, considerando las particularidades de los procedimientos, que se adoptan con los(as) NNA y para su conocimiento en general por parte de los diversos organismos.

10 Conclusiones

En este apartado se presenta el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación y sus alcances, de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos.

En el contexto de la política pública de prevención de la victimización secundaria de NNA de la Ley N° 21.057, se profundizó en el enfoque y en su aplicabilidad, por parte de las instituciones del sistema de justicia penal, en la cual, por medio de las entrevistas realizadas a los(as) funcionarios(as), se logró visualizar las diferentes variables que han impactado en la implementación de esta ley especial, en que se realizó contacto con los(as) informantes claves, para así recoger sus experiencias y significados en el ejercicio de la normativa.

Se identificaron los factores que han facilitado y obstaculizado la implementación de la Ley N° 21.057, tanto de un punto de vista legal, como operativo, de las instituciones que fueron seleccionadas por su injerencia directa en esta política pública y considerando además el tiempo asignado a la presente investigación, por cuanto, esta normativa se encuentra en un proceso reciente de implementación en Chile y con ello, fue de especial interés, la producción testifical pragmática y teórica, obtenida en este trabajo, que contribuye y a su vez sirve de insumo, para continuar en la generación de información valiosa, y de próximos estudios que se puedan realizar, y que contribuya en ser un aporte para las instituciones del sistema de justicia penal, en la toma de decisiones oportunas y debidamente informadas, y para inclusive de ser necesario, aplicar ciertas modificaciones legales u operativas, que puedan surgir, de acuerdo con la revisión permanente y de optimización del proceso que se realice.

Se debe considerar además, los factores que han influido en esta política pública, de acuerdo con lo que señalaron los(as) entrevistados(as), como fue la dificultad de la implementación de la ley, por el contexto país y mundial, en que no se logró su ejecución normal de entrada en vigencia, producto de la pandemia por Covid-19, y a su vez, el no contar con presupuesto asociado de forma directa, para su implementación, y que tiene como consecuencia de acuerdo con la información

producida, a las actuales deficiencias que persisten, por una parte, que se ha detectado en no contar con la suficiente e idónea infraestructura, que sea apta para la realización de las diligencias con NNA, que son situaciones que se presentan en el territorio nacional, así como por otra parte, en otras adecuaciones que han sido necesarias realizar, en que se ha dificultado su implementación, por la especificidad de competencias requeridas, como son los procesos de formación inicial y de formación continua, y la necesidad que se manifiesta en el cuidado de los equipos, por cuanto es importante contar con operadores(as) que se encuentren disponibles, de forma íntegra en el sistema, recordando y valorando las necesidades que puedan surgir, además de la capacitación, en su salud emocional, ya que sin ello, el cumplimiento óptimo de la norma, puede estar en riesgo.

Se destaca que los diversos profesionales y organismos del sistema de justicia penal, tienen un rol primordial, cuyo impacto influye además en la cultura organizacional y con ello, en la implementación de la política pública, donde se logra producir de las entrevistas realizadas y con las variables identificadas, que la hipótesis planteada en este estudio, se cumple, observando elementos que resultan relevantes, para continuar extendiendo el conocimiento y la difusión interinstitucional, en la aplicabilidad de los procedimientos y las respectivas modificaciones en la normativa, que sean necesarias realizar.

En el aspecto positivo, se valora que exista una mesa de trabajo interinstitucional, con representantes de todas las instituciones del sistema de justicia penal, lo que de acuerdo a los(as) entrevistados(as), constituye un elemento favorecedor, ya que por ley existe la obligatoriedad de esta coordinación interinstitucional, y a su vez, se valora el impacto positivo e injerencia que ello ha tenido, en otras materias de relacionamiento estratégico entre las instituciones, que previo a la norma no existía de esta manera y ha tenido impacto inclusive hacia otras áreas.

Con la información producida en este estudio, también la hipótesis se cumple, en los aspectos, como son de infraestructura específica en algunos espacios, participación activa de la sociedad civil y los cambios de cómo se entiende la cultura organizacional,

que facilitan la implementación de la norma, además con el aporte disciplinario que se genera en la interacción con NNA víctimas, para prevenir su victimización secundaria, y con el cambio de paradigma en que se ha requerido y que ha sido de urgencia socializarla como política pública, para el respeto íntegro de los derechos de los NNA, y con ello de la sociedad en su conjunto.

Esta investigación de metodología cualitativa, empírica y demostrable, como se mencionó, se desarrolló a través de las entrevistas a funcionarios(as) que trabajan en las instituciones del sistema de justicia penal y del ámbito civil, con diversa injerencia en la toma de decisiones de esta política pública, de lo que ha consistido su implementación, mediante consentimiento informado de los(as) participantes.

El tratamiento de la información que se ha producido en este estudio es consistente con lo referido por los(as) entrevistados(as) que participaron y que fueron debidamente informados(as) de sus alcances, en concordancia al cumplimiento de las directrices de la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile, en el plazo que fue establecido para su desarrollo.

En ese sentido, este trabajo aporta con información actualizada del campo de estudio, que contribuye además a la comunidad científica, en la constante búsqueda de evidencias, para fundamentar así las mejores prácticas y que en este proceso impacta en el sistema de justicia penal. A la vez se pretende que esta investigación, sirva como elemento orientador a las instituciones mandatadas por ley a la prevención de la victimización secundaria de NNA, para su posicionamiento y apoyo interinstitucional, que se requiere en el desarrollo de esta metodología, en que ha recogido y producido las mejores prácticas y a su vez, generar así su propio levantamiento y regulación interna en nuestro país, que permita el ejercicio pleno de los derechos de NNA.

En cuanto al análisis de las limitaciones de este estudio, que podrían haber surgido y limitado el cumplimiento de su objeto, con los elementos relevantes de la investigación, al ser consideradas las variables e información a entregar, y a quienes fueron partícipes, no existió dificultad ética en su ejecución, no siendo necesario reportar a los miembros, ya fuera de la comunidad científica, académica y/o del sistema de

justicia penal, problemas que podrían haber surgido, por cuanto los(as) funcionarios(as) contactados(as) y sus instituciones, presentaron plena disponibilidad de participar y las dudas del alcance del estudio y sus resultados, fueron aclarados de forma oportuna. De esta manera se ofrece a los(as) futuros(as) investigadores(as), la posibilidad de reflexionar acerca de esta experiencia y los resultados del proceso de implementación de esta política pública de este periodo, en que se ejecutó el estudio.

11 Propuestas y recomendaciones para el desarrollo de políticas públicas

Esta propuesta se centra, en el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación y tras el análisis de las entrevistas realizadas a los(as) actores claves, que han sido partícipes de su implementación, en los siguientes aspectos principales, que contribuyen con su correcta ejecución, así como constituye de insumo para futuros estudios y/o políticas públicas, en lo siguiente:

-Favorecer la participación activa de los NNA en la normativa, de forma que permita indagar en las medidas que sean necesarias adoptar, de forma oportuna e informada, para el resguardo de la privacidad y confidencialidad en los diversos procedimientos que se requieran contar con su participación, así como también, conocer el cómo perciben las acciones que se realizan con y para ellos(as), y de los diferentes actores con los cuales les corresponda interactuar, en el sistema de justicia penal, para la prevención de su victimización secundaria.

-En relación a las habilidades para la implementación de la norma, es de necesidad evaluar de manera crítica, la cobertura adecuada de los procesos en su integralidad, con la gestión eficiente de los recursos disponibles, “considerando las realidades regionales y las dimensiones de la calidad de servicio” (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1993, p.256), que fueron abordadas en la investigación y que se requiere desglosar con un mayor detalle, por parte de todas las instituciones a cargo de su implementación, para así detectar eventuales problemáticas y/o necesidades, que podrían afectar en su cumplimiento.

-Considerar metodología utilizada y que sea la adecuada, para permitir la evaluación real, de la cantidad de causas que afectan a NNA víctimas, para que se dé cumplimiento con el trato oportuno y preferente, por cuanto en el periodo de entrada en vigencia de la norma, las mediciones se vieron afectadas principalmente y por una parte, debido al contexto socio político de Chile, que afectó la implementación de la política pública, al existir prórroga de la entrada en vigencia de la segunda y tercera etapa, y por otra parte, como consecuencia de la pandemia por Covid-19, donde el foco tuvo que ser redirigido, a otras necesidades urgentes y se debe evaluar, cuál será la carga de causas a abordar para dar actual cumplimiento y en el futuro.

-Así como también para el debido proceso penal, en que se incorporó una nueva técnica en la investigación, como es la entrevista investigativa videograbada y con el uso estandarizado de un protocolo con evidencia internacional, se requiere de un análisis exhaustivo en el tiempo, de la calidad de la información producida en su aplicación, versus la cantidad de diligencias practicadas, así como también, las competencias de los(as) funcionarios(as) que les corresponda interactuar con NNA víctimas, para resguardar que su ejecución, la realicen operadores debidamente capacitados(as) y que se proteja tanto el rendimiento profesional de los(as) entrevistadores(as), como las prácticas adecuadas para su autocuidado, para con ello, lograr responder al objeto que se propuso la ley.

-En cuanto a los desafíos de Chile, en materia de protección y resguardo de los derechos de los NNA, el Comité de los Derechos del Niño, en junio de 2022, informó en detalle, respecto de las medidas urgentes, que deben adoptarse y es necesario que todas las instituciones lo incorporen en sus procesos diarios, y que es de relevancia tener presente, en ese proceso, para que se garantice así, la participación efectiva de los NNA, en la formulación y aplicación de las políticas y programas, con las adecuaciones que sean necesarias considerar, de acuerdo con su desarrollo evolutivo.

- Se recomienda también, la disponibilidad de información estadística y necesaria relativa a NNA, que permita estandarizar la recopilación de los datos y que contribuya de esta manera, en la correcta y oportuna toma de decisiones, para todas las

instituciones que forman parte del sistema de justicia penal y los organismos que interactúen con ellos(as), priorizando contar y trabajar en ello, que contribuya a las priorizaciones de la agenda pública y en la optimización de los recursos disponibles.

-Considerar la debida aplicación del presupuesto específico a esta política pública, que permita estandarizar y mejorar la calidad de atención que reciben los NNA víctimas, en su paso por el sistema de justicia penal y evaluar las necesidades que puedan surgir, y a su vez, de requerir modificaciones de índole legal y/o procedimental, entre otros.

-Se propone una coordinación y difusión con otras instituciones y organismos, que quedan fuera de la competencia directa de ámbito del sistema de justicia penal, pero que cumplen un rol significativo en la interacción con NNA, por cuanto se recomienda realizar un estudio para evaluar su incorporación, que contribuya a la integralidad de la atención y cobertura de las necesidades que presenten los(as) NNA, como son los Tribunales de Familia, u organismos de otra índole.

-Potenciar en una mayor medida la cooperación internacional, tanto en el ámbito de la ocurrencia como la tipología de los delitos, que han ido cambiando la fenomenología en nuestro país y que, en ello, se ven involucrados los(as) NNA y sus familias y potenciar así las redes de apoyo, como la adopción y actualización de los procedimientos de interacción con ellos(as), basados en evidencia y en el relacionamiento estratégico, para la adopción de mejores prácticas, que favorezcan un abordaje integral, en la protección y resguardo de sus derechos, considerando en ello, la globalización y los constantes cambios sociales, que se van suscitando a nivel mundial. En ello cobra relevancia, además, el profundizar, en los amplios y fluctuantes fenómenos que pueden propiciar la conducta delictiva, así como el comportamiento psicoemocional de diversos grupos, tanto en contextos sociales como culturales de nuestra idiosincrasia, y que se desencadenan en los delitos que actualmente están ocurriendo y que vivirán las víctimas.

-En cuanto a la comunidad y para favorecer su seguimiento y difusión, se recomienda realizar informes periódicos e incorporar nuevas metodologías, en las instituciones

mandatadas por ley, para el óptimo cumplimiento de la norma y que se evalúen las estrategias que sean necesarias, con la incorporación de diversas disciplinas, para la difusión comprensible de sus resultados a la población, así como incluir la participación de las instituciones de formación, para potenciar la revisión de los procesos, así como también la mantención y actualización de un estándar adecuado basado en evidencia, en la aplicación de los diversos procedimientos de los(as) funcionarios(as) partícipes.

-Respecto de articularse entre las instituciones mandatadas por la norma para su cumplimiento, coordinarse y evitar que trabajen por separado, para así favorecer que se reúnan de manera frecuente en mesas de trabajo, para resolver los problemas a tiempo, y recibir retroalimentación de los protocolos interinstitucionales y otras variables que puedan surgir, que se han vivido en la implementación y que se establezcan acuerdos, así como convenios, entre otros.

- Propiciar que participe la academia, para con su expertiz, se considere su aplicación en las políticas públicas o incluso de cualquier tipo de emprendimiento que se considere su inclusión por el ámbito de acción en la materia, basado en las revisiones significativas del conocimiento científico, teniendo presente, que uno de los ejes centrales, para el cumplimiento exitoso de la ley, es la capacitación permanente de los(as) funcionarios(as) que cumplen el rol como entrevistadores(as), así como de operadores(as) en general, que les corresponda interactuar con NNA, para así continuar promoviendo su correcta aplicación, de acuerdo a como fue concebida en su espíritu y de las diligencias, que sean de conocimiento general, para las instituciones encargadas de su aplicabilidad y la sociedad.

- Evaluar y dimensionar de la Ley N°21.057, el hecho que en un mundo de constante cambio, está pensada para una situación, donde por lo general existe una accesibilidad a diferentes medios de comunicación, por parte de los intervinientes, para conocer antecedentes de los diversos procesos que se están llevando a cabo y que les competen, pero que a nivel de distancias de traslados de NNA víctimas y sus familias, tipos de caminos o rutas, disponibilidad y el uso de tecnología, así como de sistemas web, etcétera, no necesariamente se cumple, que ello, esté disponible de forma

transversal en nuestro país, así como la incidencia que se puede derivar y existir, de variables que se generen en diversos contextos sociopolíticos, y la situación sanitaria, entre otros, como surgió en esta política pública.

-Incorporar y propiciar visiones distintas, de diversos actores y que sean sistémicas, al interior de las propias instituciones y en el relacionamiento estratégico interinstitucional, para detectar a tiempo, otros factores de riesgo o derechamente otros hábitos dañinos, en la interacción con niños, niñas y adolescentes, y que no se hayan visualizado en primera instancia, o sea, en políticas públicas, que sean complementarias y que se incorpore la evidencia internacional comparada.

-Se destaca en este estudio el aprendizaje que se ha logrado, por medio de esta política pública, en mejorar la atención a NNA víctimas y que ello podría y debiese ser extensible a los adultos, en potenciar una interacción de calidad con los(as) intervinientes del proceso penal, para el respeto íntegro de las personas independiente de su grupo etario y condición jurídica en que se encuentre.

12 Bibliografía

- Aguilar, L. (1993). Problemas públicos y agenda de gobierno. (pp. 15-136). Editorial Miguel Ángel Porrúa, México.
- Aguilar, L. (1993). Hacia una disciplina de las políticas públicas. Recuperado de: <https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/Politic-Publicas/QL-v4ZwJVdJ.pdf.pdf>
- Akers, R. (2002). *Criminological Theories. Introduction, Evaluation and Application*, 3ª edición, California, Roxbury.
- Barudy, J. (1999). *Maltrato Infantil, Ecología Social: Prevención y Reparación* (pp.31-216). Editorial Galdoc, Santiago de Chile.
- Basombrío, C. et Al. 2013. ¿A dónde vamos? Análisis de políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina (pp. 29-49; 51-77; 129-147; 227-262) Woodrow Wilson Center. Latin American Program.
- Bassa, J. (2018). “Reconocimiento constitucional de los derechos de niños, niñas y adolescentes”. [en línea 20 de noviembre 2022]. Recuperado de: <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=132225&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>
- Berg, B. L. (2007). *Qualitative research methods for the social sciences* (6ª ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Bergalli, R. (1980) Origen de las teorías de la reacción social. Un aporte al análisis y crítica del 'labelling-approach'. *Revista de Sociología*, 13: 49-96.
- Biblioteca del Congreso Nacional. [en línea]. Recuperado de: https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45659
- Botero, C. G., Coronel, E., & Pérez, C. A. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *SCIELO ISSN 1729-4827*. [en línea 08 de diciembre 2022]. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006
- Chile. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia. (2018). Ley N° 21.057: “Regula Entrevistas Grabadas en Video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, 20 de enero de 2018. Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1113932>
- Chile. Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia. (2018). Decreto N° 471: “Aprueba reglamento 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”. Recuperado de:
https://www.minjusticia.gob.cl/media/2019/05/Ley-21057_Reglamento.pdf
- Chile. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021).” Informe Final, Evaluación anual Ley N° 21.057, en su primer año de implementación”. Recuperado de:
https://www.minjusticia.gob.cl/media/2021/12/InformeFinal_ley21057_2020.pdf
- Cid, J., Larrauri, E., (2001). Teorías Criminológicas. Explicación y prevención de la delincuencia. Editorial Bosch, Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Convención sobre los Derechos del Niño (2022). Observaciones finales sobre los informes periódicos sexto y séptimo combinados de Chile. Naciones Unidas, 22 de junio, DCR/C/CHL/CO/6-7.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Panorama Social de América Latina (2010). Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/1236>
- Dente, B. y Subirats, J. Cap. 1 “Políticas públicas: entender las decisiones.” Y Cap. 3 ¿Quién decide? Los actores y sus recursos.” En: Dente, B. y Subirats, J. 2014. Decisiones públicas: análisis y estudio de los procesos de decisión en políticas públicas. Barcelona. Ariel. Pp. 15-33.
- Duarte, C. (2014) Construcción de objetos de investigación. En M. Canales (Ed.) Investigación Social. Lenguajes del diseño (pp. 231-244). Santiago de Chile: LOM. Material docente del Curso Métodos de Investigación I en el Magíster en Criminología y Gestión de la Seguridad Pública, Universidad de Chile.
- Dünkel F. (1985). Fundamentos victimológicos generales de la relación entre víctima y autor en Derecho Penal. Universidad de Freiburg. [en línea 11 de diciembre 2022]. <https://www.ehu.eus/documents/1736829/2030810/14+-+Fundamentos+victimologicos.pdf>
- Echeburúa E., Corral P., Amor P. (2004). Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamientos Psicológicos. Facultad de Psicología. Universidad del País Vasco. Psicopatología Clínica, Legal y Forense, Vol. 4, pp.227-244.
- Elbert C., Murillo S., López M., Kalinsky M. (2001). La Criminología del Siglo XXI en América Latina. Parte segunda. Rubinzal – Culzoni y Asociados Editores S.A. Buenos Aires, Argentina.
- Fattah, E. (2014). Victimología: pasado, presente y futuro. Traducción y notas de María del Mar Daza Bonachela. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología [en línea 11 de diciembre 2022]. núm.16-r2, p.1-33.

- Flores, R. (2009). *Observando Observadores: Una Introducción a las Técnicas Cualitativas de Investigación Social*. Santiago: Ediciones Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF (2014). Recuperado de: <https://www.un.org/ruleoflaw/es/un-and-the-rule-of-law/united-nations-childrens-fund/>
- Fuentes F., Sandoval J., Torres D., Ruiz I. Victimización Secundaria en Niños, Niñas y Adolescentes Sujetos de Atención del Centro de Defensa Jurídico Infante Juvenil (CEDEIJ) de Concepción. *Revista Electrónica de Trabajo Social, Universidad de Concepción (Chile) Número 15, Año 2017, Semestre I. ISSN-0719-675X.*
- Fundación Amparo y Justicia. (2020). "Entrevista investigativa videograbada a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales: Fundamentos y orientaciones técnicas para su implementación." Santiago: Ediciones UC.
- Fundación Amparo y Justicia. Ley N° 21.057 sobre Entrevista Investigativa Videograbada. [en línea 18 de diciembre de 2022]. Recuperado de: <https://www.leydeentrevistasvideograbadas.cl/>
- González, Claudio (2018), *Gestión, Gerencialismo y Sistema penal*. BdeF., p.p 1-31. Política Criminal, del Magíster en Criminología y Gestión de Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile.
- Gutiérrez de Piñeres, C., Coronel, E. y Pérez, C. (2009). Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit*, 15(1), 49-58. [en línea 11 de diciembre 2022]. Fuente: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial MC Graw-Hill Interamericana, México.
- Horvitz, M. I., y López, J. (2002). "Derecho Procesal Penal Chileno". Tomo I. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- Irarrázaval, I., Larrañaga, O., Rodríguez, J., Silva, E., Valdés, R., (2020). Centro de Políticas Públicas UC. *Propuestas para una mejor calidad del gasto y las políticas públicas en Chile*. [en línea 18 de diciembre de 2022]. Recuperado de: https://politicaspublicas.uc.cl/wp-content/uploads/2020/04/Paper-N%C2%BA-120_VF.pdf
- Jordana, J. 2007. "El análisis de los policynetworks: ¿una nueva perspectiva sobre la relación entre políticas públicas y Estado". *Lecturas sobre el Estado y las Políticas Públicas: Retomando el debate de ayer para fortalecer el actual*, Proyecto de Modernización del Estado, Jefatura de Gabinete de Ministros, Buenos Aires,

- Argentina. [en línea 11 de diciembre 2022]. Fuente: <http://www.fcp.uncu.edu.ar/upload/textos-sobre-estado-reforma-oszlak-y-otros.pdf>
- Lahera, E. (2008). Introducción a las Políticas Públicas. CEPAL. Santiago, Chile FCE. [en línea 04 de diciembre 2022]. Fuente: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/31352/S9910713_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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 and Neglect". (Fundación Amparo y Justicia, trad.). [en línea 04 de diciembre 2022]. Recuperado de: <https://amparoyjusticia.cl/estudios/entrevista>
- Larrauri, E. (1992). Victimología: ¿Quiénes son las víctimas? ¿Cuáles sus derechos? ¿Cuáles sus necesidades?, University Pompeu Fabra, Madrid, España.
- Larrauri, E. (2003). "Motius per entendre per qué algunes dones maltractades retiren les denúncies". Fórum. La revista del Centre d'estudis jurídics i Formació especialitzada. Generalitat de Catalunya, núm. marc, 24-29.
- López, I. S. (2017). Tensión Social y Psicología Cultural Socioconstruccionista: propuesta analítica para la cuestión criminal. Reflexiones, 39-53.
- López, L. & Osorio, P. (2022). Análisis estructural del discurso. En Klaudio Duarte ed. Separar para construir. Análisis cualitativo de información. Santiago: SOCIAL EDICIONES, Universidad de Chile. En prensa.
- Luna, L. y López, N. (1982). Breve ensayo sobre "Las teorías de la reacción social" y sus implicancias en la ciencia criminológica y el sistema penal". Obtenido de <https://docplayer.es/159181287-Traslucir-a-lo-largo-del-presente-trabajo-bs-as-siglo-xxi-editores-1982-p-27.html>
- Mantilla, S., Avendaño, B. (2020). Victimización Judicial, una mirada a la atención del sistema jurídico a víctimas que interponen la denuncia. Revista Republicana, Núm. 29. [en línea 11 de diciembre 2022]. Fuente: <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/revistarepublicana/article/view/655/497>
- Meltzer, B.N.; Petras, J.W., y Reynolds, L.T., (1975). Symbolic Interactionism: Genesis, Varieties and Criticism, London.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia. "Proyecto de ley que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales", de 22 de enero de 2014. (Bol. N° 9.245-07). Recuperado de:

https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9657&prmBoletin=9245-07.

Ministerio del Interior y seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia. “Informe de la comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales”, de 10 de marzo de 2014. (Bol. N° 9.245-07). Recuperado de: https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9657&prmBoletin=9245-07.

Ministerio del Interior y seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia. “Segundo informe de la comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, recaído en el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales”, de 21 de diciembre de 2016. (Bol. N° 9.245-07). [en línea 11 de diciembre 2022]. Recuperado de: https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9657&prmBoletin=9245-07.

Ministerio del Interior y seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Justicia. “Informe de la comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, recaído en el proyecto de ley, en tercer trámite constitucional, que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos sexuales”, de 20 de septiembre de 2017. (Bol. N° 9.245-07). Recuperado de: https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=9657&prmBoletin=9245-07.

Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Guía didáctica. Universidad Sur Colombiana, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo, Neiva.

Navarro, P. & Díaz. C. (1999) Análisis de Contenido. En J.M. Delgado & J. Gutiérrez (Eds.) Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales (3ª Reimpresión, pp.177-224). Madrid: Síntesis.

Olavarría, M. (2010). ¿Cómo se formulan las políticas públicas en Chile? Tomo 1. La modernización de la Gestión pública. 1ª edición. Editorial Universitaria, Santiago de Chile.

ONU (1985). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de ese año. [en línea 11 de diciembre 2022]. Fuente: <https://www.ohchr.org/es/instruments->

mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse

- Organización de las Naciones Unidas. Asamblea General. (1989). "Convención Internacional de los Derechos del Niño". Suscrito por Chile el 26 de enero de 1990, promulgado el 14 de agosto de 1990 y publicado en el Diario Oficial el 27 de septiembre de 1990.
- Parsons, W. (2007). Políticas Públicas. Una introducción a la teoría y la práctica del análisis de políticas públicas. Miño y Dávila Editores. Flacso, México.
- Powell M.B., Fisher R.P., Wright R. (2005). "Investigative Interviewing". En: Brewer, N. y Williams, K. "Psychology and Law: An Empirical Perspective". (p.11-43). (Fundación Amparo y Justicia. Trad.). Nueva York, Estados Unidos: Editorial Guildford Press. [en línea 04 de diciembre 2022]. Recuperado de: <https://amparoyjusticia.cl/estudios/entrevista>
- Ramírez, A. (2004). El proceso de reforma del Estado y modernización de la gestión pública en Chile. Lecciones, experiencias y aprendizajes (1990-2003). Editorial Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, España.
- Rivera, L. (2016). Liderazgo y Cultura Organizacional en Latinoamérica. (p.14-75). [en línea 04 de diciembre 2022]. Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12141/Liderazgo-y-Cultura-Organizacional-en-Latinoamerica---Luis-Rivera-Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosati, N. & Iturra, C. (2021). "Ley de Entrevistas Videogradas, un cambio procesal y sistémico", DER Ediciones, Derecho Penal, Editorial Jurídica.
- Roth, D. (2002). Políticas Públicas, Formulación, Implementación y Evaluación. [en línea 04 de diciembre 2022]. Fuente: http://repositorio.colciencias.gov.co/bitstream/handle/11146/519/1094-Politicasy20publicas_Roth%20Andre%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª edición. Editorial McGraw Hill Education.
- Sánchez, M. (2014). Delito, asociación e imitación. Leyendo a Sutherland con Tarde. Alegatos 87, 309 - 326.
- Sotomayor, A. (2008). Los métodos cualitativos en la ciencia política contemporánea: Avances, agendas y retos. Polít. Gob vol. 15 no.1, México.
- Sutherland, E. (1947). Principles of Criminology. 4º edición, Philadelphia, Lippincott.

- Tapias, A. (2019), "Psicología del testimonio infantil". Ediciones USTA, Universidad Santo Tomás (p.14), Bogotá, Colombia.
- UNICEF (2000). Maltrato Infantil en Chile. [en línea 04 de diciembre 2022]. Fuente: https://www.unicef.cl/archivos_documento/18/Cartilla%20Maltrato%20infantil.pdf
- U-REDES Infancia y Justicia (2012). Diseño Proceso de Implementación. Proyecto de ley que establece un sistema de entrevista videograbada para niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales. Facultad de Ciencias Sociales y Facultad de Derecho de Universidad de Chile.
- Valles, M. (2013). Sobre estrategias de análisis cualitativo: tras huellas de teoría y práctica investigadoras ajenas en el caso propio. En Escucha de la escucha. Análisis e interpretación en la investigación cualitativa. Canales, M. (Coordinador). Santiago: Lom Ediciones.
- Vaquero, V. (2007). La implementación de políticas públicas, Colombia. [en línea 20 de noviembre 2022]. Fuente: http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/4a7899_laimplementaciondepoliticaspublicasrevueltabarquero.pdf
- Wodak, R. y Meyer, M. (2003). Métodos de análisis crítico del discurso. Barcelona: Gedisa.
- World Society of Victimology. "Manual de Justicia sobre el uso y aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delitos y abuso de poder". [en línea 20 de noviembre 2022]. Recuperado de: <http://worldsocietyofvictimology.org/publications/Handbook%20on%20Justice%20Sp.pdf>.
- Zeithaml, Valerie A.; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios, Ediciones Díaz de Santos (p.256), Madrid, España.

13 Anexos

13.1 Anexo 1. Calidad del servicio en la gestión pública.

Tabla 1. Dimensiones de la calidad de servicio, en la gestión pública.

Criterios / Dimensiones	Definición
1. Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta	Disposición a ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalismo	Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio. Actuar conforme a las expectativas.
5. Cortesía y empatía	Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto. En ocasiones se vincula con las posibilidades de atención personalizada, que ofrecen las instituciones a sus usuarios.
6. Credibilidad	Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que provee.
7. Seguridad	Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

8. Accesibilidad	Accesible y fácil de contactar
9. Comunicación	Mantenimiento de clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender y aplicar. Implica el escuchar y comprender al usuario.
10. Comprensión al cliente	Hacer el esfuerzo de conocer a los usuarios y sus necesidades.

Fuente: Zeithaml, Parasuraman & Berry (1993, p.256).

13.2 Anexo 2. Formato de preguntas de entrevista semiestructurada.

Entrevista que se aplicó a los(as) funcionarios(as) del sistema de justicia penal, entre otros, que han participado activamente en la implementación de la Ley N° 21.057, en el marco de la presente investigación, de la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile.

Tabla 2. Instrumento de preguntas aplicado de entrevista semiestructurada.

Preguntas realizadas a los(as) entrevistados(as)
1. ¿Cuáles son los aspectos que usted observa como favorables o desfavorables de la Ley N° 21.057?
2. ¿Qué instituciones intervienen en la implementación de la política de la Ley N° 21.057 y cuál es su visión respecto de cómo lo hacen?
3. Respecto de esta política pública, ¿Cuál(es) estima son las principales fortalezas y debilidades, en cuanto al objeto de la Ley N° 21.057? (buscando identificar su origen legal, organizacional, individual del NNA u otros).
4. ¿Cuáles fueron los hitos de implementación, según su criterio en el desempeño de la implementación de la Ley N° 21.057?, ¿Qué aspectos o qué momentos dentro de la implementación, en el periodo de la entrada en vigencia de la primera y segunda etapa, han sido destacados y por qué?

5. ¿Efectivamente la Ley N° 21.057, cumple desde su aplicación concreta con la disminución de la victimización secundaria? (como evaluativo, de lo que está ocurriendo).

Fuente: Elaboración propia.

En esta entrevista semiestructurada, se buscó obtener información de los factores que han intervenido en la implementación de la ley, de tipo organizacional, de procesos, recursos económicos, humanos, tecnológicos, gestión documental de la normativa, aspectos legales, agenda y de la gestión del cambio, entre otros, y que han sido identificados en evaluaciones realizadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para que en el proceso produjeran información, de las siguientes temáticas:

- 1.- Toma de denuncia, al restringir la interacción con los(as) NNA.
- 2.- Coordinación y la ejecución de la entrevista investigativa videograbada.
- 3.- Coordinación y ejecución de la intermediación, en la declaración de NNA en el Juicio Oral.
- 4.- Formación inicial y continua de los(as) entrevistadores(as).
- 5.- Medidas de protección a NNA.
- 6.- Aspectos institucionales.

Se realizó una explicación oportuna, con las implicancias del presente estudio y las instrucciones de la participación, especificando la medición propuesta y de referencia de otros(as) investigadores(as) y/o fuentes de información.

Las respuestas de los funcionarios(as), fue interpretada para obtener conclusiones, con metodología de análisis de contenido cualitativo, para facilitar su lectura y comprensión, en establecer las semejanzas y diferencias, en la obtención de:

Tabla 3 Pregunta de investigación, hipótesis y variables.

Pregunta de Investigación	¿Cuáles son los factores que facilitan y obstaculizan la implementación de la política pública de la Ley N° 21.057?
Hipótesis de trabajo	Distintos elementos como es la capacitación de los funcionarios(as), cultura y gestión organizacional, intervienen dentro del sistema de justicia penal, en relación a las necesidades particulares de NNA, así como la coordinación, propicia un mayor grado de cumplimiento en la implementación de la política pública de la Ley N° 21.057.
Variables	
Dependiente	Política pública de la Ley N° 21.057, cuyo objeto es la disminución de la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas, con indicadores de: -Diagnóstico de la política de prevención de victimización secundaria. -Percepción de política de prevención de victimización secundaria. -Valoración del impacto de la política pública. -Percepción de debilidades y fortalezas detectadas.
Independiente	Factores que facilitan la implementación de la Ley N° 21.057 y los factores que la obstaculizan, con indicadores de: -Percepción de los elementos facilitadores. -Percepción de los elementos obstaculizadores.

Elaboración propia.

Variables

1. Dependiente: Política pública de la Ley N° 21.057, cuyo objeto es la disminución de la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas.

2. Independiente: Factores que facilitan y obstaculizan la implementación de la Ley N° 21.057.

Tabla 4 Matriz de producción y análisis de la variable dependiente.

Variable	Dimensión	Categoría	Subcategoría	Tópicos	Fuentes (entrevistas)
Política de prevención de victimización secundaria a NNA víctimas de Ley N° 21.057.	Políticas Públicas con enfoque de derechos a NNA víctimas.	Política de prevención de victimización secundaria de NNA víctimas.	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de la política de prevención de victimización secundaria a NNA. -Cuál es el Impacto de esta política pública. -Fortalezas y debilidades de la política pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción de la política de prevención de la victimización secundaria de NNA. Valoración del impacto de la política pública. Percepción de las debilidades y fortalezas de la política pública. 	Preguntas realizadas a los(as) informantes claves, que incorporan esta operacionalización

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5 Matriz de producción y análisis de la variable independiente.

Variable	Dimensión	Categoría	Subcategoría	Tópicos	Fuentes (entrevistas)
Los factores que facilitan y/o obstaculizan la implementación de la Ley N° 21.057.	Factores que intervienen en la implementación de las políticas públicas.	Factores que intervienen en la implementación de la política de prevención de victimización secundaria de NNA.	Elementos facilitadores Elementos obstaculizadores	Percepción de elementos facilitadores Percepción de elementos obstaculizadores	Preguntas realizadas a los(as) informantes claves, que incorporan esta operacionalización

Fuente: Elaboración propia.

Para lograr su objeto de prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes, la Ley N° 21.057 regula las interacciones con NNA en el proceso penal, con las siguientes disposiciones:

Tabla 6 Regulación que establece la norma para conseguir su propósito.

Regulación de la norma	Vías de la ley para conseguir su propósito
-Etapa de la denuncia de los niños, niñas y adolescentes víctimas, de delitos que establece el artículo 1° de la ley, Título I y II.	-Artículo 4°, forma de efectuar la denuncia a NNA. -Protocolo a) de toma de denuncia, que regula la forma en que las instituciones deben cursar la denuncia e informar a Fiscalía. -Cumplimiento del artículo 3°, principios de aplicación de la ley, en las interacciones con NNA.
-Etapa de investigación, incorporando la Entrevista Investigativa Videograbada, Título II y	-Artículo 5°, dispone que la entrevista investigativa sea videograbada y las condiciones de su realización.

<p>Medidas de Protección en favor de NNA, Título III y IV.</p>	<p>-La norma crea el rol de entrevistador(a), al funcionario(a) perteneciente a Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile, Ministerio Público y subsidiariamente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, quienes deben tener una formación inicial y luego continua, además de contar con su acreditación vigente, ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.</p> <p>-Regula la realización de otras entrevistas y diligencias de interacción con NNA, en el proceso penal.</p> <p>-Establece los protocolos de atención institucional.</p>
<p>-Etapa de Juzgamiento de los delitos que menciona la ley en el artículo 1°, con la Declaración Judicial, Título II, III y IV.</p>	<p>-Regula las condiciones en que los NNA, prestan declaración en juicio oral y la exhibición del video.</p> <p>-Designa al(a) entrevistador(a), que actúa como intermediario(a) en la declaración judicial, quien además de las instituciones mencionadas, para la intermediación puede ser un(a) Juez(a) que se encuentre acreditado(a).</p> <p>-Establece la regulación de la declaración judicial a los(as) NNA.</p>

Elaboración propia. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1113932&idParte=9877768&idVersion=2222-02-02>.

13.3 Anexo 2. Consentimiento Informado.

El presente documento es aplicado a los(as) informantes claves, considerados(as) para la presente investigación, el que es informado de acuerdo al perfil de los entrevistados(as), según su autorización respectiva, de la información obtenida.

Investigación titulada **“Factores que intervienen en la implementación de la Ley N° 21.057, de entrevistas videograbadas a niños, niñas y adolescentes víctimas, en el caso chileno”**.

Usted ha sido invitada(o) a participar en esta investigación, dirigida por Paola Andrea Olate Cisternas, investigadora de la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile.

Usted ha sido contactada(o) como participante, dado que por su trabajo y área de expertiz se encuentra relacionada(o) a la Ley N° 21.057, y es de relevancia conocer información en cuanto a la implementación de esta norma. Su participación en esta investigación es completamente voluntaria, y usted puede dar término, en el momento que estime, sin tener que dar explicación o justificación alguna.

INSTITUCIÓN PATROCINANTE

La presente entrevista se enmarca en la Actividad Formativa (equivalente a una tesis), que se desarrolla en el marco del programa del Magíster de Criminología y Gestión de la Seguridad Ciudadana de la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

Esta investigación tiene como objetivo:

-Analizar la relación de los factores que determinan la implementación de la política pública de la Ley N° 21.057, en el periodo de entrada en vigencia de la primera y segunda etapa.

PROCEDIMIENTOS

Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Participar en una entrevista semiestructurada, virtual (videollamada) o presencial, en fecha y horario previamente convenido.
- La duración de la entrevista es de aproximadamente 30 minutos.
- La entrevista será registrada con una grabadora de audio y/o a través de la aplicación convenida para la videollamada (aplicación Zoom).

- La transcripción de la entrevista se realizará para los fines que persigue esta investigación y tendrá un uso exclusivamente investigativo, para fines académicos.

PAGOS / COMPENSACIONES POR PARTICIPAR

No hay pagos o retribución por participar.

CONFIDENCIALIDAD

La confidencialidad de su identidad será resguardada por las siguientes medidas:

- No se dará a conocer su nombre y sólo la investigadora responsable tendrá acceso a los datos personales proporcionados en las entrevistas. Estos datos serán borrados de las transcripciones.
- No se relacionará su nombre a ninguna opinión emitida en la entrevista.
- No se relacionará su nombre, o el nombre de la organización en la que participa (Institución), con algún evento, situación o experiencia concreta relatada en la entrevista. En caso de utilizar, para fines propios de la investigación, alguna experiencia significativa relatada durante la entrevista, esta será descrita de modo suficientemente general para no hacer alusión a nadie en particular, ni a ninguna asamblea o comisión en particular.
- El archivo de audio de su entrevista será conservado y resguardado exclusivamente por la investigadora responsable, y no será difundido bajo ningún motivo.

PARTICIPACIÓN Y RETIRO

Su participación en la entrevista es voluntaria. Se puede retirar en cualquier momento y/o rechazar responder alguna pregunta, sin necesidad de justificar su decisión.

COMITÉ DE ETICA

La presente investigación ha sido sujeta a revisión por el Comité de Ética de la Facultad de Gobierno de la Universidad de Chile, integrado por el Dr. Luis Garrido, el Dr. Jaime Fierro y la Dra. Claudia Heiss.

CONOCIMIENTO DE LOS RESULTADOS

Usted tiene derecho a conocer los avances y resultados de esta investigación. Para ello, y con una simple solicitud a la Coordinación del Magíster, email: magistercriminologia@gobierno.uchile.cl, o al teléfono +56229771526, se le

comunicará los avances y resultados de la investigación, tanto preliminares como consolidados.

DATOS DE CONTACTO

Si requiere mayor información o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar a la investigadora responsable de este estudio:

Nombre de la investigadora: Paola Andrea Olate Cisternas

Teléfono: +569 81613354.

Dirección: Facultad de Gobierno, Universidad de Chile. Sta. Lucía 240, Santiago, Región Metropolitana.

Correo Electrónico: olate.paola@gmail.com.

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN ANONIMATO

Investigación “Factores que intervienen en la implementación de la Ley N° 21.057, de entrevistas videograbadas a niños, niñas y adolescentes víctimas, en el caso chileno”.

Yo _____, acepto participar en el estudio “Factores que intervienen en la implementación de la Ley N° 21.057, de entrevistas videograbadas a niños, niñas y adolescentes víctimas, en el caso chileno”.

Mediante la presente, consiento en utilizar la información proporcionada en la entrevista para los fines investigativos del proyecto, manteniendo y resguardando siempre mi anonimato con cualquier opinión registrada en la misma, así como el anonimato de la organización y/o Institución de la que participo o he participado.

FIRMA DE LA PERSONA ENTREVISTADA

Firma:

Fecha:

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

Firma:

Fecha:

En relación a las transcripciones de las entrevistas realizadas

Con la finalidad de conocer en mayor detalle la información obtenida, de parte de los(as) entrevistados(as) y los matices de sus respuestas, se realiza su transcripción íntegra, sin embargo, se resguarda la confidencialidad de la identidad, y no se adjuntan, así como tampoco el consentimiento firmado de cada uno(a) de los partícipes entrevistados(as), para no dar a conocer su nombre y sólo la investigadora responsable, tendrá acceso a los datos personales proporcionados en las entrevistas, así como el archivo de audio de su entrevista, será conservado y resguardado exclusivamente por la investigadora, y no será difundido bajo ningún motivo, de acuerdo a lo establecido e informado en el presente proceso académico.