

■ **INFORMES TÉCNICOS**

**Necesidades de formación
avanzadas para la realización
de Entrevistas Investigativas e
Intermediaciones Judiciales
con NNA víctimas**

Octubre, 2021



FUNDACIÓN
AMPARO Y JUSTICIA

Necesidades de formación avanzadas para la realización de Entrevistas Investigativas e Intermediaciones Judiciales con NNA víctimas¹

Contenido

Antecedentes.....	2
Objetivo y metodología	5
Resultados	5
1. Dificultades generales.....	6
1.1. Dificultades generales en Entrevista Investigativa	6
1.2. Dificultades generales en Intermediación Judicial.....	10
2. Grupos y características particulares de NNA víctimas.....	11
2.1. Preescolares.....	13
2.3. Trastornos del neurodesarrollo	14
2.4. Reticencia y retractación	16
2.5. Consideraciones socioculturales y lingüísticas.....	17
2.6. Otras consideraciones particulares en la realización de Entrevistas e Intermediaciones ...	19
3. Formación avanzada en Entrevista e Intermediación.....	21
3.1. ¿Cuáles son las actuales necesidades de formación?	21
3.2. ¿En qué medida aborda la formación actual dichas necesidades?.....	24
4. Sugerencias para la formación avanzada en Entrevista e Intermediación.....	24
4.1. Formación de entrevistadoras/es e intermediarias/os	25
4.2. Formación de instructoras/es	27
Conclusiones.....	28
Referencias	30

Abreviaciones	
CIFE: Curso Inicial de Formación Especializada	MISP: Ministerio del Interior y Seguridad Pública
EIV: Entrevista Investigativa Videograbada	NNA: Niñas, niños y adolescentes
ESCNNA: Explotación sexual comercial en contra de niñas, niños y adolescentes	PDI: Policía de Investigaciones de Chile
IDJ: Intermediación de la Declaración Judicial	PFC: Programa de Formación Continua
LGTBIQ+: Lesbiana, gay, transexual, transgénero, bisexual, intersexual, queer, otro	PJUD: Poder Judicial
MP: Ministerio Público	TDAH: Trastorno de déficit atencional con hiperactividad
MINJDDHH: Ministerio de Justicia	TEA: Trastorno del espectro autista

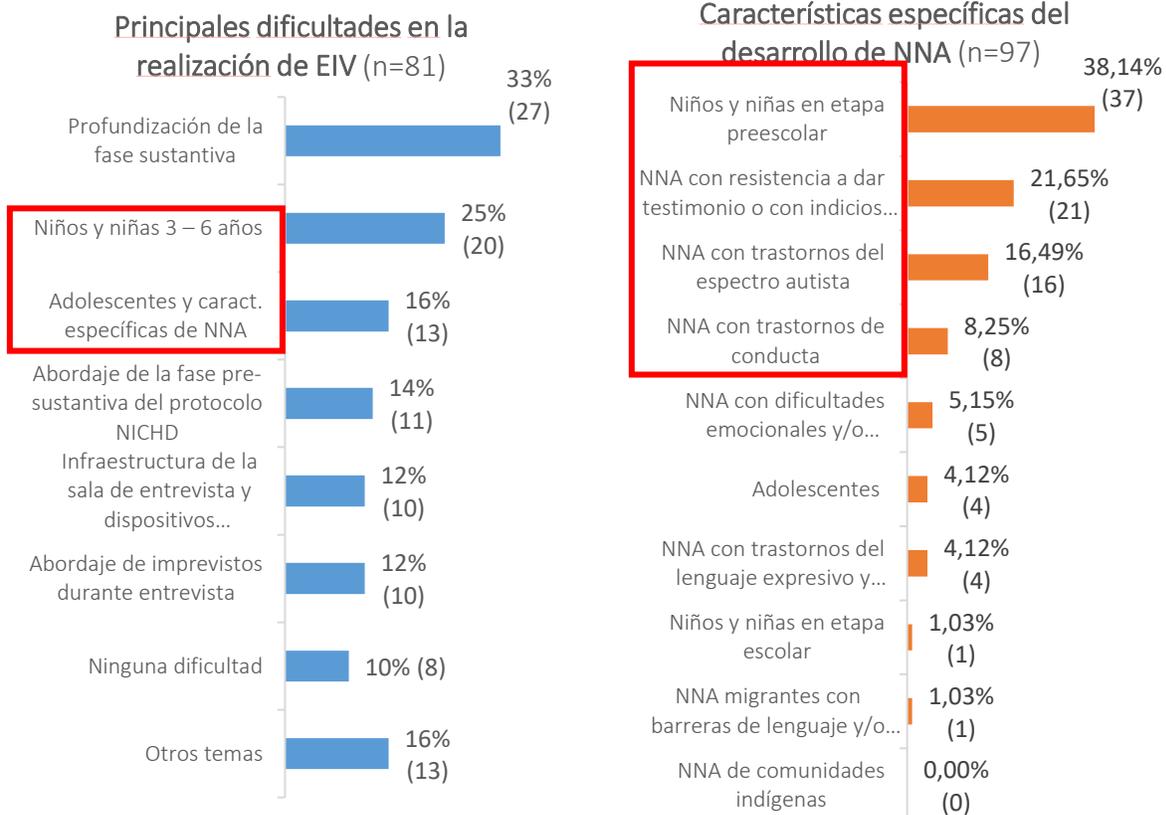
¹ Documento elaborado por Valentina Ulloa y Rocío Acosta en octubre de 2021.

© Propiedad de Fundación Amparo y Justicia, todos los derechos reservados.

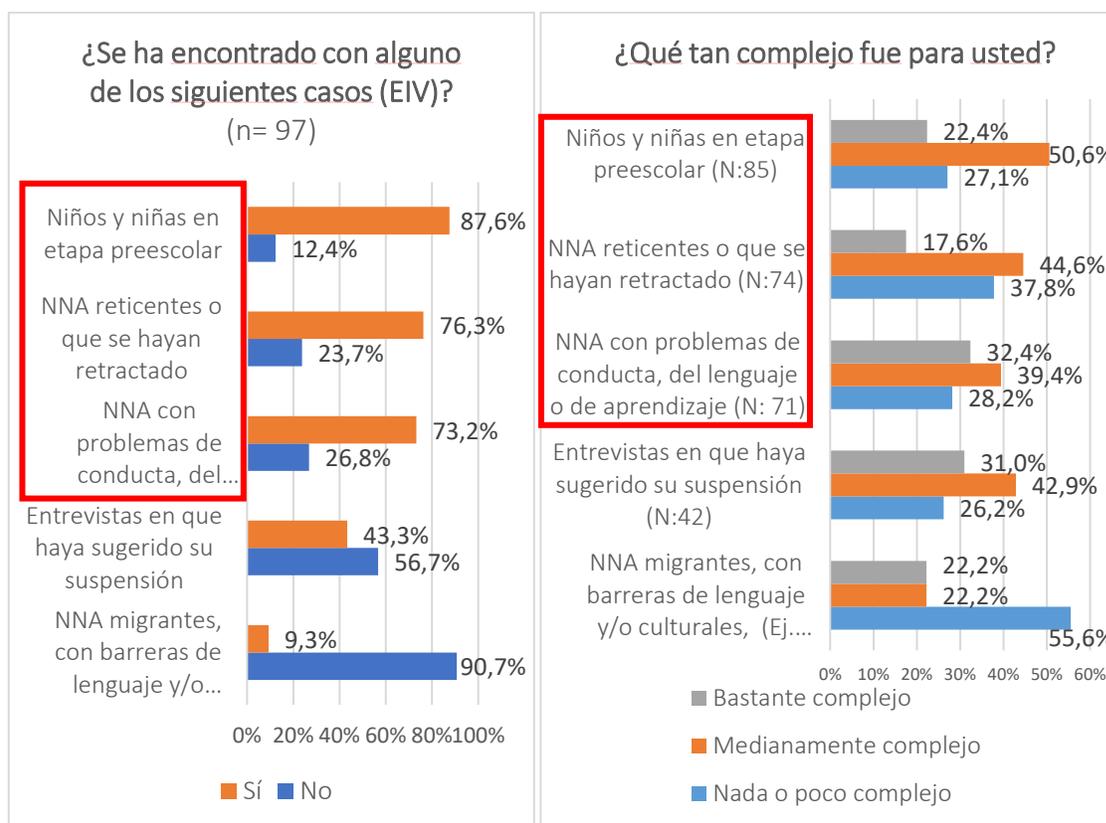
Antecedentes

Los resultados de diversas instancias de evaluación llevadas a cabo durante el año 2020 por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y la Fundación Amparo y Justicia, en el marco de la implementación de la Ley 21.057, dieron cuenta de una serie de **casos que revestían especial complejidad** para la realización de Entrevistas Investigativas Videograbadas (EIV) e Intermediaciones de la Declaración Judicial (IDJ). Las conclusiones de encuestas y grupos focales aplicados a profesionales a cargo de entrevistas investigativas, arrojaron que, además de reportar ciertas dificultades generales en la ejecución de éstas, se percibían ciertas complejidades relacionadas a **características específicas de las niñas, niños o adolescentes (NNA) víctimas**.

Por ejemplo, la **Encuesta de Necesidades de Formación**, aplicada en marzo de ese año por Fundación Amparo y Justicia, detectó como segunda y tercera dificultades más prevalentes en la realización de EIVs, la interacción con niñas y niños entre tres y seis años, y con adolescentes y NNA con ciertas características específicas. En cuanto a las temáticas relacionadas a características particulares de las víctimas en que más requerían capacitación, un 38% de las entrevistadoras y entrevistadores reportó la necesidad de profundizar en el desarrollo de EIV con niños y niñas preescolares; seguido por un 22% que indicó la necesidad de recibir capacitación sobre cómo enfrentar casos de NNA reticentes a entregar un relato. Un 16% señaló que era necesario reforzar contenidos referidos a cómo entrevistar a NNA con trastorno del espectro autista; seguido por un 8% que señaló como relevante ahondar en trastornos de la conducta.



En la misma línea, el Ministerio de Justicia (2021) reportó en su **Informe de Evaluación Anual de la Ley N°21.057** que, en su primer año de implementación en seis regiones del país, de acuerdo a encuestas aplicadas en agosto de 2020, un 87% de las entrevistadoras y entrevistadores investigativas/os había realizado una EIV con niñas y niños en etapa preescolar. De ellas/os, un 73% consideró que la diligencia había sido medianamente o bastante compleja. Asimismo, un 76% de las y los participantes reportó haber entrevistado a NNA reticentes a entregar un relato o que se habían retractado de su develación; de ellas/os, un 62% indicó que la diligencia había sido medianamente o bastante compleja. Finalmente, un 73% de quienes respondieron que habían entrevistado a NNA con problemas de conducta, de lenguaje o de aprendizaje. También la mayoría de ellas/os (72%) encontró medianamente o bastante compleja la ejecución de la diligencia.



A diferencia de la EIV, participantes a cargo de la **intermediación** mencionaron en menor medida haber tenido que conducir esta instancia con víctimas con estas características y tampoco apreció una especial dificultad con estos casos en ambas encuestas².

En cuanto a la **literatura internacional**, si bien **la evidencia** respecto a la obtención de testimonios de víctimas con características específicas es **incipiente**, es posible apreciar **algunas líneas de investigación** desarrolladas en el campo de EIV con niñas y niños preescolares (por ejemplo, Baugerud et al., 2020; Gagnon y Cyr, 2017; Hershkowitz et al. 2012; Lamb et al., 2003; Lamb et al., 2018; Magnusson et al., 2020), con personas con algún trastorno del neurodesarrollo (por ejemplo, Henry

² Cabe destacar que a la fecha de la encuesta del Ministerio de Justicia en agosto de 2020 se habían realizado a nivel nacional solo 85 intermediaciones (versus más de 2000 EIV), por lo que, a la fecha de la encuesta de Fundación Amparo y Justicia (marzo de ese año), dicho número debiera haber sido bastante menor.

et al., 2011; Hughes et al., 2020; Lamb et al., 2018; MDAC, 2015; Wyman et al., 2018), así como con víctimas con indicios de retractación o reticentes a entregar su relato (por ejemplo, Ahern et al., 2018; Gogela, 2013; Henderson, 2021; Katz, 2014; Lamb et al., 2018; Lytle et al., 2017; Malloy et al., 2007; Perlis, 2000). En efecto, respecto a este último punto, en Israel se desarrolló un protocolo de EIV adaptado para lidiar con víctimas reticentes a hablar (Protocolo NICH-D-R) y una línea de estudios relacionada (Blasbalg, et al., 2018; Hershkowitz et al., 2014). También en Australia se han llevado a cabo estudios sobre la realización de EIV con NNA de pueblos aborígenes (Hamilton, Brubacher & Powell, 2016; Hamilton, Powell y Brubacher, 2016), mientras que en México igualmente se ha relevado la necesidad de que las investigaciones, las EIV y las audiencias sean realizadas bajo un enfoque intercultural, aplicando herramientas del pluralismo jurídico para garantizar los derechos de los pueblos indígenas (González, 2021). Por otra parte, en Inglaterra cuentan con manuales para la realización de declaraciones judiciales con víctimas especialmente vulnerables, como preescolares, NNA con trastornos de aprendizaje, de déficit atencional o del espectro autista, y se encuentran desarrollando uno para víctimas con dificultades psiquiátricas o emocionales (The Gateway's Advocate, 2021).

Estos avances dan cuenta de la necesidad de reflexionar y elaborar medidas especiales para la **efectivización de los derechos** de todas las víctimas NNA en Chile, haciendo un **especial énfasis en quienes podrían encontrar mayores dificultades** para participar y ser oídos en un proceso judicial. En efecto, de acuerdo a cifras internacionales, estos grupos muchas veces son más vulnerables a sufrir de abuso sexual o maltrato, y tienden a develar estos hechos menos frecuentemente dadas las limitaciones cognitivas, lingüísticas o culturales que puedan presentar (Bedford SCB, sf; Henry et al., 2011; Lamb et al., 2018; MDAC, 2015; Wyman et al., 2018). Asimismo, la falta de especialización, junto con las falencias de los sistemas de justicia a nivel mundial, han limitado la identificación, la visibilización oportuna, así como el apoyo a NNA en situación de especial vulnerabilidad durante las diversas fases de un proceso judicial, desplazando a estas víctimas en su derecho de acceso a la justicia (Hughes et al., 2020).

De esta forma, se hace necesario no solamente considerar los principios de la Convención de los Derechos del Niño, mencionados en la Ley 21.057, sino también otros **tratados internacionales relacionados a víctimas especialmente vulnerables** como la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad; la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas y el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo; la Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares, de las Naciones Unidas, y la Convención interamericana contra toda forma de discriminación e intolerancia, de la OEA (que releva derechos de personas LGTBQ+).

En este contexto, se levantó la necesidad de **profundizar en las principales dificultades** que han experimentado las y los profesionales a cargo de **entrevistas investigativas e intermediaciones judiciales** en la realización de estas diligencias, a casi dos años de la implementación de estas medidas, poniendo el **foco en características y condiciones que son percibidas como especialmente complejas** respecto a las víctimas (o delitos asociados), pudiendo tener efectos perjudiciales tanto para los mismos NNA como para el desarrollo del proceso judicial en curso.

Objetivo y metodología

El objetivo de este estudio es **describir las principales dificultades que experimentan entrevistadoras/es e intermediarias/os en la ejecución de entrevistas investigativas e intermediaciones de la declaración judicial**, desde la perspectiva del equipo de instrucción que acompaña a dichas/os profesionales.

Para ello, se realizaron **entrevistas grupales a un total de 12 instructoras e instructores** de las cinco instituciones relacionadas a la Ley 21.057: Poder Judicial (PJUD), Ministerio Público (MP), Policía de Investigaciones (PDI), Carabineros de Chile y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (MISP). Esto, con la intención de rescatar una visión global, de parte de quienes están encargadas/os de evaluar y acompañar a las y los profesionales a cargo de realizar las entrevistas investigativas e intermediaciones, sobre dificultades e inconvenientes que se han reiterado durante la implementación de la ley. Las entrevistas grupales se realizaron por videollamada con dos o tres profesionales por institución. Por motivos de confidencialidad, se mantendrá el anonimato de las y los participantes.

Los **resultados fueron analizados** mediante la técnica de codificación abierta (Strauss y Corbin, 2002), utilizando el programa Atlas ti. Cabe mencionar que, si bien la mayor parte de los discursos estuvieron centrados en la ejecución de EIV, dado que la cantidad de intermediaciones realizadas es aún escasa, las entrevistas realizadas con instructoras del PJUD permitieron obtener relatos sobre las experiencias de juezas y jueces intermediarios en la realización de dicha instancia. De esta forma, los resultados relacionados directamente a ésta serán diferenciados cuando sea pertinente, no obstante, constituyen una menor parte de los hallazgos.

Resultados

De los discursos emergieron cuatro grandes categorías (ver tabla), las cuales son descritas en esta sección e ilustradas mediante citas mencionadas por las instructoras e instructores entrevistadas/os (en celeste). Para mantener su anonimato, no se alude a la institución o género de la persona.

Categorías	Subcategorías
1. Dificultades generales	1.1. Dificultades generales en EIV 1.2. Dificultades generales en IDJ
2. Grupos y características particulares de NNA víctimas	2.1. Preescolares 2.3. Trastornos del neurodesarrollo 2.4. Reticencia y retractación 2.5. Consideraciones socioculturales y lingüísticas 2.6. Otras consideraciones particulares en la realización de EIV e IDJ
3. Necesidades de formación avanzada	3.1. ¿Cuáles son las actuales necesidades de formación? 3.2. ¿En qué medida aborda la formación actual dichas necesidades?
4. Sugerencias para la formación avanzada	4.1. Formación de entrevistadoras/es e intermediarias/os 4.2. Formación de instructoras/es

1. Dificultades generales

Esta categoría hace referencia a dificultades generales mencionadas respecto a la planificación y ejecución de las instancias de EIV e IDJ.

1.1. Dificultades generales en Entrevista Investigativa

Según las entrevistadas y entrevistados, si bien han existido avances importantes en la implementación de la Ley 21.057, en el desarrollo de las EIV y en la formación de entrevistadoras y entrevistadores, existen aún algunas dificultades relacionadas tanto la ejecución y desempeño de las y los profesionales encargadas/os de esta diligencia, como con aspectos de gestión y coordinación institucional de la instancia.

Desempeño y experiencia en EIV

En cuanto al **desempeño y la ejecución** de EIVs, las y los participantes coinciden que las entrevistadoras y entrevistadores que acompañan, en general, han demostrado un trabajo adecuado y tienden a adherirse bien al protocolo en las entrevistas de campo. Sin embargo, se menciona que muchas veces las habilidades de entrevista se pierden o merman con el paso del tiempo, sobre todo si no han tenido la oportunidad para realizar entrevistas. Agregan que, algunas/os profesionales, han tenido dificultades en cuanto a diversos aspectos básicos:

- La formulación adecuada y oportuna de los tipos de preguntas;
- La incorporación efectiva de la fase presustantiva (a veces no se cumplirían sus objetivos);
- La indagación en el evento abusivo o transición a la fase sustantiva, sobre todo cuando la develación no fue realizada por la misma víctima o cuando no saben por qué asistieron a la EIV;
- Agotar la narrativa luego de que se ha logrado obtener un tipo penal, entre otros. Desde una institución agregan que es variable; algunas/os profesionales logran adherir adecuadamente al protocolo o formular correctamente las preguntas, pero les resulta más difícil indagar en aspectos investigativos, mientras que otras/os se muestran cálidos y empáticos o logran indagar fácilmente en el tipo penal, no obstante, muestran dificultades con el tipo de preguntas o el orden del protocolo.

La formulación de las preguntas, los tipos de pregunta, cómo se realizan principalmente las preguntas abiertas de profundidad han sido, o... me han llamado la atención en mis entrevistadores, que ha sido más dificultoso de lo que esperábamos que supieran formular las preguntas y de utilizarlas oportunamente. O sea, en qué momento yo profundizo para obtener información, en qué momento extiendo para secuenciar los hechos, lograr combinar las preguntas abiertas, y posteriormente combinarlas con preguntas directivas, ha sido un tema que... he tenido que trabajar bastante, que creo que vamos a seguir trabajando en el próximo ciclo de PFC. (Instructor/a)

Por su parte, se señaló que se vuelve especialmente complejo cuando el o la fiscal solicita a quien está entrevistando indagar más profundamente en ciertos hechos desde la sala de observación. Al respecto, una de las dificultades más frecuentemente mencionadas por las y los participantes del estudio estaba relacionada con el uso del *sonopronter*. Dicha complejidad, no guarda relación con los aspectos tecnológicos del dispositivo, sino con la forma en la que fiscales intervienen desde la sala

de observación, por cuanto su solicitud reiterada de información interrumpiría muchas veces la concentración de quien entrevista o el flujo de la conversación, algunas veces incluyendo elementos sugestivos, por ejemplo, cuando se solicita indagar en información que la víctima no ha develado. Agregan, sin embargo, que es de gran ayuda la coordinación previa sobre la forma en que se comunicarán durante la diligencia.

Pero el uso del sonopronter igual dificulta, porque se tiende a volver a lo mismo, a quizás... no sé si decir malas prácticas, pero acciones que dificultan la diligencia, por ejemplo, estar escuchando a alguien “pregúntele esto, pregúntele esto”, y sabemos que a lo mejor ese tipo de preguntas no es la adecuada. Entonces eso igual es complejo. (Instructor/a)

En cuanto a **la experiencia respecto a las EIV conducidas**, una de las participantes mencionó que la alta demanda de EIV ha generado un desgaste emocional en algunas entrevistadoras y entrevistadores. Se agrega, no obstante, que la realización de una creciente cantidad de entrevistas ha ido disminuyendo la ansiedad inicial y, por tanto, los “llamados de emergencia” que realizan al equipo instructor para realizar preguntas. Además, se mencionó que algunas EIV son más intensas emocionalmente que otras, agregando que algunos casos provocan una especial inseguridad o impacto en las y los profesionales. Un aspecto positivo que destacan es que, en estos casos, muchos de quienes entrevistan contactan previo a la diligencia a las instructoras o instructores para solicitar apoyo, lo cual da cuenta de una alta motivación, compromiso y autoexigencia en muchas/os de ellas/os por lograr un buen desempeño en la ejecución de las EIV.

Y además, tienen mucha... sobre todo los entrevistadores más nuevos, de los últimos CIFE, tienen mucha más disposición a consultar con nosotros que los más antiguos, entonces recibimos muchas llamadas antes de las entrevistas: “Oye qué hago”, “¿porque está este caso así?”. No sé, “¿cómo tendría que indagar esto, porque el fiscal quiere que obtenga esto, pero yo creo que eso puede ser sugestivo, entonces ¿cómo me recomiendas que..?”. (Instructor/a)

A su vez, mencionan estas instancias como una oportunidad para aclarar dudas y reforzar los conocimientos y habilidades de las entrevistadoras y entrevistadores, así como para ayudar a empoderarles en su rol. También mencionan la existencia de instancias de evaluación y de cuidado de pares y las duplas técnicas que resultan de apoyo para estas/os profesionales, tanto para el abordaje de los casos, como medio de soporte emocional.

Aspectos de coordinación

En cuanto a aspectos de coordinación, de acuerdo al equipo instructor existen diferencias en los procedimientos, tanto entre instituciones como entre localidades en cuanto a una serie de aspectos, incluyendo los **protocolos de actuación locales y las condiciones físicas** de las dependencias en que se realizan entrevistas investigativas. Respecto a las normas institucionales, se han observado diferencias entre los protocolos internos de actuación respecto a formas de recibir a la víctima, de ingresar a la sala y a resguardos y formas de presentar la diligencia, lo cual complejiza su preparación, sobre todo para aquellas entrevistadoras y entrevistadores que deben asistir a salas especiales de otras instituciones.

Las principales dificultades que vi, es que el procedimiento como inicial, no el protocolo en sí de realizar la entrevista adentro con el niño, sino que todo el aparataje desde la llegada del niño, el recibimiento del niño, la preparación de la sala, todas esas cosas eran muy distintas

entre fiscalías (...) lo otro también es el tema de las condiciones físicas, y físicas me refiero así como la presencia de agua, la presencia de pañuelos, la presencia de... son cosas súper básicas, ya, pero que en algunas fiscalías no se tenía. Entonces ese tipo de cosas... pucha, yo al menos lo resentí hartito. (Instructor/a)

En cuanto a la acogida de las víctimas, las y los participantes señalan que en ciertas dependencias las condiciones para recibir NNAs son óptimas, mientras que en otras, no se presentan las condiciones básicas para recibir a las víctimas, sobre todo para quienes llegan con necesidades básicas no cubiertas, por ejemplo, sin alimentación. Algunas instructoras destacan, no obstante, que las entrevistadoras y entrevistadores hacen esfuerzos personales por asistir a estas/os NNA.

Uno de los inconvenientes más relevados en todas las entrevistas se relaciona a la **evaluación previa** de las víctimas. Las y los participantes señalan una serie de aspectos a mejorar, incluyendo la insuficiencia de antecedentes para preparar la entrevista y las diferencias en la forma y momento en que ésta se realiza. Por ejemplo, mencionan que en algunas localidades la evaluación previa se realiza con muchos días de anticipación, por lo que se desconocen las condiciones del NNA en el mismo día de la EIV o a veces las víctimas no asisten a la diligencia a pesar de haber confirmado días atrás. Al respecto, indican que en algunas fiscalías se llama dos veces a las víctimas para reconfirmar la información e incluso, en ocasiones, las van a buscar a sus hogares. Por otro lado, señalan que, en ocasiones, las víctimas llegan en condiciones físicas o emocionales inadecuadas para entregar un relato (por ejemplo, sin alimentación u horas de sueño suficientes o muy medicados), a pesar de haberse realizado una evaluación previa que indicó que éstas estaban disponibles. Reportan que a veces se instruye que se realice la entrevista a pesar de observar que la víctima no está en condiciones adecuadas para entregar un relato.

Ha habido como unas dificultades en términos como de las condiciones con que llegan los niños a la entrevista, ya, nos hemos encontrado con por ejemplo adolescentes que están citados a entrevistas y durante el desarrollo de la entrevista por ejemplo reportan no sé, intentos suicidas recientes, como situaciones de riesgo latentes estando en la entrevista que tal vez no hubiese sido el mejor momento digamos, para hacer una entrevista. (...) me tocó una vez que había un niño medicado y que el fiscal indicó que igual se le hiciera la entrevista. Entonces, yo tuve que... yo di mi opinión, pero sin embargo él igual lo hizo y yo tuve que estar toda la entrevista parafraseándolo, porque no se escuchaba, porque hablaba lento. (Instructor/a)

Agregan que, a veces esta evaluación, se realiza vía telefónica contactando a la persona adulta responsable del NNA, quienes en algunos casos sobreestiman la capacidad comunicativa de la víctima, por ejemplo, cuando son preescolares o con alguna dificultad intelectual o comunicativa.

Han reportado que en general les han dicho por ejemplo, “no el niño no tiene... tiene súper buena capacidad de lenguaje, es súper fácil comunicarse con él” y todo. Y el niño llega a la entrevista y en realidad no, su capacidad de lenguaje era bastante menor. Entonces, como que el entrevistador se encuentra con algunas características de los niños que están consideradas de su adulto responsable como más accesibles o más fáciles de llevar en la entrevista que lo que encuentras después durante la entrevista. Y eso ha pasado un poco con los niños que tienen alguna dificultad cognitiva y con los preescolares. (Instructor/a)

En relación a la **planificación y a la preparación de las entrevistas**, en general, desde todas las instituciones señalan que entrevistadoras y entrevistadores no suelen recibir los antecedentes suficientes sobre la víctima para conocer sus capacidades de comunicación y posibles necesidades especiales, para preparar y ejecutar la diligencia óptimamente. Esto sumaría un factor de estrés o desconcierto para estas/os profesionales, sobre todo cuando asiste algún NNA con dificultades en el lenguaje. Para lidiar con esto, agregan, son las y los profesionales que entrevistan quienes a veces averiguan información para preparar la diligencia, por ejemplo, en sus propias bases de datos. Sin embargo, en otras ocasiones no cuentan con el tiempo para realizar una adecuada preparación, dada su alta carga laboral.

Una de las dificultades a la hora de planificar, más allá de la diligencia, es quizás... no es una crítica, pero sí es algo que hay que mejorar, es sobre todo con la evaluación previa que se realiza a las entrevista de parte de las URAVIT, que muchas veces se realiza vía telefónica y en un caso particular esta semana nos tocó, que un niño con trastorno de espectro autista la evaluación se le realizó a la madre y la verdad es que... hay preguntas que deberían ser como esenciales para cierto tipo de diagnóstico, porque no vamos a hacer venir a un niño que a lo mejor ni siquiera tiene desarrollado el lenguaje, que no pueda manifestar lo que ha pasado y solamente a lo mejor se comunica con su madre (...) hay casos de fiscalía muy preocupados, donde los fiscales llaman, mira hagamos la planificación, te llegan los antecedentes, como que se hace como debería ser, pero sino simplemente a veces no llegan y eso es lo más traumante porque tenemos que estar llamando "¿y qué pasa con esto?", "no", que "no sé". (Instructor/a)

Agregan que esto, no obstante, depende de cada localidad y de la relación y coordinación que se tenga con el o la fiscal y/o profesional de la Unidad Regional de Víctimas y Testigos (URAVIT). En caso de haber una relación o coordinación cercana con fiscales y/o con profesionales URAVIT y, sobre todo, si la investigación se encuentra en una etapa avanzada, se indica que es más probable contar con antecedentes de las características y condición de los NNA. En otras fiscalías, no existiría una instancia de planificación conjunta entre entrevistador o entrevistadora y fiscal, donde puedan ponerse de acuerdo respecto a las características de la víctima, ajustar expectativas o ver posibles tipos penales. Se agrega que, muchas veces, se indica solamente si el o la NNA está en condiciones de ser entrevistado/a, sin mayores detalles e incluso agregan que reiteradamente se les ha indicado que van a entrevistar a una víctima, pero en el momento de la entrevista se encuentran con otra.

Ahí yo creo que es como bien variable porque como depende de fiscalías regionales que tienen como un funcionamiento propio, en verdad varía mucho entre una localidad y otra. De las URAVIT locales, de las fiscalías locales, etcétera. No es algo estándar o sea, hay entrevistadores que por ejemplo les han dicho, "la próxima semana tienes que entrevistar a Pedro de cinco años", y llegan a la fiscalía y le dicen, "no, no era Pedro, era Jorge de doce". Entonces, ahí en el momento de la entrevista, entonces qué antecedentes cuentan para planificar si les cambian el niño dos minutos antes de entrar a la sala. Y eso ha pasado en algunas fiscalías, en cambio en otras no, tienen la oportunidad de contar con antecedentes, de coordinarse con el fiscal, con tiempo, en fin. Yo creo que eso varía muchísimo dependiendo de cómo funciona cada fiscalía. (Instructor/a)

1.2. Dificultades generales en Intermediación Judicial

La mayor parte de las intermediaciones han sido conducidas por jueces o juezas, por lo que las instructoras e instructores de las instituciones restantes indicaron que las entrevistadoras y entrevistadores que acompañan han tenido pocas oportunidades para realizar esta diligencia o no la han realizado. Por ello, señalan que las dificultades percibidas en estas escasas instancias se relacionan más a aspectos administrativos, como suspensiones por efecto de la pandemia (y la consecuente falta de práctica) que a complejidades específicas de la diligencia. En este contexto, este apartado hace referencia a las intermediaciones realizadas principalmente por magistradas y magistrados.

Desempeño y experiencia en IDJ

Respecto a la ejecución de intermediaciones judiciales, en general, las instructoras entrevistadas mencionaron que jueces o juezas intermediarias que acompañan se encuentran bien preparados/as para desarrollar esta instancia y que suelen adherir correctamente al protocolo, demostrando, además, una facilidad para asumir cuestiones procesales dada su profesión y experiencia. Agregan que incluso han logrado “robustecer” el protocolo y desplegar herramientas comunicativas que no necesariamente se les ha enseñado en las instancias de entrenamiento formal y que, en general, las dificultades que han observado son más procesales (articulación entre tribunal e intermediaria/o, detalle en siguiente sección) que relacionadas al abordaje de casos que revistan una especial complejidad dada las características de las víctimas o del delito. En efecto, respecto de casos especialmente complejos en juicios llevados a cabo en el marco de la Ley 21.057, las participantes destacan que intermediarias e intermediarios han logrado muchas veces intuitivamente facilitar la instancia de una manera notable, velando por la condición de los NNA.

Eh... pero fijate que lo que nos tocó ver, nos sorprendimos, porque tuvieron que afrontar situaciones ahí difíciles, de rechazo, de resistencia, de varias por ese lado, de varias dificultades, pero además en algunos de esos casos pasó que los cabros no querían hablar. Y pasó que el tribunal fue equívoco a lo mejor, no voy a entrar en ese ámbito, equívoco al manejar las situaciones al menos en dos casos y pese a eso, a ellos en ese tiempo de espera o de asistencia de estos cabros o de estas cabras, fueron muy asertivos en, cómo decirte, reconstruir o construir un vínculo que permitiera que estos cabros finalmente cambiaran de opinión y quisieran después declarar. (Instructor/a)

No obstante, una de las principales dificultades que destacan, es que para algunas intermediarias e intermediarios judiciales es complejo asumir únicamente dicho rol, desentendiéndose de sus funciones como jueces o juezas, tales como dirigir o tomar decisiones del juicio. Agregan que dicha dificultad se asocia, también, a una aprensión a perder la imparcialidad y merma su disponibilidad o capacidad para monitorear el estado emocional de las y los NNA y asistirlos en caso de ser necesario.

En el caso del juez presidente que asume la intermediación, él está todo el rato dirigiendo la audiencia. Al día siguiente, mañana, intermediación, y ahí como te comentaba XXX, tiene que dejar a su juez presidente ahí en la sala y dirigirse a la sala especial como intermediario. No obstante, él después va a salir de la sala y va a volver al tribunal, entonces ese equilibrio es muy difícil. Estamos trabajando y varios lo han hecho muy, muy bien. Hay otros que tenemos que acompañarlos más, para que ese temor a perder la imparcialidad no se nos transforme

*en un juez también dentro de la sala con el niño, y haga las acciones de monitoreo y asistencia.
(Instructor/a)*

Aspectos de coordinación

Respecto al **funcionamiento de los juicios** con NNA víctimas, las participantes del Poder Judicial señalaron que, en general, jueces y juezas intermediarias han demostrado un muy buen desempeño en su rol. No obstante, se da cuenta que la forma en que se desarrollan los juicios puede ser variable entre tribunales o entre casos, existiendo audiencias que se han efectuado fluida y brevemente, donde jueces o juezas capacitados/as en intermediación han facilitado la realización de la instancia, y otras, en que las intervenciones de las partes (preguntas, objeciones o argumentaciones) han sido excesivamente largas, complejas o inadecuadas, y en ocasiones, cuestionan la labor de intermediarias o intermediarios, extendiendo la instancia para NNA víctimas, incluso con necesidades especiales.

*Hay temas que tienen que ver con la instancia, respecto a la intermediación. Por ejemplo, lo que hemos detectado en algunos casos tiene que ver con preguntas de las partes que a veces se demoran en hacer preguntas, son preguntas muy extensas o hay un debate importante en la sala de audiencia y eso más allá de lo jurídico, tiene una repercusión en la sala especial, porque implica que ese intermediario se queda con el niño en espera. Entonces, creo que tiene que ver con el ajuste del sistema, de lo que pasa en la sala de audiencia y lo que tiene que hacer el intermediario esperando, que la sala de audiencia vaya un poco más rápido.
(Instructor/a)*

En cuanto a la **evaluación previa y la disponibilidad de información sobre las víctimas**, al igual que como sucede con la entrevista videograbada, se mencionó que intermediarias e intermediarios no suelen contar con antecedentes previos suficientes sobre las características, competencias comunicativas o necesidades especiales de los NNA. Agregan que, en ciertas instancias, son los querellantes quienes brindan dicha información. Asimismo, se mencionó que se está presionando para que estas/os profesionales puedan contar con antecedentes suficientes para poder prepararse y tener una mejor comunicación con las víctimas o testigos, no obstante, el proceso ha sido lento.

El intermediario quiere saber cada vez más de ese niño y se está empujando cada vez más, sobre todo los de Poder Judicial, hasta si el niño trajo un juguete, si el niño trae muda, si... dónde está el adulto, digamos, que puede consolar en algún momento, si el niño sabe a lo que viene, si tomó desayuno, si tiene sueño, si se tomó los medicamentos, son todas cosas que cada vez más los empujamos a preguntar, pero por ahora, en esto que estamos viendo, que es el resultado de la primera fase, eso todavía no tiene retorno, en la segunda fase, ahí vamos a ver el próximo año cómo les ha ido a ellos con eso. Pero es un proceso, es un proceso súper lento, entonces obviamente entran... no solo entran a la sorpresa, sino que lo peor de todo es que cuando tuvieron la oportunidad con el tribunal de determinar un tipo de abordaje, que para eso es la fase previa, no tuvieron la oportunidad de considerar factores que eran súper relevantes. (Instructor/a)

2. Grupos y características particulares de NNA víctimas

Tal como se mencionó en las secciones anteriores, de acuerdo a las y los participantes, entrevistadoras/es e intermedarias/os, en general, han demostrado habilidades para desarrollar

adecuadamente una entrevista investigativa o una intermediación de acuerdo a los protocolos respectivos. No obstante, existen casos con víctimas o delitos particulares en que han experimentado algunas dificultades especiales.

Como se puede observar en la tabla 1, al consultar a las instructoras e instructores si es que habían tenido que supervisar, evaluar, observar o acompañar entrevistas investigativas e intermediaciones con casos especialmente complejos, todas las instituciones mencionaron casos de **preescolares, NNA con algún trastorno del neurodesarrollo, NNA reticentes a entregar relato, NNA que se hubiesen retractado y NNA migrantes**. Solamente en Fiscalía y PDI habían observado o escuchado de experiencias con NNA de pueblos originarios, mientras que, en todas las instituciones -excepto en PJUD- habían supervisado intermediaciones con NNA transgénero.

Tabla 1. Entrevistas o intermediaciones con NNA con características particulares³.

	PJUD	MP	PDI	Carab.	MISP
Preescolares	X	X	X	X	X
Tr. del neurodesarrollo	X	X	X	X	X
Trast. del espectro autista	X	X	X	X	
Trastorno de déficit atencional		X	X	X	X
Tr. del lenguaje			X	X	
Tr. de aprendizaje			X		
Tr. del desarrollo intelectual	X				
Reticentes	X	X	X	X	X
Retractación	X	X	X	X	X
Pueblos originarios		X	X		
Aymara			X		
Mapuche		X	X		
Migrantes	X	X	X	X	X
Colombia	X		X		
Perú	X		X		
Venezuela			X		X
Otro (Haití, Cuba y USA)			X		
Transgénero/sexual		X	X	X	X
Otros *	X	X	X	X	X

* Se describen en la sección 2.6. Otras consideraciones particulares.

³ La tabla fue construida en función de lo reportado por las y los participantes en las entrevistas.

2.1. Preescolares

*Al final entramos con la niña igual, yo decía “¿qué le voy a preguntar?”, la niña no quería nada, quería jugar. No alcancé ni a decirle las reglas, ni siquiera y ya se estaba metiendo el micrófono y la esponja en la boca, y yo estaba tratando, sacándole la esponja, y después salió corriendo, se sacó los zapatos, después entró, volvió y yo no sabía si salir o si se había suspendido.
(Instructor/a).*



Todas las instructoras e instructores entrevistadas/os mencionaron haber acompañado, supervisado o escuchado de casos de preescolares, indicando que frecuentemente reciben preguntas sobre cómo abordar una instancia con estas víctimas y que estos casos generan alta ansiedad anticipatoria en las entrevistadoras y entrevistadores investigativas/os, ya que son percibidas como especialmente difíciles. Esto sería dado por la percepción de que no cuentan con conocimientos sobre las características evolutivas de estas víctimas, y dada la creencia de que las y los preescolares tienen una capacidad limitada para responder o entregar un relato, o que es más difícil trabajar con niñas y niños con un pensamiento más concreto.

El trabajo con niños preescolares también ha sido continuamente manifestado por los entrevistadores que es un ámbito que es difícil de trabajar, que les complica, que bueno... parten con muchos sesgos, que ya siendo preescolares no se puede indagar de manera abierta, que no lo van a entender, que no van a poder responder, hay muchos temores asociados a esa etapa, también lo hemos trabajado, pero también es un tema que requiere constante trabajo y reforzar y potenciar el cómo trabajar con niños con un pensamiento más concreto. (Instructor/a)

Algunas de las particularidades que han observado las y los participantes (o que les han relatado) sobre estos casos, son que las entrevistas con niñas y niños menores de seis años suelen ser más directivas, ya sea por una dificultad para realizar preguntas abiertas, como por la realización de preguntas directivas deliberadamente para adaptar las intervenciones a las capacidades de estas víctimas. Asimismo, se menciona que se percibe como complejo establecer una relación comunicativa o un diálogo con ellas/os; que a estas víctimas les es más difícil establecer ubicaciones temporales; que son más inquietos; que es más difícil obtener detalles específicos, y que es necesario adaptar el protocolo o los tipos de pregunta, por ejemplo, contextualizándolas, dada su menor capacidad de concentración.

En general, yo creo que varias dificultades tienen que ver con cómo se adecua el protocolo con algunos casos que se salen un poco de lo esperable por decirlo de alguna manera, entonces cómo el protocolo se aplica por ejemplo en un caso de niños preescolares, que a lo mejor por sus características cognitivas, de lapsus de atención, de vocabulario requieren tanto... que todas las intervenciones finalmente se adecuen de manera más sencilla, más simples, más comprensible, más breves. Que la realización de las preguntas también se adecue a eso, yo creo que eso ha representado alguna dificultad para los entrevistadores, porque de alguna manera se aprenden el protocolo y cómo se aplica con un caso estándar por decirlo de alguna

manera, pero cuesta un poco más flexibilizarlo y adaptarlo a niños que tienen alguna característica especial, por ejemplo los niños preescolares. (Instructor/a)

Por último, desde el PJUD se menciona que si bien un juicio con un preescolar puede desarrollarse adecuada y fluidamente cuando desde la sala de audiencias se facilita la labor de la intermediación y se allegan a las sugerencias realizadas en la fase previa (por ejemplo, realizando preguntas en términos sencillos y evitando intervenciones largas y complejas), eso no sucede en todos los casos, encontrándose ejemplos donde intervinientes no se muestran colaborativos teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones de las víctimas.

2.3. Trastornos del neurodesarrollo



Un niño con trastorno de espectro autista, la dificultad era que además era un niño bien exigente, demandante y teníamos esta particularidad de una sala de audiencia más bien lenta en la tramitación de las preguntas, de las objeciones, etcétera. (...) Es un niño, además que estaba cansado, entonces en algún momento pidió, por ejemplo, en vez de estar sentado en el sillón, pidió estar acostado, entonces la intermediaria le dijo “bueno, puedes estar ahí, veamos cómo se escucha para ver si está bien”, no se escuchó bien, el niño siguió de esa forma. Estaba mucho más presente con el niño en la sala especial que quizás incluso atenta de lo que pasaba en la otra sala. (...) Como era un niño con una inteligencia además superior al promedio, era un niño que estaba muy claro respecto del juicio, de las partes, él maneja términos jurídicos, entonces era un niño en ese sentido que era demandante (Instructor/a).

Al igual que con los casos de víctimas preescolares, de acuerdo a las y los participantes, las entrevistas investigativas con NNA con algún trastorno del neurodesarrollo también generan ansiedad o inseguridad en entrevistadoras o entrevistadores, y muchas veces no se sienten debidamente preparadas/os para abordar estos casos. Los problemas que han sido mayormente mencionados u observados por las instructoras e instructores, ya sea en EIV como en intermediación, son NNA con **trastorno del espectro autista** (TEA) y con **trastorno de déficit atencional con hiperactividad** (TDAH). En menor medida también señalaron casos de NNA con trastorno del desarrollo intelectual, del lenguaje y del aprendizaje.

Respecto a los **antecedentes previos**, a diferencia de los casos con víctimas preescolares cuya edad, en general, siempre es conocida por quienes entrevistan o intermedian, estas/os profesionales frecuentemente no cuentan con información sobre el diagnóstico y las características de las víctimas, incluyendo sus capacidades y necesidades particulares. Lo anterior, les impide prepararse apropiadamente para cada caso. Además, se indica que ciertas dificultades como los trastornos del desarrollo intelectual ni siquiera suelen estar diagnosticados por algún profesional de la salud previamente.

Es que el intermediario eso lo pudo percibir en el momento ya de estar en la sala, porque no estaba con diagnóstico, los diagnósticos igual en nuestro país... Tenemos que decir que nuestro sistema de salud a veces no nos acompaña tanto. (Instructor/a)

Entre los **temores y dificultades** que entrevistadoras/es o intermediarias/os mencionan están: sentir que les hacen faltan conocimientos sobre las características de estas/os NNA; desconocer cuándo o cómo realizar ajustes a los protocolos y al tipo de preguntas; tener el sesgo de que obtendrán menor información con dichas víctimas (a pesar de que muchas veces son capaces de entregar relatos completos y hacerse comprender a pesar de algunas dificultades); dificultad para simplificar el lenguaje; y que se hace necesario un mayor monitoreo del estado emocional o conductual de las víctimas. En efecto, desde el Poder Judicial indican que para intermediarias/os puede ser complejo estar pendientes de lo que sucede en la sala de audiencia a la vez que monitorear las condiciones de las víctimas y asistir a sus necesidades cuando presentan exigencias especiales.

Yo creo que va por ahí porque... creo que el protocolo, la estructura del protocolo en la gran mayoría de los casos, en el CIFE la logran conocer bien. Pero cuando tienen que hacer algún ajuste, alguna adaptación, ahí es donde se les genera como inquietud de cómo hacer eso para adecuarse mejor a los casos con características especiales. (Instructor/a)

Tenía un muy buen vocabulario, hablaba bien, entendía muy bien además el contexto en el que estaba, pero tenía importantes dificultades para poder mantenerse tranquilo en el espacio, era súper exigente, demandante y eso en función de que además había esperado mucho tiempo, esperó varias horas. Entonces fue un caso que exigió bastante a la intermediaria, entonces las exigencias que normalmente son junto con estar con el niño en ese momento, acompañarlo, hacerle monitoreo, transmitirle las preguntas, también implicaba estar atenta a la sala especial, a la sala de audiencia con el traspaso de preguntas, que ahí habían varios conflictos, entonces esa situación de tener que estar pendiente de lo que pasa en la sala de audiencia además de un niño que tiene más exigencias, desde lo emocional, desde lo conductual, pudo haber sido un caso más complejo. (Instructor/a)

Otras características de las víctimas también mencionadas como especialmente complejas para la interacción con éstas en una EIV o IDJ, es la inquietud motora, la hiperactividad y la “verborrea” (alteración cuantitativa del flujo del lenguaje que se caracteriza por la aceleración del discurso y la dificultad para ser interrumpidos). Al respecto, las y los participantes mencionan como especialmente complejo cuando las víctimas, por ejemplo: están continuamente moviéndose al interior de la sala sin lograr mantenerse sentadas/os por mucho tiempo; mantienen la atención por períodos muy cortos; fijan su atención en cualquier elemento de la sala; no mantienen contacto con quien entrevista o intermedia; quieren ingresar con elementos; desean hablar, pero pierde la intención inicial; utilizan elementos fantasiosos en el discurso.

Y una niña con déficit atencional por hiperactividad, uuuy, ella sí que era complicada, porque no se sentó nunca, entonces la dupla, que no me acuerdo quién era, me decía “el técnico está diciendo que por favor le digas que se siente porque después no va a poder hacer la distorsión del video... va a ser muy complejo”, porque estaba así como saltando la niña... No, no, fue muy complicado, muy complicado, y al final, íbamos a llegar a algo y no, no, al final no tuvimos relato en esa experiencia por parte de ella. (Instructor/a)

Otras particularidades o **requerimientos especiales** relacionadas a estos casos se relacionan a la necesidad de brindar condiciones personalizadas de acuerdo a las características y necesidades de estas víctimas, por ejemplo, realizar adaptaciones a la sala especial, hacer visitas previas de familiarización con la sala o contar con algún objeto de apoyo cuando hay reticencia a separarse de ellos. Por su parte, se menciona la necesidad de adaptar el inmobiliario para víctimas en situación de discapacidad física. Y, finalmente, respecto a otros tipos de discapacidad, en una de las instituciones (MISP) mencionan que desarrollaron un protocolo para realizar entrevistas con NNA con discapacidad auditiva, de modo que entrevistadoras y entrevistadores tengan conocimiento de cómo actuar frente a un intérprete.

Algo similar fue con el tema del protocolo para NNA sordos y también se envió ese material, las chiquillas lo tienen, sabemos cómo actuar frente a un intérprete en sala, sabemos dónde ubicarnos, qué hacer, cuáles son los códigos con los niños sordos. (Instructor/a)

2.4. Reticencia y retractación

Sí, de un chico que...había sido abusado por la pareja de la mamá y estaba hace un rato del cuidado de la abuela, y cuando hicieron la evaluación de URUVIT para ver si estaba en condiciones de realizar la entrevista, estaba súper bien el niño. Eso fue como, por ejemplo, cuatro días antes de la entrevista, y dos días antes de la entrevista va la mamá a verlo a la casa y le pide perdón y le pide que por favor no hable mal de la pareja, que ella lo quiere tanto, que ella se va a ir a vivir nuevamente con él, con el niño, que siempre iba a ser su mamá, etc. Y al momento de la evaluación de URUVIT, nuevamente el día de la entrevista, el niño estaba súper reticente, no quería hablar y no quería hablar. Entonces, cuando me tocó hablar a mí con él, él dijo que esto que él había dicho, que había develado, porque él develó efectivamente el delito, lo había soñado. Después dijo... “no, que lo dije porque estaba enojado”. (Instructor/a)



Otra de las complejidades indagadas fueron la realización de entrevistas investigativas o intermediaciones con víctimas reticentes a entregar un relato y/o con víctimas que se hayan retractado. Al respecto, si bien desde dos instituciones (MISP y PJUD) mencionan que entrevistadoras/es e intermediarias/os han logrado manejar adecuadamente algunas situaciones de reticencia y retractación, todas las instituciones señalaron que entrevistadoras y entrevistadores se han encontrado con víctimas que no desean hablar de los hechos denunciados, aún cuando a veces se ha generado un buen *rapport* con éstas y una adecuada adherencia al protocolo. Indican que la mayor dificultad en estos casos es transitar hacia la etapa sustantiva, y señalan que esta tarea puede ser especialmente compleja cuando las víctimas desconocen por qué están en la entrevista o cuando la develación no fue realizada por la víctima, sino por alguna persona adulta que realizó la denuncia, por ejemplo, alguien del establecimiento educacional, algún profesional de la salud o de alguna residencia de protección de infancia.

Entonces, cuando hay sospechas y hay denuncias por sospecha de quién hace la denuncia, les cuesta mucho a los entrevistadores poder llegar a situar el hecho en la fase sustantiva, eso lo he visto varias veces. Relacionado con eso, los niños que no quieren hablar, también es una dificultad que se presenta, niños que no quieren digamos avanzar en la fase sustantiva, entonces eso. Y no sé, pasó de qué situación, cuéntame todo sobre eso, es que no me acuerdo de más, entonces no hay posibilidades de continuar con una formulación abierta y el realizar preguntas directivas, puede también resultar inductivo, entonces cómo en esos casos en que hay ciertas reticencias, que se ha hecho un rapport extenso igual, aun así ese rapport no permite avanzar. (Instructor/a)

Otros casos que se mencionan como complejos son cuando las víctimas se retractan de la develación realizada. En estos casos, las víctimas se muestran reticentes a hablar sobre los hechos o bien los niegan. Lo anterior, de acuerdo a las y los participantes se relaciona muchas veces con que la víctima tiene algún tipo de relación con el o la agresora.

Y otro caso, que va por la línea de la retractación, específicamente de una entrevista que... ella, en este caso la víctima, se retracta porque no quería que con lo que ella contara su pololo que era el imputado finalmente quedara en la cárcel o tuviera ella algún problema con él, porque pese a que habíase sentido víctima y que se reconocía, estaba en esa dualidad de que ella sentía que lo amaba y no quería causarle daño. (Instructor/a)

2.5. Consideraciones socioculturales y lingüísticas



Vi ayer una entrevista donde tanto a la entrevistadora le costaba entender lo que decía la niña, que era una niña peruana, como a la niña le costaba entender la pregunta de la entrevistadora. Entonces, por ejemplo, el “cuéntame más”, “me dijiste esto”, “cuéntame más sobre eso”... “¿Qué quiere que le diga?”. O sea, esa formulación ya resultaba más compleja. (Instructor/a)

Nosotros recibimos el año pasado, que fue una chica del norte, que tenía familia con ascendencia aymara y una mezcla como boliviana, no sé si ahí clasificaría. Como padre y madre, no me acuerdo ahora, pero era porque usaba palabras bien específicas en su entrevista, que después había que aclarar. (Instructor/a)



Al consultar por casos de NNA provenientes de pueblos originarios e inmigrantes, se indicó que, en general, han habido y supervisado muy pocos casos de víctimas de estas comunidades (ver tabla 1). Además, se señala que no les han revelado o **no han observado dificultades o inconvenientes mayores** asociados a factores socioculturales o lingüísticos relacionados a las características de alguno de estos grupos.

Sin embargo, respecto a **NNA migrantes**, mencionaron algunas dificultades sobre todo para localidades que concentran una mayor cantidad de población migrante, como el norte de Chile o Santiago. Entre ellas incluyeron: la necesidad de evaluar el grado de manejo respecto al español; la realización de EIV con traductor o traductora en casos de víctimas cuya lengua materna era distinta al español; la falta de comprensión de ciertas palabras o expresiones propias de otros países en casos con víctimas hispanohablantes, lo cual complejiza la formulación del tipo de preguntas; y, por último, que algunos casos que involucran víctimas inmigrantes se asocian a delitos particulares, como la trata de NNA, que de por sí se constituye como un delito más complejo para entrevistadoras y entrevistadores.

Agregar, los niños migrantes que tienen otras lenguas. La necesidad de contar con intérpretes que manejen la metodología, que manejen los tipos de preguntas que hay que realizar y que no le incorporen más información de la que se requiere. Y que a la vez mantengan una posición neutra con el niño, niña o adolescente. (Instructor/a)

Otra cuestión tiene que ver con niños extranjeros, que tienen una forma de hablar, que no es otro idioma, pero que usan palabras que son muy idiosincráticas y además una construcción narrativa que es distinta a la nuestra, entonces que cuesta como entender que es lo que están queriendo decir. (Instructor/a)

En cuanto a víctimas de **pueblos originarios**, se indica que probablemente ahora que comenzó la aplicación de la ley en la región de La Araucanía, vayan a surgir más casos con víctimas de comunidades mapuche. Una de las dificultades que se visualiza es la posible resistencia hacia la institucionalidad chilena, dado los conflictos existentes entre este pueblo y el Estado chileno. Al respecto, mencionan que esto podría traducirse en una reticencia a entregar relato a algún funcionario o funcionaria del sistema de justicia.

Por lo menos mi impresión... podría ser súper relevante en algunas comunidades, a lo mejor en la región de la Araucanía, ya, porque también por la cantidad de población que pertenece a pueblos originarios en esas localidades, también porque son lugares en los que históricamente y sobre todo el último tiempo ha habido mucho conflicto con las policías, con la intervención estatal en general. Entonces, ahí también habría un tema de cómo generar vínculos, de cómo generar cercanía ya, cuando de entrada pudiera haber alguna aprensión respecto a una intervención estatal, de una investigación, por parte de un fiscal, por parte de una policía, no sé, tirando hipótesis respecto a si eso afectaría o no, por ejemplo, la disposición de un niño para hablar, independientemente que los entrevistadores son... siempre están de civiles y todo, pero pueda haber un conflicto más con la institucionalidad propiamente tal. (Instructor/a)

Por último, también se mencionó como otra particularidad sociocultural, la dificultad comunicacional y lingüística que puede conllevar entrevistar a un/a NNA con **deprivación sociocultural** y/o proveniente de otro contexto geográfico distinto al del entrevistador o entrevistadora, como por ejemplo de **zonas rurales**.

A lo mejor como la falta de vocabulario, a lo mejor que uno por la edad espera que tenga un nivel de desarrollo cierto, pero quizás por esa deprivación media sociocultural, personas que viven en sectores mucho más rurales de campo, tienen como modismos o palabras que uno no entiende y tenía como que indagar más para que alguien me explicara de qué se trata esa

palabra por ejemplo, no sé en Talca, usan palabras muy raras gente que vive como al interior en pueblos más rurales y ahí me pasaba que quizás yo esperaba que tuviesen un vocabulario un poco más rico o acorde a la edad y sentía que se alejaba un poquito de eso. (Instructor/a)

Algunas de las **buenas prácticas** identificadas respecto a estas dificultades es la aclaración de los conceptos que puedan generar alguna duda o la incorporación a las preguntas de los mismos vocablos utilizados por las víctimas. Además, en la **PDI** se indicó que desarrollaron una guía técnica con recomendaciones de cómo enfrentarse a traductoras o traductores, por ejemplo, para el caso de víctimas haitianas que necesitan traducción al *créole*.

2.6. Otras consideraciones particulares en la realización de Entrevistas e Intermediaciones

En esta sección se describen casos mencionados por las y los participantes que revisten alguna particularidad y/o complejidad especial para la realización de entrevistas investigativas o intermediaciones:

- **LGTBIQ+:** instructoras e instructores del MP, PDI, Carabineros y el MISP mencionaron haber observado o supervisado casos de víctimas transgénero, aseverando que, en general, observaron un buen manejo de parte de entrevistadoras y entrevistadores, sin encontrarse con dificultades relacionadas a la identidad sexual o de género de los NNA. Agregaron que en sus instituciones y en los procesos de formación se les ha recomendado a las y los profesionales preguntar y tratar a las víctimas por su nombre social. Solamente se mencionó un caso aislado en el cual la entrevistadora se sintió incómoda con la conducta de una víctima que había mencionado ser lesbiana.

Sí, por ejemplo una entrevistadora tenía antecedentes, te voy a poner un ejemplo, de que la niña que se iba a entrevistar era Sofía y así figuraba en los antecedentes, identificación y etcétera. Y comenzando la entrevista Sofía le dice sabe qué, yo prefiero que me diga Alex, estaba como en un proceso de transición. Así que, acá igual es algo que tomamos en los cursos de formación en los CIFE, refiriéndonos a que siempre hay que tratar al niño como por el nombre social, por el nombre que se identifique. (Instructor/a)

- **Explotación sexual comercial de NNA:** una particularidad señalada como especialmente compleja por participantes del MP, Carabineros y el MISP para la realización de EIV, se relaciona con características de la fenomenología del delito, más que con características de las víctimas. Es el caso de los delitos de explotación sexual comercial de NNA (ESCNNA), especialmente el delito de trata, dado que puede involucrar múltiples imputados, víctimas y/o delitos complejizando la indagación de los hechos en el desarrollo de la EIV.

Sí, yo quería comentar más o menos lo mismo de que niños, niñas y adolescentes en comercio sexual, en ESCNNA, en explotación sexual comercial, también es complejo, el fenómeno es complejo y como decía la XXX, son polivictimizados, entonces la forma de abordarlos en la entrevista y de poder abordar el tipo penal, por lo menos en lo que me han reportado los entrevistadores, es que es bastante complejo, porque hay muchas víctimas, hay muchos partícipes, entonces cómo trabajar la temática de ESCNNA en la entrevista investigativa, también ha sido reportado como un tema importante. (Instructor/a)

Independientemente del delito, se menciona que las entrevistas en las cuales existe más de un agresor o agresora o de un delito, son procesalmente más complejas en su planificación y ejecución,

en tanto muchas veces entrevistadoras y entrevistadores deben decidir la forma y momento en que deben indagar en cada uno de los elementos durante la EIV.

- **NNA con algún trastorno psiquiátricos o problema psicológico:** instructoras e instructores de PJUD, PDI, Carabineros y el MISP indicaron que algunas/os profesionales han experimentado inconvenientes en la realización de ciertas entrevistas o intermediaciones con NNA que presentaban algún tipo de trastorno o problema psicológico o psiquiátrico. Entre ellos: depresión, crisis de pánico, ideación suicida, abuso de sustancias, insomnio y descontrol de impulsos. De acuerdo a algunas/os participantes, además del hecho de que deben concentrarse más en el monitoreo de la condición emocional y física de estas víctimas, y además de la incertidumbre y ansiedad que genera en estos profesionales no saber cómo abordar a estas víctimas en caso de que surja algún inconveniente, una de las dificultades indicada como asociada a la presencia de estos problemas, es cuando el uso de fármacos afecta la capacidad de concentración y el lenguaje de las víctimas.

Este chico que estaba medicado y que tenía muchas dificultades en el lenguaje. Ehm... estaba con una depresión bien severa, entonces los medicamentos hacían que no modulara bien y hablaba muy bajo, tenía una actitud como muy introspectiva, muy tímida, no tenía contacto visual y el diagnóstico que tenía era depresión severa. Estaba muy mal, no sé qué medicamento estaba tomando, pero muy mal. (Instructor/a)

Agregan, nuevamente, que es urgente una evaluación previa más profunda y acabada del estado psicológico de las víctimas para que quienes entrevistan o intermedian puedan asistir más preparadas/os a la instancia o para suspender la realización de la instancia en caso de que su ejecución pueda ser más victimizante para las y los NNA, o para evitar que la afectación de las víctimas puedan influir negativamente la obtención de información relevante.

- **NNA institucionalizados en residencias:** participantes del MP destacaron también como una especial complejidad la realización de EIV con víctimas NNA institucionalizadas/os en residencias. Las dificultades que mencionan revisten estos casos son: la polivictimización que han sufrido estas víctimas (por ejemplo, violencia sexual, maltrato y negligencia); que en muchas ocasiones las circunstancias de develación no son claras o son tardías o realizadas por otra persona y no por la víctima, complejizando la indagación en los hechos; que la información con que se cuenta es poco fiable (por ejemplo, cuando hubo involucramiento de personas que trabajan en la residencia) o muy remota (por ejemplo, en casos de adopción cuando hubo abuso en familia de origen) para planificar la entrevista, y por último, la desconfianza que algunos de estos NNA pueden tener hacia las instituciones, la cual se ha generalizado hacia las o los profesionales encargadas/os de realizar una EIV.

Yo creo que una dificultad, tiene que ver con niños con polivictimización, niños que viven en residencias, donde las problemáticas son bastante amplias y hay... o sea, está toda la dificultad asociada a eso. A que no hay una figura que haya seguido su desarrollo, digamos una figura significativa, donde las denuncias muchas veces son denuncias por sospecha o donde hay involucramiento de mismas personas de la residencia en la comisión de los delitos, entonces son casos que tienen una problemática mayor. Con falta de confianza, con la falta de una develación específica a una persona en concreto, creo que esos son temas que por lo menos a mí me han tocado ver con los entrevistadores de las regiones que yo asesoro. (Instructor/a)

3. Formación avanzada en Entrevista e Intermediación

3.1. ¿Cuáles son las actuales necesidades de formación?

Refuerzo de conocimientos y habilidades transversales

Además de la necesidad de profundizar en conocimientos y habilidades para realizar EIV e IDJ con NNA con características particulares, las y los participantes mencionaron una **serie de aspectos que aún es preciso reforzar en entrevistadoras/es e intermediarias/os**, tanto porque dichas habilidades fueron mermándose por la falta de oportunidad para practicar las diligencias, como porque no se lograron adquirir o asimilar de manera adecuada desde en la formación inicial. Entre ellas mencionan la necesidad de reforzar la formulación de preguntas, sobre todo en entrevistadoras y entrevistadores más antiguas/os, y la necesidad de generar acciones para cuidar la salud mental de estas/os profesionales debido a lo demandante que resulta ejercer las funciones regulares en conjunto con las relacionadas a la Ley 21.057, sobre todo luego de la acumulación de casos que supuso la pandemia.

Ahora sí creo... y es lo que he estado trabajando en las retroalimentaciones experta ahora con las entrevistadoras, creo que falta manejar más la técnica, como esto de tener como la claridad digamos en la formulación de preguntas que tengan que ver más bien con invitar al niño a un relato espontáneo cierto, con esto de las preguntas abiertas, y luego solo cuando es necesario, procesar con preguntas más específicas. Siento que ahí hay que trabajar bastante en eso. (Instructor/a)

Entonces es súper fundamental el tema del auto cuidado, lo hemos vivenciado nosotras, hay momentos en que... al menos tenemos la suerte de tener un grupo súper especial acá en XXX, donde si hay uno que presenta... no sé, "no puedo entrevistar hoy día más porque en realidad quedé muy agotada emocionalmente de la entrevista", que ya nos ha pasado... Entonces eso es algo que se ha hecho ver a la jefatura, para que podamos tener actividades de auto cuidado, para que en definitiva, tratar de que nuestros entrevistadores y hacer todo lo posible para que ellos estén bien, porque si ellos no están bien o no están trabajando conformes, nos dificulta todo y ahí hay todo un cumulo de cosas. (Instructor/a)

También se mencionó como relevante reforzar contenidos de desarrollo evolutivo y aprender formas de intervenir que brinden apoyo emocional a las víctimas.

Profundización en características o grupos particulares de NNA

Las entrevistadas y entrevistados destacaron la **necesidad de profundizar en la formación continua y especialización en ciertas características y/o grupos particulares de NNA**, tanto en entrevistadoras/es, intermediarias/es como en instructoras/es. Desde todas las instituciones se reconoció que han reflexionado en dicha necesidad, no obstante, por falta de tiempo y recursos no han logrado responder a ella. Agregan que dentro de las necesidades que detectan, se requiere profundizar: en contenidos teóricos sobre las características de ciertos grupos de NNA o de delitos más complejos y qué tipo de información pueden obtener de ellos; en la fenomenología de algunos delitos más complejos como la explotación sexual, pero principalmente, en cómo generar, practicar y reforzar habilidades y estrategias de comunicación para interactuar estas víctimas.

Yo creo que todos esos son casos que, si bien pueden responder al protocolo, exigen que la manera de comunicarse se flexibilice. Y yo creo que hablando concretamente de estos casos, de niños preescolares, de niños con características de hiperactividad, de déficit atencional o del espectro autista, a los entrevistadores les podría servir una caracterización, entregarles cómo son estos niños, pero también algo más práctico, de ir generando habilidades de comunicación, de qué estrategias de comunicación serían las más útiles para promover que estos niños hablen más, entreguen más información durante una entrevista. O sea, no solamente saber qué significa ser hiperactivo, sino qué estrategias pueden desplegar para poder tener una mejor comunicación con estos niños (...) conforme a sus características emocionales, a cómo se comunican, el tipo de lenguaje que usan, qué preguntas podrían preguntar mejor, en fin. Yo creo que va por ahí porque... creo que el protocolo, la estructura del protocolo, en la gran mayoría de los casos, en el CIFE la logran conocer bien, pero cuando tienen que hacer algún ajuste, alguna adaptación, ahí es donde se les genera como la inquietud de cómo hacer eso. (Instructor/a)

Al consultar sobre el orden de prioridad de las necesidades de formación avanzadas, como se observa en la tabla 2, la categoría mayormente mencionada como **primera opción fueron niñas y niños preescolares**, seguido por NNA con algún **trastorno del neurodesarrollo** (especialmente el trastorno del espectro autista), dado el alto número de casos de estos grupos, por la ansiedad que genera en quienes entrevistan y dada la complejidad o desafío que implican muchas veces las características de estas víctimas para la ejecución de una EIV o IDJ.

Estas categorías fueron **seguidas por casos de NNA reticentes a entregar un relato y/o que se hayan retractado** y, posteriormente, por casos con NNA migrantes. Finalmente, se mencionó en menor medida, la necesidad de profundizar en características de **NNA de pueblos originarios y NNA LGTBQ+**, así como en delitos más complejos como los de **explotación sexual infantil**.

Asimismo, se observaron **algunos matices** en cuanto a las necesidades detectadas entre las distintas instituciones. Por ejemplo, desde el **Poder Judicial** reportaron que la formación en preescolares, reticencia y retractación se aborda en la formación inicial, por lo que se constituyen como temas que habría que reforzar solamente, siendo mejor darle prioridad a la integración de nuevos contenidos como algunos trastornos como el TEA o TDAH y características de grupos particulares como migrantes, LGTBI y pueblos originarios.

Preescolares es súper relevante, súper usual, pero es bien trabajado con ellos en el curso básico y en el CIFE la reticencia y la retractación, son cosas súper relevantes, también dentro de todo relativamente usuales. Eh... y uno podría decir eso también es súper relevante, pero de alguna forma también se ve y se ve en el entrenamiento en CIFE también se entrena con personas reticentes, se entrena en casos de retractación, entonces si es por reforzar, yo pondría la reticencia y la retractación como dos, pero si es por integrar cosas que no están en el básico o en el CIFE yo iría con el resto, que es súper difícil, como grupos especiales de alguna forma, o sea migrantes, LGTBI y pueblos originarios, que es algo que a lo mejor le va a tocar mucho ahora a la segunda etapa, por un tema territorial. Entonces lo más probable es que ya el próximo año, nos estemos topando con varios casos de mapuche. (Instructor/a)

Por su parte, desde el **Ministerio Público** consideraron que, luego de reforzar contenidos sobre preescolares, es sumamente relevante profundizar en cómo abordar la reticencia y la retractación de

NNA víctimas. Mientras que desde la PDI se mencionó que la reticencia y la retractación se han trabajado con los equipos de investigación y no son temáticas en que se pueda tener mucha injerencia, dada la participación voluntaria de las y los NNA.

Por otro lado, algunas instituciones no destacaron como prioritario la necesidad de profundizar en aspectos lingüísticos y culturales para abordar entrevistas con víctimas de pueblos originarios y de otros países, al igual que con NNA LGTBI+. Esto se relaciona con que hasta la fecha son muy escasas las entrevistas con estos grupos; a que en general no han experimentado ni visualizado problemáticas sustanciales relacionadas a estas víctimas (excepto por la mencionada previamente respecto de la aplicación de la Ley en La Araucanía, donde se concentran los conflictos del pueblo mapuche con el Estado chileno); y a que se percibe como necesario abordar en primer lugar las demás temáticas que pueden ser transversales a estas víctimas.

Y respecto al tema de los pueblos originarios, migrantes, yo creo que eso también es importante, pero se puede ver como... no quiero decir los menos casos, porque igual hay hartos casos, sobre todo por el tema de trata, pero creo que lo otro precede, porque el tema de migrantes te puede llegar un niño migrante, un niño preescolar migrante, te puede llegar un niño con trastorno del desarrollo migrante. Entonces, tenemos que tener la base mínima para poder abordar ese tipo de casos si es que llegase. (Instructor/a)

No obstante, desde algunas instituciones sí se menciona la necesidad de profundizar en características del lenguaje, cultura y comportamiento relacionadas a víctimas de otros países, de poblaciones originarias, así como de zonas rurales.

Por ejemplo en La Araucanía, donde hay más población originaria o el tema de los migrantes... en la zona del Maule me parece que hay harto... surgir como una necesidad en un futuro inmediato de capacitación, que los mismos jueces de esas zonas más, no sé, rurales de nuestro país o más habitadas por pueblos originarios, ellos en el mismo CIFE plantean la inquietud de especialización en ese ámbito. (Instructor/a)

Tabla 2. Orden de prioridad de necesidades de capacitación avanzada.

	PJUD	MP	PDI	Carab.	MISP
Preescolares		1	2	1	1
Tr. del neurodesarrollo	1	4	1	2	2
Reticentes	2	2		3	3
Retractación	2	3			4
Pueblos originarios	5		3	6	
Migrantes	3	5	4	5	5
ESCNNA		5			5
LGTBIQ+	4			4	

3.2. ¿En qué medida aborda la formación actual dichas necesidades?

Una de las opiniones generalizadas, es que la formación inicial es insuficiente para abordar en profundidad contenidos y habilidades para interactuar con NNA con ciertas características particulares. Señalan que si bien son materias que se revisan en los CIFE, esto se hace de manera superficial, puesto que estos cursos debieran abordar principalmente temáticas y competencias esenciales para la realización de cualquier EIV o IDJ, incluyendo elementos transversales que han sido útiles en la práctica para el abordaje de casos o situaciones más difíciles.

Yo creo que siempre la formación inicial entrega como la generalidad, tratando de transmitirla como algo que se pueda flexibilizar para adecuar a casos particulares, pero siempre nos vamos a quedar cortos también. Entonces, yo creo que si en la formación inicial logramos transmitir la estructura del protocolo, que adhieran, que sean ordenados, que incorporen esto como una manera de pensar la investigación de los delitos, ya, está súper logrado el objetivo. (Instructor/a)

Las instructoras e instructores comentan que los primeros años de implementación de la Ley 21.057 se han concentrado principalmente en la realización y robustecimiento de la formación inicial o CIFE. No obstante, la intención de profundizar en temáticas más avanzadas, de fortalecer el tipo de preguntas, y de acompañar y supervisar en mayor medida a quienes entrevistan o realizan intermediaciones viene destacándose hace un largo tiempo, sin embargo, no han logrado hacerse cargo de ésta por falta de tiempo y de recursos humanos.

Sí, creo que la formación continua es insuficiente, y no por falta de interés nuestro. O sea, creo que no está el recurso humano para hacer una formación continua que cumpla con los objetivos de mantener los conocimientos, reforzar, potenciar y que estén constantemente dedicados a reflexionar respecto de la técnica. Creo que no es posible por un tema, como te decía, de recursos humanos y de carga laboral, tanto de los instructores como de los entrevistadores. Hay muchos entrevistadores y entrevistadoras muy motivados, pero no tienen el tiempo de hacerlo. (Instructor/a)

Señalan algunas/os participantes que de igual forma, tienen planificado progresar con algunas de las temáticas mencionadas en este reporte el próximo año mediante el Programa de Formación Continua. Asimismo, algunos de los avances observados en algunas de las instituciones incluyen: el reforzamiento de la formulación de preguntas, la incorporación de temáticas de trata y tráfico, la elaboración de un protocolo para entrevistas con víctimas con discapacidad auditiva (MISP), el desarrollo de una guía para realizar entrevistas con traductor/a (PDI), contar con especialistas en discapacidad y en delitos de explotación sexual (PDI) o contratar lingüistas para profundizar en desarrollo del lenguaje (PJUD), el refuerzo de la fenomenología de delitos complejos y del monitoreo emocional de víctimas, entre otros.

4. Sugerencias para la formación avanzada en Entrevista e Intermediación

Este apartado presenta las sugerencias que señalaron las y los participantes para reflexionar sobre las condiciones y las características que debiera considerar una profundización o reforzamiento de estas temáticas, incluyendo instancias de formación y recursos dirigidos tanto a entrevistadoras/es e intermediarias/os, como a instructoras/es.

4.1. Formación de entrevistadoras/es e intermediarias/os

Respecto a la instancia en que debiera realizarse esta profundización, se menciona que si bien lo aprendido en el CIFE es esencial para abordar cualquier tipo de caso, el contexto de la **formación continua** es la mejor instancia para integrar y reforzar contenidos más avanzados o detallados respecto de cada uno de los casos o situaciones más complejas en EIV o IDJ. Algunas de las razones que mencionan son que estas materias superan los propósitos de la formación inicial; que ésta ya cuenta con demasiados contenidos como para incorporar más, y que en PFC se adquieren y refuerzan contenidos y habilidades en y desde la práctica con casos reales (en sus contextos laborales), lo que facilita mayormente el aprendizaje.

Yo creo que si el CIFE te entrega como las cosas básicas, pero yo creo que es el PFC donde uno va profundizando la técnica y poder ir desarrollando más herramientas para poder enfrentar este tipo de situaciones, ahora siempre va a ser algo nuevo, porque todos los niños son distintos, entonces a medida que uno va desarrollando o va asistiendo a estos PFC y un poco como evaluando la técnica, teniendo retroalimentaciones de manera permanente cómo tú lo vas haciendo, vas adquiriendo un bagaje no sé, de conocimientos, herramientas para poder enfrentarte e ir modificándolas en torno a la particularidad de cada niño, pero si po, yo creo que es complejo, porque en el CIFE igual te ponen casos que son complejos, pero yo creo que es la experiencia y el proceso de formación continua, que por lo menos para mí ha sido súper relevante para poder ir despejando las trancas con las que uno tiene. (Instructor/a)

Agregan que en caso de desarrollar actividades de formación, éstas debieran realizarse **dentro de la jornada laboral** de las y los funcionarios, para evitar sobrecargas o que inviertan tiempo adicional, u obligatoria como parte del programa de PFC. No obstante, una instructora menciona que debieran ser voluntarias, dirigidas a personas que deseen o requieran especializarse en las materias. De hecho, otra instructora sugirió desarrollar un equipo de entrevistadoras y entrevistadores en el cual cada una/o tenga dominio de varias materias especializadas, y donde sea posible aprovechar también sus “potenciales previos”.

Por su parte, la mayoría de las y los participantes indican que estas actividades debieran ser **online**, dadas las incertidumbres causadas por el contexto sanitario, por la dificultad de realizar instancias presenciales por falta de tiempo, por el ahorro de recursos que supone para funcionarias/os de otras regiones, y principalmente, debido a que previas instancias de formación virtual han tenido muy buenos resultados. Sin embargo, desde la PDI se menciona la preferencia por instancias presenciales y de dedicación exclusiva.

(La formación online) la verdad que a mí me sorprendió lo bien que funcionó, pese a que yo tenía muchísimas aprensiones respecto a este formato de formación, porque todos nuestros CIFE habían sido presenciales. Y nosotros como instructores ponemos muchísima atención en temas del clima de aprendizaje. Pero funcionó súper bien, yo creo que la formación online si requiere que los estudiantes sean más autónomos y controlen sus propios tiempos de conexión, de estudio, es un estudio mucho más autónomo, mucho más auto dirigido por decirlo de alguna manera, pero en la oportunidad que tuvimos nosotros funcionó súper bien. Entonces, yo me inclinaría por ese formato. (Instructor/a)

Respecto a la metodología, uno de los comentarios más frecuentes es la necesidad de que la formación complemente **instancias teóricas con actividades prácticas con retroalimentación**,

incluyendo simulaciones con intérpretes especializadas/os y también videos con ejemplos (de simulaciones o películas) y trabajo con casos transcritos (por ejemplo, sugerir estrategias), entre otros. Esto, dado que para adquirir habilidades o competencias no bastaría con revisar información sobre las características de los NNA o los delitos, sino que es necesario “hacer la bajada” de los contenidos y que las y los profesionales se involucren, construyan y pongan en práctica sus aprendizajes.

Sí, los formatos deben ser mixtos, debe ser teórico-práctico en lo que sea que les hagamos algún tipo de capacitación y por el medio que sea, debe ser mixto. Porque solo teórico, la verdad es que te aleja de esta necesidad de plantearte la duda, de analizarla y de llevarla a un contexto imaginario de “qué haría yo en estas circunstancias”. Entonces, creo que el teórico-práctico es el que resulta más eficiente. (Instructor/a)

Entonces vivimos como estos tres momentos, ya, que fue como desde lo formativo, estudio texto, capacitación, luego autoestudio, autoconstrucción de esta batería de preguntas, ordenar digamos estas herramientas, y posteriormente ya ponerlo en la práctica con el caso, y creo que con eso tuvimos muy, muy buenos resultados. O sea, yo ahora me siento muchísimo más preparada y sé que las chiquillas también para poder enfrentar un caso con estas características, ya, con este tema. Algo similar fue con el tema del protocolo para NNA sordos y también se envió ese material, las chiquillas lo tienen, sabemos cómo actuar frente a un intérprete en sala, sabemos dónde ubicarnos, qué hacer, cuáles son los códigos con los niños sordos. Y eso también digamos, se realizó a través de un video con una simulación práctica y eso fue grabado, entonces todos tenemos acceso a eso. Y eso es lo bueno que ese material va quedando grabado, entonces las entrevistadoras tienen acceso a ese material cada vez que quieran. (Instructor/a)

Además, mencionan que sería ideal **complementar material asincrónico** en alguna plataforma, como recursos audiovisuales o cápsulas con ejemplos para recurrir cuando les toque un caso específico, videos de clases o guías prácticas, **con instancias sincrónicas o en vivo**. Por un lado, indican que el material asincrónico es relevante porque disminuye la carga de instructoras e instructores, resolviendo el inconveniente de la falta de tiempo y, a la vez, es un recurso que puede quedar disponible para entrevistadoras/es e intermediarias/os cada vez que lo necesiten a modo de “salvavidas”. Por otro lado, las instancias sincrónicas serían esenciales para acompañar, para revisar y reforzar los contenidos estudiados, para resolver dudas y para aplicar y practicar habilidades aprendidas, más que para transmitir conocimientos.

Entonces, yo creo que sería mucho más adecuado si es que pudiéramos tener algo asincrónico a lo cual ellos puedan acudir como módulos o cápsulas que puedan acudir cuando tengan esa dificultad en concreto, como recurrir a eso. No sé po, voy a hacer una entrevista a un niño que no ha develado, por ejemplo, entonces voy a la cápsula de niño que no ha develado o voy a ir a... Necesito entrevistar a un niño con un intérprete, entonces voy a la cápsula de cómo hacer ese trabajo con intérprete, creo que eso sería óptimo. Más que generar una actividad en donde estén todos al mismo tiempo y que no siempre responde a las necesidades de todos, como estándar, sino que pueda haber como estos salvavidas. (Instructor/a)

Complementando lo sincrónico y asincrónico, porque creo que eso también funcionó súper bien en la experiencia de CIFE online que tuvimos, porque las actividades sincrónicas eran para complementar, aplicar, revisar algo que ellos ya tenían estudiado de antes. Entonces, era

como la instancia para resolver dudas, para aplicar también de forma práctica, algo que ya habían estudiado de forma previa, y creo que eso funcionó súper bien, más que fuera algo que los instructores estuviéramos transmitiéndoles, sino que ellos elaboraran los contenidos y nosotros estuviéramos ahí como para aplicar y resolver dudas. (Instructor/a)

Finalmente, si bien indican que los recursos audiovisuales son más aconsejables que las lecturas, dado que éstas no dan cuenta de aspectos no verbales y porque pueden implicar tiempo adicional a la carga laboral de las entrevistadoras/es e intermediarias/os, destacan que una guía práctica podría ser de gran ayuda como recurso de consulta.

Encuentro que ambos tipos de textos son súper necesarios, tanto el manual, pensando en intermediación, porque como te digo tiene esta extraña mezcla entre lo procesal y lo que tiene que ver con el abordaje de la psicología, pero también hemos visto que es súper útil el diablito, en el fondo, la pauta, esta pauta de “si le pasa esto, haga esto”, “si el juez presidente le responde esto, usted puede decir esto”. Y con estos casos así difíciles yo creo que es más, más, más importante aún. (Instructor/a)

4.2. Formación de instructoras/es

Varias de las instructoras e instructores mencionaron que la formación avanzada debiera estar dirigida no solamente a entrevistadoras/es e intermediarias/os, sino también al equipo de instrucción, el cual debiera participar de un proceso de formación constante, para trabajar “en cascada” estas materias.

Y yo creo que lo hemos hablado con XXX, el tema de dirigido a los instructores y dirigido a los entrevistadores. Yo creo que ambos, porque a los instructores también se les debería dar un proceso de formación permanente. Y no sé, ir en una mejora continua respecto de la labor que van a realizar, no tan solo los entrevistadores en PFC, pero también yo creo a los instructores hay que continuar formándolos, como algo auto realizado. (Instructor/a)

Señalaron que las instructoras e instructores debieran estar **permanentemente actualizadas/os** en cuanto a los conocimientos y mejores prácticas en entrevista investigativa e intermediación a nivel nacional e internacional, y que también sus conocimientos deben estar alineados a los de entrevistadoras/es e intermediarias/os, tanto pensando en promover su especialización como para resolver dudas. Una instructora indicó que la formación para instructoras e instructores no necesariamente debiera tener los mismos contenidos o formato, sino que debiera centrarse en formas de enseñar dicha información. En efecto, otras herramientas y contenidos que destacan debieran ser reforzados en su formación como entrenadoras y entrenadores son herramientas de **educación en adultos** y de **formación online**.

Ideal sería exactamente igual, y que incluyera obviamente mayores conocimientos en relación a los tópicos que uno quisiera especializarse más para especializar a otros, pero también y ahí, como está dirigido a instructores, que de alguna forma mi práctica no sea necesariamente hacer una intermediación, sino que, a lo mejor, mi práctica sería el poder generar un taller en donde yo pueda crear fórmulas para hacer que los otros puedan incorporar estos ejercicios y puedan desarrollarlos. Entonces, en el fondo, el poder generar un laboratorio, yo veo que en el fondo nuestra práctica, más que el sentarme frente a un entrevistador... o sea, no replicar la forma en que hago practicar a mis alumnos en mí, que no lo descarto, pero con el tiempo

acotado que hay creo que, es más, al hablar de teórico-práctico para un instructor. (Instructor/a)

Finalmente, en cuanto a formato, se menciona que estas actividades debieran ser también teórico-prácticas y condensadas en capacitaciones de corta duración (dos días, por ejemplo) con personas expertas en temáticas específicas. También señalan la idea de compartir experiencias entre instructoras e instructores de las distintas instituciones para compartir herramientas, ejemplos, estrategias de solución, conocimientos y material especializado.

O sea, poder tener instancias de capacitación, no muy largas tampoco, porque no tenemos tiempo, pero cuatro horas, par de días que podamos reunirnos con algún experto que nos pueda aportar respecto de todo estos temas, niños en comercio sexual, trastornos del desarrollo, etcétera. Poder tener esa instancia de formación continua para nosotros también como instructores. (Instructor/a)

Conclusiones

El presente trabajo dio cuenta de las principales dificultades que han presentado profesionales del Poder Judicial, el Ministerio Público, Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile y el Ministerio del Interior en la preparación y ejecución de entrevistas investigativas e intermediaciones judiciales, desde los ojos de sus instructoras e instructores, a un año y medio de la aplicación de la Ley 21.057. Algunos de los principales hallazgos destacados en este reporte fueron:

- ❖ A pesar de los positivos avances observados por instructoras e instructores respecto a adherencia a los protocolos de entrevista e intermediación, **perduran algunas dificultades relacionadas a temáticas** que forman parte de la formación inicial (CIFE) y/o se ha observado una **pérdida o merma de ciertas competencias**, tales como la formulación de preguntas, transición a la fase sustantiva o profundización en la fase presustantiva en la EIV (*rapport* o memoria episódica) y el monitoreo del estado físico y emocional de las víctimas en la IDJ. Este punto se hace eco de hallazgos internacionales que dan cuenta de una disminución con el tiempo en las habilidades de entrevista de estos profesionales, relevando la necesidad de la formación continua en estas materias.
- ❖ Uno de los obstáculos mencionados más ampliamente fue la **falta de información previa** sobre las características evolutivas, las capacidades comunicacionales y necesidades especiales de las víctimas, así como sobre el estado o condición en que se encuentran antes de una entrevista investigativa o una declaración judicial, lo que impide a las y los profesionales prepararse debidamente para estas instancias, pudiendo perjudicar la interacción con las/os NNA o la calidad de los testimonios. Se alude a la urgencia de establecer más claramente las y los responsables de recolectar y transmitir dichos antecedentes y de preparar a las víctimas, así como la forma, lugar y antelación con que esta información debiera ser recogida.
- ❖ Otro obstáculo reiterado en cuanto a la realización de entrevistas investigativas, fueron las dificultades asociadas al **uso del sonopronter**, principalmente dada la falta de coordinación requerida para que las intervenciones desde la sala de observaciones permitan un correcto flujo de las entrevistas.

- ❖ En algunos juicios aún se observan **intervenciones inadecuadas para la integridad del NNA por parte de intervinientes**, sobre todo de la defensa, quienes en ocasiones tienden a cuestionar el rol de intermediación.
- ❖ Se mencionaron algunos casos particulares que generan mayor ansiedad e inseguridad en entrevistadoras/es e intermediarias/os, y por los cuales las instructoras e instructores refieren ser mayormente contactadas/os para supervisión: es el caso de **niñas y niños preescolares y NNA con algún trastorno del neurodesarrollo**, especialmente el trastorno del espectro autista y por déficit atencional, destacando que en muchas ocasiones no saben cómo abordarlos dado que desconocen cómo ajustar los protocolos o bien porque durante la diligencia se despliegan conductas o inconvenientes que les es complejo manejar.
- ❖ Existen algunas diferencias entre las instituciones respecto al orden de prioridad en que mencionaron estos casos o características. No obstante, en general y con algunos matices, se posiciona, luego de preescolares y trastornos del desarrollo, la relevancia de profundizar en el abordaje de **NNA reticentes y/o que se han retractado**, especialmente cuando no ha habido revelación por parte de la víctima o cuando el agresor o agresora es intrafamiliar.
- ❖ Si bien las y los participantes no mencionaron haber observado grandes inconvenientes en la realización de entrevistas o intermediaciones con víctimas de **comunidades migrantes y de pueblos originarios**, se señaló la importancia de incluir **consideraciones culturales** para el abordaje de casos de con estas víctimas, particularmente dadas las diferencias en el lenguaje. También se menciona la importancia de los protocolos para las entrevistas con intérpretes y traductoras o traductores.
- ❖ Otras características mencionadas como especialmente complejas para la realización de entrevistas investigativas o intermediaciones fueron: casos de **explotación sexual comercial de NNA**, NNA con trastornos o **problemas psicológicos, psiquiátricos o conductuales** (y con consecuente tratamiento farmacológico) y **NNA institucionalizadas/os**.
- ❖ Se indica que es necesario, y que se está trabajando actualmente, reforzar habilidades básicas de entrevista e intermediación, como la formulación de preguntas; y que se viene discutiendo hace tiempo la **necesidad de profundizar** -durante la formación continua- **en temáticas más avanzadas o en casos especialmente complejos**, dado que la formación inicial no es suficiente ni constituye la instancia adecuada. Sin embargo, la **falta de tiempo y recursos en las instituciones no han permitido desarrollar material o actividades** formativas relacionadas.
- ❖ Para profundizar en estas temáticas se sugiere desarrollar instancias de formación **teórico-prácticas**, principalmente en línea, que complementen **actividades asincrónicas** que puedan estar disponibles siempre que se requieran, y que ayuden a disminuir la carga del equipo de instrucción, y **actividades sincrónicas** para revisar, practicar y retroalimentar lo aprendido. Se destacan las **cápsulas audiovisuales con ejemplos y las simulaciones**, así como las **guías prácticas**.
- ❖ Se señala la necesidad que el **equipo de instrucción** también cuente con una **formación continua** para mantenerse actualizado en los tópicos, poder transmitir o reforzar los contenidos y habilidades, y contar con mayores conocimientos en pedagogía de adultos y herramientas de educación en línea.

Referencias

- Ahern, E., Hershkowitz, I., Lamb, M.E., Blasbalg, U., & Karni-Visel, Y. (2018): Examining reluctance and emotional support in forensic interviews with child victims of substantiated physical abuse. *Applied Developmental Science*.
- Baugerud, G.A., Johnson, M.S., Hansen, H.B., Magnussen, S., & Lamb, M.E. (2020). Forensic interviews with preschool children: An analysis of extended interviews in Norway (2015–2017). *Applied Cognitive Psychology*, 34(3). 654-663.
- Bedford Borough Safeguarding Children Board (SF). *Practice Guidance on Investigative interviews with disabled children and young people*
https://bedfordscb.proceduresonline.com/files/invest_interview_disb_ch.pdf
- Blasbalg, U., Hershkowitz, I., Karni-Visel, Y. (2018). Support, reluctance, and production in child abuse investigative interviews. *Psychology, Public Policy, and Law*, 24, 518.
- Fundación Amparo y Justicia (2020). *Encuesta Levantamiento de necesidades de capacitación en Entrevista Investigativa Videograbada e Intermediación en la Declaración Judicial*. Documento no publicado.
- Gagnon, K., & y Cyr, M. (2017). Sexual abuse and preschoolers: Forensic details in regard of question types. *Child Abuse & Neglect*, 67, 109-118.
- Gogela, S. (2013). Reasons for the reluctance to disclose sexual abuse by middle childhood children. MSc Thesis. North-West University, Southafrica.
- González, N. (2021). Perspectiva de la Entrevista de Investigación en México y Chile. Presentación en la conferencia IIRG Virtual 2021 (6-9 septiembre).
- Hamilton, G., Brubacher, S., & Powell, M. (2016). Expressions of shame in investigative interviews with Australian Aboriginal children. *Child Abuse & Neglect*, 51, 64-71.
- Hamilton, G., Powell, M., & Brubacher, S. (2016). Professionals' Perceptions Regarding the Suitability of Investigative Interview Protocols with Aboriginal Children. *Australian Psychologist*.
- Henderson, H., Cho, S.J., Nogalska, A.M., Lyon, T., (2021). Identifying novel forms of reluctance in commercially sexually exploited adolescents. *Child Abuse and Neglect*, 115, 1004994.
- Henry, L.A., Bettenay, C., & Carney, D.P.J. (2011). Children with Intellectual Disabilities and Developmental Disorders. In M.E. Lamb, D.J. La Rooy, L.C. Malloy, & C. Katz (Eds.), *Children's Testimony: A Handbook of Psychological Research and Forensic Practice* (p. 251–284). Chichester, Royaume-Uni: John Wiley & Sons
- Hershkowitz, I., Lamb, M.E., & Katz, C. (2014). Allegation Rates in Forensic Child Abuse Investigations: Comparing the Revised and Standard NICHD Protocols. *Psychology, Public Policy, and Law* 20(3), 336–344.
- Hershkowitz, I., Lamb, M. E., Orbach, Y., Katz, C., & Horowitz, D. (2012). The development of communicative and narrative skills among preschoolers: Lessons from forensic interviews about child abuse. *Child Development*, 83, 611–622.
- Hughes, N., Sheahan, F., Williams, W.H., Chitsabesan, P. (2020). Ensuring the rights of children with neurodevelopmental disabilities within child justice systems. *Lancet Child and Adolescent Health*, 4, 163-166.

- Katz, C. (2014). "Please believe me; I am the biggest liar that exists": Characterising children's recantations during forensic investigations. *Children and Youth Services Review*.
- Lamb, M. E., Sternberg, K. J., Orbach, Y., Esplin, P. W., Stewart, H., & Mitchell, S. (2003). Age differences in young children's responses to open-ended invitations
- Lamb, M.E., Brown, D., Hershkowitz, I., Orbach, Y., & Esplin, P.W. (2018). *Tell Me What Happened: Questioning Children About Abuse*. Hoboken, USA: Wiley & Sons.
- Lytle, N.E., Dickinson, J.J., & Poole, D.A. (2017). Techniques for interviewing reluctant child witnesses. In J. J. Dickinson, N. S. Compo, R. N. Carol, B. L. Schwartz, & M. R. McCauley (Eds.), *Evidence-based investigative interviewing: Applying cognitive principles* (pp. 193–215). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Malloy, L. C., Lyon, T. D., & Quas, J. A. (2007). Filial Dependency and Recantation of Child Sexual Abuse Allegations. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 46(2), 162–170.
- Magnusson, M., Ernberg, E., Landström, S., & Akehurst, L. (2020). Forensic interviewers' experiences of interviewing children of different ages. *Psychology, Crime & Law*, 26(10), 967-989.
- Mental Disability Advocacy Center (MDAC). (2015). *Access to Justice for Children with Mental Disabilities International Standards and Findings from Ten EU Member States*. MDAC
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile. (2021). *Informe final. Evaluación anual Ley 21.057 en su primer año de implementación*. Documento no publicado.
- Wyman, J.D., Lavoie, J., & Talwar, V. (2018). Best Practices for Interviewing Children with Intellectual Disabilities in Maltreatment Cases. *Exceptionality*.
- Perlis, S. (2000) Victim Recantation in Child Sexual Abuse Cases. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 2(2), 105-140.
- Strauss, A.L. & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada* (1. ed.). Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- The Gateway's Advocate. (2021). *The Advocate's Gateway Toolkits*. <https://www.theadvocatesgateway.org/toolkits>