

WORKING PAPER

La intermediación de la declaración judicial de niños, niñas y adolescentes en Chile: Primeras experiencias de intermediarios e intermediarias a un año de la entrada en vigencia de la Ley 21.057*

EDICIÓN DIGITAL

Abril de 2021

Resumen

La intermediación es una medida especial diseñada para facilitar la participación de víctimas y testigos vulnerables en la declaración judicial. En Chile, este sistema se ha incorporado gradualmente, desde la implementación por parte del Poder Judicial del proyecto Salas Especiales, hasta la implementación de la Ley 21.057, cuya aplicación comenzó a regir desde el 3 de octubre de 2019 en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes. En su forma actual, la medida establece que un intermediario o intermediaria formado(a) especialmente para ejercer este rol, debe facilitar la comunicación entre una víctima niño, niña o adolescente (NNA) y el tribunal e intervinientes. Esto con el objetivo de evitar la victimización secundaria de NNA durante la etapa de juicio oral. Este documento recoge las experiencias de intermediarios e intermediarias tras el primer año de implementación de la ley, recopiladas mediante la aplicación de focus groups, entrevistas y encuestas. Los resultados dan cuenta de una valoración general positiva de las experiencias y el funcionamiento de la intermediación, y se describen las principales prácticas y condiciones facilitadoras del desarrollo de esta medida, así como las dificultades y desafíos para las próximas etapas.

1. Introducción

La Ley 21.057 impulsó una serie de medidas y cambios al Sistema de Justicia Penal con el objetivo de prevenir la victimización secundaria que experimentan niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves durante su tránsito por el proceso penal. Aquello implicó

adecuar normativas internas, condiciones organizacionales y sistemas de coordinación interinstitucional, habilitar infraestructura, y capacitar a funcionarios y funcionarias de las instituciones que forman parte del sistema de justicia.

Las principales medidas adoptadas con la primera etapa de implementación de la ley, en octubre de 2019¹, fueron: 1) la modificación

* Documento elaborado por Valentina Ulloa, Nicolás Pietrasanta y Rocío Acosta. Colaboradoras del estudio: Carolina Puyol y Yohanna Douglas. Agradecimientos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por la facilitación de datos recopilados en el marco del seguimiento y evaluación del primer año de funcionamiento de la ley 21.057.

¹ La implementación de la ley contempla una aplicación gradual en tres etapas: la primera comenzó el 3 de octubre de 2019 en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, el Maule, Aysén y Magallanes; la segunda en junio de 2021 en las regiones de Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La Araucanía y Los Ríos, y la

del proceso de toma de denuncia de NNA víctimas, 2) la introducción de la entrevista investigativa videograbada (EIV) en la etapa de investigación, y 3) la incorporación de la intermediación de la declaración judicial en la etapa de enjuiciamiento.

La intermediación es una medida especial desarrollada para facilitar la participación de víctimas y testigos vulnerables en la declaración judicial. La Ley 21.057, específicamente, estableció que todos los NNA víctimas² que comparezcan a juicio oral deberán entregar su testimonio en una sala especial mediante un intermediario o intermediaria acreditado(a) para facilitar la comunicación, a través de un sistema de interlocución, con los jueces, juezas e intervinientes ubicados en la sala de audiencia.

Si bien desde hace décadas se han implementado a nivel internacional medidas especiales para hacer los sistemas de justicia más amigables para NNA, tales como el uso de salas especiales o de biombos, la prohibición de la entrada a la sala de audiencia de ciertas personas o la facultad de jueces y juezas para adecuar o prohibir ciertas preguntas, la incorporación de la figura del intermediario(a) en los sistemas de justicia es una disposición relativamente reciente. De esta manera, con esta reforma, Chile se convirtió en el primer país en Latinoamérica en incorporar el sistema de intermediación, y en uno de los pocos a nivel mundial, junto a Inglaterra y Gales (2004), Irlanda del Norte (2013), Sudáfrica

(1993), Namibia (2003), y el estado de Nueva Gales del Sur de Australia (2015).

Dado lo anterior, y a la limitada existencia de evidencia sobre este sistema, surge la necesidad de conocer las primeras experiencias de campo de intermediarios e intermediarias en Chile.

Cabe destacar que, desde el inicio de la aplicación de la ley, en octubre de 2019 y hasta el 30 de septiembre de 2020, se realizaron 85 intermediaciones y se contaba con 102 profesionales habilitados(as) para intermediar, de los cuales solo un 31% tenía experiencia de campo. También es relevante mencionar que, dado el contexto de pandemia, un alto número de juicios y declaraciones judiciales tuvieron que ser suspendidos durante el periodo. Precisamente por ello, y considerando los particulares desafíos que supone la puesta en marcha de una política pública en este contexto adverso, cobra relevancia conocer los relatos de los y las involucradas con el fin identificar tanto los elementos positivos de sus experiencias, prácticas y del funcionamiento del sistema, como los aspectos y condiciones necesarias de fortalecer para un mejor desarrollo y funcionamiento de la intermediación en la primera etapa, y en las regiones restantes de la segunda y tercera etapa.

El presente reporte documenta las primeras experiencias de intermediación, desde la perspectiva de intermediarios e intermediarias en las regiones de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057, a un año de su entrada en vigencia.

tercera en septiembre de 2022 en la Región Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins y Los Lagos.

² La edad hace a NNA un grupo particularmente vulnerable dada su situación especial de desprotección

en cuanto al disfrute pleno de los derechos humanos, su invisibilidad jurídica y situación de dependencia.

2. ¿Cómo han sido tradicionalmente las declaraciones judiciales de NNA en el contexto penal?

Previo a la aprobación de la Ley 21.057, los NNA solían declarar en la sala de audiencia frente al tribunal, intervinientes, público e incluso frente al acusado. No había una forma única en que los NNA debían ser interrogados, y no existían requisitos de formación especializada en materias de niñez y/o adolescencia, ni otras medidas especiales obligatorias para la protección de los NNA testigos (Fundación Amparo y Justicia, 2020).

De acuerdo a la percepción de jueces y juezas chilenas, prevalecían procedimientos judiciales y prácticas que atentaban contra la dignidad e integridad de los NNA, viéndose estos sometidos a experimentar sentimientos de vergüenza, inseguridad, angustia u otras experiencias desagradables como falta de comprensión (Universidad San Sebastián, Fundación Amparo y Justicia y Poder Judicial, 2019). De hecho, en 2009 un estudio encontró que adolescentes víctimas de delitos sexuales que habían participado en juicios en las regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Biobío reportaron que no se tomaba en cuenta lo que decían y que sentían que no les creían sus testimonios (MIDE-UC, 2009).

Más tarde, Orellana y cols. (2015) dieron cuenta de hallazgos similares en NNA víctimas de delitos sexuales de la región de Valparaíso. Además, encontraron que estos significaban su experiencia de participación en juicio oral como intimidante, impuesta y donde se sobrevaloraba el testimonio por sobre su

bienestar, sin importar la afectación que el interrogatorio podía generar. Los autores concluyeron que la experiencia de juicio, de cierta forma, revivía las dinámicas de abuso en NNA entrevistados(as), viéndose reprimido su derecho de poder declarar en un ambiente facilitador y protector.

Dado este escenario, en 2014 el Tribunal de Pleno de la Corte Suprema de Chile acordó el uso de salas especiales para la toma de declaración de NNA víctimas o testigos de un delito³. Si bien esta disposición aportó significativamente a la mejora de las condiciones en que NNA participaban de los juicios orales, la medida era de tipo facultativa del tribunal y no obligatoria.

De esta forma, la Ley 21.057, aprobada en enero de 2018, vino a subsanar aquellas prácticas y condiciones, uniformando la forma en que deben declarar los NNA víctimas y testigos de los delitos sexuales y violentos estipulados por la normativa. Para ello, una de las principales medidas incorporadas al Sistema de Justicia Penal, junto con la Entrevista Investigativa Videograbada, fue la intermediación de la declaración judicial.

3. ¿En qué consiste la intermediación de la declaración judicial?

A nivel mundial existen diversos modelos de intermediación, que si bien varían en cuanto a algunos aspectos (por ejemplo, la obligatoriedad del uso de intermediarios, sus

³ Acta N° 79-2014 de 03 de junio de 2014, Auto Acordado que regula la implementación y uso de una sala especial

para la declaración de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de un delito.

funciones y facultades, requisitos, etc.), en general, comparten características similares⁴.

Específicamente en Chile, la Ley 21.057 incorporó esta figura como medida obligatoria para la toma de declaración de NNA víctimas o testigos durante el juicio oral. La instancia debe ser conducida en una sala especial de los tribunales, acondicionada para NNA y que resguarde su privacidad y seguridad⁵. En ella solo pueden estar el NNA y el intermediario o intermediaria, a excepción de los casos en que se requiera de un intérprete, traductor o animal de acompañamiento.

Por su parte, el tribunal, intervinientes, acusado y eventual custodia deben permanecer en la sala de audiencia, desde donde pueden observar y escuchar de forma simultánea lo que ocurre en la sala especial por medio de un circuito cerrado de televisión, pudiendo realizar sus preguntas a través del juez o jueza presidente, quien transmite las preguntas al intermediario o intermediaria, y velando porque éstas se realicen de manera imparcial y resguardando la integridad de los NNA.

El intermediario o intermediaria, a su vez, debe escuchar las preguntas mediante un *sonopronter* y luego transmitir las al NNA de acuerdo a lineamientos comunicacionales y lingüísticos basados en la edad, madurez y condición psíquica de estos. Además, durante la declaración debe verificar permanentemente la disponibilidad física y

emocional del NNA, haciendo presente al juez o jueza cualquier situación que pudiera afectarlo(a).

De acuerdo a la ley, la intermediación solo puede ser ejercida por personal debidamente formado y acreditado⁶ del Poder Judicial, de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública o de la Unidad de Atención a Víctimas del Ministerio Público que no haya participado en alguna diligencia de investigación del caso o de asistencia reparatoria al NNA declarante.

En los artículos 13 al 21 de la ley y en el protocolo de actuación del artículo 31 letra i) se establecen los parámetros técnicos para la intermediación. En ellos se establece que la instancia se debe desarrollar en cuatro fases:

- *Fase previa:* en la cual el intermediario o intermediaria se informa sobre antecedentes del NNA en la sala de audiencia, entrega sus recomendaciones sobre la forma de llevar a cabo la declaración judicial, y coordina la forma de comunicarse con el tribunal e intervinientes.
- *Fase inicial:* en que el intermediario o intermediaria presenta al NNA la sala especial y el sistema de interlocución con la sala de audiencia, efectúa un encuadre de la instancia, establece *rapport* o un vínculo de confianza con él o ella. Y corrobora la voluntariedad para

⁴ Para más detalles, ver capítulo sobre declaración judicial de Fundación Amparo y Justicia (2020).

⁵ Cabe destacar que los adolescentes (desde los 14 años) pueden optar por declarar directamente ante un juez o jueza, no obstante, el procedimiento debe realizarse en una sala especial.

⁶ Para ello deben participar en los Cursos Iniciales de Formación Especializada (CIFE) y los Programas de Formación Continua (PFC) donde reciben formación en las técnicas de entrevista investigativa grabada e intermediación de la declaración judicial.

continuar con las preguntas de la siguiente fase.

- *Fase de desarrollo:* en la cual intermediario o intermediaria transmite las preguntas de los o las intervinientes, adaptadas al NNA y advierte al tribunal si alguna pregunta vulnera la dignidad e integridad de éste(a) o si pudiera ser incomprensible para sus características particulares⁷. Se realiza un monitoreo constante de las necesidades físicas y emocionales del NNA y se entrega asistencia en caso de requerirlo.
- *Fase de cierre:* en la cual se finaliza la declaración judicial, agradece al NNA y aclaran dudas.

4. Características del estudio

El presente estudio recopila información sobre las percepciones y experiencias de intermediarios e intermediarias de primera etapa de implementación de la Ley 21.057 a un año de su entrada en vigencia provenientes de tres fuentes. Entre los consultados(as) se incluyen participantes de las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, el Maule, Aysén y Magallanes. Los(as) participantes fueron requeridos(as) en las siguientes instancias⁸:

1. Un **focus group** (n=4) y una **entrevista** conducidos por videoconferencia en diciembre de 2020 por Fundación Amparo y Justicia con intermediarios(as) que hubiesen realizado al menos tres intermediaciones: tres

del Poder Judicial (una jueza y dos jueces), una psicóloga de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público, y una funcionaria de Carabineros de Chile.

2. Doce **focus groups** conducidos por videoconferencia por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en octubre de 2020 en el marco de la evaluación de la Ley 21.057 (49% mujeres): 42 entrevistadores(as) e intermediarios(as) (con al menos una intermediación) y 23 coordinadores(as) regionales de la implementación de la ley del Ministerio Público (18), Carabineros de Chile (19), Policía de Investigaciones (16), Poder Judicial (10) y Ministerio del Interior (dos de la RM⁹).

3. **Encuestas** a 120 entrevistadores(as) e intermediarios(as) aplicadas en línea por el Ministerio de Justicia entre agosto y septiembre de 2020 en el marco de la evaluación de la ley 21.057 (50,8% mujeres): 91 participantes habilitados(as) para intermediar, incluyendo a 18 funcionarios(as) del Poder Judicial, 16 del Ministerio Público, 25 de Carabineros de Chile, 28 de Policía de Investigaciones y 4 del Ministerio del Interior. De estos, 29 habían realizado intermediaciones entre el 3 de octubre de 2019 a la fecha en que respondieron las encuestas (14 personas solo una intermediación, 10 personas entre dos y cinco, y cinco personas más de cinco).

⁷ Para ello utiliza la siguiente nomenclatura, establecida en el protocolo i de la ley: causal primera, si la pregunta es coactiva, compleja o poco clara; causal segunda, si puede provocar sufrimiento al NNA, y causal tercera, si el NNA se encuentra en un estado en que no es posible continuar con la declaración.

⁸ Todos los instrumentos fueron aplicados de manera online dado el contexto de pandemia.

⁹ Se incluyeron dos funcionarias de la región Metropolitana que prestaron apoyo a las regiones de primera etapa.

5. Las experiencias de intermediarios e intermediarias durante el primer año de implementación

Los resultados de las tres fuentes de información fueron sintetizados en las siguientes categorías: 1. Valoración de la intermediación, 2. Prácticas y condiciones facilitadoras, 3. Dificultades y desafíos. A continuación, se describe cada una de las secciones, apoyadas de citas textuales de los entrevistados y entrevistadas.

5.1. Valoración de la intermediación y del funcionamiento de la Ley 21.057

De acuerdo a lo planteado en los *focus groups* y entrevistas, en general, se aprecia una satisfacción con la coordinación y la dinámica de las intermediaciones, así como con el desempeño de los intermediarios e intermediarias. En general, estos manifiestan haberse sentido cómodos(as) conduciendo estas instancias, las cuales se han desarrollado, la mayoría de las veces, sin mayores inconvenientes. Además, agregan que la Ley 21.057 ha sido un aporte, en tanto ha permitido mejorar el trato hacia NNA víctimas.

“El sistema está en general, a lo menos acá, yo no tengo la experiencia en otras regiones, funcionando bastante bien. Es claramente un aporte. Claramente hace una diferencia a cómo se trataban antes estas situaciones. Creo que los intervinientes lo están manejando también adecuadamente” (Intermediario Poder Judicial, región de Antofagasta)

Algunos elementos específicos que se valoran como positivos de la intermediación y las modificaciones que estableció la ley son:

- Mayor fluidez en las coordinaciones previas, durante y posteriores a los juicios.
- Disminución de los tiempos de espera de las víctimas o testigos, tanto previo como durante la realización del juicio.
- Aumento de los resguardos para NNA y disminución de las intervenciones victimizantes por parte de intervinientes, jueces y juezas (en especial, de preguntas potencialmente dañinas), debido a la mayor sensibilización y capacitación de éstos y a la posibilidad de reformular sus preguntas en la intermediación.
- Ausencia de inconvenientes mayores con la Defensoría Penal Pública, la reformulación de preguntas, el levantamiento de causales de canalización y la realización de advertencias legales.
- Aumento de instancias de capacitación y sensibilización para interactuar con NNA dirigidas a intervinientes (fiscales y defensores públicos¹⁰), jueces y juezas.
- Inexistencia de complicaciones mayores con el funcionamiento de los equipos tecnológicos y de las salas.
- Disminución de la ansiedad anticipatoria que provocaba la inexperiencia en intermediación.
- Mejora de las condiciones con que NNA terminan la declaración judicial, y aumento de su satisfacción con el proceso, el ambiente y el trato.

¹⁰ El Ministerio Público realizó capacitaciones para profesionales de la Defensoría Penal Pública de las regiones de primera etapa de implementación de la ley.

“Quedan muy contentos con el proceso, que no era lo que ellos se imaginaban, que el ambiente fue muy grato, eh, al estar ahí, la verdad que, que se van tranquilos con la experiencia, obviamente no es algo grato lo que están viviendo, pero se van tranquilos” (Encargado regional de implementación de Ley, región de Tarapacá)

5.2. Prácticas y condiciones facilitadoras de la intermediación

En esta sección se presentan algunas de las condiciones y prácticas que, de acuerdo a los entrevistados y entrevistadas, podrían facilitar la implementación y desarrollo de las intermediaciones:

- La capacitación de jueces, juezas e intervinientes aumenta la fluidez de los juicios orales y disminuye las intervenciones victimizantes. Se destaca la mejora en el desempeño de defensores institucionales o públicos.
- El despliegue de habilidades sociales por parte de intermediarios o intermediarias, incluyendo el control emocional, transmitir tranquilidad y paciencia, además de ser empáticos, claros y acogedores, facilita el relato de NNA y su sensación de comodidad.
- El protocolo de intermediación debiese ser adherido con cierta flexibilidad, adaptándolo a las características y necesidades individuales de los NNA.
- La coordinación cercana con jueces y juezas presidentes, previo y durante la intermediación, puede ayudar a hacer más fluida las declaraciones y la resolución de incidentes.

Asimismo, los y las participantes reportan que, en general, las etapas de la intermediación se

han desarrollado adecuadamente, sin mayores inconvenientes. A continuación, se destacan algunas prácticas y elementos facilitadores específicos para cada fase:

Coordinaciones previas al juicio

- La coordinación y adaptación de procedimientos institucionales ha evitado que NNA esperen solos mientras cuidadores(as) u otros testigos declaran (e.g. solicitar que asista con otro adulto o citarlos después de otros testigos).
- La URAVIT se ha encargado de coordinar los aspectos necesarios para que la asistencia de NNA sea lo menos victimizante posible.
- La preparación y entrega de información por parte de la URAVIT a NNA sobre el procedimiento ha sido fundamental para la fluidez de las intermediaciones.

“Influye harto el tema de la preparación metodológica antes del juicio oral, cuando al niño se le explica, “vas a ir, vas a funcionar...”, de verdad, cuando se levanta voluntariedad con el niño ahí, antes de hacerlo entrar a la sala. Entonces, muchas veces, si se ha hecho una buena preparación, no en términos de lo que va a contar, sino que en términos de explicarle, que el niño esté informado, en general, cuando participan, tienen esas preguntas ya resueltas, se facilita mucho, el niño sabe a lo que va, ha dicho que quiere participar, entiende” (Intermediaria URAVIT, región del Maule).

Fase previa

- Se ha aumentado el tiempo destinado a consensuar las formas de comunicarse con el tribunal y para señalar la forma adecuada de aproximarse a cada NNA, y así prevenir incidentes.
- Aquí debieran indicarse las necesidades especiales de cada NNA y su posible

tiempo de concentración (por edad), para evitar alargar las declaraciones judiciales, para que el tribunal considere el estado y situación específica de cada NNA y para facilitar la toma de decisiones de los intermediarios e intermediarias durante la declaración.

“Yo siempre les hago hincapié en esto la capacidad de concentración. La idea es que avance la diligencia para aprovechar esa concentración del niño. Cuando objeten también lo harán preciso y corto, y que siempre me den un espacio para yo hacerle la regla del silencio al niño... Recordarle que van a estar debatiendo adentro. Pero, es como eso, siempre es machacar con el tema de que sea preciso, corto.” (Intermediario Poder Judicial, región de Magallanes)

- En algunas regiones se consensúa la forma específica en que el intermediario o intermediaria debe indicar las advertencias legales a los NNA, para evitar objeciones por parte de intervinientes.

Fase inicial

- Se destaca la importancia de que los NNA se familiaricen con la sala y con el intermediario o intermediaria, y así puedan sentirse cómodos(as) para entregar su relato. Esto, a su vez, permite reducir la ansiedad inicial de los profesionales.
- El encuadre y las reglas básicas se destacan como elementos fundamentales para la declaración de todo NNA. Esto debiera realizarse de manera clara, tranquila, amigable.
- Es necesario adaptar las formas y tiempos del *rapport* y reglas básicas a las características, necesidades y/o capacidades de cada NNA.

“Esta fase para mí es muy importante, porque es la que generalmente provoca el ambiente necesario para que el niño niña o adolescente pueda entregar el relato que ha venido a dar al tribunal, es sumamente importante que el niño se sienta cómodo (...). Si no se genera en esa fase inicial o se hace a medias, muchas veces la fase de desarrollo queda un poquito empantanada. Entonces, es importante entrar con claridad, pero también con una postura de acogimiento” (Intermediario Poder Judicial, región de Antofagasta)

- Los NNA, en general, comprenden las reglas básicas. No obstante, en caso de ser necesario, debiesen reforzarse durante todo el proceso para que se sientan, por ejemplo, seguros(as) de señalar si no saben o no entienden alguna pregunta.

Fase de desarrollo

De acuerdo a los entrevistados y entrevistadas, la transmisión de preguntas ha tendido a ser bastante fluida, sin complicaciones generales por parte del tribunal e intervinientes respecto a la reformulación de preguntas, el acogimiento de instancias de canalización y el ingreso de evidencia. Asimismo, se destaca que han disminuido considerablemente las objeciones, y que se suele monitorear en todo momento el estado físico y emocional de los NNA, dando cuenta de un adecuado manejo de las excepcionales descompensaciones de NNA o complicaciones experimentadas en algunas intermediaciones.

Algunos elementos que, de acuerdo a las percepciones de los entrevistados y entrevistadas, han facilitado el desarrollo de esta etapa son:

- La preferencia por reformular preguntas antes que levantar causales (cuando es posible mantener el mismo sentido de éstas), debido a que las instancias de canalización tenderían a retrasar el juicio dada la posible discusión que se genera alrededor de ellas.
- Indicar a los NNA, con un gesto acordado, cuando se haya levantado una objeción en la sala de audiencia, y aprovechar la instancia para monitorear su estado físico y emocional u ofrecer agua. Se resalta la importancia que el juez o jueza resuelvan rápidamente las objeciones o incidentes.
- Las instancias de formación, capacitación y sensibilización de jueces, juezas e intervinientes han fomentado que sus intervenciones sean más claras y simples, a pesar de que suelen incluir vocabulario técnico.
- El apoyo de jueces, juezas y fiscales a la celeridad de la instancia, filtrando previamente las preguntas o solicitando que se adecúen a las condiciones de los NNA, ha facilitado la labor de intermediación.

“A mí me pasó en una oportunidad cuando el defensor hizo una pregunta que era ofensiva para la niña, pero la fiscal la objetó. Entonces, como que igual hay instancias anteriores, la objeción de una de las partes de los intervinientes... El magistrado que puede reformular también o aportar ahí, y ahí recién al intermediario. Entonces, si el fiscal está enchufado en el tema, si los mismos magistrados conocen y están a caballo en el tema, al intermediador se le facilita mucho el rol, mucho porque ya llegan las preguntas filtradas” (Intermediaria URAVIT, región del Maule).

- Se sugiere que el intermediario o intermediaria insistan al tribunal en que

las preguntas solo contengan una idea principal.

- En casos de juicios alargados o descompensaciones de NNA, se ha logrado manejar adecuadamente la situación, realizando un monitoreo constante del NNA, ofreciendo pausas, agua, pañuelos, preguntando por sus necesidades, y acortando las preguntas o temáticas sensibles.
- En caso de recibir preguntas repetidas, generalmente por parte de abogados defensores, se sugiere indicar al NNA que se está al tanto de la reiteración, para evitar generar sensación de incredulidad.
- En casos en que un NNA se muestre hiperactivo(a) o alargue excesivamente su relato, se sugiere hacer un equilibrio entre validar su relato e ir a la vez resumiendo o parafraseando ideas para evitar desviarse de foco principal.

Fase de cierre

La realización de esta fase y la coordinación de la salida de los NNA también se ha desarrollado sin mayores inconvenientes. Se señala que suele ser corta y que, salvo contadas situaciones, los NNA no suelen realizar preguntas complejas al final de esta instancia, sobre todo si se realizó una buena preparación metodológica e información del NNA previo al comienzo de la declaración.

5.3. Dificultades y desafíos para la implementación y realización de las intermediaciones.

Si bien, con la ley ha disminuido la duración de los juicios y las declaraciones de NNA, de acuerdo a los entrevistados y entrevistadas, éstas suelen tardar más que la capacidad de

concentración de NNA. Los y las participantes indican que las intermediaciones suelen durar mínimamente entre 45 a 60 minutos, llegando hasta cerca de 90 minutos o más. No obstante, se reportan algunos casos excepcionales en que los juicios y/o declaraciones se extendieron a tres, seis e incluso ocho horas, teniendo el NNA que esperar, ya sea en la sala especial o en sala de espera, debido a: la prolongación de las declaraciones de testigos, las extensas preguntas de intervinientes, la realización de excesivas objeciones por parte de la defensa y/o por la reticencia a hablar de los hechos por parte de los NNA.

A continuación, se resumen algunas dificultades y desafíos percibidos, asociados con la coordinación de las intermediaciones; su desarrollo; a intervinientes y jueces; a los intermediarios(as) y a NNA víctimas.

Coordinación institucional

- En algunas localidades se señala que hay una dotación insuficiente de intermediarios o intermediarias, lo cual ha dejado a instituciones sin funcionarios para atender público durante la intermediación.

“Acá en XXX no tenemos nosotros jueces intermediarios. Entonces, contamos solamente con cuatro personas (...) Tenemos que dividirnos entre los cuatro muchas veces las intermediaciones. Cuando nos corresponde a nosotros como URAVIT, es peor todavía, porque va mi compañera de intermediaria y yo tengo ir de acompañante del niño o la niña. Entonces, la fiscalía, por así decirlo, queda sin atención del público (Intermediario URAVIT, región de Antofagasta)

- Hay una tendencia a designar intermediarios o intermediarias del Poder Judicial, y desde la defensa, a objetar la designación de profesionales de las policías o fiscalía, cuestionando su capacidad para resguardar la imparcialidad.
- Los NNA aún deben interactuar con muchos profesionales previo a la declaración.
- Se percibe que no suficiente tiempo para organizar todas las labores de intermediación, a pesar de que el rol de intermediario debiera ser de dedicación preferente o exclusiva.
- De acuerdo a las encuestas, solo un 36,1% de los participantes se siente valorado(a) por su institución en su rol como intermediario o intermediaria, mientras que solo la mitad de los(as) encuestados(as) siente motivación por su rol (51,3%)¹¹.

Fase previa, inicial y de desarrollo

- Intermediarios e intermediarias suelen disponer de antecedentes escasos o muy generales sobre los NNA, lo que dificulta entregar recomendaciones personalizadas al tribunal.
- El tiempo de preparación de los casos en la fase previa y de *rapport* de la fase inicial, es insuficiente como para “hacerse una idea del NNA”.

¹¹ Cabe destacar, no obstante, que dado que el cuestionario consta de preguntas cerradas, estos

resultados no profundizan en los motivos de la falta de motivación o valoración de los(as) encuestados(as).

“Es poco tiempo para, después de recibir los antecedentes de un niño y sus características, que personalmente pueda enfocarme en cómo abordarlo. Entonces, a lo mejor, por ahí podríamos efectuar una mejora. Que en el momento que hace la comunicación, la fase previa, después siempre haya un tiempo de receso para que el intermediario se enfoque, particularmente, en las características del niño y pueda abordarlo de mejor forma.” (Intermediario, región de Aysén)

- Algunas reglas básicas pueden ser más difíciles de comprender para algunos NNA más pequeños o con dificultades cognitivas.
- Durante la fase de desarrollo, es difícil indagar en hechos repetidos evitando que el intermediario verbalice el abuso para no vulnerar nuevamente.

Intervinientes y jueces o juezas

- Cuando los y las intervinientes no están capacitados(as) para interactuar con NNA, se dificulta y obstaculiza la dinámica de la intermediación.
- A jueces, juezas e intervinientes les es difícil utilizar lenguaje simple; suelen utilizar “muletillas jurídicas”.
- En algunas ocasiones a los jueces o juezas se les olvida “dar el pase” de las preguntas de intervinientes, lo que ralentiza la dinámica del juicio.
- Lo más difícil son las intervenciones de abogados(as) defensores, sobre todo de particulares, debido a que no suelen estar formados para interactuar con NNA. Algunas de las prácticas que se reportan como obstaculizadoras de la declaración son que:
 - Buscan averiguar temporalidad de los hechos cuando algunos NNA aún no tienen aquella capacidad

completamente desarrollada, o cuando tienen confusiones por lo traumático del hecho delictual.

- Alargan las declaraciones al realizar excesivas objeciones, preguntas largas, usar lenguaje técnico, hacer preámbulos largos a las preguntas, realizar preguntas múltiples o imprecisas, o repetir preguntas para confundir a los NNA.
- Insisten en que se realicen advertencias legales, solicitando que se repita la consigna o que se haga de manera textual a la ley.
- Solicitan que el NNA hable más fuerte, más rápido o claro.

“Después, no faltan los intervinientes que quieren decir algo y los jueces no los paran. Y la otra parte también quiere decir algo, y van a contradecir, y eso ya es muy largo... Pero hay defensas que utilizan también esta fórmula para generar algún tipo de desgaste creo yo. Hacer demasiados incidentes innecesarios de cosas que ya se han debatido, que ya se han dicho para -a la larga- atender contra la calidad del relato” (Intermediario Poder Judicial, región de Antofagasta)

NNA víctimas o testigos

Algunos participantes indican que percibieron como más complejas algunas intermediaciones con ciertos NNA que manifestaron necesidades o condiciones especiales, influyendo en la duración o la dinámica de la instancia. Por ejemplo:

- Ciertas características como la timidez, escaso desarrollo del habla, bajo nivel de estimulación y educación, hiperactividad o bajo autocontrol, se percibieron como más complejas para la comunicación con los NNA, la comprensión de su relato, el ajuste al protocolo o la escucha por el *sonopronter*.

- Se señala que para algunas víctimas o testigos más pequeños o en situación de discapacidad intelectual, les es más difícil entregar detalles y referirse a la temporalidad o pueden entregar relatos fantasiosos.
- La condición emocional de los NNA, tal como el cansancio, nerviosismo, descompensaciones emocionales, llanto, trauma o reticencia a hablar del evento abusivo pueden dificultar la interacción con el intermediario o intermediaria, la comprensión de las preguntas de intervinientes, la comprensión del relato de los NNA, o provocar la suspensión de la instancia.
- Los juicios largos pueden provocar cansancio, aburrimiento y/o baja de energía en los NNA.
- Intermediarios e intermediarias señalan que las intermediaciones les han provocado diversos estados, incluyendo:
 - Angustia por los relatos y/o el estado de los NNA durante el juicio o posterior a él.
 - Frustración por situaciones como la reticencia a hablar de NNA, la revocación de la develación, o por la percepción de falta de capacitación para su manejo.
 - Ansiedad anticipatoria por situaciones complejas como las instancias de canalización.
 - Colapso por las intervenciones de defensores.

“El niño estuvo esperando desde las nueve de la mañana y comenzó a declarar a la una de la tarde, y eso ya lo complejiza un poco más. Entonces, el niño terminó declarando con los ojos cerrados, pero no quería parar. Pero yo ya iba a parar la declaración cuando dijeron, porque era mucho el tiempo. Ya no podía seguir con un niño en ese estado. Pero justo el defensor dijo: “No voy a preguntar más”. Entonces, a eso le sumamos que, en definitiva, cada niño es como distinto... Yo creo que la hiperactividad aquí fue muy fuerte, le sumamos las horas de espera, hablaba muy rápido y, a veces, no se le entendía mucho”.
(Intermediaria Poder Judicial, región de Aysén)

“De verdad que uno escucha barbaridades. De verdad que yo creo que ningún ser humano normal queda bien después de escuchar a un niño, una niña o un adolescente contar cosas tan tremendas a veces. De verdad, te genera un trauma, porque escuchar tanta cosa afecta. Uno no queda bien, yo creo que la experiencia común de cuando uno termina de hacer entrevistas o intermediación es que te duele la cabeza. O sea, hay una cosa ahí también emocional que pasa, que yo creo que desde las instituciones no nos hemos hecho mucho cargo” (Intermediaria URAVIT, región del Maule).

Intermediarios e intermediarias

- La mayor parte de los intermediarios o intermediarias que tuvieron experiencias con NNA con problemas de aprendizaje o conducta, preescolares o reticencia, lo percibieron como mediana o bastante complejo.
- Intermediarios e intermediarias no jueces o juezas son más objetados por las defensas, tienen una relación menos expedita con jueces y juezas, y son seleccionados en menor medida para intermediar dada la creencia de que pueden ser “menos objetivos” que magistrados(as).

Impacto de la pandemia

- Suspensión de juicios orales¹² y realización de juicios virtuales (no las declaraciones judiciales).
- La mascarilla obstaculiza la comprensión del relato de NNA y el monitoreo del lenguaje no verbal.
- Se ha acortado la etapa de cierre de la intermediación, debido a que la restricción de realizar muchas actividades recreativas durante las cuarentenas limita las temáticas neutras sobre las que se puede conversar con el NNA al momento de finalizar la entrevista.

6. Conclusiones

El presente estudio retrata las primeras experiencias de intermediación en Chile. Los hallazgos que aquí se exhiben se remiten a los relatos de las personas entrevistadas. Sin embargo, su valor recae en que presenta las primeras vivencias de operadores y operadoras directos de la Ley 21.057 en relación a la implementación de la intermediación en la declaración de NNA víctimas y testigos de delitos sexuales y violentos en juicios orales. De este modo, se espera que el artículo pueda ser un insumo relevante que permita orientar a personas encargadas de coordinar la implementación de la ley a nivel regional y nacional, y a futuros intermediarios e intermediarias, para mejorar el funcionamiento de la política pública en las regiones consultadas, así como para extraer lecciones para una óptima implementación de este sistema en las regiones de la segunda y tercera etapas.

Un hallazgo significativo del estudio es que los relatos de intermediarios e intermediarias sobre el primer año de puesta en marcha de la Ley 21.057 en las regiones de la primera etapa de implementación (Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes), dan cuenta de una visión general positiva y favorable sobre sus experiencias de intermediación y sobre el funcionamiento de la ley en la etapa de enjuiciamiento, a pesar de la situación de crisis sanitaria.

Lo anterior no obsta de la existencia de una serie de dificultades y desafíos pendientes para próximos años, y para la entrada en vigencia de la ley en las regiones restantes. Sin embargo, éstas se constituyen más como eventos excepcionales y limitaciones de bajo o mediano impacto, más que como obstáculos irremediables. A pesar de esto, se destacan a continuación algunos de los aspectos más relevantes, necesarios de tomar en cuenta para evitar que se transformen en futuros nudos para el funcionamiento e implementación de la ley y de la intermediación:

- Monitorear los tiempos de duración de las intermediaciones, procurando que estos sean adecuados para el bienestar del NNA declarante.
- Procurar que exista disponibilidad de intermediarios e intermediarias en cada una de las localidades en que se llevan a cabo juicios orales, de acuerdo a las estimaciones de víctimas y testigos realizadas durante el proceso de implementación de la Ley 21.057.

¹² Datos de registros indican que hasta el 30 de septiembre de 2020 se suspendieron 75 juicios orales a causa de la pandemia.

- Considerar, dentro de las ocupaciones de intermediarios e intermediarias, tiempo suficiente para la preparación de casos y capacitaciones.
- Establecer instancias de supervisión y de cuidado y/o autocuidado.
- Ampliar la cobertura de los procesos de capacitación y sensibilización de intervinientes, especialmente de defensores privados.

Respecto a este punto, la formación de fiscales, defensores y defensoras, jueces y juezas permite que la labor del intermediario o intermediaria se vuelva más sencilla. El “hablar el mismo lenguaje” facilita, por parte del tribunal, tanto la comprensión del sentido de las recomendaciones de intermediario(as), como la formulación de preguntas más adecuadas dirigidas a estos últimos profesionales. Finalmente, este punto se vuelve especialmente relevante para que todos los involucrados se alineen con el objetivo de generar condiciones propicias para que NNA puedan participar y ser oídos.

Referencias bibliográficas

- Fundación Amparo y Justicia (2020). *Entrevista investigativa videograbada a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales. Fundamentos y Orientaciones Técnicas Basadas en Evidencia Internacional*. Santiago de Chile: Ediciones UC.
- MIDE UC (2009). *Percepción de los procesos de investigación y judicialización en los casos de agresiones sexuales infantiles en la Región Metropolitana, de Valparaíso y del Bío-Bío. La perspectiva de los niños y niñas o adolescentes afectados*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Orellana, D., Arredondo, V., Carrasco, C. y Guerra. (2015). Significados asociados a la participación en juicios orales en niños y niñas víctimas de delitos sexuales. *Praxis*, 17(27), 61-81.
- Poder Judicial. (2019b). *Directrices sobre intermediación*. Santiago, Chile: Academia Judicial y Corporación Administrativa del Poder Judicial.
- Universidad San Sebastián, Fundación Amparo y Justicia y Poder Judicial. (2019). Estudio sobre percepción de jueces y juezas respecto de la implementación de la Ley 21.057 de Entrevistas Grabadas en Video y Otras Medidas de Resguardo a Menores de Edad Víctimas de Delitos Sexuales. Propuesta N°6, Universidad San Sebastián.