

WORKING PAPER

¿Cómo ha funcionado la toma de denuncia de delitos contra niños, niñas o adolescentes bajo la nueva Ley 21.057? Una mirada desde la perspectiva de operadores y operadoras de la ley, a un año de su aplicación*

EDICIÓN DIGITAL

Abril de 2021

Resumen

La Ley 21.057 estableció una serie de medidas, acciones y condiciones que deben cumplirse durante la denuncia de delitos sexuales y otros delitos graves contra niños, niñas o adolescentes. A un año del comienzo de la aplicación de la ley en las seis regiones de la primera etapa de implementación, el presente trabajo busca dar a conocer cómo operadores y operadoras perciben los cambios a los procedimientos de esta instancia. Para ello se aplicaron encuestas a 299 personas encargadas de tomar denuncias en Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile, además de la realización de 12 focus groups con funcionarios y funcionarias de todas las instituciones vinculadas a la ley. Los resultados dan cuenta de importantes y progresivos avances en relación a la interiorización y cumplimiento de los nuevos protocolos, así como en la ejecución y coordinación de las medidas que en ellos se establecen. Si bien se reporta que el funcionamiento de dichas disposiciones se ha llevado a cabo de manera heterogénea entre las distintas instituciones y localidades del país, existen aún algunos desafíos pendientes respecto a la capacitación de funcionarios y funcionarias, infraestructura y sistemas de registro, entre otros.

1. Introducción

Chile ha venido experimentando un alza sostenida en las denuncias de niñas, niños y adolescentes (NNA) víctimas de delitos sexuales. De hecho, entre el período 2015-2019 se registró un importante incremento de 15.736 a 25.805 víctimas. Con el objetivo de responder de mejor manera ante estos casos, la Ley 21.057, aprobada en 2018, impulsó una serie de medidas y cambios al proceso penal

para lograr prevenir la victimización secundaria que experimentan NNA víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves, durante su tránsito por el sistema. Lo anterior 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 por la ley fueron: 1) la modificación de la toma de denuncia 2) la introducción de la Entrevista

* Documento elaborado por Valentina Ulloa y Nicolás Pietrasanta. 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.

Investigativa Videograbada (EIV), y 3) la incorporación de la intermediación de la declaración judicial. La importancia de las modificaciones incorporadas en la toma de denuncia, radica en que éste constituye la “puerta de entrada” de las víctimas a los procesos judiciales, pudiendo convertirse ésta en una instancia de receptividad y acogimiento de los NNA o la primera causante de victimización secundaria.

Algunos estudios señalan que, previo a la aplicación de la ley, los NNA podían ser interrogados por funcionarios o funcionarias sin formación ni guiados por un protocolo especializado, con el riesgo de contaminar sus relatos o causar afectación con la formulación de preguntas inadecuadas (Grupo Precisa Consultores, 2016; MIDE-UC, 2009). Asimismo, un estudio realizado con adolescentes víctimas de delitos sexuales concluyó que el procedimiento de denuncia era el aspecto peor evaluado dentro del proceso penal, específicamente, dada la percepción de falta de interés y comprensión por parte de funcionarios o funcionarias y de información recibida sobre el proceso (MIDE-UC, 2009). De esta forma, denunciar bajo condiciones inadecuadas expone a los NNA a experimentar victimización secundaria en su interacción con el sistema de justicia, afectando posiblemente tanto su salud mental como su motivación por participar del proceso penal.

Ante este escenario, la Ley 21.057 vino a subsanar algunas de dichas prácticas. En el presente reporte se busca describir, desde la

percepción y experiencia de los operadores y operadoras de la ley, cómo se han implementado y han funcionado las medidas que incorpora la normativa respecto de la denuncia. La primera sección hace un breve repaso por las principales modificaciones que estableció la ley; luego se exhiben las características del estudio; y seguido de esto, se presentan los resultados de las encuestas y *focus groups* aplicados durante el primer año de la primera etapa de implementación de la ley, es decir, el período octubre 2019 a septiembre 2020 en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes². Cabe mencionar que dicho periodo se vio afectado por la pandemia de COVID-19. A pesar de que se observó una disminución en la realización de denuncias en el mes de abril (181 denuncias), éstas retomaron su flujo inmediatamente en mayo, llegando en julio a valores cercanos a los que se observaban previo a la pandemia (alrededor de 300 denuncias en las seis regiones analizadas).

2. La denuncia después de la Ley 21.057

La Ley 21.057 establece que, una vez comenzada su aplicación, las denuncias deben seguir efectuándose ante **las instituciones** señaladas en el artículo 173 del Código Procesal Penal (CPP), esto es, el Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile o cualquier tribunal con competencia criminal. Asimismo, se mantiene la indicación del artículo 175 del CPP sobre la obligación de denunciar que tienen

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

² La implementación de la ley contempla una aplicación gradual en tres etapas: la primera comenzó el 3 de octubre de 2019; la segunda en junio de 2021 en las regiones de Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La

funcionarios públicos y ciertas personas particulares que trabajan directamente con NNAs, por ejemplo, en establecimientos de salud o educacionales.

Por su parte, el **protocolo A** de la ley³ establece una serie de condiciones y procedimientos que deben cumplir las instituciones receptoras de denuncias al recibir a un NNA que asista, ya sea solo o acompañado. A continuación, se presentan resumidamente:

1. Todo funcionario o funcionaria que tenga contacto con víctimas NNAs debe otorgarle un **trato digno y respetuoso**, así como **informarle** sobre sus derechos y el procedimiento a seguir.
2. Los NNAs deben ser conducidos a un lugar, separados del público general, que **resguarde su privacidad**. Para ello debe habilitarse un espacio protegido en la unidad respectiva.
3. Se debe dar **prioridad** a la atención de casos de NNAs, acotando tiempos de espera.
4. Se debe disponer de personal para **acompañar en todo momento** a NNAs que acudan solos o que deban esperar a sus acompañantes.
5. Se debe consultar siempre a los NNA sobre su **voluntad para participar**.
6. Existen tres formas de recibir la denuncia:
 - 1) NNA concurre solo.
 - 2) NNA concurre acompañado por un adulto.
 - 3) NNA toma contacto telefónico o procedimientos policiales fuera de la unidad.

En todos los casos en que un NNA acuda a presentar una denuncia solo o acompañado, el o la funcionaria debe consignar en el **“Parte denuncia”** todos los hechos que le refiera el NNA de **forma espontánea y voluntaria**, registrando de **manera íntegra** todas sus manifestaciones **verbales y conductuales**, **sin realizar preguntas** ni interpretaciones sobre la ocurrencia de los hechos ni de sus partícipes.

7. En caso que el NNA acuda **acompañado**, el o la funcionario/a debe dirigirse inicialmente al NNA y consultarle si desea entregar la información personalmente, y si prefiere hacerlo en presencia o no de su acompañante, pudiendo existir las siguientes tres opciones:
 - a) El NNA desea entregar **información en presencia de su acompañante**. En este caso, se le debe indicar a este último que guarde silencio.
 - b) El NNA desea **entregar información solo, sin su acompañante**. En este caso, éste último debe salir momentáneamente de la sala.
 - c) **El NNA no desea o no puede participar**. En este caso se debe tomar la denuncia a su acompañante.

A su turno, el o la funcionario/a debe dirigirse a la persona acompañante para obtener la información pertinente (individualización, hechos denunciados y participantes), **sin ser oídos por el NNA**.

8. Una vez realizada la denuncia, el o la funcionario/a debe completar un **“formulario de factores de riesgo”**, que servirá como insumo para que el Ministerio Público pueda adoptar o

³ Protocolo de atención institucional del artículo 31 de la ley: “Los estándares de derivación de denuncias a las

instancias correspondientes bajo los parámetros señalados en el artículo 4° de la Ley N° 21.057”

solicitar las medidas de protección que sean pertinentes.

9. Toda denuncia debe ser recepcionada y puesta en **conocimiento del o la fiscal** que corresponda dentro de un **plazo de ocho horas**. Por su parte, el Ministerio Público, dentro de las 24 horas desde la recepción de dicha denuncia, debe determinar las diligencias de investigación que deban llevarse a cabo (por ejemplo, una entrevista investigativa) y, además, puede solicitar las **medidas de protección y asistencia** que estime necesarias (protocolo B⁴).

3. Características del estudio

En el marco de la evaluación de la Ley 21.057, a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, se aplicaron encuestas y *focus groups* a diversos grupos de operadores y operadora de la ley de las regiones de la primera etapa de implementación, incluyendo Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, el Maule, Aysén y Magallanes. El presente estudio sintetiza información sobre sus percepciones y experiencias, específicamente, en relación a la toma de denuncia. Para efectos de responder al objetivo de este reporte, se utilizaron las siguientes fuentes de información:

1. **Encuestas** a funcionarias y funcionarios policiales encargados de recepcionar denuncias, las que fueron aplicadas en línea

⁴ Protocolo del artículo 31 letra B) de la Ley 21.057: “Los estándares de coordinación interinstitucional que permitan que los niños, niñas o adolescentes, víctimas o testigos, reciban apoyo y puedan acceder a los recursos de resguardo de la salud física y psíquica, de manera oportuna y eficiente.

entre agosto y septiembre de 2020 (19,4% mujeres):

Encuestas a Policías (n=299 ⁵)	
Carabineros de Chile	142
Policía de Investigaciones	157

2. **Focus groups** conducidos por videoconferencia en octubre de 2020 (49,2% mujeres): seis focus con coordinadores y coordinadoras regionales de implementación de la ley⁶; y seis con entrevistadoras y entrevistadores acreditados y habilitados para la realización de entrevistas investigativas e intermediaciones de la declaración de judicial.

Coordinadores/as regionales (n= 23)	
Carabineros de Chile	6
Ministerio Público	6
Policía de Investigaciones	5
Poder Judicial	6
Entrevistadores/as (n= 42)	
Carabineros de Chile	13
Ministerio del Interior	2
Ministerio Público	12
Policía de Investigaciones	11
Poder Judicial	4

A continuación, se presentan de manera sintetizada los resultados de los análisis de la información obtenida mediante ambos instrumentos, complementando las descripciones con porcentajes, gráficos y citas textuales.

⁵ Muestra representativa a nivel nacional con un nivel de confianza de 95% y margen de error de 3,84%.

⁶ Representantes de las instituciones a nivel regional, a cargo de la primera etapa de implementación de la Ley N° 21.057

4. Resultados: La valoración de la implementación de cambios a la toma de denuncia

4.1. Estándares y acciones del protocolo A

Los resultados de los *focus groups* dan cuenta que los coordinadores y coordinadoras regionales perciben que, si bien la implementación de las nuevas medidas para la toma de denuncia ha sido lenta y compleja, sobre todo en los primeros meses de la aplicación de la ley, en general, se ha avanzado bastante en la ejecución de las nuevas medidas establecidas por el protocolo A.

Se menciona que se han visto progresos importantes en evitar la victimización secundaria de NNAs y la contaminación de sus relatos. Se percibe una mayor dedicación y preocupación en todas las instituciones por seguir los protocolos, completar formularios y coordinar acciones interinstitucionales dentro de los plazos indicados. Se señala que “*se ha entendido el mensaje de reducir la interrogación de los niños*”, pero que es un

“*camino que sigue desarrollándose*”. Varios participantes agregan que “*ha costado mucho*”, dado que ha significado un cambio cultural o de “*mentalidad*”, además de las modificaciones a los protocolos institucionales, lo cual conlleva la necesidad de extender y profundizar las capacitaciones a funcionarios y funcionarias.

A continuación, se profundiza en los resultados de los *focus groups* y de las encuestas respecto al cumplimiento de las disposiciones del protocolo A presentadas en la sección anterior:

1. De acuerdo a las encuestas a las policías, un 70% reporta que suele **informar a los NNAs sobre sus derechos y sobre el procedimiento** de denuncia siempre o casi siempre (figura 1).
2. Un 91,9% refiere que conduce siempre o casi siempre a los NNAs a un **lugar privado** para receptionar su denuncia (figura 1).
3. Un 85,1% reconoce que, la mayoría de las veces, en su unidad se da prioridad a los

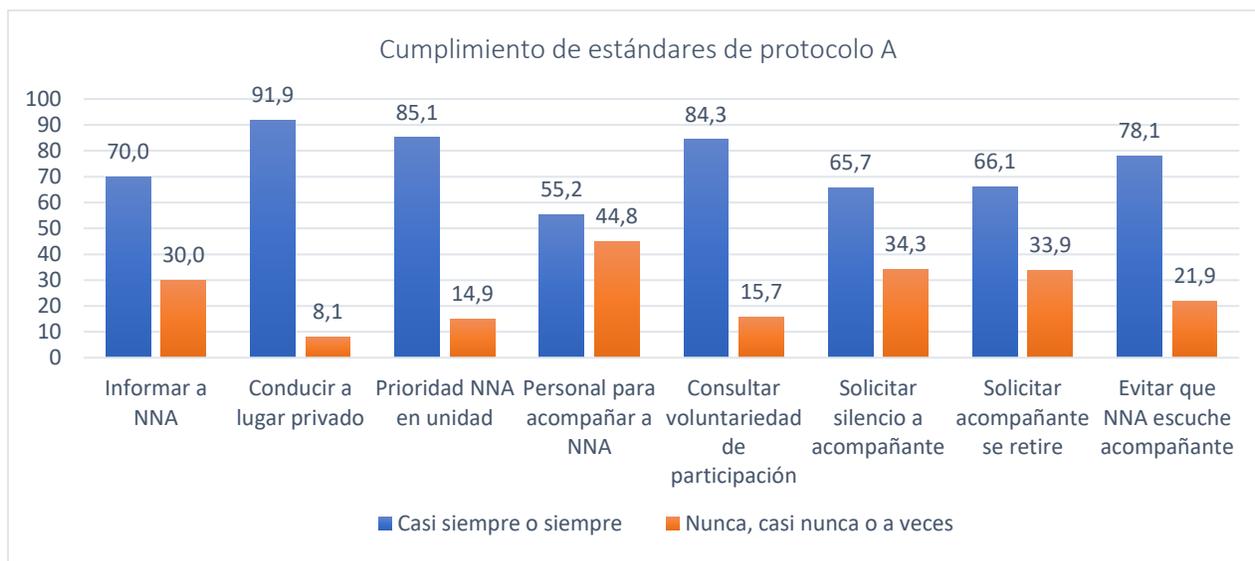


Figura 1. Resultados de encuestas.

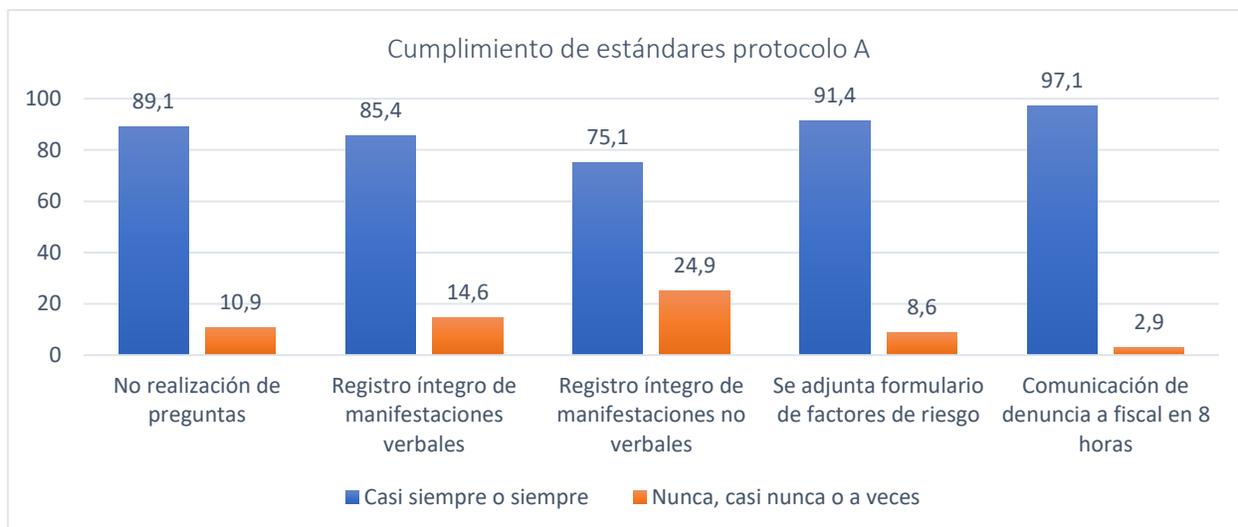


Figura 2. Resultados de encuestas.

casos de NNA (figura 1). De hecho, algunos coordinadores y coordinadoras regionales mencionaron que en sus instituciones se ha gestionado la **priorización de todo NNA que asista a las dependencias**, por ejemplo, dando la posibilidad de saltar la fila de espera.

“Al final lo que nosotros decidimos en la fiscalía, era que el guardia, en su momento, tenía que detectar -o el funcionario que está en recepción-, si hay una mujer con un NNA, independiente del caso, hacerla pasar inmediatamente a la sala especial. Y de ahí empezar a hacer las preguntas, porque en el fondo, resguardando los principios de la ley, uno no le puede estar preguntando.” (Grupo focal con coordinadores/as de Arica y Parinacota).

4. Casi un 50% de las personas encuestadas indica que **en sus unidades** no se cuenta con **personal para acompañar** a los NNA en todo momento (figura 1).
5. Un 85,3% reporta que siempre o casi siempre consulta a los NNAs por su **voluntariedad para participar**. Asimismo,

en los *focus groups* se menciona que la ley aumentó la oportunidad para que **NNAs denuncien directamente los hechos**, y que no sean solo sus acompañantes adultos quienes lo hagan, como solía ocurrir previo a la ley.

“Bueno, fue todo el cambio de concepto, o acostumbrarse a que los niños pueden hacer denuncias sin un adulto responsable al lado, pero ya... Ese switch que uno tenía pegado, eh hay cambios al respecto” (Grupo focal con coordinadores/as de Magallanes).

6. En los *focus groups* se menciona que se ha instruido al personal para que **evite realizar preguntas** en el primer contacto con un NNA. Al respecto, en la figura 2 se puede observar que un 89,1% de las personas encuestadas refiere que siempre o casi siempre evita realizar preguntas sobre los hechos al NNA. Asimismo, un 85,4% afirma que **registra íntegramente en el parte denuncia** las manifestaciones verbales, mientras que una cifra menor (75,1%) indica que logra registrar siempre o casi siempre las conductas no verbales (figura 2).

7. En casos en que los NNAs acudían con acompañante (figura 1):
 - a) Un 65,7% reporta que siempre o casi siempre solicitó silencio a los acompañantes.
 - b) Un 66,1% señala que solicitó a los acompañantes que se retiraran para que el NNA denunciara solo.
 - c) Un 80,6% indica que tomó la denuncia de los acompañantes cuando el NNA no quería o no podía participar. Mientras que un 78,1% indica que evitó que el NNA escuchara la información entregada por su acompañante.

8. A pesar de que las encuestas indican que un 91,4% de las personas reporta **adjuntar los formularios de riesgo**, en los grupos focales se señala que uno de los aspectos a mejorar de la implementación del protocolo A es el llenado y la remisión de dichas actas, lo cual se profundiza en el último apartado de este reporte.

9. Tanto los *focus groups* como las encuestas indican que se han realizado esfuerzos por lograr que la comunicación de las denuncias a fiscalía sea siempre dentro de las **primeras ocho horas** desde su recepción. De hecho, un 97,1% de las personas encuestadas indica que siempre o casi siempre cumple con este plazo (figura 2).

Por último, en los grupos focales, además, se indica que, desde la aplicación de la ley, se acude a **constatar lesiones** con los NNA, solamente si la fiscalía así lo instruye, diligencia que, previo a la ley, solía realizarse sin necesariamente contar con dicha instrucción.

4.2. Recursos humanos y capacitaciones

Los resultados de las encuestas indican que un 60% de funcionarias y funcionarios encargados de tomar denuncias en las policías ha recibido capacitación bajo las nuevas condiciones que establece la Ley 21.057 (figura 3). A pesar de ello, la mayoría percibe contar con altos niveles de preparación para tomar denuncias (figura 4).



Figura 3. Resultados de encuestas.



Figura 4. Resultados de encuestas.

Por su parte, en los grupos focales, coordinadores y coordinadoras de las distintas instituciones señalan que, en general, las capacitaciones y sensibilizaciones han sido efectivas, en tanto funcionarias y funcionarios se muestran más interiorizados con las medidas del protocolo A. Dependiendo de la institución y localidad, se menciona que se ha instruido a todo el personal de ciertas

instituciones (como URAVIT) o que principalmente tiene contacto con NNAs (como las policías). También se indica que, en algunas localidades, se ha sensibilizado sobre la Ley 21.057 a funcionarios y funcionarias de unidades no relacionadas a delitos sexuales, y a personal no encargado de la toma de denuncia, como oficiales de guardia, recepcionistas o quien contesta el teléfono, para que interactúen correctamente con NNAs.

“Ahora que a este punto llevamos un año... Ya, de alguna manera, hay funcionarios de otras unidades que, de alguna forma, se han ido preparando también y están en condiciones de entrevistar o de tomar denuncias... Digamos, cumpliendo los protocolos y todo lo que significa eso.” (Grupo focal con coordinadores/as de Antofagasta).

Se menciona que, en general, en las instituciones se suele procurar que sean **funcionarias o funcionarios capacitados en la Ley 21.057** quienes tomen denuncias en que participen NNAs. No obstante, las encuestas dan cuenta de que un 19,1% del total de policías encuestados señala haber recepcionado una denuncia a un NNA sin haber recibido capacitación.

Por su parte, se valora positivamente que sean profesionales de unidades especializadas quienes tomen las denuncias y realicen las diligencias posteriores instruidas por fiscalía. Se agrega que, si bien en la mayoría de las localidades se cuenta con personal capacitado trabajando 24/7, o con funcionarios o funcionarias de turno, en casos de flagrancia o en ciertas localidades (por ejemplo, comunas aisladas o fronterizas) donde no se cuenta con este recurso, se coordina el traslado de las

víctimas a otra unidad, se llama a algún funcionario o funcionaria especializado o, en ocasiones, personal no especializado toma la denuncia, pero intentando seguir los protocolos.

“Antiguamente, el personal, cualquier funcionario, acogía una denuncia (...) No obstante, acá todas las denuncias que llegan a conocimiento de Carabineros, si son en la población, Carabineros se constituye y no adopta de inmediato la denuncia. Traslada de inmediato a las víctimas a la unidad, donde personal que está capacitado, en sala de familia, acoge la denuncia respectiva” (Grupo focal con coordinadores/as de Tarapacá).

De esta forma, en los grupos focales se menciona que aún falta capacitar y sensibilizar a parte del personal en Carabineros y de la Policía de Investigaciones, y en unidades no especializadas de las distintas instituciones. Una entrevistada agrega que el personal no especializado en delitos sexuales requiere de más de una o un par capacitaciones, debido a lo complejo y profundo de los cambios en las medidas.

Por último, pero no menos importante, respecto a las instituciones que, de acuerdo al artículo 175 del CPP se ven en la obligación de realizar denuncias en casos de detección o develación de un delito por parte de un NNA, los y las participantes de los grupos focales señalan que, pese a que se han realizado algunas capacitaciones en **instituciones de salud y educación**, se ha observado que no hay un conocimiento general de las medidas del protocolo A, realizando aún preguntas a los NNAs o múltiples derivaciones a profesionales o instituciones no competentes en la materia.

“Va una persona, una niña, y quiere denunciar, y dice, ‘no, tiene que ir al hospital porque en el hospital le van a hacer el examen’, pero ya no es primordial ese examen. Entonces, en vez de ellos hacer la denuncia y que nosotros vayamos allá a hacer toda nuestra diligencia, la niña, al final, igual se termina paseando de un lugar a otro.” (Grupo focal con coordinadores/as de Arica y Parinacota).

4.3. Infraestructura

Aun cuando un 91% del personal encuestado de las policías reporta que conduce a los NNAs a un espacio privado para tomar su denuncia (figura 1), un 51% reconoce que en sus unidades no cuentan con una sala o espacio idóneo para cumplir con los estándares del protocolo A (figura 5).

Al respecto, en los grupos focales se aprecia que los ajustes a las instalaciones, de acuerdo a las exigencias de la ley, son heterogéneos al interior de su institución y entre instituciones. De esta forma, por un lado, existirían unidades que efectivamente construyeron o habilitaron salas especiales para tomar denuncias de NNA.

“Pero las denuncias, volviendo al punto de las denuncias, se están acogiendo en todas las unidades en estas salas habilitadas y hasta decoradas, para que los niños se sientan tranquilos y se sientan como en casa. Tenemos juguetitos, están pintadas diferentes...” (Grupo focal con coordinadores/as de Tarapacá)

Otras instituciones se han encontrado con dificultades estructurales o de falta de recursos, sobre todo en cuarteles de policías, algunos de los cuales se describen con espacios muy reducidos, con alta afluencia de

público, sin lugares independientes o con una sola entrada, lo que concentra distintos públicos o funciones (por ejemplo, atención de testigos, detenidos, calabozos, etc.).



Figura 5. Resultados de encuestas.

No obstante lo anterior, se menciona reiteradamente que funcionarios y funcionarias se esfuerzan en acondicionar espacios para la recepción de la denuncia, por ejemplo, utilizando oficinas de jefaturas, comedores o bibliotecas. Si bien estos espacios, en general, proveen de mayor privacidad a los NNA, se menciona que, en ocasiones, no son idóneos, pues igualmente habría afluencia de público.

“Hemos ido generando esas como... vueltas de tuerca. Nos hemos ido acomodando, lo hemos hecho, exacto, pero ahí hay cosas que faltan, y con las que... Por ejemplo, entradas diferenciadas, eso solicitudes, modificaciones e infraestructura, que no es menor”. (Grupo focal con coordinadores/as de Antofagasta)

Por último, en los grupos focales se indica también que se suele llevar a los NNA a salas de acogida o espacios reservados para que esperen previo a la recepción de la denuncia.

4.4. Sistemas de registro, partes y formularios

Como se observó en la figura 2, funcionarios y funcionarias de las policías señalan en las encuestas que suelen registrar íntegramente las manifestaciones verbales (85%) y no verbales (75%) en los partes de denuncia, como lo indica el protocolo A, y adjuntan los formularios de riesgo (91%). De acuerdo a los resultados de los *focus groups*, no se aprecian mayores inconvenientes respecto al llenado de los partes de denuncia. Se indica que con la aplicación de la ley se ha observado una mayor cantidad o calidad de información en ellos (por ejemplo, mejor información de contacto, citas textuales o conductas no verbales), a pesar de las dificultades que implica registrar toda la información de manera íntegra, sin realizar preguntas o solicitar que reiteren lo dicho.

Respecto de los formularios, se aprecia una lenta pero progresiva mejora en su implementación. Al respecto, se menciona que su incorporación ha sido compleja, y que aún se suelen recibir partes sin los formularios adjuntos, con errores o falta de información en ellos. Se indica que dichos documentos son largos, redundantes, complicados o que no unifican información entre ellos. A raíz de esto, se destaca que hace falta mayor capacitación e instructivos sobre cómo completarlos debidamente, además de un formulario digital más amigable que contenga la información necesaria para que los y las fiscales puedan adoptar medidas de protección en caso de ser necesarias (incluyendo información de adultos responsables y del nivel de vulneración de los NNA).

Finalmente, se menciona también la necesidad de contar con una plataforma o

sistema de registro centralizado, en tanto que las personas encuestadas de las policías declaran que sería relevante conocer si se realizaron denuncias previas de un mismo caso en otra institución, así como información de seguimiento de los casos (por ejemplo, si los NNA se encuentran en programas de intervención o las medidas de protección decretadas).

“Sería súper importante que los formularios de vulneración estén en una plataforma informática, que uno cuando ingrese el RUT de este NNA sepa si está intervenido con alguno de los múltiples programas que existen respecto al tema de menores (...) O sea, tenemos un montón de información que, si nosotros pudiéramos cruzarla, créeme que el producto final que entregáramos sería, pero, maravilloso, porque hasta la sobre intervención de esos programas afecta a esos NNA. (...) Un NNA que yo lo estoy tomando en mi sistema de Carabineros, yo no sé si anteriormente ha tenido alguna denuncia en la PDI, y la PDI tampoco sabe si ese NNA tiene alguna denuncia que, anteriormente, la pudo haber colado (sic) en Carabineros. (Grupo focal con coordinadores/as del Maule).

5. Conclusiones

Las percepciones y experiencias de los operadores y operadoras de la Ley 21.057 dan cuenta de que la implementación de las medidas relacionadas a la toma de denuncia ha avanzado considerablemente en las seis regiones analizadas, a pesar de las dificultades que supuso la pandemia y las restricciones sanitarias durante el periodo analizado. Se reporta una mayor interiorización y cumplimiento de los nuevos protocolos, una ejecución y coordinación más fluida de las medidas y estándares que en ellos se

establecen, así como una mayor conciencia sobre la importancia de evitar la victimización secundaria de NNAs víctimas y de considerarlos como sujetos de derecho.

No obstante, de acuerdo a los discursos analizados, el funcionamiento de las nuevas medidas se ha llevado a cabo de manera heterogénea entre las distintas instituciones y localidades del país, en función de la diversidad de recursos, condiciones y cultura organizacional de cada una de ellas. Se destacan los progresos en cuanto a la alta cantidad de capacitaciones realizadas, los cambios en prácticas y aprendizajes, y mejoras respecto al cumplimiento de los procedimientos, tales como la comunicación de las denuncias, coordinaciones para solicitar medidas de protección o completación de partes y formularios. Sin embargo, también se resaltan algunos desafíos pendientes, tanto para las regiones de la primera etapa de implementación como para las regiones restantes de las segunda y tercera etapas. Entre ellos se encuentran:

- Impartir capacitaciones y sensibilizaciones tanto al personal que tiene contacto directo con NNAs como de otras unidades que podrían llegar a tomar una denuncia en casos excepcionales. Esto, con el objetivo de cubrir la fracción de funcionarios y funcionarias que aún no han recibido capacitación, y para profundizar en los contenidos del protocolo A y la Ley 21.057, dada la alta complejidad de los cambios que esta normativa conllevó.
- Mejorar la entrega de información a NNA y acompañantes sobre sus derechos y sobre el proceso penal. Lo anterior sigue siendo uno de los ámbitos del protocolo

medianamente cubiertos, similar a lo observado en el estudio realizado por MIDE-UC (2009) hace una década. Esto cobra relevancia toda vez que el derecho a participar de los NNAs debe ir necesariamente de la mano con estar informados de las opciones y decisiones que puedan tomarse, así como las consecuencias de las mismas (Convención sobre los Derechos del Niño, 1989).

- Garantizar el derecho de ser escuchado, asegurando que la entrega del relato se haga con la privacidad que los NNAs requieran (incluso de sus acompañantes, si así lo solicitan) y de forma segura y confidencial.
- Habilitar espacios adecuados en las localidades y unidades que así lo requieran.
- Avanzar en las capacitaciones y sensibilizaciones sobre la Ley 21.057 a funcionarios y funcionarias de los ámbitos de la salud, educación y otros, mencionados en el artículo 157 del CPP. De otra forma, antes de entrar al sistema de justicia, los NNA igualmente corren el riesgo de ser interrogados múltiples veces y/o vulnerados.
- Mejorar los formularios de riesgo (y la capacitación en ellos), sobre todo pensando en optimizar la información disponible para tomar medidas de protección cuando es necesario, y abordar de mejor manera la investigación de los casos.
- Contar con un sistema informático de registro centralizado que permita a todas las instituciones conocer los antecedentes de las causas ingresadas, para determinar acciones e

intervenciones y generar un seguimiento de éstas.

Por último, cabe destacar que los resultados que se exponen en este reporte corresponden a datos sobre las percepciones de funcionarios o funcionarias y coordinadores o coordinadoras involucrados con la Ley 21.057, y no a registros administrativos o institucionales sobre hechos relacionados a los aspectos evaluados. De esta forma, queda pendiente como desafío obtener y generar datos estadísticos confiables que den cuenta del funcionamiento de estos procedimientos. En esta misma línea, tanto o más importante aún es conocer las experiencias de usuarios y usuarias (NNAs y sus cuidadores/as) en cuanto a su participación en procesos judiciales, que permitan complementar los hallazgos plasmados en este trabajo, y obtener así un panorama global de la implementación de las medidas establecidas por la ley.

Referencias bibliográficas

- Convención sobre los Derechos del Niño. Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, Nueva York, EE.UU., 20 de noviembre de 1989. Recuperado de <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CRC.aspx>
- Grupo Precisa Consultores (2016). Diagnóstico de barreras y facilitadores para la implementación efectiva de la entrevista investigativa videograbada, para niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales (documento no publicado).
- MIDE UC (2009). Percepción de los procesos de Investigación y Judicialización en los casos de agresiones sexuales infantiles en la Regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Bío-Bío. La perspectiva de los niños y niñas o adolescentes

afectados. Santiago: Pontificia Universidad Católica de Chile.

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Unidad De Entrevista Grabada en Video (2021). Reporte seguimiento implementación ley n°21.057. Octubre 2019 - enero 2021 (documento no publicado).