



# **Guía para prevenir la victimización secundaria** de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos en la red de protección (Ley N°21.057)

## **Guía para prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos en la red de protección (Ley N°21.057)**

© Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF, 2024  
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

### **Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF**

#### *Coordinación institucional*

Ludimila Oliveira Palazzo

#### *Colaboración*

Daniela Ortega Allan

### **Ministerio de Justicia y Derechos Humanos**

#### *Coordinación institucional*

Ronald Cabré Pérez

#### *Colaboración*

Claudia Bruna Robledo

Carla Retamal Pacheco

Bárbara Gutiérrez Gallardo

Tilson Labbé Verdugo

#### **Consultores**

Benedito Rodrigues dos Santos

Soledad Larraín Heiremans

**Edición:** María Carolina Silva Gallinato

**Diseño:** Magdalena Fuentealba Álvarez

#### **ISBN**

978-92-806-5546-9

#### **Registro de propiedad intelectual**

2024-A-3274

Santiago, marzo de 2024

# ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>5</b>
<b>Marco normativo y otros antecedentes de soporte para prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia</b>	<b>6</b>
<b>Definiciones claves de violencia hacia la niñez y adolescencia</b>	<b>9</b>
<b>Finalidades de las intervenciones con niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia</b>	<b>12</b>
<b>Principios, derechos y garantías en la atención a niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia</b>	<b>18</b>
<b>Lineamientos para la prevención de la victimización secundaria establecidos en la Ley de Garantías</b>	<b>21</b>
<b>Enfoque de protección en casos de develación de niños, niñas y adolescentes víctimas</b>	<b>22</b>
<b>Enfoque de protección en casos de develación comunicada al profesional por personas de la familia o pares</b>	<b>32</b>
<b>Enfoque de protección de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia en situaciones de delito flagrante</b>	<b>37</b>
<b>Enfoque de protección en casos de sospecha de un delito: interacciones con niños, niñas o adolescente y sus familias</b>	<b>40</b>
<b>Procedimientos no revictimizantes en las interacciones entre profesionales de la red de servicios y del sistema de justicia</b>	<b>44</b>
<b>Referencias</b>	<b>46</b>
<b>Anexos</b>	<b>51</b>
I. Ruta de respuesta institucional para los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales en el marco de la Ley N°21.057	
II. Rutas de instituciones del Estado que participan en la respuesta para los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales en el marco de la Ley N°21.057	



## PRESENTACIÓN

En el año 2022, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y UNICEF realizaron un diagnóstico de la implementación, por parte de las instituciones de la red de atención a niños, niñas y adolescentes, de la Ley N°21.057 que regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales. En el estudio se detectaron brechas en cuanto al conocimiento de la nueva ley y quedó en evidencia la necesidad de contar con una ruta clara de actuación en casos de conocimiento de hechos constitutivos de delitos contemplados en la referida ley.

La presente guía tiene por objeto abordar estos aspectos para así avanzar en la protección integral de niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia. Con su publicación se busca contribuir a un cambio social y cultural, de modo de transitar desde la lógica de concebir la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos centrada en las atribuciones de los órganos para producir una prueba judicial, a una centrada en la protección y cuidado de niños, niñas y adolescentes.

En su contenido, la guía contempla los avances en la adopción de medidas de protección legal y de estrategias de prevención de la victimización secundaria incorporadas en la Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (en adelante Ley de Garantías), promulgada en marzo de 2022, y en la Ley N°21.057, promulgada en enero de 2018, así como en sus reglamentos y protocolos. Incorpora también los esfuerzos de adecuación de normas internas y protocolos de las instituciones de la red de protección para el establecimiento de acciones de protección integral de niños, niñas y adolescentes en los procesos anteriores y posteriores a su interacción con el sistema de justicia. En este sentido, este material recoge y sistematiza los estándares

de protección para los niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales que contempla la normativa nacional y los estándares internacionales.

El propósito de esta guía es establecer un hilo conductor en el contexto de la atención de un niño, niña o adolescente víctima o testigo de violencia para su debida protección. En ella se establecen las acciones mínimas a realizar para protegerlo/a antes del proceso judicial y la ruta de protección que sigue durante y después del mismo. Además, entrega herramientas prácticas sobre cómo proceder cuando un niño, niña o adolescente revela haber sido víctima de un delito sexual, o cuando lo informan sus compañeros/as o su familia. Para ello, se presentan guiones para una interacción adecuada con las víctimas que permitirán dar una respuesta protectora evitando su victimización secundaria.

Esperamos que esta guía sea de utilidad para quienes trabajan en las instituciones de la red de atención de niños, niñas y adolescentes, en especial los vinculados al sistema educativo, de salud y de protección, y con ello se evite su victimización secundaria antes y durante el proceso judicial y puedan resguardarse sus derechos asegurando adecuadamente su acceso a la justicia.

**Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJDDHH)  
Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF)**

## MARCO NORMATIVO Y OTROS ANTECEDENTES DE SOPORTE PARA PREVENIR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS O TESTIGOS DE VIOLENCIA

La Ley de Garantías, promulgada con posterioridad a la Ley de entrevistas grabadas en video, asegura, en sintonía con las normativas internacionales —en particular la Convención sobre los Derechos del Niño—, un conjunto amplio de derechos, los cuales definen la estructura del sistema de garantías; además, establece las directrices para la formulación de la Política Nacional de Niñez y Adolescencia y su respectivo Plan de Acción, herramienta que debe contribuir a la implementación concreta de los derechos contemplados en la Ley.

La gobernanza del Sistema de Garantías está conformada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, al cual le compete, en coordinación con otros ministerios y órganos del Estado, la ejecución de la protección integral a través de la promoción y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes<sup>1</sup> (en adelante NNA). El Ministerio otorga a la Subsecretaría de la Niñez la función de coordinar y supervisar los esfuerzos del Estado para prevenir la vulneración de derechos y su protección integral.

A nivel territorial, son las Oficinas Locales de la Niñez (OLN) “las encargadas de la protección administrativa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, a través de la promoción de éstos, la prevención de vulneraciones y la protección de sus derechos, tanto de carácter universal como especializada, mediante acciones de carácter administrativo” (artículo 65 de la Ley N°21.430).

En cuanto a protección especializada, se consideran en el Sistema de Garantías el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia que ha sido gravemente vulnerada en sus derechos y el Servicio Na-

cional de Reinserción Social Juvenil, orientado a los y las adolescentes que se encuentran en conflicto con la Ley Penal.

Una institución autónoma del Estado y dos órganos colectivos de participación social también forman parte de este mecanismo de gobernanza del Sistema de Garantías de Derechos. Por un lado, está la Defensoría de la Niñez, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de NNA; y por otro, están el Consejo de la Sociedad Civil de la Niñez, encargado de asesorar a la Subsecretaría de Niñez en materias de niñez y adolescencia, y el Consejo Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, órgano responsable de hacer efectiva la participación de NNA en las políticas, proyectos y programas destinados a ellos.

Los ámbitos de acción del Sistema de Garantías son:

- 1) Protección integral de carácter universal, que consiste en: a) la promoción y defensa de derechos, b) el seguimiento y acompañamiento, y c) la protección de derechos, destinada a preservar o restituir derechos cuando se hayan detectado amenazas o vulneraciones;
- 2) Protección especializada, destinada a NNA que necesitan de servicios diferenciados y especializados para reparación psicosocial y restitución de derechos; y
- 3) Protección específica de carácter especializado, que corresponde a los tribunales de justicia ante casos de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos fundamentales.

1. En esta guía se adopta la definición etaria para niños, niñas y adolescentes prevista en la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia: por niño o niña se comprenderá todo ser humano hasta los 14 años y, por adolescentes, a los mayores de 14 y menores de 18 años de edad.

En el ámbito de la protección especializada y particularmente judicial, el principal marco normativo es la Ley N°21.057, juntamente con sus decretos reglamentarios N°471 (18 mayo, 2018) y N°90 (12 noviembre, 2021) y los nueve protocolos designados por las letras A hasta I. Su finalidad principal es la prevención de la victimización secundaria.

Para cumplir con este objetivo, los legisladores establecieron en la Ley N°21.057 las siguientes estrategias (UNICEF-MINJUDDHH, 2022, p. 9 y 10):

- Establecimiento de garantías para la participación de NNA en los procedimientos de denuncia, investigación y judicialización.
- Creación de instancias exclusivas para que se pueda preguntar a los NNA los hechos constitutivos de delito: entrevista investigativa videograbada (EIV) y declaración judicial.
- Limitación de las posibilidades de preguntar a NNA sobre los hechos ocurridos, fuera de las instancias establecidas.
- Promoción y/o generación de espacios amigables y protectores.
- Incremento en la aplicación y estandarización de las medidas de protección que garanticen al NNA su integridad física y psíquica.
- Incentivo a la adopción de medidas de atención preferente en los procesos de investigación y judicialización.
- Establecimiento de mecanismos de gobernanza para coordinar y monitorear la implementación y cumplimiento de la Ley N°21.057.

Con el calendario de implementación de la Ley de entrevistas grabadas en video ya finalizado, y considerando el *Diagnóstico de la implementación de la Ley N°21.057 en instituciones de la red de atención a niñas, niños y adolescentes*, realizado por UNICEF y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cual concluyó que sus principios y directrices han representado un “gran aporte, pero no suficiente, para prevenir o reducir la victimización secundaria” y que esta “ocurre en otras instancias de la vida social y en las prácticas de atención” (UNICEF-

MINJUDDHH, 2022, pp. 6,7), se hace necesario contar con otra herramienta para orientar a las instituciones del intersector que tienen contacto con NNA que han sido víctimas o testigos de delitos comprendidos en la Ley N°21.057.

Paralelamente al proceso de implementación de la Ley N°21.057 en el ámbito de las instituciones del sector justicia, se han dirigido muchos esfuerzos en la “bajada” de la ley en las instituciones que no forman parte de dicho sistema. Las instituciones de la red de protección han realizado diversas acciones con el objetivo de cumplir con la finalidad de la mencionada ley, entre las cuales están la elaboración de actos normativos y/o normas técnicas adecuando las directrices de la ley y los procedimientos establecidos en los protocolos; la remisión de actos normativos a las instancias regionales de las instituciones; la realización de actividades de capacitación y orientación de equipos en terreno; y el planeamiento de incorporación de la ley en instrumentos institucionales (UNICEF-MINJUDDHH, 2022).

En el campo de la elaboración de actos normativos y/o normas técnicas para adecuar las directrices de la ley a los procedimientos de los protocolos, el diagnóstico realizado por UNICEF y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos menciona que la Superintendencia de Educación aprobó en 2021 un procedimiento de gestión de denuncias que consta en la Resolución Exenta N°662 (en sus actividades 4 y 5 se reconoce la derivación de delitos que deben ser denunciados). También se señala que, en el caso del Ministerio de Educación, el documento con Orientaciones del año 2020 cuenta con un protocolo de actuación frente a revelación, maltrato, acoso o abuso sexual de niños, niñas y adolescentes en el sistema educativo.

Por su parte, el Ministerio de Salud está adecuando la Norma General Técnica para la Atención de Víctimas de Violencia Sexual y desde el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (ex SENAME) ha anunciado una nueva revisión a las circulares N°05 y 06 y editado el Memorándum 452. A su vez, el Programa Mi Abogado ha publicado la Resolución Exenta N°628 de 2 abril de 2020 con sus respectivas modificaciones, y el Servicio Médico Legal ha adecuado la Normativa Técnica de Sexología del

año 2016 a la Ley N°21.057 y también la Norma Técnica de Salud Mental Infanto-Juvenil (en el año 2019).

Una de las conclusiones del *Diagnóstico de la implementación de la Ley N°21.057 en las instituciones de la red de protección*<sup>2</sup> es que se ha tratado de un proceso muy “positivo”, aunque “lento” (UNICEF-MINJUDDH, 2022). Algunas recomendaciones para mejorar el curso de las acciones y generar un sistema efectivo de trabajo colaborativo y articulado entre la red de protección y el sistema de justicia son:

- Creación de un mecanismo de coordinación del inter-sector.
- Construcción de un sistema unificado de gestión de la información que pueda proveer datos en tiempo real.
- Definición de una ruta clara de actuación en casos de conocimiento de hechos constitutivos de delito y de un proceso operativo estandarizado para realizar una denuncia.
- Ampliación y diversificación de las capacitaciones.
- Mejoramientos generales en las condiciones de trabajo.

La presente guía tiene por objetivo avanzar en una propuesta que dé respuesta a las recomendaciones realizadas por UNICEF y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en 2022. Fundamentalmente, se pretende fortalecer el mecanismo de coordinación del inter-sector, considerando los elementos propuestos en la Ley N°21.430, y construir una ruta de actuación que permita la interconexión entre las diferentes instituciones que participan en la protección integral de NNA víctimas de delitos sexuales y otros delitos violentos.

---

2. Esta evaluación se realizó antes de la promulgación de la Ley sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia (marzo 2022).



## DEFINICIONES CLAVES DE VIOLENCIA HACIA LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

La Organización Mundial de la Salud define violencia como el “uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo”.<sup>3</sup> Este concepto es ampliamente aceptado, sin embargo, hay observaciones a la noción de “intencionalidad” ya que su comprobación es de carácter subjetivo y difícil de determinar; además, la falta de intencionalidad no minimiza las consecuencias de la violencia en la vida de las personas que la sufren.

En Chile se ha publicado un número importante de leyes en diversas materias de prevención y sanción de la violencia contra niños, niñas y adolescentes. Entre ellas, están la Ley N°20.066, que castiga civil y penalmente la violencia intrafamiliar, entendida como todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de los hijos menores de edad o de los niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado familiar; la Ley N°20.536, que sanciona el acoso escolar; la Ley N°20.507, que tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas, considerando mayor sanción cuando la víctima es menor de edad; la Ley N°21.013, que tipifica como delito el maltrato corporal relevante contra niños, niñas o adolescentes; la Ley N°21.057, que regula Entrevistas Grabadas en Videos y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales; y, recientemente, la Ley N°21.522 relativa a los delitos de explotación sexual comercial y material pornográfico de NNA.

A partir del año 2004, con las modificaciones al Código Penal, los delitos sexuales que tienen como víctima a niñas o niños menores de 14 años constituyen delitos que siempre se deben denunciar.

Algunas de las tipificaciones penales contempladas en el Código Penal en las cuales se enfoca esta guía son las siguientes<sup>4</sup>:

- **Delito de violación, tanto propio (víctima mayor de 14 años) como impropio (víctima menor de 14 años)**, tipificado en los artículos 361 y 362. Es un hecho constitutivo de delito el acceso carnal vía vaginal, anal o bucal en cualquier caso tratándose de un niño o niña menor de 14 años, o concurriendo las siguientes circunstancias cuando la víctima es mayor de 14 años: a) cuando se usa fuerza o intimidación, b) cuando la víctima se haya privada de sentido o c) cuando se aprovecha de su incapacidad para oponerse, o cuando se abusa de la enajenación o trastorno mental de la víctima.
- **Delito de estupro**, tipificado en el artículo 363. Se trata de una acción sexual similar a la de violación, esto es, acceso carnal vía vaginal, anal o bucal. La diferencia es que, en el caso de estupro, la víctima debe necesariamente tener entre 14 y 18 años, y deben concurrir determinadas circunstancias abusivas, como que el sujeto activo se aprovecha o abusa de “una anomalía o perturbación mental” transitoria de la víctima, o se abusa de una

3. <https://www.paho.org/es/temas/prevencion-violencia>

4. La Ley N°21.057 establece la procedencia de la entrevista videograbada para un catálogo más amplio de delitos que aquellos que son abordados en esta guía: delitos contra la indemnidad sexual; trata y tráfico de personas; secuestro y sustracción de niños, niñas y adolescentes y delitos violentos, contemplados en los párrafos 5, 6 y 6 bis del Título VII del Libro Segundo, y en los artículos 141, incisos cuarto y quinto; 142; 372 bis; 390; 390 bis; 390 ter; 391; 395; 397, número 1; 411 bis; 411 ter; 411 quáter, y 433, número 1, todos del Código Penal.

relación de dependencia de la víctima o de la situación de grave desamparo en que esta se encuentra.

- **Abuso sexual**, tipificado en los artículos 365 y siguientes. Describe un conjunto de delitos agrupados bajo el elemento común de la “acción sexual” calificada como “distinta al acceso carnal”, aunque con significado sexual y caracterizada por la afectación corporal directa o indirecta. Hay delitos de abuso sexual propio (víctima mayor de 14 años), impropio (víctima menor de 14 años), así como graves o menos graves y calificados o no calificados. La afectación o contacto corporal puede ser, a su vez, directo o indirecto (en el primer caso, cuando el sujeto activo invade directa y corporalmente alguna parte del cuerpo de la víctima). También se aceptará como acción sexual cuando el autor del delito utiliza objetos o animales afectando los genitales, el ano o la boca de la víctima.

- **Otros delitos sexuales sin contacto corporal**, tipificados en los artículos 366 y subsecuentes. En estas categorías se califica, por ejemplo, el ‘exhibicionismo’ (artículo 366 quáter inciso 1º), mediante el cual el perpetrador, sin realizar una acción de carácter sexual, para procurar su excitación sexual o la de otro realiza ‘acciones de significación sexual ante una persona menor de 14 años’; la ‘provocación sexual’ (artículo 366 quáter inciso 1º), definida como aquella conducta en que el perpetrador, sin realizar una acción de carácter sexual, para procurar su excitación sexual o la de otro hace ver o escuchar material pornográfico o presenciar espectáculos del mismo carácter a un niño, niña y/o adolescente; la ‘provocación de realización de actos de significación sexual por parte del niño, niña y adolescente’ (artículo 366 quáter inciso 2º), que considera como delito la búsqueda de excitación sexual propia con actos practicados por otras personas, incitando por ejemplo, a que una persona menor de 14 años realice acciones de significación sexual delante suyo o de otro o envíe, entregue o exhiba imágenes o grabaciones de su persona o de otro menor de 14 años con significación sexual; el ‘abuso sexual virtual o grooming’ (artículo 366 quáter inciso 4º), que refiere a que los delitos

descritos también serán penados si son cometidos a distancia, mediante cualquier medio electrónico.

- **Delitos de trata y tráfico ilícito de migrantes**. La Ley N°20.507 introdujo al Código Penal los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas. De conformidad con el artículo 411 bis del Código Penal, el tráfico de migrantes dice relación con facilitar o promover la entrada ilegal al país de una persona que no sea nacional o residente, con ánimo de lucro. Por otra parte, de acuerdo con el artículo 411 quáter del Código Penal, la trata de personas refiere a que, mediante el uso de violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos; el castigo para este caso es la pena de reclusión mayor en sus grados mínimo a medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales. Y en el caso de que la víctima fuere menor de edad, aun cuando no concurriera violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, se impondrán las penas de reclusión mayor en su grado medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales (se agrava la pena). Se trata de delitos en los que, lamentablemente, muchas veces las víctimas son niños, niñas y adolescentes por causa de trata, especialmente con fines de explotación sexual y de tráfico de migrantes.

- **Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y material pornográfico**. La Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia establece que:

“Se entiende por explotación sexual comercial infantil la utilización de los niños, niñas y adolescentes para la satisfacción sexual de y por adultos a cambio de remuneración en dinero o especies al niño, niña o adolescente, o a terceras personas. Constituye una forma de coacción y violencia contra los niños, niñas y adolescentes y una forma contemporánea de esclavitud” (artículo 37, párr. 4). Posteriormente, en la Ley N°21.522, “Sobre Explotación Sexual y Material Pornográfico de Niños, Niñas y Adolescentes” publicada el 30 de diciembre 2022, se señala: “Se entenderá por explotación sexual, la utilización de una persona menor de 18 años para la realización de una acción sexual o de una acción de significación sexual con ella a cambio de cualquier tipo de retribución hacia la víctima o un tercero (artículo 367 sustituido en la presente ley)”. Por otra parte, el artículo 367 quarter del Código Penal indica que: “Para los efectos de este artículo, se entenderá por material pornográfico o de explotación sexual en cuya elaboración hubieren sido utilizadas personas menores de dieciocho años, toda representación de éstos dedicados a actividades sexuales explícitas, reales o simuladas, o toda representación de sus partes genitales con fines primordialmente sexuales, o toda representación de dichos menores en que se emplee su voz o imagen, con los mismos fines”.

# FINALIDADES DE LAS INTERVENCIONES CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS O TESTIGOS DE VIOLENCIA

Las finalidades de las intervenciones con NNA son múltiples: prevención de vulneraciones en sus tres niveles (primario, secundario y terciario), identificación temprana, mapeo de todas las formas de violencia contra NNA y reparación integral de derechos, entre las cuales se deben incluir la atención y los cuidados inmediatos y urgentes a todos y cada uno de los niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia.

## La prevención como factor de protección integral y reducción de las demandas de protección especializada

Si bien esta guía se centra en la prevención de la victimización secundaria, es importante subrayar que, como se concluye en el *Diagnóstico de la Implementación de la Ley N°21.057* (UNICEF-MINJUDH, 2022), sin la adopción de las medidas de protección universal y otras de protección social más amplias previstas en la Ley de Garantías, el trabajo por evitar la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes no logrará plenamente sus objetivos. La Figura 1 expresa las dimensiones de la protección integral.

Figura 1: Sistema de Protección Integral de Derechos de la Niñez y Adolescencia



**1. La protección integral** de niños, niñas y adolescentes es de carácter universal y es la que efectúa el Estado en los siguientes ámbitos:

a) Promoción y defensa de los derechos: son acciones universales, destinadas a impulsar el respeto de todos los derechos a todos los niños, niñas y adolescentes, garantizando su efectividad y fomentando las condiciones que posibiliten su pleno ejercicio.

b) Seguimiento y acompañamiento: son acciones destinadas a niños, niñas, adolescentes, familias y comunidades orientadas a brindarles apoyo, protección y acompañamiento para asegurar las condiciones que permitan lograr el desarrollo integral y equitativo de la niñez y adolescencia.

c) Protección de derechos: son acciones destinadas a la preservación o a la restitución del ejercicio de derechos de niños niñas y adolescentes cuando se hayan detectado amenazas o vulneraciones. Su objetivo es impedir dichas situaciones, reparar las consecuencias y evitar nuevas ocurrencias. Las medidas de protección de derechos que se dispongan podrán ser administrativas o judiciales según la autoridad competente.

d) La reparación es el conjunto de acciones especializadas diseñadas, implementadas y ejecutadas con el fin de reparar el daño causado a un determinado NNA por la vulneración de uno o más de sus derechos, ya sea en los ámbitos físico, emocional, psicológico, social y/o material.

**2. Protección especializada:** está destinada a niños, niñas y adolescentes que necesitan de servicios y prestaciones que provean una atención diferenciada y especializada, en donde se incorporan acciones de reparación psicosocial y restitución de derechos cuando estos han sido vulnerados. La protección especializada puede ser administrativa o judicial.

a) La protección administrativa es iniciada en el ámbito local por las Oficinas Locales de la Niñez en el entorno vital del niño, niña o adolescente y es ejecutada

por los diferentes medios de acción que establece la Ley de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Este sistema será implementado cuando los reglamentos de la referida ley hayan sido publicados.

b) El Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia entregará las prestaciones en el ámbito de la protección especializada por medio de instituciones públicas o privadas sin fines de lucro y, acreditadas por el servicio, a través del Consejo de Expertos.

c) La protección judicial es aquella protección específica de carácter especializado que corresponde disponer a los tribunales de justicia ante caso de niños, niñas y adolescentes vulnerados en sus derechos fundamentales. Se realiza mediante el ejercicio de la función jurisdiccional especializada, establecida en la Ley N°19.968 que crea los tribunales de familia.

La protección judicial no es excluyente de la administrativa.

La responsabilidad de la adopción y el cumplimiento oportuno de las medidas de protección judicial recae en el sistema de justicia. A la Subsecretaría de la Niñez le corresponde la supervigilancia del trabajo de las OLN, las que adoptan medidas de protección administrativa, y del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, que ejecuta las medidas de protección especializadas dictaminadas por los tribunales de familia; dichos organismos deben actuar de manera coordinada dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

## Procedimientos para la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes a nivel local, regional y nacional - Gobernanza

A nivel local, son las OLN las que adoptarán medidas de protección administrativa, incluyendo todas aquellas que se vinculen con amenazas o vulneraciones de derechos que no impliquen la separación de un NNA de su familia. En este contexto, las OLN podrán hacer derivaciones al Servicio Nacional de Protección Especializada.

Por su parte, a los Tribunales de Familia les corresponderá de forma exclusiva pronunciarse sobre la limitación o suspensión del derecho a mantener relaciones directas y regulares de los NNA con sus familiares o cuidadores, la suspensión de su derecho a vivir con su familia, la determinación de cuidados alternativos, el término de la patria potestad y la adopción.

Tanto en las normativas internacionales como en la legislación nacional hay diversas convocatorias para el desarrollo de políticas, programas y servicios de protección. Algunos ejemplos de normas internacionales en esta dirección son:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948) – Artículo 5º: “nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”<sup>5</sup>.
- Declaración Universal de los Derechos del Niño (ONU, 1957) – Principio 2º: “el niño gozará de una protección especial y dispondrá de oportunidades y servicios, dispensado todo ello por la ley y por otros medios, para que pueda desarrollarse física, mental, moral, espiritual y socialmente en forma saludable y normal, así como en condiciones de libertad y dignidad. Al promulgar leyes con este fin, la consideración fundamental a que se atenderá será el interés superior del niño”<sup>6</sup>.
- Convención sobre los Derechos del Niño (ONU, 1989) – Artículo 19: 1) “Los Estados Parte adoptarán

todas las medidas legislativas, administrativas, sociales y educativas apropiadas para proteger al niño contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo. 2) Esas medidas de protección deberían comprender, según corresponda, procedimientos eficaces para el establecimiento de programas sociales con objeto de proporcionar la asistencia necesaria al niño y a quienes cuidan de él, así como para otras formas de prevención y para la identificación, notificación, remisión a una institución, investigación, tratamiento y observación ulterior de los casos antes descritos de malos tratos al niño y, según corresponda, la intervención judicial”<sup>7</sup>.

- Consejo Económico y Social – Resolución N°20/2005 (ONU, 2005): “XI. Derecho a ser protegido de sufrimientos durante el proceso de justicia (artículo 29). Los profesionales deberán tomar medidas para evitar sufrimientos a los niños víctimas y testigos de delitos durante el proceso de detección, instrucción y enjuiciamiento a fin de garantizar el respeto de su interés superior y su dignidad” [...] XIV. Derecho a medidas preventivas especiales (artículo 38). Además de las medidas preventivas aplicables a todos los niños, se necesitan estrategias especiales para los niños víctimas y testigos de delitos que sean particularmente vulnerables a reiterados actos de victimización o ultraje.”<sup>8</sup>

### Victimización secundaria

En términos de la legislación nacional, la prevención de la victimización secundaria es la razón y finalidad de ser de la Ley N°21.057, como lo establecen los artículos 1º y artículo 3º letra d: “Prevención de la victimización secundaria. Constituye un principio rector de la presente ley la prevención de la victimización secundaria, para cuyo propósito las personas e instituciones que intervengan en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento pro-

5. <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>

6. <https://www.oas.org/dil/esp/Declaraci%C3%B3n%20de%20los%20Derechos%20del%20Ni%C3%B1o%20Republica%20Dominicana.pdf>

7. [https://www.ohchr.org/sites/default/files/crc\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/crc_SP.pdf)

8. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2005/3773.pdf?file=fileadmin/Documentos/BDL/2005/3773>

curarán adoptar las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de los menores de edad. Asimismo, procurarán la adopción de las medidas necesarias para que las interacciones descritas en la presente ley sean realizadas de forma adaptada al niño, niña o adolescente, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades, asegurando el debido respeto a su dignidad personal”.

Por más que la Ley N°21.057 (incluidos sus reglamentos y protocolos) presente una definición de “victimización secundaria”,<sup>9</sup> el legislador se preocupa de describir las conductas que resultan ser obligatorias para las “personas e instituciones que intervengan en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento” y así adopten “las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica, así como la privacidad de los menores de edad”, actuando para que los procedimientos prescritos en la ley sean realizados de manera “adaptada al niño, niña o adolescente, en un ambiente adecuado a sus especiales necesidades y teniendo en cuenta su madurez intelectual y la evolución de sus capacidades” (artículo 3). Sin embargo, para concebir una protección integral falta una conceptualización de victimización secundaria, más allá de las medidas para prevenir la repetición de los hechos ocurridos y la creación de ambientes amigables y protectores (UNICEF-MINJUDH, 2022).

La victimización secundaria es un fenómeno psicológico, social, económico y político según la revisión teórico-conceptual de Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel y Pérez (2009). En general y con frecuencia resulta más negativa que la victimización inicial, pudiendo incrementar el daño causado en su dimensión psicológica e incluso patrimonial. Este fenómeno hace referencia a la mala o inadecuada atención que recibe una víctima por parte del sistema penal, instituciones de salud, policía, entre otros (García-Pablos, 1993; Beristain, 1999; Campbell, 2005). Esta puede producirse en diferentes momentos: durante la etapa del arresto, la denuncia, en la toma de declaración,

en la atención de salud (Campbell, 2005), el juicio o la sentencia; y en diferentes niveles: judicial, familiar, social y laboral. Ocurre no solo como consecuencia directa de la actuación criminal, “sino también a través de la respuesta de instituciones e individuos particulares en la atención que se les brinda a estas [las víctimas]” (Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel y Pérez, 2009).

El reporte de cómo se materializa la victimización secundaria es amplio. Puede darse, por ejemplo, en las múltiples victimizaciones producidas por el mismo agresor o distintos agresores en diferentes momentos en los hogares (violencia doméstica, violencia conjugal); cuando la violencia ocurrida es considerada una deshonra a la familia y la víctima es forzada a un pacto de silencio; cuando algunas personas tienden a señalar como responsables a las víctimas de su propia victimización; cuando ellas se sienten forzadas a retractarse y a desistir de la cooperación con el sistema judicial, cuasi inevitablemente con la mancha de ‘culpable de delito’; o cuando en la policía son forzadas a no registrar la queja o cambiar su relato. Pero también la victimización secundaria puede surgir cuando los profesionales de los servicios dejan ‘escapar’ una subjetividad que se expresa en una forma de condena a las víctimas, o bien cuando a estas se les otorga una “mala intervención psicológica, terapéutica o médica” (Rozanski, 2003).

En el campo jurídico, objeto de la Ley N°21.057, hay también otras formas de victimización secundaria debido a la manera en que tipifican los delitos en los códigos penales; la supremacía de la prueba material por sobre el testimonio de la víctima; la preocupación sobre la búsqueda de la prueba olvidando dar atención a la víctima o despersonalizando el trato; la falta de información sobre la ruta y el rito procesal; la puesta en entredicho de la credibilidad y sentimientos de la víctima; la congestión e ineficiencia judicial cuando los procesos se alargan prolongando una respuesta oportuna a las víctimas. Por último, por la frustración cuando no se llega a la condena (Sampedro, 1998; Campell y Raja, 2005; Albertin, 2006).

---

9. “Mediante la prevención de la victimización secundaria se busca evitar toda consecuencia negativa que puedan sufrir los niños, niñas y adolescentes con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento de los delitos señalados en el inciso anterior” (artículo 1 inciso 2).



Este amplio espectro de la victimización secundaria fue muy bien sintetizado por García-Pablos, citado en Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel y Pérez (2009, p. 54-55):

*“...la víctima sufre a menudo un severo impacto psicológico que se añade al daño material o físico en que el delito consiste. La vivencia criminal se actualiza, revive y perpetúa en la mente de la víctima. La impotencia ante el mal y el temor a que éste se repita producen agudos procesos neuróticos, prolongadas sensaciones de angustia, ansiedad, depresión, etc. El abatimiento genera, no pocas veces, sutiles y asombrosas reacciones psicológicas, producto de la necesidad de explicar un hecho traumático como el injustamente padecido, que dan lugar a genuinos complejos de culpa, como la propia atribución de la responsabilidad o auto culpabilización. La sociedad misma, de otra parte, estigmatiza a la víctima. Lejos de responder con solidaridad y justicia, la etiqueta o marca, respondiendo con vacía compasión, si no con desconfianza y recelo. (¿Qué habrá hecho para que le sucedan cosas como esta?). La víctima queda ‘tocada’, es el ‘perdedor’. La victimización produce, pues, aislamiento social y marginación que incrementará en lo sucesivo el riesgo de victimización, haciendo más vulnerable a quien padeció los efectos del delito: se cierra, así, el fatídico círculo vicioso que caracteriza las llamadas ‘profecías sociales que se cumplen a sí mismas’. En efecto, a corto plazo la victimización modifica los estilos y hábitos de vida de la víctima, afecta negativamente a su vida cotidiana y doméstica, a sus relaciones interpersonales, actividad profesional, social, etc.”.*

Es sabido que condiciones de género o sexo, cultura, raza/etnia, edad, entre otras, inciden tanto en prácticas de violencia como en los efectos de la victimización secundaria (Campbel, 2005). Sin embargo, esta es una temática que invita a la contribución académica para estudios más profundos.

Legislaciones de otros países han logrado tipificar la victimización secundaria dentro de la violencia institucional. La Ley N°13.431 de Brasil define violencia institucional como la “practicada por una institución pública o colabo-

radora, incluso cuando genera revictimización” (artículo 4, Inc. IV) (Brasil, 2017). El Decreto reglamentario introduce otros elementos a la definición: la “practicada por un agente público en el desempeño de una función pública, en una institución de cualquier naturaleza, a través de actos de comisión u omisión que comprometan la asistencia al niño o adolescente víctima o testigo de violencia” (artículo 5, Inc. I) (Brasil, 2018). El mismo decreto define revictimización:

*“discurso o práctica institucional que somete a niños y adolescentes a situaciones o actos innecesarios, repetitivos, invasivos, que llevan a las víctimas o testigos a revivir la situación de violencia y otras situaciones que generan sufrimiento, estigmatización o exposición de su imagen”.* (artículo 5°, Inc. II) (Brasil, 2018).

### **La identificación temprana, el mapeo de ocurrencia de violencia contra niños, niñas y adolescentes y la reparación de derechos**

Antes de que el Estado provea la asistencia oportuna y preferente, se hace necesaria la identificación temprana y el mapeo de vulneraciones de derechos de los niños, niñas y adolescentes por ciudades, regiones y territorios, para evitar que se transformen en casos de violencia. La frecuencia y el grado de las vulneraciones de derechos pueden y deben ser comprendidos como factores de riesgo.

La promoción y el goce efectivo de los derechos por medio de las políticas universales deben llegar a todos los niños, niñas y adolescentes de forma igualitaria y equitativa. La reparación de derechos debería ser comprendida como un factor esencial en la intervención de NNA con derechos amenazados o vulnerados. Según el Sistema de Garantías de Derechos chileno les corresponde a los órganos que ejecutan las políticas públicas sectoriales y al sistema de justicia proveer las reparaciones de derechos por medio de medidas administrativas dictaminadas por las Oficinas Locales de Niñez y/o de peticiones/medidas judiciales dictaminadas por los tribunales. Las dimensiones de atención, cuidado, seguimiento y acompañamiento son parte integrante de todo el proceso de promoción y reparación de derechos.



Finalmente, es importante subrayar que los efectos nocivos de la victimización secundaria pueden ser reparados. En palabras de Neuman (citado en Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel y Pérez, 2009, p. 56):

*“El olvido de la víctima debe ser reparado de múltiples maneras, y quienes llegan, producido el delito, a ellas con mayor rapidez —unidades médicas, policía, justicia, parientes, amigos, vecinos— deberían tener una amplia posibilidad de conexión con organismos públicos y privados de asistencia, que se traduce en ayuda. La víctima, cuanto antes se llegue a ella mediante el apoyo preciso, puede reconstruir su mundo y reconstruirse del impacto y consecuencias del hecho lesivo que se abatió contra ella”.*

# PRINCIPIOS, DERECHOS Y GARANTÍAS EN LA ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS O TESTIGOS DE VIOLENCIA

## Principios

Los principios y garantías de derechos de los niños, niñas y adolescentes víctimas o testigos de violencia están amparados legalmente a nivel internacional en la Convención sobre los Derechos del Niño y las Directrices de Naciones Unidas sobre Justicia de los Niños Víctimas y Testigos (2004), en la Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, párrafo 1° del título II, artículos 6 hasta el 22, y en la Ley N°21.057 que Regula las Entrevistas Grabadas en Video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, particularmente en el artículo 3°.

A continuación, se presenta un resumen de estos principios:

- **Sujeto de derechos:** todo niño, niña o adolescente es titular y goza plenamente de los derechos reconocidos en la Constitución Política de la República, en la Convención sobre los Derechos del Niño y demás tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile, y vigentes en las leyes (artículo 6 de la Ley N°21.430).

- **Interés superior:** es un derecho, un principio y una norma de procedimiento que garantiza al niño, niña o adolescente el derecho a tener sus intereses primordialmente considerados en la toma de decisiones sobre cuestiones que le afecten. Para su determinación, deben contemplarse las circunstancias específicas de cada NNA como lo son: a) los derechos actuales o futuros; b) su opinión que se exprese, cuando sea posible, conforme a su edad, grado de desarrollo, madurez y/o su estado afectivo; c) la opinión de los padres y/o madres o representantes legales; d) su bienestar físico, mental, espiritual, moral, cultural y social; e) su identidad y las necesidades que de ella derivan; f) su autonomía y grado

de desarrollo; g) cualquier situación de especial desventaja en la que se encuentre el niño, niña o adolescente que demande protección reforzada; h) la necesidad de estabilidad de las soluciones que se adopten para promover la efectiva integración y desarrollo; i) otras circunstancia que resulten pertinentes en el caso concreto (artículo 7 de la Ley N°21.430; artículo 3 letra a de la Ley N°21.057).

- **Igualdad y no discriminación arbitraria:** es el principio que garantiza que ningún NNA podrá ser discriminado en forma arbitraria debido a su raza, etnia, nacionalidad, cultura, estatus migratorio, orientación sexual, apariencia personal y muchas otras derivadas de su condición física, mental y/o de actividad o estatus suyo o de sus padres y/o madres, familia y representantes legales (artículo 8 de la Ley N°21.430).

- **Convivir en una familia protectora:** la familia es considerada el núcleo fundamental de la sociedad y la primera en ser encargada de brindar protección a los niños, niñas y adolescentes. El Estado tiene el deber de fortalecer el rol protector de la familia por medio de la entrega de las herramientas necesarias para el ejercicio de su función (artículo 9 de la Ley N°21.430). Por lo tanto, se deberá considerar el derecho preferente y el deber de los padres y/o madres de educar a sus hijos según lo establece la Constitución Política de la República (artículo 10 de la Ley N°21.430).

- **Autonomía progresiva:** todo niño, niña y adolescente podrá ejercer sus derechos en consonancia con la evolución de sus facultades, de acuerdo con su edad, madurez y grado de desarrollo. Los NNA tienen derecho a ser protagonistas activos de sus vidas (artículo 11 de la Ley N°21.430).

• **Amplitud y efectividad de los derechos:** los derechos de los niños, niñas y adolescentes son indivisibles y comprenden un espectro de protección social más amplio, que tiene por objetivo la promoción del ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales. Tener todos los derechos asegurados de manera concreta y cotidiana es en sí mismo un derecho. Es deber del Estado adoptar todas medidas administrativas y legislativas y de cualquier otra naturaleza necesarias para hacer efectivo los derechos (artículo 12 de la Ley N°21.430). Entre las responsabilidades de la administración del Estado, en el ámbito de sus competencias, tendrá “la obligación indelegable de proporcionar, controlar, evaluar y garantizar los programas públicos destinados a la satisfacción de los derechos [...]” (artículo 14 de la Ley N°21.430). La efectividad de los derechos implica progresividad y no regresividad, es decir, los derechos de los niños, niñas y adolescentes son progresivos, tanto en la gradualidad en su consecución, como en la mejora sostenida de su disfrute (artículo 17 de la Ley N°21.430) y también involucra la difusión de los derechos, particularmente en los sistemas educativos. Aun siendo una responsabilidad de toda sociedad, los órganos de la administración del Estado, de acuerdo con sus competencias, tienen un rol central en la incorporación de contenidos sobre los derechos de los NNA en los procesos formativos de los profesionales que tengan incidencia sobre ellos (artículo 20 de la Ley N°21.430).

• **Participación social e inclusión:** esta categoría es tanto un principio que afirma la necesidad de que los actores de la sociedad promuevan la participación e inclusión de los niños, niñas y adolescentes, como un derecho que tienen a participar de todas las esferas de la vida social. Compete a los órganos del Estado crear las oportunidades y los mecanismos nacionales y locales necesarios para que los NNA ejerzan su ciudadanía activa, incluyendo medidas para facilitar su realización personal e inclusión social y educativa (artículos 18 y 19 de la Ley N°21.430).

• **Intersectorialidad y actuación coordinada y colaborativa:** es un principio organizativo de las políticas,

programas y servicios destinados a los niños, niñas y adolescentes orientado a asegurar la protección integral de sus derechos. Esto supone que los órganos de la administración del Estado deberán adoptar procedimientos que promuevan la participación ciudadana en los asuntos atinentes a la protección de los NNA (artículo 21 de la Ley N°21.430).

• **Garantía de ser oído y participación voluntaria:** los niños, niñas y adolescentes en las etapas de denuncia tendrán el derecho a ser oídos y a participar en los asuntos que les afecten, considerando su edad y el grado de madurez que manifiesten. La participación en las etapas de investigación y juzgamiento solo debe ocurrir de forma voluntaria; esta participación no podrá ser forzada por persona alguna bajo ninguna circunstancia (artículo 3 letra c de la Ley N°21.057).

• **Prevención de la victimización secundaria:** es el principio rector de la Ley N°21.057, e implica que el Estado asume el compromiso de proteger a los niños, niñas y adolescentes contra el sufrimiento de revivir el hecho delictivo, particularmente en las etapas de denuncia, investigación y juzgamiento. Las personas e instituciones que intervengan en estas etapas deberán adoptar las medidas necesarias para proteger la integridad física y psíquica de los NNA, así como su privacidad (artículo 3 letra d).

• **Asistencia oportuna y preferente:** las instituciones o personas que intervengan en las etapas de denuncia, investigación y judicialización de delitos contra niños, niñas y adolescentes deben adoptar las medidas necesarias para favorecer la asistencia oportuna de las víctimas y para la tramitación preferente de las diligencias de investigación. También los tribunales con competencia en lo penal deberán favorecer con preferencia aquellas audiencias en que se traten materias relativas a NNA y disponer de todas las medidas para otorgar celeridad a las actuaciones (artículo 3 letra d de la Ley N°21.057).

• **Resguardo de la dignidad:** todo niño, niña o adolescente debe ser considerado persona única y valiosa, y, como tal, “se deberá respetar y proteger su

dignidad individual, sus necesidades particulares, sus intereses y su intimidad” (artículo 3 letra f de la Ley N°21.057).

## **Derechos y garantías**

La Ley de Garantías es bastante completa en la declaración de derechos de los niños, niñas y adolescentes al dedicar 33 artículos para la incorporación de los derechos civiles, sociales y políticos (entre ellos, el derecho a la vida, al desarrollo, a un entorno adecuado; a la libertad de expresión y comunicación, a ser oído y tener su opinión debidamente considerada, a la participación, a la información; el derecho a la salud y a acceder a los servicios de salud, incluyendo atención médica de emergencia e información sobre salud y consentimiento informado, a medidas de prevención y protección del embarazo, entre muchos otros).

En la protección especializada se han incorporado los derechos a la protección contra la violencia; a la protección contra la explotación económica, a la explotación sexual comercial y el trabajo infantil; a la protección reforzada y especializada cuando sus derechos han sido vulnerados o se encuentra en conflicto con la ley, y a la protección internacional en casos de migración. En términos de protección jurídica, los niños, niñas y adolescentes tienen derecho al debido proceso, a la tutela judicial, a ser oídos, a la defensa jurídica letrada, especializada y autónoma.

La Ley de Garantías ha establecido también los deberes y responsabilidades de los NNA: respeto a los derechos y libertades fundamentales de todas las personas y del ordenamiento jurídico; obediencia a sus padres o responsables legales; cumplimiento de responsabilidades escolares, familiares y comunitarias.

## LINEAMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA ESTABLECIDOS EN LA LEY DE GARANTÍAS

A continuación, se describen las orientaciones entregadas en el Sistema de Garantías para prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y otros delitos contemplados en la Ley N°21.057.

- **Intervención centrada en la protección integral de los niños, niñas y adolescente** en cumplimiento del principio de su interés superior, lo que significa que todos los profesionales de los servicios de las políticas sectoriales, de las policías y justicia son agentes de protección y partes de un conjunto más amplio de instituciones denominado red de protección. La integralidad aquí referida significa que las acciones de reparación, más allá de la situación de una vulneración de derecho o de una situación de violencia específica, deben tomar en cuenta la vida del NNA en todas sus dimensiones.

- **Intervenciones planificadas y ejecutadas coordinadamente** por los diversos actores con responsabilidad sobre la reparación de derechos, centradas en el principio de la intervención profesional mínima y en evitar la victimización secundaria, considerando las especificidades de las situaciones de violencia.

- **Atención preferente y rápida** de acuerdo con la edad y el potencial de riesgo al desarrollo físico y psicosocial del niño, niña o adolescente, inclusive en la aplicación de medidas de protección y en los procesos de investigación y judicialización.

- **Eliminación de prácticas consideradas de victimización secundaria**, implementando las estrategias previstas en la Ley N°21.057; entre ellas, que los testimonios de los niños, niñas y adolescentes víctimas de delito se realicen a través de la entrevista investigativa video grabada y la declaración judicial se haga en una sala distinta a la que se desarrolla la audiencia; la im-

plementación efectiva del principio de la intervención mínima o no cuestionamiento a los testimonios por parte de los actores de la red de servicios y cuidados, limitándose a lo estrictamente necesario para la planificación y ejecución de la reparación de derechos según las atribuciones de cada institución; la promoción y/o generación de espacios amigables y protectores que resguarden la privacidad del NNA tanto en situaciones de atención en la red de servicios como en el sistema de justicia en que les corresponda declarar.

- **Gestión de la información sobre los casos atendidos** en tres niveles: a) incremento en prácticas de referencia y contrarreferencia; b) consolidación a nivel nacional de datos estadísticos sobre vulneración de derechos y situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes; c) implementación de mecanismos y metodologías de monitoreo y evaluación de la atención y cuidado de los NNA víctimas o testigos de los delitos contemplados en su catálogo.

- **Coordinación intersectorial con enfoque en la reparación de derechos.** La Ley N°21.057 estableció un mecanismo de gobernanza para coordinar y monitorear su implementación y el cumplimiento por parte del sector justicia. Paralelamente, la Ley de Garantías establece instancias coordinadoras entre las distintas instituciones que conforman el Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia. Pese a ello, es necesario el establecimiento de un ente coordinador que articule los segmentos del inter-sector y de justicia.

- **Capacitación interdisciplinaria continua, preferiblemente interinstitucional y conjunta** sobre prevención y respuesta a las situaciones de violencia contra niños, niñas y adolescentes, particularmente en los procesos de reparación de derechos en las políticas sectoriales, en la investigación y juzgamiento.

# ENFOQUE DE PROTECCIÓN EN CASOS DE DEVELACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS

## ¿Qué es una develación?

En el Protocolo A de la Ley N°21.057, el término develación alude “al momento en que una persona toma conocimiento de que un NNA se encuentra en una situación constitutiva de delito actualmente o que lo estuvo en el pasado”.

Sin embargo, la revisión de la literatura demuestra que el concepto de develación contenido en el Protocolo, particularmente en lo que se refiere al abuso sexual infantil, no es tan claro en cuanto a si el término se refiere al acto de escuchar una revelación de una situación de violencia, a la acción de contar lo sucedido a alguien, si se refiere al hecho que fue objeto de una denuncia o acción judicial, y/o, por último, si la develación es un evento estático o un proceso (Alaggia, 2004; Gutiérrez, Steinberg, Capella, 2016).

Una definición que apunta a la protección integral, y que se adecua a los fines de esta guía, es la propuesta por Capella (2010, p. 46), quien conceptualiza la develación como el “proceso por el cual el abuso sexual es conocido por personas ajenas a la situación abusiva (personas distintas del agresor y la víctima), siendo la primera instancia en que esta situación es descubierta o divulgada. Este proceso tiene dos caras centrales, siendo posible la propia develación por parte del niño o adolescente y, la otra, la detección por parte de adultos”.

De esta manera, es importante comprender que “el descubrir” una situación de abuso puede venir de un comunicado directo de un niño, niña o adolescente o bien tras un proceso de detección por parte de adultos que luego es confirmado por el NNA. Es fundamental tener en cuenta este último aspecto para que los casos de detección no sean encuadrados en los casos de sospecha.

Hay amplio acuerdo sobre la importancia de la develación. Capella (2010, p. 45) afirma que la develación es “esencial para detener el abuso, disminuir las consecuencias negativas inmediatas y a largo plazo, para poder iniciar intervenciones legales y terapéuticas que contrarresten esas consecuencias”.

## ¿Qué nos enseñan las investigaciones sobre las características de la develación?

Aunque existan pocos datos sistematizados sobre los procesos de develación del abuso sexual infantil en Chile, estudios a partir de muestras clínicas de casos denunciados (Gutiérrez, Steinberg, Capella, 2016) pueden ayudar a comprender el fenómeno un poco mejor:

- Según Capella (2010), las **formas** en que se presenta inicialmente la develación son: 1) premeditada o espontánea, 2) evocada por eventos precipitantes, 3) provocada a partir de preguntas de adultos, 4) circunstancial o accidental, y 5) sospecha/no revelada. El estudio encontró que los casos develados por estímulos frente a preguntas, seguidos por aquellos en los cuales la develación fue premeditada, espontánea y circunstancial representaron cerca de un 85 % de los 146 casos investigados.

Las preguntas de adultos fueron motivadas por la observación de señales físicas, psicológicas, emocionales y conductuales de los NNA en contexto familiar y escolar. También fueron gatilladas por informaciones obtenidas de terceros que daban cuenta de una posible agresión; en general, se trataba de sospechas de profesionales generadas por comentarios de hermanos de la víctima sobre la forma de relacionamientos en la casa, particularmente con el agresor. Aunque las

mujeres tienden a develar en mayor proporción, los hombres develan en mayor cantidad incentivados por preguntas de adultos que las niñas. Las develaciones a adultos de la familia tienden a ser iniciadas por preguntas, mientras que a adultos no familiares suelen ser de forma premeditada y espontánea.

Capella (2010) informa que los niños preescolares develan de manera indirecta, vaga, accidentalmente y en respuesta a eventos precipitantes. Por otro lado, las víctimas mayores tienden a develar de manera premeditada.

- En cuanto a la **intencionalidad** de las develaciones (Sorensen & Snow, 1991), las no intencionadas representan cerca de dos tercios de los casos investigados (un poco más 60 %). Gutiérrez, Steinberg y Capella (2016) encontraron, en este sentido, una diferencia con relación a las investigaciones de países anglosajones, las que presentan predominancia de develación intencionada.

- Sobre la **latencia** de la develación —el tiempo entre el inicio de las agresiones y la develación de estas—, se diferencian tres tipos: 1) inmediata (horas o días después), 2) demorada (entre una semana y seis meses) y 3) tardía (más de seis meses) (Arredondo et al., 2016; Capella, 2010; Salinas, 2006). La mayoría de los casos corresponde a revelaciones tardías (61 %) y demorada (15 %).

Esta variable se asocia con las etapas de desarrollo de los NNA, la relación con el agresor y la cronicidad del abuso: en aquellos casos de agresión perpetrada por un familiar, los NNA develan de manera tardía; lo mismo sucede cuando se trata de agresión crónica. Por otra parte, en general, los niños y niñas menores de 6 años presentan menos frecuencia de tasas de develación inmediata debido a la dificultad que tienen para comprender el abuso sexual infantil como abusivo (Capella, 2010).

- En relación con la **prevalencia** de las personas que reciben la develación, ya sea adulto familiar, adulto extrafamiliar y par (Capella, 2010), se señala que

la proporción de develación a adulto familiar representó cerca de dos tercios del número total de casos estudiados, seguido por adulto extrafamiliar y par(es).

En el contexto familiar, a quien más se devela es a la madre, seguido por abuelas, tías y padres. En el ámbito extrafamiliar se develan principalmente a profesionales en contacto con NNA, entre estos psicólogos o psiquiatras y adultos del ámbito escolar. En el caso de pares, se devela generalmente a amigos, seguidos por primos, hermanos y pareja. Vale destacar que la diferencia en edad trae variaciones en los datos estadísticos: en la adolescencia aumenta la cantidad de develaciones dirigidas a pares.

A modo de resumen, en términos generales la develación es más frecuentemente provocada por preguntas de adultos, se realiza tardíamente y se dirige a un adulto de la familia, de manera no intencionada. En relación con las diferencias de género, las niñas develan en igual medida a partir de preguntas de adultos y de manera premeditada y espontánea, mientras que los niños principalmente lo hacen por preguntas de adultos.

Los niños menores de 6 años, por estar menos inhibidos, develan más, pero se sabe menos sobre los tiempos de latencia. Se ha observado una tendencia hacia la disminución de la tasa de develación en la medida que se avanza en edad en escolares y adolescentes. Por otra parte, se presenta una tendencia de develación a pares con el aumento de la edad. El estudio corrobora que es probable que los niños y las niñas que develan primero a sus madres reciben un apoyo materno significativamente mayor que aquellos/as que develan primero a otras personas. Las agresiones crónicas e intrafamiliares tienden a ser de develación tardía.

Pese a la importancia de los indicadores en términos de las señales, para efectos jurídicos en la judicialización de los casos, la develación es el factor más importante (Inte-



bi, 1998). Gutiérrez, Steinberg, Capella (2016, p. 13) reafirman la naturaleza dialógica de la develación: “los niños develan en contexto en que se sienten que hay alguien dispuesto a escuchar, siendo de gran importancia la respuesta de los adultos ante los signos mostrados por los niños”. También son fundamentales las acciones de contención, protección y credibilidad que reciba tras la develación (Baía, et al., 2014).

### Directrices de actuación en caso de develación de un niño, niña o adolescente en relación con alguno de los delitos establecidos en la Ley N°21.057

En cuanto a condiciones de acogida, privacidad y protección de los niños, niñas o adolescentes víctimas o testigo de delitos sexuales y otros delitos graves, todos los profesionales deben tener presente las directrices que se encuentran establecidas en el Anexo 5 del Protocolo letra A) de la Ley N°21.057 para la interacción con el/la NNA que devela alguno de los hechos de violencia:

- **Acoger y escuchar** al niño, niña o adolescente en función de su edad, etapa del desarrollo y estado emocional.
- **Transmitir confianza, tranquilidad** y seguridad, otorgando un trato digno y respetuoso, actuando serenamente y evitando mostrarse afectada/o.
- Expresarle claramente su apoyo y señalarle que se tomarán medidas para su **protección y seguridad personal**.
- Resguardar la **intimidad y privacidad del niño, niña o adolescente y asegurar la confidencialidad** de la información que está proporcionando, trasladándole hasta un lugar reservado e informándole que la conversación será privada y personal, pero que se buscará ayuda con otras personas para protegerla/o.
- **Disminuir al mínimo la cantidad de personas o integrantes de la institución que se comunican con el/la NNA**, debiendo informar solo a las autoridades especialmente encargadas de recibir esta información, para posteriormente hacer la denuncia correspondiente.

- **Escuchar con atención, sin presionar, ni interrumpir su relato**, respetando su silencio y ritmo para contar su experiencia, sin exigir información o sugerir respuestas ni cuestionar lo que está relatando.

- **No preguntar detalles de lo sucedido para obtener más información sobre los hechos o los participantes** ni solicitar al niño, niña o adolescente que muestre sus lesiones o evidencia (por ejemplo, conversaciones en redes sociales), ya que eso le compete a los organismos policiales y judiciales.

- **No cuestionar, criticar, hacer juicios o responsabilizar** a la víctima por lo que está relatando. Evitar realizar comentarios sobre la familia y/o presuntos partícipes.

- **No avergonzar al niño, niña o adolescente** por un mal comportamiento.

- **Señalar las acciones a seguir**, explicando tranquila y claramente los pasos que vienen a continuación.

- **Dar respuestas claras y específicas** que brinden seguridad y tranquilidad al NNA, siendo sincera/o en todo momento. No hacer promesas.

- **Agradecer** el acto de confianza y dejar abierta la posibilidad de **hablar en otro momento, solo si él o ella** así lo quiere.

Lozano y Oyola (s/d) destacan que los valores, creencias, vivencias personales o afectación emocional de los profesionales que intervienen pueden interferir en el abordaje de las situaciones de violencia. Por este motivo, en caso de identificar alguno de estos factores se deberá garantizar la continuidad de la atención con otro profesional.

Otros protocolos y orientaciones presentan aspectos también muy importantes a ser observados (CPMGA, 2018; Lozano y Oyola, s/d):

- **Resaltar lo valiente que ha sido por consultar y relatar lo ocurrido**. El niño, niña o adolescente puede sentir miedo de relatar el hecho delictivo o querer retractarse, por lo tanto, es fundamental que sean reforzados en el acto de develar.



- **Cuidar el lenguaje verbal y no verbal.** Muchas veces los niños, niñas y adolescentes saben que ha pasado algo malo con ellos, pero no saben cómo denominarlo ni sus implicaciones legales y sus consecuencias, por lo tanto, es importante que los profesionales sean sumamente cuidadosos con el lenguaje paraverbal,<sup>10</sup> prefiriendo utilizar términos que son usados por los NNA. Se deben evitar gestos de asombro, asco, incredulidad u otras emociones. Utilizar voz calmada y baja, dado que en situaciones de estrés hay una tendencia a aumentar el tono de voz.

- **Prestar atención si menciona haber contado o pedido ayuda a otra persona.** Saber si el NNA ha relatado el hecho a alguien, ha pedido ayuda a otra persona o ha sido atendido por algún servicio es importante para plantear acciones con la red de soporte y las contrarreferencias, pudiéndose reducir la necesidad de recolección de informaciones con la víctima.

- **Reconocer las necesidades emocionales y médicas.** No se debe perder de vista que el NNA puede necesitar ver a un médico, por lo tanto, se le debe dar la información para que acuda a un centro de salud.

- **Informar sobre sus derechos.** Es importante comunicar al niño, niña o adolescente que tiene derecho a cuidados especiales.

- **Manejar la información con especial cuidado, respetando la confidencialidad.** Los NNA deben ser Informados respecto del deber de confidencialidad de todos los profesionales.

- **Registrar la develación respetando las palabras utilizadas.** Tan pronto como sea posible, el profesional debe registrar la acogida de la develación lo más fiel a las palabras del NNA, de preferencia haciendo un registro textual entre comillas. Este informe puede ser de utilidad para el registro de la denuncia y para la preparación de la entrevista videograbada.

- **Tener a mano los recursos.** Para ayudar a resolver problemas de esta magnitud se requiere toda una red de cuidados y atención, por lo tanto, es fundamental conocer las rutas de actuación en cada una de las municipalidades, incluyendo datos de información básica como direcciones y teléfonos de instituciones y organizaciones de ayuda.

## Orientaciones generales para la contención emocional

En los procesos de acogida de una develación es necesario utilizar los métodos de contención emocional, la cual, de acuerdo con Slaikou (1990, p. 6), es “un proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona o familia a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad de debilitar los efectos (estigmas sociales, daño físico) se aminore y la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades en la vida, más opciones de vida) se incremente”.

La contención emocional puede ser realizada por cualquier profesional que recibe una develación. Las prioridades son escuchar, apoyar y orientar.

Existen dos elementos fundamentales para la contención emocional:

- El concepto de **escucha activa**, entendiendo por esta “la habilidad de atender y prestar interés al mensaje emitido por otra persona para conocer y entender lo que desea expresar y poder responder al emisor. La apertura emocional y de pensamiento, así como la abstención de emitir juicios son actitudes básicas en la escucha y contención” (CPMGA, 2018, p. 8).
- La noción de **empatía**, definida como “el proceso mediante el cual una persona puede ponerse en el lugar de la otra y, por lo tanto, puede comprender sus sentimientos ante una situación determinada. No basta con comprender, sino es necesario comunicar dicha comprensión. La empatía es la capacidad de percibir y advertir lo que la otra persona puede estar sintiendo y/o pensando. Implica participar afecti-

10. Todos los gestos, las posturas, las miradas, los tonos de voz y otros caracteres y señales no orales establecen un lenguaje suplementario al de las palabras con el que nos informamos de forma constante.

vamente, poniéndose en su lugar para ver desde la perspectiva del otro su realidad” (CPMGA, 2018, p. 8).

Las acciones esenciales en la contención de acuerdo con Lozano y Oyola (s/f) son los siguientes:

- Centrar la atención en la persona, mirarla directamente cuando se habla con ella.
- Facilitar la expresión de las emociones y tener una actitud empática que permita sintonizar con los sentimientos y necesidades de la otra persona.
- Tener una actitud de escucha activa sin ejercer presiones y sin emitir juicios.
- Respetar los tiempos en que la persona puede y desea exteriorizar sus experiencias; no se le debe insistir para que hable de sus vivencias.
- Si al niño, niña o adolescente le resulta difícil hablar, es preferible permanecer en silencio, sin presionarlo y esperar que se tome un tiempo hasta que pueda hablar.
- Transcurrido el momento de silencio, el/la profesional puede invitarle nuevamente a que exprese lo que siente. Sin embargo, si insiste en mantenerse en silencio, se debe respetar su decisión y cambiar el tema, poniendo atención en las necesidades que manifieste.
- Busque siempre verbalizar y validar lo que siente y piensa la persona afectada.
- Expresarse (de manera corporal y gesticular) de manera tal, que haga sentir a la persona que está siendo escuchada y acompañada.

Para realizar una contención emocional en crisis SE DEBE EVITAR (Santos y Gonçalves, 2023; Lozano y Oyola, s/f; CPMGA, 2018):

- Interrumpir el relato libre de los niños, niñas y adolescentes.
- Gestos de asombro, asco, incredulidad y otras emociones.
- Que sus propios valores, creencias y vivencias personales interfieran el abordaje de la situación.
- Confrontar o dudar de los niños, niñas y adolescentes.
- Revictimizar y culpabilizar a la persona que necesita de ayuda, con preguntas como, **“¿Por qué no me lo dijiste antes? ¿Por qué no le dijiste a nadie? ¿Por qué fuiste ahí?”**.
- Invalidar las emociones y experiencias u opiniones, diciendo, por ejemplo. **“No te pongas triste, no llores”, “nos es para tanto”**.
- Preguntas que pueden avergonzarle, como **“¿Tienes novio? ¿Alguna vez has tenido sexo antes?”**.
- Preguntas cerradas o inductivas como **“¿Él/ella te tocó? ¿Él/ella tocó sus partes íntimas?”**.
- Evitar consolar con contacto físico (abrazar, tocar, etc.).
- Fomentar en las personas la idea de que NO hay solución a su problema, que contar a las autoridades y solicitar ayuda es complicado, costoso o demoroso y que es mejor rendirse.

## RECORDEMOS

Es importante estar atenta/o a las características y la gravedad de los problemas que la persona expresa y brindarles atención y cuidado. Sin embargo, es también necesario tener en cuenta que la concepción de lo que es una crisis es algo muy personal: lo que para unos puede considerarse una crisis, para otros puede no serlo. Esto va a depender de muchas cosas, como la historia familiar, el nivel de autoestima, los miedos y temores, la red de apoyo, etc.

### Acogida y contención de una revelación directamente comunicada por el niño, niña o adolescente

Sean estimuladas por preguntas o inducidas por medio de eventos precipitantes —generalmente en situaciones de conflicto familiar—, la mayoría de las revelaciones ocurren en el contexto familiar. Sin embargo, poco se sabe sobre cómo los familiares acogen estas revelaciones o cómo los NNA se sienten con la recepción del relato de la experiencia abusiva. Aun así, es recurrente en los estudios que las víctimas señalen que para poder revelar una situación de abuso es esencial la conexión/confianza, el sentimiento de que les van a creer y la existencia de una oportunidad para entregar el relato (Sebben, 2019). Por ello, se recomienda el desarrollo de trabajo comunitario, particularmente en áreas/barrios o territorios de mayor vulnerabilidad, sobre identificación, acogida y denuncia de casos de violencia.

### Acogida por profesionales de los servicios

La escuela es un espacio donde ocurre el mayor número de revelaciones o detecciones de violencia contra NNA, entre otras razones por el tiempo que estos se encuentran en ellas, por el conocimiento que se tiene allí del comportamiento y conducta del NNA, y por la relación de confianza que establecen con los y las profesoras. Aunque no se sepa si es más prevalente la revelación espontánea o la detectada fruto de observaciones de aspectos físicos, emocionales y comportamentales o de preguntas dirigidas hacia los NNA, es importante entrenar a los/as profesionales de la educación en técnicas de acogida de revelación o maneras de proceder en casos de sospechas. Un elemento relacional que favorece la revelación

son los diálogos en clases, sean sobre orientación sexual o biología, programas de televisión o películas que se refirieran al tema, o aquellos que surjan durante las campañas de prevención de la violencia.

Otro espacio donde las revelaciones son recurrentes es en los servicios de salud. Molas (2002) nos alerta que la revelación generada en centros de salud se produce debido a síntomas derivados de intentos de autoeliminación, depresiones, consumo de sustancias, lesiones físicas, etc.; y que la identificación de estas situaciones es comúnmente realizada por enfermeros, médicos y personal de salud en general.

También hay que tener en consideración los espacios de cuidados alternativos, como residencias y centros para adolescentes en conflicto con la ley. En ellos, los procesos de elaboración de anamnesis, la atención psicosocial individual o grupal y las actividades que aludan a la temática tienden a generar oportunidades para la revelación, especialmente cuando hay una buena conexión y se han generado lazos de confianza.

### Guion de orientación para las interacciones con los niños, niñas y adolescentes.<sup>11</sup>

En esta sección se contemplan dos formas de abordaje: una individual y otra cuando la revelación ocurre en una instancia colectiva.

#### a) Abordaje individual

Cuando se observa el interés del niño, niña o adolescente en conversar de manera individual y separadamente, el/la profesional deberá acogerlo con mucho cuidado, buscando un ambiente adecuado, reservado y seguro,

11. El contenido de esta sección se ha beneficiado del guion desarrollado en la *Guía Escuta especializada: conceitos e procedimentos éticos e protocolos* (Santos y Gonçalves, 2023), la cual maneja protocolos, principios y directrices basadas en investigaciones con estándares internacionales. La parte sobre contención se ha inspirado en el Protocolo de la Defensoría de la Niñez y Adolescencia.

que permita realizar un acercamiento, de acuerdo con las directrices mencionadas anteriormente.<sup>12</sup>

Por lo general, el niño, niña o adolescente después de una actividad (taller, clase, video) se podría acercar al profesional y decirle: **“Lo que dijeron (mostraron) me está pasando a mí...”** o **“me pasó algo”**. El/la profesional, asegurándose de estar en un ambiente protector, puede plantearle su postura de acogida y escucha señalándole, por ejemplo, **“Hola, [nombre del participante], cuéntame más sobre lo que te pasa. ¡Estoy aquí para escucharte!”**. O puede ocurrir que el NNA se acerque al profesional y permanezca callado, en este caso, el profesional puede iniciar la conversación: **“¿Te gustaría decirme algo?”**.

El/la profesional debe escuchar atentamente al NNA, sin interrupciones ni preguntas, confirmando siempre con un movimiento de cabeza que comprende, pronunciando frases como **“Entiendo lo que me estás contando”** o **“Te estoy escuchando atentamente”**. Se debe tratar todo con mucha seriedad y cuidado, sin criticar o hacer juicio de valor **ni investigar** el caso, o sea, sin cuestionar el hecho que está relatando ni solicitar mayor detalle o información que la entregada espontáneamente por el NNA.

Tampoco deberá hacer preguntas sobre los detalles ni mostrar ansiedad o curiosidad, ni actuar con gestos y expresiones que puedan aumentar la angustia del niño, niña o adolescente.

Si el NNA llora durante la conversación, el/la profesional deberá respetar el momento, lo consolará con un tono sereno y acogedor, le podría ofrecer agua y una servilleta de papel. Se debe evitar consolar con contacto físico, tocándole o abrazándole. Expresiones como **“¡Eso no fue nada!”**, **“¡No llores!”** o **“¡No hay necesidad de llorar!”** nunca deben usarse.

## LA DEFENSORÍA DE LA NIÑEZ RESALTA EL PRINCIPIO DE NO EMISIÓN DE JUICIO DE VALOR:

*Al momento de recibir el relato inicial, se debe omitir cualquier juicio de valor frente a los dichos que el NNA transmite, porque los comentarios que se realicen pueden afectar directamente su emocionalidad. Lo anterior tiene relación, principalmente, con que desconocemos el contexto en el que sucedieron los hechos, por lo tanto, al emitir juicios se pueden generar sentimientos de culpa por haber ejecutado o no alguna acción, o cuestionamientos a sus estados subjetivos (por ejemplo: “¿por qué no te defendiste?” o “debiste haber sentido mucho miedo cuando pasó eso”).*

En este momento es importante reafirmarle a la víctima que no tiene la culpa por lo que pasó y que es valiente al denunciar los hechos: “[llamando por el nombre] **tú no tienes la culpa de lo que pasó e hiciste muy bien en decírmelo para poder ayudarte**”.

Después de escuchar atentamente el relato del niño, niña o adolescente, sin interrupción, el/la profesional debe preguntar: **“¿Hay algo más que quieras decirme?”**

Para efectos de saber si el NNA se encuentra protegido o si se deben adoptar estrategias de protección específicas, es importante saber si ha comentado con otras personas sobre el presunto autor de la violencia o si alguien de su familia conoce el caso: “[llamando por el nombre] **¿hay alguien más de tu familia o personas que conozcas que sepa lo que pasó o está pasando?”**.

12. Revisar *Orientaciones para la elaboración de un protocolo de actuación en casos de maltrato, acoso, abuso sexual, estupro y otros delitos de carácter violento, develado en establecimientos educacionales*. Ministerio de Educación, 2020. <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/handle/20.500.12365/15040>

Una parte delicada es saber si el niño, niña o adolescente necesita pasar por los protocolos de salud de atención a NNA víctimas de violencia sexual<sup>13</sup>, como serologías para Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), indicación de embarazo y profilaxis; es necesario recordar que la anticoncepción de emergencia puede usarse hasta 120 horas después del evento de riesgo en adolescentes que ya están menstruando. Por lo tanto, si se trata de violación a una niña o adolescente y ella no menciona la temporalidad de los hechos, es importante saber si ha ocurrido algún evento dentro de las 72 horas para realizar los protocolos de profilaxis. Se pueden agregar algunas preguntas orientadas a especificar las estrategias de protección de niñas, niños y adolescentes, evitando formular aquellas relativas a la participación criminal, al relato de la agresión sufrida o, en general, que busquen establecer la ocurrencia de los hechos.

Es importante resaltar que las víctimas de violencia pueden presentar los hechos de forma no lineal, es decir, sin un orden lógico de eventos. La característica del discurso no debe confundirse con la fragilidad o veracidad de la información. Pero si se mencionan varios episodios, es bueno saber cuál ocurrió en último lugar. Vale recordar que los niños muy pequeños, menores de 7 años, tienen una noción relativa del tiempo y puede ser necesario mencionar algún evento para poder determinar la temporalidad de los hechos, como, por ejemplo, jornada escolar, período de clase, fin de semana (Santos y Gonçalves, p. 41).

Para los niños y niñas más pequeños las preguntas que implican temporalidad son más difíciles, por lo tanto, **si en el relato la víctima menciona algo que se encuadre en violación**, el/la profesional puede preguntar: **“¿Te duele alguna parte del cuerpo? ¿Necesitas ir al doctor?”**.

Para los niños/as más grandes y adolescentes las preguntas de temporalidad son más manejables y si mencionan más de un episodio es importante siempre saber cuándo fue el último. El/la profesional puede agregar una pregunta: **“¿Me puedes decir más o menos cuándo pasó esto [la última vez]?”**.

En caso de que la víctima requiera ver a un médico o recibir algún cuidado de emergencia es necesario comunicarse con un integrante de la familia o un adulto significativo; para ello, una de las estrategias posibles es preguntar: **“Mira [nombre], para que tengas la ayuda que necesitas es importante que alguien de tu familia sepa y te acompañe... ¿Deseas apoyo para hablar con algún familiar? [Sea afirmativo] ¿A qué persona quieres que llame?”**.

Antes del cierre de la acogida es siempre recomendable asegurarse que el NNA ha comunicado todo lo que quiere al profesional: **“¿Hay algo más que quieras decirme?”**.

Para cerrar, el/la profesional le explicará en un lenguaje sencillo (según la edad de la víctima) los derechos que tiene y las acciones que se van a tomar, sin hacer promesas, ni decir que todo estará bien.

Se debe agradecer a la víctima por su confianza y tranquilizarla con palabras como: “[nombre del niño, niña o adolescente], **hiciste bien en contarme lo que está pasando** [o lo que ya pasó]. **A menudo se necesita ser muy valiente para decírselo a alguien. Pero contándolo te podemos ayudar. Los niños, niñas y adolescentes que pasan por situaciones como la que pasaste tienen derecho a recibir cuidados especiales y protección.**

**Quisiera decirte que los profesionales tenemos el deber de informar a la dirección de nuestra institución** [escuela, unidad de salud, equipo de asistencia social, OLN] **y a las autoridades lo que está pasando o lo que te ha pasado, para protegerte de manera inmediata.**

**Los equipos de las Oficinas Locales de Niñez, la policía, el fiscal o el juez son las personas que te pueden ayudar para que esto no pase otra vez. Es posible que te llamen para que cuentes lo que te pasó. Conversarás con una persona que está preparada para escucharte y poder apoyarte.**

13. Resolución exenta 2938 de 2005 que aprueba norma general técnica de atención a víctimas niños, niñas y adolescentes de violencia sexual para su aplicación en el servicio médico legal a nivel nacional en el sentido que indica, disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1151405>



***También [nombre del niño, niña o adolescente], quiero informarte que todo lo que me has dicho solo se lo transmitiré a las personas que te puedan ayudar.***

***Me gustaría hablarte de la importancia de que tú y tu familia se mantengan en contacto con la fiscalía para conocer más sobre sus derechos y para el apoyo que recibirán. Le diré esto solo a tus cuidadores de confianza”.***

Antes de comunicar la revelación a cualquier miembro de la familia de la víctima, es fundamental verificar que no va a contactar al presunto agresor, especialmente si fue indicado por la víctima como la figura protectora. Dado que las situaciones de violencia suelen ser perpetradas por un familiar, advertirlo puede poner en mayor riesgo al niño, niña o adolescente.

En caso de que el adulto responsable o apoderado sea identificado por el NNA como presunto agresor, es necesario identificar a algún familiar o persona adulta que asuma la protección del niño, niña o adolescente. Se debe tener especial preocupación cuando el maltrato o abuso proviene de parte de algún familiar, ya que puede existir resistencia a colaborar o la revelación de la situación de abuso puede generar una crisis familiar que obstaculice el proceso de reparación, por lo que la determinación de tomar contacto con algún familiar debe ser realizada de manera cuidadosa. Esta información debe ser entregada al momento de hacer la denuncia, ya que permitirá a las instituciones correspondientes decretar medidas de protección de manera oportuna. El protocolo de actuación frente a agresiones sexuales y hechos de connotación sexual que atenten contra la integridad de los estudiantes o párvulos de todo establecimiento debe señalar las medidas o acciones que involucren a los padres, madres, apoderados/as o personas adultas responsables.

Es fundamental asegurarse que el niño, niña o adolescente se encuentra bien y acompañarlo a su próxima actividad y/o al encuentro de la persona autorizada para recogerlo en la escuela, unidad de salud u otro servicio/ programa.

El/la profesional puede añadir un saludo final como ***“Una vez más hiciste muy bien en decir... No fue tu culpa lo que pasó... Nosotros somos parte de la red de protección de niños, niñas y adolescentes que deben tomar las medidas para tu protección... Recuerda que siempre puedes venir a hablar conmigo de nuevo... Qué estés bien.”***

#### ***b) Abordaje en ambientes colectivos***

Hay ocasiones donde las revelaciones ocurren cuando se están desarrollando actividades colectivas, por ejemplo, durante la realización de campañas o discusiones sobre temas de violencia, talleres de educación sexual, etc. Si esto ocurre, el/la profesional, con calma, debe suspender la discusión, reconocer la situación y escuchar al niño, niña o adolescente que está haciendo una revelación.

El diálogo puede tomar la siguiente dirección: ***“Chicos, chicas, detengamos la discusión por un momento para escuchar a su compañero/a”.***

Después de escuchar sin interrupción, señale: “[Nombre], ***muchas gracias por contarnos por lo que estás pasando. ¡Se necesita ser muy valiente para hablar de ello! Somos parte de la red de protección a la niñez y la adolescencia de nuestra ciudad y buscaremos la mejor manera de ayudarte. ¿Podemos hablar un poco más en privado en otra habitación o podemos hablar después de la actividad? ¿Qué crees que es mejor?”.***

El o la profesional debe hablar con los participantes de la actividad sobre el respeto y la confidencialidad de lo sucedido: “[Nombre] ***nos dijo algo muy importante de su vida. Esto indica que ella/él ha confiado en todos nosotros. Por lo tanto, debemos ser muy respetuosos y mantener de forma confidencial lo que escuchamos. La Ley sobre Garantías y Protección Integral de Derechos reconoce el derecho de niños, niñas y adolescentes que estén viviendo situaciones como las que [nombre] nos ha contado a resguardar su identidad e intimidad. Solo las autoridades que pueden ayudar a detener estas situaciones y responsabilizar a quienes cometen abusos contra niños y niñas deben saber lo que sucedió aquí”.***

Si la víctima prefiere seguir el relato de manera privada, el/la profesional debe llamar a alguien para que se quede con el grupo o pedirles que hagan una actividad mientras este se va con el NNA a un lugar apropiado para que continúe el relato, siempre con invitaciones a la narrativa libre: **“¿Hay algo más que quieras decirme?”**. Luego se procede con las otras etapas de la acogida de una revelación.

Es fundamental que el/la profesional, de regreso a la actividad o en otra oportunidad, ofrezca al grupo quedarse un rato extra en la sala por si alguien quisiera hablar de la revelación: **“Quiero decirles que, si alguien quiere hablar más sobre el tema de la actividad, puedo quedarme aquí un poco más.”**

Si hay más de un participante que quiera hablar, se debe primero verificar si quieren hacerlo juntos o en privado. Luego, mirando a quien se quedó a hablar, puede incentivarlo diciendo: “[Nombre], **¡estoy aquí para escucharte!**”. Si lo expresado por el NNA fuera otra revelación, se deben seguir los procedimientos ya abordados.

#### **c) Ruta de actuación después de la revelación**

Luego de la revelación, las etapas de la ruta de atención integral de niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual en el marco de la Ley N°21.057 son:

**1. Denuncia.** Una vez conocido el hecho, ya sea a partir del relato de la víctima o de un tercero, o habiendo sospecha de situaciones de abuso y/o delitos sexuales en contra de niños, niñas y/o adolescentes, antes de 24 horas se debe realizar la denuncia en los organismos competentes: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio Público, Gendarmería de Chile (si el delito es cometido dentro de un recinto penitenciario) y tribunal con competencia penal.

**2. Protección y reparación.** La protección del niño, niña o adolescente víctima de abuso sexual u otro delito contemplado en la Ley N°21.057 es una tarea relevante en la ruta que se sigue luego de la denuncia. El fiscal, en coordinación y con la asesoría de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT), adoptarán e implementarán las medidas que resulten necesarias para proteger a la víctima.

**3. Investigación.** Como parte de las diligencias de investigación, si así el fiscal lo considera, se realiza la entrevista videograbada prevista en la Ley N°21.057.

**4. Judicialización.** Después de la entrevista videograbada el caso es enviado al sistema judicial, y luego puede seguir uno de estos dos caminos: **a) Declaración anticipada.** El fiscal podrá solicitar declaraciones anticipadas, considerando la particularidad del caso y los antecedentes con los que cuente (casos excepcionales); y **b) Juicio oral ordinario o simplificado.** Para la declaración judicial de la víctima, la Ley N°21.057 incorpora la figura del “intermediario”, quien tendrá la función de ser el interlocutor entre la audiencia y el niño, niña y adolescente que está testificando. La Ley N°21.057 establece medidas de protección para los NNA víctimas y testigos de los delitos establecidos en el artículo uno:

- Los niños y niñas siempre declaran en una **sala especial**, y en la que solo estarán presentes el entrevistador y el NNA. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que existan dificultades de comunicación con el niño, niña o adolescente, el tribunal podrá autorizar la presencia de un traductor, intérprete u otro especialista profesional o técnico idóneo.
- Los adolescentes pueden solicitar declarar en el juicio oral sin la intermediación del entrevistador (artículo 14), para lo cual se deben tomar las medidas de protección necesarias.

## ENFOQUE DE PROTECCIÓN EN CASOS DE DEVELACIÓN COMUNICADA POR PERSONAS DE LA FAMILIA O PARES

Además de las develaciones directamente realizadas por los niños, niñas y adolescentes, existen otras dos formas que son abordadas en esta guía.

### Develación comunicada al profesional por personas de la familia

Es frecuente que los padres o adultos responsables al recibir una develación de abuso por parte de su hijo, hija u otro familiar, acudan a diferentes profesionales pidiendo ayuda u orientación; generalmente recurren a personas que se desempeñan en los establecimientos educacionales, de salud, en las Oficinas Locales de la Niñez (OLN) o en programas del Servicio de Protección Especializada (ya sea en cuidado alternativo o en programas ambulatorios).

Los profesionales mencionados no son las autoridades competentes para recibir denuncias (solo pueden serlo funcionarios de la policía y/o fiscalía), por lo que es importante que el/la profesional solo escuche y acoja a la familia y trate el episodio como una develación espontánea. Generalmente los padres recurren a profesionales que sean de confianza, por ejemplo, al profesor jefe del curso de su hijo/a.

La forma de la acogida va a depender de si el padre/madre o responsable acude en compañía del niño, niña o adolescente y si este/a quiere hablar de la situación que ha vivido. En este caso, siempre se deberá resguardar la participación voluntaria del NNA, no podrá ser forzado a intervenir y se tendrán que adoptar las medidas necesarias para proteger su integridad física y psíquica, así como la privacidad y seguridad que permitan controlar la presencia de otras personas al momento en que voluntariamente se exprese. Es importante escuchar a los padres o adultos responsables separadamente del NNA, evitando en todo momento que este o esta escuche el relato de los adultos.

Diálogo inicial: ***“Hola, buenos días o buenas tardes, ¿quieren hablar conmigo? ¿Cómo puedo ayudarles?”***. Escuchar atentamente y sin interrumpir el relato. Si queda claro que se trata de una situación de violencia, dirigirse al niño, niña o adolescente y preguntarle: ***“¿A usted le gustaría hablar conmigo? En este caso me gustaría poder conversar con cada uno por separado, para poder poner atención en cada una de las conversaciones”***.

Es importante entregar orientación a los padres u otro adulto responsable sobre la necesidad de evitar dialogar o tocar activamente el tema de la violencia con el niño, niña o adolescente, explicando que posiblemente él/ella hablará de ello en un lugar adecuado y seguro, en un día y horario programado, y en presencia de un/a profesional capacitado/a. También se les debe señalar la importancia de que no hablen sobre los hechos en presencia del NNA y traten de mantener el tema lo más reservado posible, de modo de evitar que otras personas pregunten directamente a la víctima sobre lo ocurrido, lo que puede contribuir para generar en él o ella falsos recuerdos (Santos y Gonçalves, 2023, p. 42).

### a) Guion de conversación con el miembro de la familia responsable del NNA

Si se comienza el diálogo con el familiar, el o la profesional debe asegurarse de que este sea responsable, seguro y no maltratador; antes, debe dirigirse al niño/a diciéndole: ***“Me gustaría escucharlos por separado o uno a la vez. ¿Puedo empezar con tu madre? ¿Te importaría esperar afuera mientras hablo con él/ella?”***. Es fundamental asegurarse de que el niño o niña va a estar en un lugar amigable y seguro.

El/la profesional, dirigiéndose al acompañante, le ofrece ayuda: ***“¿Quiere un vaso de agua? Entonces, ¿tienes***



***algo de qué hablarme? ¿Cómo puedo ayudar? Estoy aquí para escucharle”.***

Después de escuchar atentamente y asentir con la cabeza para demostrar comprensión, puede preguntar: ***“¿Me puede decir cuándo sucedió esto?”, o “¿Recuerda si mencionó cuándo sucedió o desde cuándo suceden estas situaciones?”***. Si se mencionan varios episodios, es bueno saber cuál ocurrió en último lugar. Este dato es importante para comprobar la necesidad de medidas profilácticas.

El o la profesional debe escuchar atentamente y, si puede, tomar notas, pero antes debe avisarle a la persona y solicitarle permiso para registrar la información: ***“Disculpeme, ¿puedo tomar notas para que logre recordar todo lo que me ha dicho?”***.

Luego de oír y tomar notas se sugiere formular la siguiente pregunta: ***“¿[Su hijo, hija, nieta, nieto] ha mencionado quién está cometiendo la violencia?”***. Si la madre o acompañante no ha proporcionado datos para identificar al maltratador, el profesional debe verificar si los tiene, preguntándole el nombre, edad aproximada, parentesco y lugar de residencia. Esta información es importante para identificar al sospechoso y anticipar evidencia. Se debe escuchar atentamente y registrar.

En la conversación también es necesario preguntar: ***“¿Sabe si su [insertar relación] ha hablado de lo que le está pasando con alguien más?”***.

Otra sugerencia es indicarle que: ***“Es muy importante que la familia busque ayuda. ¿Ya comunicó lo que está pasando a las autoridades?”*** (policía o fiscalía).

El/la profesional debe ser sincero con el familiar y decirle que su obligación legal es denunciar los hechos a las autoridades, reforzándole la importancia de denunciar, mencionándole los derechos de los NNA e informándole sobre los próximos pasos: ***“Quisiera decirle que los profesionales tenemos el deber de informar a las autoridades lo que le pasó a su hijo/hija y hacer la denuncia; esto, con la finalidad de que esté protegido/a y que cese la violencia que ha vivido. La policía o el fiscal son las personas que pueden actuar para evitar que la situación suceda nuevamente... Le sugiero mantenerse en***

***contacto con la fiscalía para conocer los derechos de los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, aclarar dudas, comunicar situaciones de riesgo y dar seguimiento al caso. Lleve los números de la policía y de la fiscalía”.***

Si la información permite identificar la fecha del hecho, se debe verificar la necesidad de medidas profilácticas y de emergencia hospitalaria, tal como lo indica la Norma General Técnica de Atención a NNA Víctimas de Violencia Sexual.

Es adecuado al final de la entrevista valorar a la madre/padre o adulto responsable, señalando lo importante que es que haya pedido ayuda: ***“Hizo muy bien en decirme lo que está pasando o lo que ha pasado. Quiero informarle que todo lo que me ha dicho solo se lo transmitiré a las personas que le puedan ayudar. Las autoridades que deben saber detalles de los hechos ocurridos tienen el deber de mantener todo en absoluta reserva. Siempre puede venir a hablar conmigo de nuevo... ¡Que esté bien!”***

#### ***b) Guión ante la manifestación voluntaria de participación del niño o niña***

Si la conversación ha empezado con la persona responsable o acompañante, y el NNA manifiesta voluntariamente ser escuchado, se le indicará al adulto: ***“Ahora, si no le importa, voy a escuchar a su hija o hijo”***.

Una vez que está con el niño o niña, el o la profesional debe ofrecerle agua y dejarlo cómodamente sentado. Se sugiere iniciar la conversación llamándolo por su nombre: ***“Mira, [nombre], ya hablé con tu [tutor de confianza no abusivo], y me ha contado sobre lo que te pasó; si hay algo que quieras decirme, estoy aquí para escucharte”***.

Si el niño o niña quiere hablar voluntaria y espontáneamente –hágale saber que tomará nota de todas sus manifestaciones para que no se le olvide–, escuche atentamente sin interrumpir, teniendo presente que no podrá formular al NNA preguntas que busquen establecer la ocurrencia de los hechos o la determinación de sus partícipes.

Antes del cierre de la acogida es siempre recomendable comprobar que el niño o niña ha comunicado todo lo que quiere al profesional: **“¿Hay algo más que quieras decirme?”**.

El o la profesional debe informar al niño o niña, tal como lo hizo con el familiar, que él o ella (profesional) tendrá que denunciar el hecho a las autoridades, y que el NNA va a ser llamado por personas especializadas que saben cómo poder ayudarlo.

Cuando llega un **adolescente** con su padre, madre u otro adulto responsable, el/la profesional debe dirigirse al acompañante, diciendo: **“Me gustaría poder conversar con ustedes en forma separada. ¿Puedo empezar contigo** [mirando hacia el/la adolescente]? [Mirando hacia el/la acompañante] **¿Le importa esperar afuera mientras hablo con su hija/hija** [insertar relación]?”.

Después de ofrecer agua, se debe esperar a que el adolescente se siente. El profesional iniciará la conversación. El guion es similar al utilizado para la conversación con el/la responsable y el niño o la niña. **“Hola,** [nombre del adolescente], **¿cómo estás?”**. **“¿Quieres un vaso de agua?”**. **“¿Cómo te puedo ayudar?”**. Si el adolescente necesita un descanso, espere. Si él/ella necesita apoyo para comenzar a hablar, el/la profesional puede preguntarle: **“¿Hay algo que quieras contarme? Estoy aquí para escuchar”**.

Se debe escuchar atentamente al adolescente, sin interrupciones ni preguntas; siempre confirmando, reconociendo que se comprende lo que él o ella relata, tratando todo con seriedad y cuidado, sin criticar ni investigar el caso. Tampoco se deben formular preguntas que busquen establecer la ocurrencia de los hechos o la determinación de sus partícipes ni mostrar ansiedad o curiosidad.

Si el/la adolescente llora durante la conversación, el profesional respetará el momento, lo/a consolará con un tono sereno y acogedor, ofreciéndole agua y una servilleta o pañuelo de papel. Se debe evitar el contacto físico; no es indicado tocarlo o abrazarlo. Expresiones como **“¡Eso no fue nada!”**, **“¡No llores!”** o **“¡No hay necesidad de llorar!”** nunca deben usarse.

Después de escuchar atentamente el relato del adolescente, sin interrupciones, el/la profesional debe preguntar si ha comentado el caso con otras personas. Explicar en un lenguaje sencillo, de acuerdo con la edad del adolescente, sus derechos, las acciones que se van a tomar, y no prometer ni decir que todo estará bien. El/la profesional puede seguir el guion para revelación directa de niños, niñas o adolescente.

Para el cierre se puede señalar lo siguiente: “[Nombre del adolescente], **de nuevo, hiciste muy bien en contarme lo que pasó... No tuviste la culpa de lo que pasó. ¡Quédate tranquilo/a! Ahora, ¿puedo hablar con tu acompañante** [nombre de la persona que lo acompaña o un tutor de confianza no abusivo]?”.

Es importante asegurarse de que la o el adolescente y su familia regresen sanos y salvos a su hogar, donde permanecerán seguros. Cuando exista algún indicio de que se encuentran en riesgo, se debe informar a la unidad policial, fiscalía o tribunal de familia para una medida de protección.

El/la profesional que realizó esta escucha deberá elaborar un informe sobre la situación de violencia vivida por el o la adolescente; en él debe recordar algunos puntos importantes; describir por separado lo que escuchó del adolescente y del familiar. Debe tratar de que el informe sea lo más literal posible, utilizando las palabras tal como las pronunciaron los interlocutores, y no inferir juicio de valor. El informe se debe acompañar a la denuncia.

### **Develación hecha por pares, amigos o compañeros de la víctima**

Si la o el profesional recibe una revelación por parte de un compañero o compañera de un NNA que ha sufrido violencia, se le debe dar una buena acogida, buscando un ambiente reservado y seguro, teniendo los cuidados necesarios en el abordaje. Se sugiere acogerle preguntando: “[Nombre del niño, niña o adolescente], **¿cómo estás? ¿Quieres hablar conmigo? ¡Estoy aquí para escucharte!**”.

Después de escuchar atentamente, asintiendo para demostrar comprensión, se puede indagar en lo siguiente: **“¿Sabes si tu compañero/a le contó a alguien más lo**

**que le estaba pasando?”** Si no se han mencionado datos que pudieran identificar al sospechoso verifique si los tiene. **“¿Mencionó él/ella quién está haciendo estos actos?”** (ocupe la expresión utilizada por el niño, niña o adolescente).

El o la profesional debe esperar la respuesta y hacer una pregunta más: **“¿Recuerdas si mencionó cuándo sucedió o desde cuándo se están dando los abusos?”**.

El o la profesional debe informarle que tiene el deber legal de denunciar el hecho a las autoridades y que, para ello, informará a la dirección de su unidad. Si el compañero o compañera dice que la víctima le pidió que lo mantuviera en secreto, se puede argumentar: “[Nombre del compañero], **entiendo que tu amiga/o te pidió que lo mantuvieras en secreto, y que solo me lo dices por tu preocupación por ella(él); de lo contrario, no dirías nada. Sin embargo, mantener esto en secreto no ayudará a que esto pare de ocurrir y, por el contrario, al contarle, sí estás ayudando. Además, los profesionales tenemos el deber de comunicar hechos como estos a las autoridades. Quiero asegurarte de que tu nombre no será revelado y que lo que me has contado solo se transmitirá a profesionales que puedan actuar y hacer que esto pare. Solo la policía, el fiscal y el juez pueden impedir que la violencia siga ocurriendo y proteger a tu amiga o amigo**”.

Si el niño, niña o adolescente víctima desea hablar con el/la profesional, el relato debe ser tratado como una develación espontánea y se deben adoptar los procedimientos indicados anteriormente.

Si el profesional considera que existen circunstancias favorables para acercarse al NNA víctima, nunca debe informarle quién realizó la comunicación y mucho menos dirigirse directamente al objeto de esta comunicación. Por lo tanto, le puede decir:

**“Hola [llamar por su nombre], ¿cómo estás? ¿Podemos hablar un poco? Estamos un poco preocupados por ti [señale las razones de esta preocupación]. ¿Pasa algo que quieras contarme? ¿Puedo ayudarte con algo?”**.

Si el niño, niña o adolescente devela algo, se le debe dar acogimiento y adoptar los procedimientos en la modali-

dad que se utiliza para la develación espontánea y limitar las preguntas al mínimo necesario.

Si el NNA no dice nada, pero muestra signos de tristeza, ansiedad o miedo, el profesional puede preguntar: “[Llamar por su nombre], **me gustaría hablar con alguien de confianza sobre mi preocupación por ti. ¿Está todo bien?”**. Si es así, pregunte: **“¿Con quién podría hablar?”**.

Contactar o no a los responsables del cuidado de los NNA que han sido víctimas de un delito considerado en la Ley N°21.057 es una decisión difícil. Solo debe hacerse cuando los profesionales estén seguros de que el responsable no es el potencial perpetrador de la violencia.

En los casos en que la situación requiera de un aviso a la familia –por ejemplo, frente a un riesgo inminente–, la dirección de la unidad puede optar por contactarla, cuidando siempre hablar con el familiar que cumple un rol protector.

Si las condiciones lo permiten, la conversación debe ser en persona. En el caso de enviar mensajes, ya sea por correo electrónico o WhatsApp se debe tener especial cuidado de no anticipar razones o mencionar aspectos que puedan crear situaciones de presión en la familia o el NNA.

Dicho contacto debiese ser más o menos así: **“Señor [nombre], ¿cómo ha estado? ¿Es posible que venga a la escuela para tener una conversación de seguimiento sobre la participación de [nombre] en las actividades?”**. Si la persona responsable expresa angustia, trate de calmarla: **“No tiene que preocuparse. Estos son procedimientos de rutina. Si puede venir sería excelente... [acordar fecha y hora]”**.

Durante la conversación, dirija el diálogo abiertamente: “[nombre del responsable], **¿cómo está?”**. Utilice algún **“rompe hielo”**, como un comentario general, ofreciéndole un vaso de agua o café. Comience con los aspectos positivos: **“Su hijo/hija ha estado participando muy bien en las actividades. Sin embargo, nos preocupan un poco algunos aspectos... Ha llegado a nuestro conocimiento, y no podemos revelar la fuente, que está sucediendo** [reportar el hecho, ofreciendo la mínima in-

formación para caracterizarlo, pero sin mencionar los detalles registrados]. **¿Sabe algo al respecto?”.**

Si el responsable devela una situación de violencia: **“¿Quiere contarme más sobre lo que le está pasando?”.** Si después de lo relatado el responsable no ha aportado datos que permitan identificar al potencial autor de la violencia, el profesional debe preguntar: **“¿Sabe quién practicó o aún practica esta situación?”.** Siempre es importante saber el nombre, lugar de residencia y relación con la víctima.

Si se trata de violencia sexual, la fecha de los hechos es importante para fines profilácticos. Por lo tanto, el profesional debe preguntar: **“¿Sabe cuándo sucedió esto?”.** Y si hay más de un episodio, debe preguntar la fecha del último.

Sin perjuicio de que el funcionario o la funcionaria deben cumplir con la obligación de denuncia, es importante poner a disposición de las familias la información sobre los mecanismos e instituciones donde presentar una denuncia en el evento que lo quieran hacer. Para ello hay que entregar las direcciones y teléfonos de las policías y de la fiscalía competente.

El o la profesional debe indicarle a la familia que es su deber denunciar lo sucedido a las autoridades, ya que el NNA tiene derechos especiales y debe señalarle cuáles serán los próximos pasos: **“Me gustaría decirle que nosotros, los profesionales, tenemos el deber de informar a la dirección de nuestro organismo** [escuela, unidad de salud, equipo de asistencia social] **y a las autoridades lo que le está pasando a su hijo/a, para protegerlo de todo esto, detener la vulneración y evitar que vuelva a ocurrir.**

**Luego de que hagamos la denuncia es posible que desde la fiscalía se comuniquen con usted o algún miembro responsable de la familia para fijar una entrevista. Tienen que estar tranquilos, son profesionales capacitados con mucha experiencia y los ayudarán. Les sugiero responder las llamadas y recurrir a las entrevistas. Una vez más, quiero decir que hizo bien en decirme lo que pasó. ¡Quédese tranquila/o! Si puedo ayudar en algo más, siempre estaré a su servicio”.**

**Para denunciar el hecho a las autoridades, el profesional debe elaborar un informe escrito,** con el mayor detalle posible, distinguiendo las declaraciones del compañero, de la propia víctima y del familiar o acompañante, sin hacer juicios de valor o interpretaciones. Debe tener presente el principio de celeridad en los casos de violencia:

- Si el caso fue presentado por un compañero/a o amigo/a de la presunta víctima, el profesional debe escucharlo atentamente e informarle sobre los procedimientos a seguir.
- El mismo relato puede ser utilizado para la denuncia a las autoridades.
- Es deber del profesional buscar a la familia para hablar de los hechos denunciados y de las medidas a tomar, siempre y cuando esté seguro de que contactará a un miembro protector.
- Si los hechos son informados por un familiar o compañero que es adolescente, después de escuchar su relato sin interrupción, el profesional puede realizar preguntas para asegurar que la información esté completa: tipo de violencia, última vez que ocurrió, potencial agresor, relación con la víctima, si viven en la misma casa, si el NNA se lo ha contado a otra persona.

# ENFOQUE DE PROTECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS O TESTIGOS DE VIOLENCIA EN SITUACIONES DE DELITO FLAGRANTE

Cuando el profesional de la red (policía, profesionales de salud, educación o trabajo social) está presente en el momento de un delito flagrante de naturaleza sexual contra niños, niñas o adolescentes o toma conocimiento de este poco tiempo después de que ha ocurrido, debe asegurarse que el NNA reciba protección inmediata.

## Recomendaciones generales:

- El o la profesional (técnico o policía) debe dar atención inmediata al niño, niña o adolescente. Su comportamiento debe ser acogedor y su tono de voz calmado. Es importante evitar tocar al NNA, ya que él/ella puede tener miedo y resistencia al contacto más cercano con una persona desconocida.
- En caso de que el profesional de salud, educación y/o trabajo social sea testigo de la práctica delictiva, debe actuar de inmediato para detenerla, alejando al niño, niña o adolescente del perpetrador y, siempre que sea posible, llevándolo a un lugar reservado y seguro. También debe cuidar de su propia seguridad para evitar ser víctima de violencia.
- Si hay más de un/a profesional presente, solo uno de ellos debe dedicarse al contacto directo con el NNA, llevándolo a un espacio seguro y acogedor. El otro o los demás deben ofrecer apoyo a este profesional, realizando las demás medidas necesarias.
- Teniendo en cuenta que la situación flagrante es un momento de crisis y tensión, que puede desencadenar diferentes conductas y emociones, es importante utilizar técnicas de intervención que ayuden a la víctima a afrontar el momento, entre ellas:

- Iniciar el contacto de forma compasiva y no invasiva.

- Brindar seguridad y comodidad física (necesidades que requieren satisfacción prioritaria).
- Estabilizar las emociones de la persona: escuchar activamente, aconsejar, distraer, guiar.

## Se recomienda el siguiente guion:

El o la profesional debe establecer contacto visual con la víctima –manteniéndose a la misma altura–, evitando tocarla, y preguntarle sobre lo que está pasando e inmediatamente tratar de calmarla: **“¡Hola! Mi nombre es [nombre profesional]. Estoy aquí para ayudarte. Encontraremos un lugar cómodo para que te quedes. ¿Quieres algo de agua?”**. Si el/la profesional está acompañado por un compañero de trabajo, ambos deben presentarse al niño, niña o adolescente.

Instalados en el lugar, cómodo y seguro, el profesional debe dirigirse directamente al NNA y tranquilizarlo: **“Debes estar tranquilo/a, aquí estás protegido/a.”**

Si el niño, niña o adolescente no está acompañado por un miembro de la familia o responsable legal, puede decirle: **“Yo me quedaré contigo y esperaremos juntos a una persona de tu confianza. ¿Quieres hablar con alguien de tu familia? ¿A qué adulto debo llamar para que esté contigo?”**.

Si el NNA está acompañado por un tutor, padre o madre, el/la profesional puede seguir el diálogo de la siguiente manera: **“En situaciones como la que te ocurrió, nuestra obligación es hacer una denuncia a los carabineros o a la fiscalía, porque ellos pueden actuar para protegerte y tomar medidas para que no te vuelva a suceder”**.

Si el profesional responsable del servicio es de seguridad pública (policía) debe completar la frase con: **“los servi-**



***cios y la fiscalía nos ayudarán a tomar las medidas para protegerte y que tengas los cuidados necesarios... Me gustaría decirte que tenemos el deber de mantener esta situación en forma confidencial y que solamente las personas que pueden ayudarte sabrán lo que pasó”.***

Profesionales del área psicosocial deberán ajustar sus actuaciones e interacciones con niños, niñas y adolescentes, según lo establecido en los protocolos letras B), C) y G) de la Ley N°21.057, es decir, deberán, por un lado, evitar recabar información relativa a los hechos y sus partícipes, y, por otro, deberán realizar la denuncia. De esta forma se activarán los procedimientos administrativos que establece la ley para efectos de protección, derivación y traslado de la víctima NNA.

En cuanto a los funcionarios que reciben la denuncia, deberán ajustar sus actuaciones a lo establecido en el protocolo letra A) de la Ley N°21.057, para activar los procedimientos internos de comunicación con fiscal y/o tribunal de familia, para efectos de protección, derivación y traslado de la víctima NNA.

### **Ruta de acción para casos flagrantes**

El o la profesional deberá informar a la dirección de la institución en la que trabaje el hecho flagrante, quien deberá comunicarlo de manera inmediata a la policía o la fiscalía. Acto seguido, la dirección deberá llamar a los padres del niño, niña o adolescente u otro responsable legal.

En una situación de emergencia, una vez que se ha comunicado a la autoridad policial, será necesario velar por la protección del NNA, refiriéndolo a los servicios necesarios para que sea atendido debidamente y con la más alta prioridad. Los cuidados de salud y psicosociales deben anteponerse a los procedimientos de recopilación de pruebas.

Tendrán prioridad en la atención de salud los casos de agresión sexual ocurridos dentro de las 72 horas previas. En estas situaciones, el niño, niña o adolescente es derivado por la fiscalía a uno de los hospitales de referencia para realizar profilaxis anticonceptiva y procedimientos de urgencia lo antes posible (ver en anexo Ruta de Salud). La autoridad policial y demás integrantes de la red de protección deberán disponer el traslado inmediato de la víctima al hospital de referencia.

La asistencia en salud determinará el nivel de gravedad y riesgo de exposición a infecciones de transmisión sexual. La víctima puede ser hospitalizada o referida para tratamiento ambulatorio.

### **¡IMPORTANTE!**

**En caso de emergencia médica, el niño, niña o adolescente será derivado primero a la unidad hospitalaria, según lo indicado por el fiscal.**

### **Traslado del niño, niña o adolescente a un centro asistencial para su atención**

El/ la funcionario a cargo del traslado del NNA debe cumplir con los principios establecidos en la Ley N°21.057 a fin de prevenir la victimización secundaria del niño, niña o adolescente, y con lo señalado en los protocolos letras A), B), C) y G), asociadas con las medidas de protección necesarias instruidas por el fiscal y/o tribunal de familia. Por lo que, **en el traslado del NNA, el profesional debe:**

- No hacer preguntas al niño, niña o adolescente, ya que en la entrevista videografa y/o en la declaración judicial se preguntarán los detalles.
- Limitarse a registrar, de manera íntegra, todas las manifestaciones verbales o conductuales que voluntariamente el NNA exprese.
- No conducir al niño, niña o adolescente en el mismo vehículo en que será transportada la persona acusada de cometer violencia.
- Si por alguna razón es indispensable utilizar el mismo medio de transporte, se debe asegurar de que no haya comunicación entre la víctima y el imputado.
- Es importante que el/la funcionario/a policial muestre empatía y apoye al niño, niña o adolescente; le debe reafirmar que no tiene la culpa de lo ocurrido. Es común sentirse responsable de lo sucedido. Sin embargo, el/la funcionario/a debe prescindir de algunos comportamien-

tos que puedan influir en la narrativa del NNA sobre lo sucedido, por ejemplo, realizar preguntas sobre los hechos y sus partícipes.

- Evitar expresar juicios de valor o emitir opinión sobre el hecho, incluso sobre el sospechoso. Por eso, comentarios como ***“Este tipo no es gente, es un monstruo”*** no deben emitirse.
- No tratar al niño, niña o adolescente como ***“pobrecito”***, sino con empatía, dignidad y respeto.
- Prescindir de frases de consuelo como ***“¡Eso no fue nada!”***, ***“¡No hace falta que llores!”***. Si el NNA llora durante la conversación, ofrecer un vaso de agua y una servilleta o pañuelo de papel.
- Evitar consolar al NNA tocándolo o abrazándolo. Los niños, niñas o adolescentes en situación de violencia pueden confundirse entre el llamado “toque bueno” y el “toque malo”. Se puede consolarlo/a utilizando un tono de voz tranquilo y acogedor.

## ATENCIÓN

**Se debe proteger al NNA de cualquier contacto, incluso visual, con el presunto autor o acusado, o con otra persona que represente una amenaza o coacción al espíritu de la Ley N°21.057.**

Por esta razón, perpetradores y víctimas deben ser dirigidos a diferentes lugares.

# ENFOQUE DE PROTECCIÓN EN CASOS DE SOSPECHA DE UN DELITO: INTERACCIONES CON NIÑOS, NIÑAS O ADOLESCENTE Y SUS FAMILIAS

En esta sección se tratan procedimientos cuando existan sospechas detectadas a través de señales observadas y rumores en las escuelas y otros servicios.

## Sospecha detectada a través de signos observados

Los profesionales de las redes de protección (salud, educación, servicios sociales) deben estar capacitados en métodos y técnicas para la identificación de signos de violencia cometidos contra niños, niñas o adolescentes. Para ello, pueden consultar la *Guía Clínica: detección y primera respuesta a niños niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores* (MIN-SAL, 2013) y/o la *Guía clínica maltrato infantil del Hospital Roberto del Río* (Comité Operativo de Intervención en Maltrato Infantil del Hospital Roberto del Río, s/f).

Hay algunas manifestaciones que es importante tener en consideración: apatía en relación con las actividades escolares, retraimiento de los compañeros, falta de voluntad para jugar, actitudes agresivas, marcas en el cuerpo, conducta sexualizada no adecuada para la edad, cambio repentino de comportamiento, bajo rendimiento escolar, dificultades de aprendizaje, baja asistencia escolar, baja autoestima, pérdida de apetito, antojos de alimentos, informes de pesadillas constantes, miedo repentino o inexplicable, enuresis<sup>14</sup> o encopresis<sup>15</sup>, o escapada de la casa.

El enfoque sugerido para estos casos es encontrar un momento adecuado, cuando el NNA esté solo, para acercarse con una postura y un discurso acogedor. Se sugiere luego la siguiente aproximación: “[Nombre del niño], **¿cómo estás? Noté tu mirada triste [o mencionar otros signos]... ¿Hay algo que te preocupa? ¿Algo de lo que te gustaría hablar conmigo o con alguien más?**

## ¿O hay algo que pueda hacer para ayudarte?”.

Si el niño, niña o adolescente habla de una situación de violencia, adoptar los procedimientos utilizados para los casos de revelación espontánea.

Si el NNA no dice lo que le está pasando y presenta una conducta tensa, ansiosa o da señales de miedo, el/la funcionario/a de la comunidad escolar no debe hacerle preguntas ni avergonzarlo: “[Nombre], **quiero decirte que puedes contar conmigo si puedo ayudarte en algo. ¿Puedo compartir mi preocupación por ti con alguien de tu familia?**”.

En caso afirmativo, preguntar: “**¿Quién es esta persona? ¿Cuál es tu relación con ella?**”. Después se le debe señalar que hará el contacto.

Para hacer un gesto concreto, se debe acompañar al niño, niña o adolescente a la siguiente actividad o al punto de entrada o salida del lugar donde se encuentra, asegurándose de que estará con un acompañante confiable.

Si el caso es preocupante, pero la evidencia no es tan clara, la dirección del servicio puede, en primer lugar, recabar información de la red de protección (trabajo social, Oficina Local de la Niñez, y otros) y también contactar a la familia, siempre y cuando haya identificado un miembro que cumple un rol protector y no corre el riesgo de contactar al potencial agresor.

Siempre es mejor hablar en persona, salvo que exista una larga distancia entre la unidad y el hogar familiar o restricciones de desplazamiento decretadas por la autoridad estatal correspondiente. Si envía mensajes, ya sea por correo electrónico, WhatsApp o notas en su libreta, tenga cuidado de no anticipar los motivos ni mencionar

14. Emisión repetida de orina en la cama o en la ropa, ya sea de manera involuntaria o voluntaria.

15. Excreción repetida de heces en lugares inapropiados (p. ej., en la ropa, en el suelo), ya sea involuntaria o voluntaria.



aspectos que puedan generar situaciones de presión en la familia o en el NNA.

Al adulto se le puede abordar diciendo: **“Señor/a [nombre], ¿cómo ha estado? ¿Es posible que venga a [escuela, unidad de salud, servicio de protección especial] para tener una conversación de seguimiento sobre la participación de [nombre de la posible víctima] en la escuela?”**. Si la persona expresa aprensión, trate de calmarle: **“No tiene de qué preocuparse, son procedimientos rutinarios y preventivos. Si puede venir a hablar... [acordar fecha y hora]”**.

Durante la conversación con el responsable, el diálogo debe ser abierto: **“Señor [nombre del responsable], ¿cómo está?”**. Se puede usar algún **“rompe hielos”** como comentar el clima, ofrecer un vaso de agua o café. Comience con los aspectos positivos: **“Su hijo es un gran niño. En general, participa y se relaciona bien con otros niños y adolescentes”**. **“Últimamente, los profesionales están un poco preocupados por [describa algunos signos]. ¿Notó algo diferente en su comportamiento? Me gustaría saber cómo se está comportando en casa”**. Después de eso, la persona a cargo debe ser escuchada sin interrupción ni interrogatorio.

En caso de que reporte alguna situación de violencia: **“¿Quiere contarme algo más sobre lo que le está pasando?”**. Si bien es importante conocer el tipo de violencia y quién la ejerce, si la persona no lo menciona, se debe evitar este tipo de detalles ya que la indagación de los hechos la harán las autoridades encargadas de investigar y juzgar el caso.

Si la entrevista con los padres o adultos responsables no da como resultado la develación de la situación de violencia y aun así persisten dudas sobre la base de un conjunto de señales, la dirección del servicio debe registrar todos los datos recabados y hacer la denuncia a la policía o fiscalía y una solicitud a la Oficina Local de la Niñez respectiva para que promueva las medidas de protección administrativas o judiciales. La fiscalía hará la investigación necesaria para poder establecer si existe un delito.

## ¡IMPORTANTE!

La búsqueda e intercambio de información en la red de protección y los estudios de casos previamente hechos por uno de los servicios de atención pueden ser herramientas de gran utilidad, particularmente en casos de sospecha.

### Sospecha generada por rumores en la escuela, unidades de servicio de red de protección y redes sociales virtuales

Si un miembro de la comunidad escolar o de la red de salud o asistencia social, OLN, OPD u otra institución de la red de protección escucha rumores sobre violencia relacionada con un niño, niña o adolescente, debe tomar las siguientes medidas:

- Informar a la dirección de la unidad de servicio respectivo y acordar estrategias para darle seguimiento al caso.
- Acercarse a la posible víctima, con discreción, para observar la existencia de otros signos, actuando con celo y cuidado.
- Buscar generar un ambiente de protección, que puede ser una actividad transversal que favorezca la apertura al diálogo y la develación espontánea, como una charla, un taller o la entrega de información sobre los servicios existentes. Estas actividades deben realizarse con cuidado para no aparentar ser “mensajes indirectos” para la presunta víctima.
- La decisión de acercarse o no al NNA y/o a su familia debe ser evaluada para evitar una reacción que pueda afectar más a la posible víctima.

Si los rumores indican que el niño, niña o adolescente está en riesgo y se ve amenazada su integridad física, psíquica, sexual o moral, es importante contactar de inmediato a los familiares responsables, con cuidado de no poner en sobre aviso al presunto autor de la violencia.

Si bien la persona que transmitió el rumor se puede sentir traicionada, es necesario recordar que el bienestar del NNA es primordial. La lealtad mostrada al priorizar la seguridad de una persona puede ayudar a restaurar un sentido de confianza entre las partes.

El diálogo puede ir en la siguiente dirección: **“¡Señor, buenas tardes! ¿Cómo está? Perdóneme, pero iré directo al punto de nuestra conversación. Me gustaría expresar mi preocupación por su hijo/a** [u otro miembro de la familia]. **Llegó a nuestro conocimiento...** [reportar el hecho entregando la mínima información para caracterizarlo, sin ofrecer todos los detalles escuchados]. **¿Se enteró de este tipo de comentarios? ¿Hay algo que le gustaría compartir con nosotros para ayudar a proteger a su hijo/a?”**.

Si el rumor sobre el NNA no parece ponerle en riesgo, la dirección del servicio respectivo puede contactar a los responsables del niño, niña o adolescente y llevar a cabo una conversación similar a la mencionada anteriormente.

Aún si aparentemente el NNA no está en riesgo, los profesionales de la dirección del servicio pueden conversar con él o ella para saber si está al tanto de los rumores, si son ciertos o no y cómo la escuela puede ayudarle a detenerlos o terminar con la violencia, si es que realmente se está produciendo.

Se deben tener en cuenta todas las recomendaciones ofrecidas anteriormente sobre el modo de conducir la conversación. El diálogo podría llevarse a cabo de la siguiente manera: “[Nombre], **¿cómo estás? ¿Cómo va tu semestre y en qué actividades estás participando? Perdóname, pero iré directo al grano. Quisiera expresar una preocupación por una información que ha llegado a nuestro conocimiento...** [narrando los hechos resumidamente]”.

Si el niño, niña o adolescente quiere saber cómo supo del hecho el/la profesional y, por otro lado, reconoce la importancia de que este/a le pregunte sobre el particular, continuar: **“Entiendo que saber esto puede ser importante para ti. ¿Puedo saber por qué?”**. Si el adolescente no responde y aún quiere saber quién le habló del tema, una opción es ser directo: **“Lamentablemente no puedo revelarlo, pero te reafirmo que lo más importante es**

**tu protección. ¿Está pasando algo que deberíamos saber?”**.

Siempre se debe recordar que es necesario escuchar sin interrupciones, evitar el contacto físico, acompañar al NNA a su próxima actividad y asegurarse de que llegue a casa sano y salvo, aunque tenga que solicitar ayuda inmediata a la policía o a la fiscalía.

Si hay develación, ya sea por parte del familiar o del niño, niña o adolescente, se deben adoptar los procedimientos mencionados en el ítem sobre el acogimiento de una develación. Si no la hay, pero existen sospechas fundadas, los hechos deben ser denunciados a las autoridades competentes (policías, Ministerio Público, etc.), a través de un informe detallado de los hechos o circunstancias que fundan la sospecha.

## Resumen de los procedimientos a adoptar en caso de sospecha

Como alertan Santos y Gonçalves (2023), la acogida y el sondeo no deben traspasar la barrera diagnóstica. Todos los profesionales deben velar por la protección del niño, niña o adolescente, pero el papel de averiguar si lo que ocurre es violencia tipificada en la Ley N°21.057 y en el Código Penal es una función del Ministerio Público. Las unidades policiales no deben preguntar al niño, niña o adolescente sobre la sospecha.

La estrategia general es asegurar inmediatamente que el NNA esté en un contexto protector, sin hacer preguntas directas sobre la ocurrencia de un posible acto de violencia. Los procedimientos generales son los siguientes:

- Tener seguridad de que hay un conjunto de señales que justifiquen una probable situación de violencia.<sup>16</sup> Un solo signo no es suficiente para indicar violencia potencial.
- Realizar los procedimientos de sondeo con el niño, niña o adolescente mencionados anteriormente, expresando preocupación y ofreciendo ayuda. Si el NNA lo devela, se deben utilizar las referencias previstas para la develación espontánea.
- Identificar quiénes son las personas de confianza con las que se puede hablar sobre los signos percibidos.
- Si el profesional observa que hay miedo, ansiedad o nerviosismo en el niño, niña o adolescente, debe preguntarle si puede hablar con un adulto de confianza sobre las inquietudes que hay en torno a él/ella.
- Hablar con un adulto protector y de confianza sobre las preocupaciones relacionadas con la posible víctima, asegurándose de que no sea el autor potencial de la violencia.
- Recabar información y coordinar acciones de protección con otros actores de la red.

- Donde hay Oficinas Locales de la Niñez, derivarles el caso para que puedan aplicar las medidas administrativas de protección.

- Si persiste la sospecha, levantar un informe detallado, distinguiendo lo escuchado en cada oportunidad, sin expresar un juicio de valor, e interponer la denuncia ante las autoridades competentes (policías, Ministerio Público, etc.).

La fiscalía podrá adoptar medidas de protección inmediata. Si existe sospecha de violencia contra un niño, niña o adolescente, la situación debe ser evaluada sistemáticamente. En caso de contactar a un miembro de la familia, se debe resguardar que no se trate del potencial autor de la violencia, buscar información adicional e informar sobre la medida de protección. Al acercarse a los padres o responsables se deben seguir las normas éticas de acogida. Si el NNA está acompañado, priorizar la conversación por separado con los padres o acompañante y, solo si es necesario, brindar asistencia al niño, niña o adolescente, valorando la acogida, la escucha y el diálogo.

Si la sospecha persiste, se debe activar la red de protección y adoptar las medidas pertinentes, incluida la orientación a los familiares. Las estrategias pueden seguir la guía mencionada anteriormente:

- Presentar la denuncia ante las autoridades competentes, conforme lo dispone el artículo 175 del Código Procesal Penal, contactar a adultos de referencia (que no sean los presuntos agresores) y sin escuchar al niño, niña o adolescente o escuchando solamente en los casos que quieran manifestarse voluntariamente.
- Si durante este proceso el NNA devela, se procederá como en los casos de develación directa.
- Si familiares brindan algún tipo de información sobre la ocurrencia de situaciones de violencia deben seguir los pasos de la denuncia.

16. Para ello se puede consultar en: [https://diprece.minsal.cl/wrdprss\\_minsal/wp-content/uploads/2016/10/NT\\_VICTIMAS-VIOLENCIA-SEXUAL\\_web.pdf](https://diprece.minsal.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2016/10/NT_VICTIMAS-VIOLENCIA-SEXUAL_web.pdf), <https://www.minsal.cl/portal/url/item/aaa27720f363a745e04001011e011120.pdf>, [https://www.unicef.cl/archivos\\_documento/208/UNICEF%20completo.pdf](https://www.unicef.cl/archivos_documento/208/UNICEF%20completo.pdf), (SANTOS; IPPOLITO, 2020) y “Línea de atención para la atención integral a la salud de los niños, adolescentes y sus familias en situación de violencia” (BRASIL, 2010).

# PROCEDIMIENTOS NO REVICTIMIZANTES EN LAS INTERACCIONES ENTRE PROFESIONALES DE LA RED DE SERVICIOS Y DEL SISTEMA DE JUSTICIA

## Oportunidades de mejora en la protección de los niños, niñas y adolescentes en fase de denuncia e investigación

Incrementar las denuncias e instruir sobre sus procedimientos han sido objetos de la Ley N°21.057, sus reglamentos y protocolos —particularmente el Protocolo A— y de diversos eventos de capacitación, en los cuales las informaciones sobre el tema están muy bien detalladas. Incluso en el Protocolo Letra A hay un guion para la recepción de denuncias.

Sin embargo, en el diagnóstico realizado por UNICEF y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2022), que contempló la realización de dos talleres<sup>17</sup>, los participantes señalaron la necesidad de que la población sepa, en general, que es un deber de todas las personas denunciar hechos que pueden ser constitutivos de delitos. De ahí la importancia de realizar campañas y sensibilizar a las familias y la comunidad para que se realicen las denuncias respectivas frente a graves vulneraciones de derechos.

### Atención y cuidados antes y después de la presentación de la denuncia

Los temas de la acogida y la contención ya se han planteado anteriormente. Sin embargo, hay algunos elementos que deben ser considerados por todos los intervinientes:

- La seguridad y el bienestar del NNA entre la revelación y la denuncia y durante los procedimientos de investigación del Ministerio Público.
- Designación de un servicio que acompañará al NNA y su familia, para apoyarles durante todo el trayecto denuncia-investigación y judicialización del caso.

- Orientaciones de cuidados de las familias a los NNA durante todo el trayecto denuncia-investigación y judicialización del caso.

- Orientaciones sobre cuidados del NNA en el transporte desde su hogar a los órganos de justicia y servicios.

- **Acompañamiento en la denuncia por parte de los miembros de la red de protección.** Respetando la obligación de mantener reserva sobre los casos de violencia es importante para la familia y el servicio que acompaña el NNA recibir retroalimentación sobre el estatus de la trayectoria de la denuncia. La falta de articulación entre los tribunales penales y los de familia puede tener un impacto negativo en el NNA y el grupo familiar. A su vez, es importante que los tribunales orales en lo penal puedan acortar el tiempo de espera entre la recepción del NNA y la toma de declaración.

17. Ver resumen de los talleres en UNICEF-MINJUDH, 2022.



## REFERENCIAS

- Alaggia, R. (2004). Many ways of telling: expanding conceptualizations of child sexual abuse disclosure. *Child Abuse & Neglect* 28, pp. 1213–1227.
- Albertin, P. (2006). Psicología de la victimización criminal. En Soria, My Saíz, D. (.), *Psicología Criminal*. (coord.), pp. 245-276. España: Pearson Educación.
- Arredondo, V., Saavedra, C., Troncoso, C. y Guerra, C. (2016). Develación del abuso sexual en niños y niñas atendidos en la Corporación Paicabí. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14 (1), pp. 385-399. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/773/77344439026/html/>
- Baía, P. A. D., Magalhães, C. M. C. & Veloso, M. M. X. (2014). Caracterização do suporte materno na descoberta e revelação do abuso sexual infantil. [Caracterización del apoyo materno en el descubrimiento y develación del abuso sexual infantil]. *Temas em Psicologia*, 22, pp. 691-700. doi:10.9788/TP2014.4-02
- Baía, P. A. D., Veloso, M. M. X., Magalhães, C. M. C. & Dell’Aglío, D. D. (2013). Caracterização da revelação do abuso sexual de crianças e adolescentes: Negação, retratação e fatores associados. [Caracterización de la revelación del abuso sexual de niños y adolescentes: negación, retractación y factores asociados]. *Temas em Psicologia*, 21, 193-202. doi:10.9788/TP2013.1-14
- Baita, S. (2008). El relato de los niños, niñas y adolescentes. Informes periciales. En: *Jornadas de intercambio interdisciplinario sobre abuso sexual a niños, niñas y adolescentes*, pp. 41-88. Montevideo: UNICEF.
- Baita, S. y Moreno, P. (2015). Abuso sexual infantil. Cuestiones relevantes para su tratamiento en la justicia. Montevideo: UNICEF. Recuperado de [https://www.bibliotecaunicef.uy/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=131](https://www.bibliotecaunicef.uy/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=131)
- Beristain, Antonio. (1999). *Criminología y Victimología*. Colombia: Leyer.
- BRASIL (2018). Decreto No. 9.603, de 10 de dezembro de 2018. Regula a Lei no. 13.431, de 4 de abril de 2017, que estabelece o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. *Diário Oficial da União*, Brasília, 10 dez. 2018.
- BRASIL (2017). Lei No. 13.431, 04 de abril de 2017. Dispõe sobre o sistema de garantia de direitos da criança e do adolescente vítima ou testemunha de violência. *Diário Oficial da União*, Brasília, 04 abr. 2017.
- Campbell, R. y Raja, Sh. (2005). The sexual assault and secondary victimization of female veterans: help-seeking experiences with military and civilian social system. *Psychology of Woman Quarterly*. 29, pp. 97-106. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1111/j.1471-6402.2005.00171.x>
- Campbell, R. (2005). What Really Happened? A Validation Study of Rape Survivors’ Help-Seeking Experiences with The Legal and Medical Systems. *Violence and Victims*, 20 (1) February 2005, pp. 55-68. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/7697659\\_What\\_Really\\_Happened\\_A\\_Validation\\_Study\\_of\\_Rape\\_Survivors'\\_Help-Seeking\\_Experiences\\_With\\_the\\_Legal\\_and\\_Medical\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/7697659_What_Really_Happened_A_Validation_Study_of_Rape_Survivors'_Help-Seeking_Experiences_With_the_Legal_and_Medical_Systems)
- Capella, C. (2010). Develación del abuso sexual en niños y adolescentes: un artículo de revisión. *Revista Chilena de Psiquiatría y Neurología de la Infancia y Adolescencia*, 21, pp. 44-56.
- Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, CPMGA (2018).

Guía de contención emocional para Brigadistas – Agentes de Cambio. El alto, Bolivia: CLMGA.

Comité Operativo de Intervención en Maltrato Infantil del Hospital Roberto del Río (s/f). Guía Clínica Maltrato Infantil, Hospital de Niños Dr. Roberto del Río. Recuperado de <https://www.hrrrio.cl/web2/wp-content/uploads/2016/05/Guia-clinica-maltrato-infantil.pdf>

Foynes, M. M., Freyd, J. J. & De-Prince, A. P. (2009). Child abuse: Betrayal and disclosure. *Child Abuse & Neglect*, 33, pp. 209-217. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0145213409000337>

García-Pablos, A. (1988). Manual de Criminología. Introducción y Teorías de la Criminalidad. España: Espasa. En: Montoya, C. (s.f.). La Protección de la Víctima en el Nuevo Ordenamiento Procesal Penal. Manuscrito presentado para su publicación.

García-Pablos, A. (1993). El redescubrimiento de la víctima: victimización secundaria y programas de reparación del daño. La denominada “victimización terciaria” (el penado como víctima del sistema penal). En: Montoya, C. (s.f.). La Protección de la Víctima en el Nuevo Ordenamiento Procesal Penal. Manuscrito presentado para su publicación.

Goodman-Brown, T. B., Edelstein, R. S., Goodman, G. S., Jones, D. P. H. & Gordon, D. S. (2003). Why children tell: A model of children's disclosure of sexual abuse. *Child*

*Abuse & Neglect*, 27, pp. 525-540. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0145213403000371>

Gutiérrez de Piñeres Botero, C.; Coronel, E. y Pérez, C. A. (2009) Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Libe-rabit* v.15, n.1, Lima. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272009000100006&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100006&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)

Gutiérrez, C.; Steinberg, M.; Cappella, C. (2016). Develación de las Agresiones Sexuales: Estudio de Caracterización de Niños, Niñas y Adolescentes Chilenos. *Psykhé* 2016, 25(2), pp. 1-15. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=96749326005>

Hershkowitz, I., Horowitz, D. & Lamb, M. E. (2005). Trends in children's disclosure of abuse in Israel: A national study. *Child Abuse & Neglect*, 29, pp. 1203-1214. Recuperado de [https://calio.org/wp-content/uploads/2014/09/Trends\\_in\\_childrens\\_disclosure\\_of\\_abuse\\_in\\_Israel.pdf](https://calio.org/wp-content/uploads/2014/09/Trends_in_childrens_disclosure_of_abuse_in_Israel.pdf)

Hershkowitz, I., Lanes, O. & Lamb, M. E. (2007). Exploring the disclosure of child sexual abuse with alleged victims and their parents. *Child Abuse & Neglect*, 31, pp. 111-123. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0145213407000087>

Intebi, I. (1998). Abuso sexual infantil. En las mejores familias. Buenos Aires: Granica.

Intebi, I. (2011). Proteger, reparar penalizar: evaluación de las sospechas de abuso sexual infantil. Buenos Aires: Granica.

Lozano y Oyola (s/f). Contención emocional en el abuso sexual. Recuperado de <https://docs.bvsalud.org/oer/2018/09/3773/contencion-emocional.pdf>

MINSAL (2013). Guía Clínica: detección y primera respuesta a niños niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores. Chile. Recuperado de [https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Guia\\_maltrato\\_Valente-26dic2013.pdf](https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/Guia_maltrato_Valente-26dic2013.pdf)

Molas, A., (2002). La violencia intrafamiliar como fenómeno social, puntualizaciones sobre la intervención profesional. Recuperado de [http://iin.oea.org/Cursos\\_a\\_distancia/explotacion\\_sexual/Lectura31.intervencion.pdf](http://iin.oea.org/Cursos_a_distancia/explotacion_sexual/Lectura31.intervencion.pdf)

Neuman, E. (2001). Victimología: el rol de la víctima en los delitos convencionales y no convencionales. (3 ed) Argentina: Universidad S.R.L.

Rozanski, C. (2003). Abuso sexual infantil ¿Denunciar o silenciar? Argentina: Argentina S.A. Recuperado de [https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios\\_catedras/practicas\\_profesionales/825\\_rol\\_psicologo/material/descargas/unidad\\_4/obligatoria/asi\\_denunciar\\_osilenciar.pdf](https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/practicas_profesionales/825_rol_psicologo/material/descargas/unidad_4/obligatoria/asi_denunciar_osilenciar.pdf)

Sampedro, J. A.; (2003). La humanización del proceso penal. Una pro-



puesta desde la victimología. Venezuela: Legis.

Santos, B. R. y Gonçalves, I. B. (2023). Escuta especializada: Conceitos e procedimentos éticos y protocolares [Escucha especializada: Conceptos y procedimientos éticos y protocolares]. São Paulo y Brasília: Childhood Brasil e Secretaria Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente do Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania.

Sebeen, P. B. (2019). Cuando las víctimas hablan: Lo circundante del relato, en ASI (Abuso Sexual Infantil). Montevideo, Uruguay: Universidad de la Republica del Uruguay, Facultad de Psicología, trabajo de conclusión de grado. Accesible en: <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/23011/1/Bernadet%20Sebben%2c%20Paula.pdf>

Slaikeu, K. A. (1990). Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. Ciudad de México: Editorial el Manual Moderno. Recuperado de <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/docs/manualic.pdf>

Sorensen, T; Snow, B. (1991). How do children tell? The disclosure process in child sexual abuse. Child Welfare, Jan-Feb; 70(1), pp.3-15. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0145213496000774>

UNICEF-Ministerio de Salud (2011). Guía clínica: atención de niños, niñas y adolescentes menores de 15 años, víctimas de abuso sexual. San-

tiago, Chile. Recuperado de <https://biblioteca.unicef.cl/es/guia-clinica-atencion-de-ninos-ninas-y-adolescentes-menores-de-15-anos-victimas-de-abuso-sexual>

UNICEF-MINJUDH (2022). Diagnóstico de la implementación de la Ley No. 21.057 en instituciones de la red de atención a niños, niñas y adolescentes. Santiago, Chile. Recuperado de <https://www.unicef.org/chile/informes/diagn%C3%B3stico-de-la-implementaci%C3%B3n-de-la-ley-n-21057>





## ANEXOS

En el anexo 1 se describe, a grandes rasgos, la ruta de protección que sigue un niño, niña o adolescente víctima de abuso sexual u otros delitos señalados en la Ley N°21.057. Esta descripción se realizó a partir de los enunciados de la citada ley, sus respectivos decretos<sup>18</sup> y reglamentos, así como de protocolos y oficios elaborados por las instituciones que forman parte de la red de protección (Ministerio de Educación, Ministerio de Salud, Programa Mi Abogado, Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos (URAVIT) del Ministerio Público, Tribunales de Justicia, Defensoría de la Niñez). También se contó con la información y los análisis entregados en el **“Taller de coordinación intersectorial e interinstitucional para prevención de la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas y testigos de delitos sexuales y otros delitos graves”**<sup>19</sup> y con las entrevistas realizadas a profesionales de las instituciones que participan en la ruta de protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos contemplados en el artículo 1 de la Ley N°21.057.

En el anexo 2 se proponen cuatro diagramas que especifican, por separado, las rutas que siguen los niños, niñas y adolescentes en los siguientes sectores y/o actores intervinientes: Educación, Salud, Servicio de Protección Especializada y Oficinas Locales de la Niñez. En estos flujogramas se muestran las acciones que realizan los citados sectores en el trabajo de coordinación y cumplimiento a los protocolos que se han dictado sobre la Ley N°21.057.

---

18. Decreto 90: Aprueba Reglamento del Artículo 23 bis de la Ley N°21.057, que Regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Subsecretaría de Justicia, 19 agosto 2021; y Decreto 471: Aprueba Reglamento del Artículo 29 de la Ley N°21.057, que Regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Subsecretaría de Justicia, 02 abril 2019

19. Taller realizado el 19 y 20 de junio 2023 y organizado por UNICEF y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Su objetivo fue la validación de la Guía de Protección, la Ruta de Atención Integral y la Matriz de Capacitación que conforman el Protocolo único para la coordinación intersectorial e interinstitucional para prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas y testigos de delitos sexuales graves por parte de los integrantes de la mesa de trabajo especialmente creada para su definición. Al taller asistieron representantes de Carabineros de Chile, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Servicio de Protección Especializada de Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Menores, Subsecretaría de la Niñez, Ministerio de Educación, Superintendencia de Educación, Fundación Amparo y Justicia, Poder Judicial, Defensoría de la Niñez, Ministerio Público y Subsecretaría de la Niñez.

## I. RUTA DE RESPUESTA INSTITUCIONAL PARA LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES EN EL MARCO DE LA LEY N°21.057

Con la promulgación de la Ley N°21.057, cuyo principal objetivo es proteger y evitar la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y otros delitos violentos, se establecieron una serie de lineamientos y directrices para las instituciones y actores intervinientes responsables de su protección. La aplicación práctica de la mencionada ley, conforme a las estructuras, principios y estándares establecidos en ella, establece una ruta por la que transitan los niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual y otros delitos contemplados en la Ley N°21.057, en la que se consideran tanto acciones de promoción como prevención hasta aquellas vinculadas con el egreso de las víctimas del sistema.

La ruta se ordena en 6 fases que corresponden a la prevención y respuesta a situaciones de violencia a las que se ven enfrentados, como víctimas o testigos, niños, niñas y adolescentes. Las fases descritas están basadas en los protocolos revisados y son las siguientes: 1) promoción y prevención; 2) detección, sospecha y develación; 3) denuncia; 4) protección, reparación<sup>20</sup>; 5) investigación; y 6) declaración judicial.

### Etapas de la ruta general

**I. Etapa de promoción y prevención.** Aunque esta fase no está establecida en la ley, de acuerdo con la literatura nacional y la experiencia comparada la "...promoción del buen trato y pautas no violentas y la prevención del maltrato infantil en los diversos ámbitos en que niños, niñas y adolescentes se desenvuelven (familiar, comunitario, escolar e institucional), emerge como un elemento central y punto de partida de cualquier ruta de atención a niños,

niñas y adolescentes víctimas de violencia"<sup>21</sup>. Desde un enfoque institucional, esto aparece recogido en la Política Nacional de Niñez y Adolescencia 2015-2025, el Acuerdo Nacional por la Infancia 2018 y el Plan Nacional de Niñez y Adolescencia 2018-2025. En esta fase, las acciones son realizadas por diversos sectores como Salud, Educación, Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, Oficinas Locales de Niñez, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, Municipios y, Defensoría de la Niñez, entre otros.

**II. Etapa de detección, sospecha y develación.** El estudio *Elaboración de una propuesta de ruta integrada para la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes* define detección y develación a partir del relato voluntario de la víctima, de algún/a testigo/a, o de una persona con conocimiento de situaciones de delitos sexuales u otros delitos violentos perpetrados en contra de niños, niñas y/o adolescentes, o la identificación de signos o indicadores que puedan hacer sospechar de una situación de abuso sexual. Se hace aquí la distinción entre develación y detección; lo primero debe entenderse como una acción espontánea de la víctima, y lo segundo, como una acción de identificación activa de señales o de interpretación de indicadores por parte del profesional que tiene contacto con niñas, niños y adolescentes víctimas. Cuando la detección de una situación de vulneración se hace precozmente, aumenta la probabilidad que la intervención que se desarrolle sea eficaz.

20. Las medidas de protección se pueden mantener durante todo el proceso, así como adoptar y decretar desde la denuncia, inclusive antes de la formalización.

21. Estudio: *Elaboración de una propuesta de ruta integrada para la aplicación de protocolos de actuación para la detección, denuncia, derivación y respuesta frente a situaciones de violencia que afectan a los niños, niñas y adolescentes* (2022), elaborado por Consultora Isónoma para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, disponible en <https://plandeaccioninfancia.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/cms/document/sMvSOPRAKop0XBAtvO9BRix0CiSsw5DyGOTBfcg.pdf>

Existen ciertos indicadores de abuso sexual, sin embargo, raramente se puede confirmar con base en un solo signo físico o señal de comportamiento. A continuación, se mencionan algunos indicadores físicos y conductuales de las posibles víctimas, que pueden tener relación con este tipo de abuso.

#### **Indicadores físicos específicos de abuso sexual<sup>22</sup>**

- Lesiones en zona genital y/o anal
- Infecciones genitales o de transmisión sexual
- Embarazo

#### **Indicadores conductuales**

- Conductas hipersexualizadas y/o autoeróticas infrecuentes en niños, niñas y adolescentes
- Masturbación compulsiva
- Muestra de conocimientos sexuales inusuales para la etapa del desarrollo
- Retraimiento social
- Alteraciones del sueño
- Rechazo a algunos adultos
- Fugas del hogar

Es importante que las conductas aquí mencionadas se evalúen considerando el contexto, la edad y el nivel evolutivo de la supuesta víctima.

La develación puede ocurrir en diversas situaciones y frente a distintas instituciones. Así, por ejemplo, puede darse en un establecimiento educacional cuando se está realizando un taller de educación sexual, o en un control de salud frente a una pregunta sobre conducta sexual. También puede manifestarse en el transcurso de una pericia ordenada en el marco de un procedimiento penal; en ese caso, el perito desde el momento de la develación deberá ceñirse a lo establecido en los protocolos de la Ley N°21.057 y poner los antecedentes en conocimiento del Ministerio Público, dentro del plazo máximo de 24 horas. Asimismo, si la pericia es ordenada por un tribunal con competencia en materias de familia, el perito deberá

comunicar los hechos al tribunal dentro del plazo máximo de 24 horas, el que ordenará remitir copia de los antecedentes de la causa al Ministerio Público.

La develación puede ser ante funcionarios públicos o personas particulares que no están facultadas para recibir denuncias. En el caso de **funcionarios públicos** que tomen conocimiento de hechos que revisten caracteres de delito, conforme lo dispone el artículo 175 del Código Procesal Penal, **se encuentran obligados a denunciar** tales hechos a las autoridades competentes. Si la develación se realiza ante funcionarios públicos facultados para recibir una denuncia, deben recibirla directamente.

**III. Etapa de denuncia.** Una vez conocido el hecho, ya sea a partir del relato de la víctima o un tercero, o de la existencia de sospecha de situaciones de delitos sexuales u otro delito violento en contra de un niño, niña o adolescente, antes de 24 horas se debe realizar la denuncia ante alguno de los organismos competentes: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio Público, Gendarmería de Chile (si el delito es cometido dentro de un recinto penitenciario) y tribunal con competencia en lo penal. Al respecto, el protocolo que fija los estándares de derivación de denuncias señala: “En el contexto de la ley, los funcionarios públicos o personas particulares que tomen conocimiento de hechos constitutivos de delito y que pudieren afectar a un NNA [niño, niña o adolescente], junto con instar por su acogida y privacidad, deben con la mayor celeridad conducir la información entregada hasta la unidad policial u oficina del Ministerio Público más cercana, teniendo presente que a éste le corresponde de forma exclusiva la dirección de la investigación –iniciada de oficio, por denuncia o querella– y la protección de las víctimas, según la Constitución de la República y las leyes vigentes”<sup>23</sup>.

El artículo 175 del Código Procesal Penal señala que están obligados a denunciar todos los funcionarios públicos, y las personas que trabajan en el ámbito de la salud y la educación, tanto pública como privada.

22. Save de Children. (2017) “Ojos que no quieren ver”. Los abusos sexuales a niños y niñas en España y las fallas del sistema.

23. Protocolo del artículo 31 Letra A) de la Ley N°21.057, Que Regula Entrevistas Grabadas en Video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.

Por otra parte, en el artículo 4 de la Ley N°21.057 se señala que la denuncia "...deberá efectuarse en los términos previstos en el artículo 173 del Código Procesal Penal"<sup>24</sup>. En el caso que la denuncia sea efectuada directamente por un niño, niña o adolescente se deben dar las condiciones para su participación voluntaria, privacidad y seguridad, y que permitan controlar la presencia de otras personas. Quien reciba la denuncia consultará al niño, niña o adolescente sus datos de identificación y luego solo se registrará íntegramente toda la información verbal y conductual asociada a su denuncia. El niño podría concurrir acompañado por un adulto; en dicho caso, se le debe garantizar que de ninguna forma su participación voluntaria sea reemplazada por la intervención del adulto, así como también, el adulto no debe influir en la información entregada por el niño, niña o adolescente. El fiscal debe ser puesto en conocimiento de la denuncia de la forma más rápida posible y por la vía más expedita en el plazo máximo de ocho horas.

En caso de que al momento de la denuncia asista el niño, niña o adolescente, el funcionario/a que recibe la denuncia debe garantizar la participación voluntaria del niño, además de la privacidad de su interacción con el niño y su seguridad. De acuerdo con lo establecido en la Ley N°21.057, el funcionario/a que recibe la denuncia no deberá por ningún motivo realizar preguntas en relación con la ocurrencia de los hechos que se denuncian. Deberá limitarse a escuchar el relato, registrar lo que el niño o niña dice y tomar nota de todas las manifestaciones verbales y conductuales que este/a exprese en el transcurso de la denuncia.

Las instituciones que se encuentran obligadas a recepcionar la denuncia deben llenar el "Formulario de factores de riesgo y grave vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes", en donde se debe registrar la información que permita efectuar una evaluación inicial sobre las necesidades de protección de la víctima. La evaluación de riesgo permite al fiscal ponderar la adopción de medidas de protección adecuadas y oportunas, y de diligencias de

investigación pertinentes, dentro de un plazo máximo de veinticuatro horas desde la recepción de la denuncia.

**IV. Etapa de protección y reparación.** La protección del niño, niña o adolescente víctima de abuso sexual u otro delito contemplado en la Ley N°21.057 es una tarea relevante en la ruta que se sigue luego de la denuncia. La normativa contempla que, una vez realizada la denuncia y tomado conocimiento el Ministerio Público, este debe determinar las diligencias investigativas y solicitar las medidas de protección y de asistencia para el niño, niña y/o adolescente víctima o testigo, dentro de un plazo máximo de 24 horas, término que se contará desde la recepción de la denuncia.

Si luego de la denuncia se detectaren "antecedentes de grave vulneración de derechos del niño, niña o adolescente, atribuibles a acciones u omisiones del padre, de la madre o de ambos, o de la persona que lo tenga bajo su cuidado u otra persona que viva con él o ella, el Ministerio Público informará al juzgado con competencia en materias de familia o al juez de garantía competente, de manera inmediata y por la vía más expedita posible, con el fin de requerir la adopción de medidas de protección"<sup>25</sup>.

El fiscal, en coordinación y con asesoría de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, adoptará las medidas que resulten necesarias para proteger al niño, niña o adolescente víctima y su familia, pudiendo la jefatura de la URAVIT y sus profesionales implementar o sugerir aquellas que estimen pertinentes. Las medidas de protección que se adopten, ya sean autónomas o judiciales, deben considerar una adecuada evaluación de las necesidades de protección y los niveles de riesgo que puede tener el niño, niña o adolescente.

El juez de garantía, a petición del **fiscal**, querellante, curador ad litem o de la propia víctima, y aún antes de la formalización de la investigación, **puede disponer de una o más de las siguientes medidas de protección**<sup>26</sup>:

24. El citado artículo del Código Procesal Penal señala: "Cualquier persona podrá comunicar directamente al ministerio público el conocimiento que tuviere de la comisión de un hecho que revistiere caracteres de delito. También se podrá formular la denuncia ante los funcionarios de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones, de Gendarmería de Chile en los casos de los delitos cometidos dentro de los recintos penitenciarios, o ante cualquier tribunal con competencia criminal, todos los cuales deberán hacerla llegar de inmediato al ministerio público".

25. Ley N°21.057, artículo 4.

26. Ley N°21.057, artículo 25.



**a. Prohibición o limitación de la concurrencia del presunto agresor al lugar de estudio del niño, niña o adolescente,** así como a cualquier otro lugar donde este/a permanezca.

**b. El abandono del presunto agresor del lugar que le sirve de domicilio,** residencia o morada a la víctima, cuando corresponda.

**c. Entregar el cuidado del niño, niña o adolescente a una persona de su confianza** y que, a juicio del tribunal, reúna las condiciones necesarias para resguardar su integridad física y psíquica.

Cuando resulte procedente el tribunal deberá remitir una copia de los antecedentes al juzgado con competencia en materia de familia, el cual iniciará los procesos que estime pertinentes para resguardar el interés superior del niño, niña o adolescente.

El juez de familia, al recibir la copia desde el Ministerio Público, podrá dictar medidas de protección como las que se ha señalado que dicta el juez de garantía, así como también solicitar el ingreso del niño, niña o adolescente al Servicio de Protección Especializada. Esto significa solicitar, a través de la Dirección Regional del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, el ingreso del niño, niña o adolescente a un programa de Diagnóstico Clínico Especializado, con la finalidad de que se realice una evaluación diagnóstica y un Plan de Intervención Individual (PII) y, si es necesario, la derivación a un programa de reparación.

**V. Etapa de investigación: Entrevista grabada en video.** Como parte de las diligencias de investigación, si así el fiscal lo considera, se realiza la entrevista videograda. La Ley N°21.057, en su artículo 5° señala: "La entrevista investigativa videograda tendrá como propósito disponer de antecedentes que puedan orientar el desarrollo de la investigación penal mediante la información que el niño, niña o adolescente entregue de los hechos denunciados y de sus partícipes, cualquiera sea la forma en que ésta se exprese, procurando, por esta vía, evitar la exposición reiterada e injustificada del niño, niña o adolescente a instancias que busquen establecer la ocurrencia de los hechos

materia de la investigación y de la participación criminal. Esta entrevista deberá ser videograda, según lo dispone el artículo 22". La entrevista investigativa videograda se realizará en el tiempo más próximo a la denuncia y debe ser realizada por un entrevistador que cuente con la acreditación vigente que otorga el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos<sup>27</sup>. Esta entrevista debe llevarse a cabo en una sala que cumpla con lo previsto en los artículos 20 y 21 de la Ley N°21.057, y solo podrán estar presentes en ella el entrevistador y el niño, niña o adolescente. Para la realización de la entrevista se deben desarrollar las siguientes acciones:

**a. Designación de un profesional de la URAVIT para realizar la evaluación previa.** El fiscal solicita al jefe/a de la URAVIT la designación de un profesional para la evaluación previa del niño, niña o adolescente, con el objetivo de determinar si se encuentra en un estado físico y emocional adecuado para participar en la entrevista. Una vez realizada la evaluación y si se considera que la víctima está en condiciones de participar en la entrevista videograda, se registra la evaluación y se emite un certificado que se adjunta en la carpeta investigativa.

**b. Designación de un entrevistador/a.** El fiscal designa un entrevistador/a que se encuentre en el registro de entrevistadores acreditados elaborado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, dejando constancia de la designación en la carpeta investigativa.

**c. Información previa.** Antes de la realización de la entrevista investigativa videograda el funcionario a cargo de la recepción del niño, niña o adolescente le explicará en qué consiste la entrevista, deberá mostrarle el lugar donde está la sala de entrevista y le señala al acompañante que deberá esperar en la sala que está designada con ese fin.

**d. Entrevista investigativa videograda.** Al momento de realizar la entrevista en la sala adecuada para ello, solo deberán estar presentes el entrevistador y el niño, niña o adolescente. La única excepción es si el niño tiene dificultades de comunicación, en cuyo caso el fiscal podrá autorizar la presencia de un intérprete u otro profesional idóneo.

27. Pueden acreditarse como entrevistadores del Ministerio Público fiscales, abogados/as, asistentes y profesionales de las Unidades Regionales de Atención de Víctimas y Testigos. También pueden ser entrevistadores funcionarios/as de ambas policías y del Ministerio del Interior y Seguridad Pública que cuenten con la acreditación otorgada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

**e. Suspensión de la entrevista.** La ley contempla la posibilidad de suspender la entrevista investigativa videograda si se presentara un motivo que impida al niño, niña o adolescente seguir participando. La suspensión debe ser decretada por un fiscal que se encuentre disponible.

**f. Acta.** Luego de la realización de la entrevista investigativa videograda el entrevistador debe levantar un acta, la que se incluirá en la carpeta investigativa.

El fiscal podrá realizar otras actividades investigativas que requiera la interacción presencial directa, muy excepcionales, referidas, entre otras, a pericias medicolegales, pericias psicológicas, informes técnicos de atención, las cuales podrán ser realizadas si son estrictamente necesarias para la investigación.<sup>28</sup>

## **VI. Etapa de declaración judicial de los niños, niñas y adolescentes:**

**a. Declaración anticipada.** El fiscal, la víctima, el querellante y el curador ad litem podrán solicitar la declaración anticipada de los niños, niñas y adolescentes víctimas de los delitos contemplados en el artículo 1° de la Ley N°21.057. La solicitud de prueba anticipada deberá siempre plantearse y desarrollarse ante el juez de garantía, quien citará a los intervinientes a una audiencia donde se discutirá su procedencia.

**b. Juicio oral ordinario o simplificado.** Para la declaración judicial de la víctima, la Ley N°21.057 incorpora la figura del “intermediario”, quien facilita la comunicación con el NNA, y realiza un monitoreo permanente de las condiciones físicas y psicológicas de este. Asimismo, será quien formulará al NNA las preguntas que dirigen los intervinientes a través del juez presidente, en un lenguaje y modo adecuados a la edad, madurez y condición psíquica de la víctima.

**c.** El tribunal podrá excepcionalmente permitir que se exhiba el registro de la entrevista videograda en la audiencia de juicio. La **exhibición de la entrevista** investigativa videograda, cuando ésta sea autorizada, se debe realizar una vez que haya concluido la participación del niño, niña o adolescente en la audiencia de juicio (artículo 18 de la Ley N°21.057).

## **d. Declaración judicial de niños, niñas y adolescentes.**

La Ley N°21.057 establece medidas de protección para los niños niñas y adolescentes víctimas y testigos de los delitos establecidos en el artículo 1:

- Los niños y niñas siempre declaran en una sala especial, en la que solo estarán presentes el entrevistador y el NNA. En aquellos casos en que existen dificultades de comunicación con el NNA, el tribunal podrá autorizar la presencia de un traductor, intérprete u otro especialista idóneo.

- Los adolescentes pueden solicitar declarar en el juicio oral sin la intervención del entrevistador (artículo 14), para lo cual se tomarán las medidas de protección necesarias. En tal caso, prestará declaración en una sala distinta de aquella en que se desarrolla la audiencia y será el juez quien lo interroge de acuerdo con las preguntas que por su intermedio formulen los demás intervinientes.

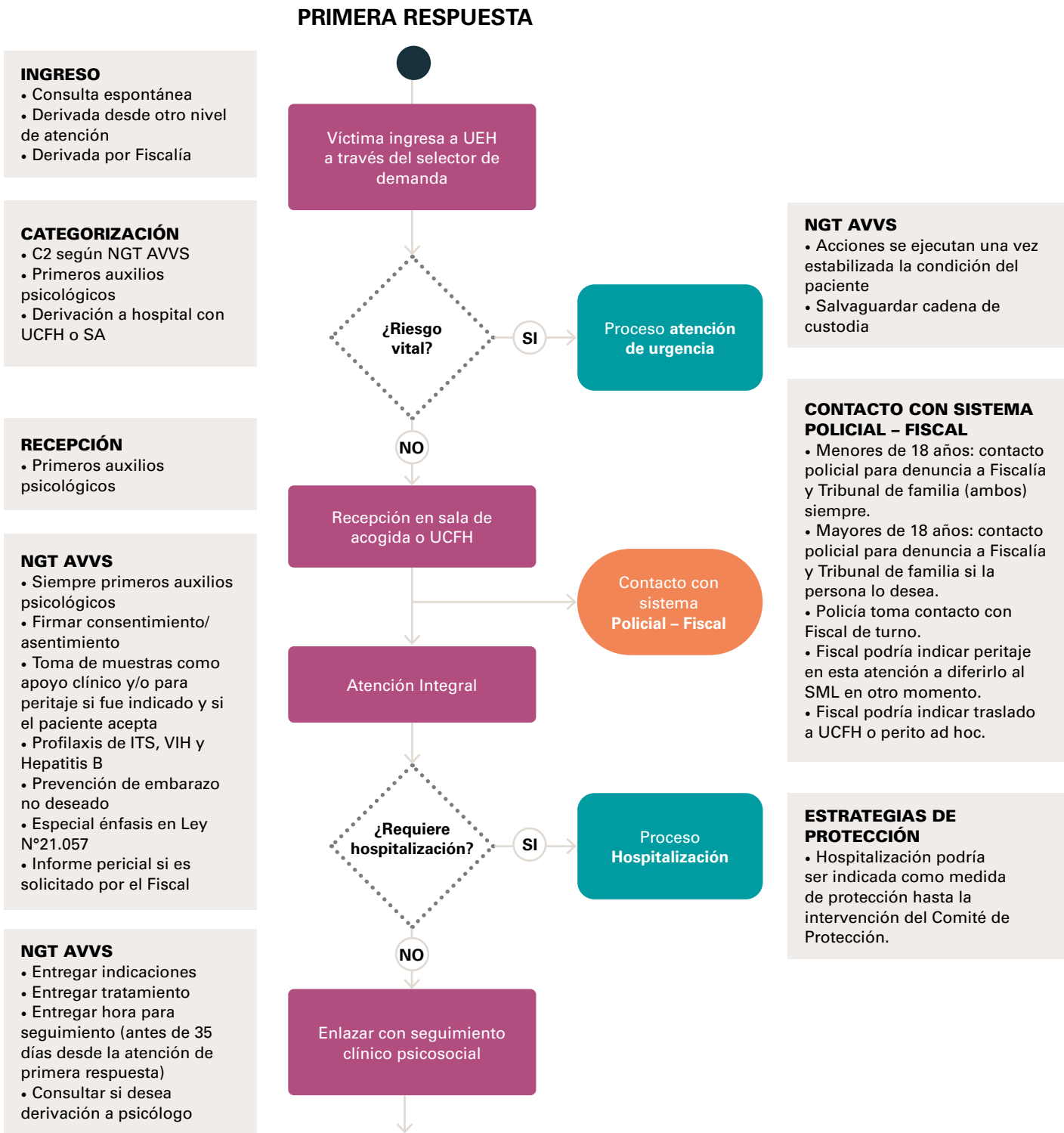
Esta ruta general se complementa con las rutas específicas de los distintos sectores que participan en la respuesta de las instituciones del Estado a los niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual en el marco de la Ley N°21.057, las que se presentan en el siguiente anexo.

28. Artículo 11 de la Ley N°21.057 y Oficio del Fiscal Nacional N°892/2019, 30 de septiembre de 2019.

II. RUTAS DE INSTITUCIONES DEL ESTADO QUE PARTICIPAN EN LA RESPUESTA PARA LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES EN EL MARCO DE LA LEY N°21.057

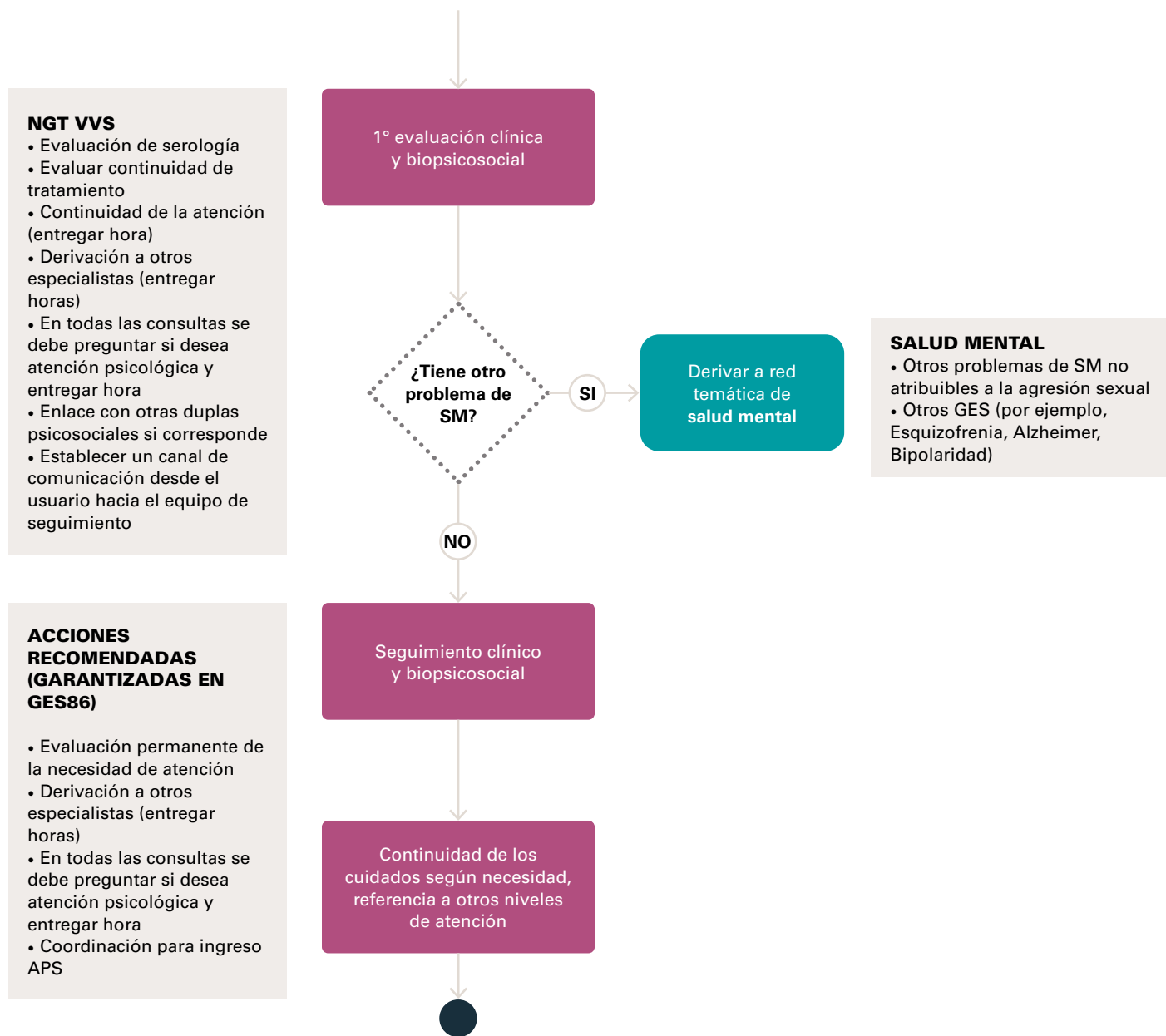
1. Ruta de Salud

Figura 1: Ruta de Salud para la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y otros delitos contemplados en la Ley N°21.057



## SEGUIMIENTO

(antes de los 35 días desde la primera atención)



APS: Atención Primaria de Salud

GES: Garantías Explícitas en Salud

NGT AVVS: Norma General Técnica de Atención a Víctimas de Violencia Sexual (2016)

SA: Sala de Acogida

SM: Salud Mental

UCFH: Unidad Clínica Forense Hospitalaria

UEH: Unidad de Emergencia Hospitalaria

Las víctimas de agresión sexual y otros delitos graves que ingresan al sistema de salud, en su mayoría lo hacen a la red hospitalaria a través de las unidades de emergencia, ya sea por que consulten de manera espontánea, traídos por sus familiares o conocidos, o derivados desde otros dispositivos de la red de salud de menor complejidad. También pueden ser detectados en nivel ambulatorio. En el caso de que un niño, niña o adolescente víctima de agresión sexual ingrese a través de las unidades de emergencia será categorizado C2<sup>29</sup>, donde será atendido por el médico de la unidad. Los sistemas de salud tienen la responsabilidad de resguardar que se tomen todas las medidas de protección de los niños, niñas y adolescentes víctimas de agresión sexual y otros delitos graves y evitar o prevenir la victimización secundaria.

Frente al evento de agresión sexual y otros delitos graves del cual tenga conocimiento una funcionaria/o de salud, luego de poner en marcha las acciones para asegurar la integralidad física y psicológica del niño, niña o adolescente, en el caso que no se haya realizado la denuncia, se deberá **denunciar el hecho o la sospecha** a las autoridades correspondientes (las policías o el Ministerio Público). Luego de realizada la denuncia, el Ministerio Público comienza la fase investigativa como está señalado en el flujograma general de la respuesta institucional a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual y otros delitos graves.

En el primer contacto con el niño, niña o adolescente se le debe escuchar y acoger, haciéndole sentirse cuidado/a y seguro/a (Ley N°21.057), sin formular preguntas relativas a la participación criminal, a la agresión sufrida o a identificar quién ha cometido la agresión, si el niño, niña o adolescente no lo dice espontáneamente.

Antes de comunicar la develación al integrante de la familia del niño, niña o adolescente que aparezca como “la persona de contacto”, es fundamental verificar que esto no lo/a ponga en riesgo, considerando que las situaciones de violencia suelen ser perpetradas por un conocido

o familiar. Se debe tener seguridad que el miembro de la familia con el cual se toma contacto no sea quien ha cometido la agresión.

Luego de la primera acogida se realiza la atención integral, considerando los protocolos específicos asociados a acciones de pesquisa de infecciones de transmisión sexual (ITS), de prevención de embarazo e indicaciones de uso de profilaxis, entre otros. Si el Fiscal así lo indica, se deriva la víctima al Servicio Médico Legal para realizar los exámenes periciales específicos.

Posteriormente, se hace un seguimiento biopsicosocial del caso antes de los 35 días desde la primera atención, a cargo del equipo clínico y biopsicosocial de salud. En esta etapa se contemplan las atenciones médicas (según necesidad de la víctima) y las atenciones de salud mental. Es importante la mantención de una comunicación entre la red de salud y la red de protección integral, manteniendo un flujo de la información relacionada con el caso del niño niña o adolescente.

En los casos de agresión sexual aguda<sup>30</sup> se debe considerar el GES 86. La atención que brinda el GES 86 consiste en el acceso a una primera respuesta en un servicio de emergencia hospitalaria y un seguimiento en un centro de atención de especialidad ambulatoria. Por lo tanto, es importante registrar el tiempo en que ocurrió el último evento que se denuncia para hacer efectivas las prestaciones del GES, considerando las obligaciones que entrega la Ley N°21.057.

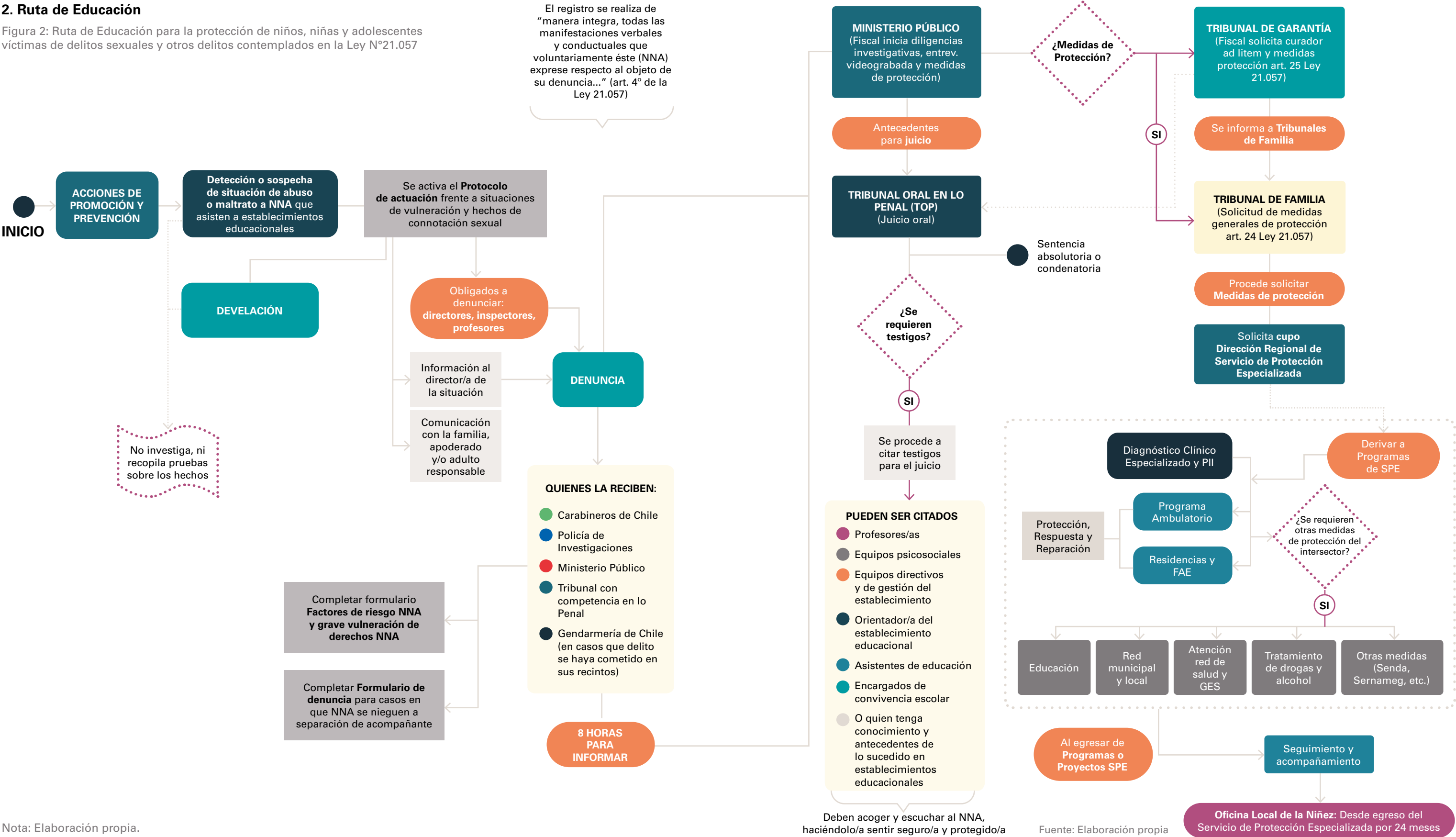
De acuerdo con el nuevo marco de la Ley de Garantías (Ley N°21.430) es fundamental realizar una articulación con el inter-sector, en especial entre el sector salud en todos sus niveles y los tribunales de familia, para favorecer la conexión con el sistema de protección especializada a la niñez y adolescencia.

29. Las víctimas de cualquier tipo de agresión sexual y de todas las edades deben ser categorizadas, al menos, como C2-ESI2 para ser atendidas antes de los 30 minutos, no solo por la condición clínica que puedan presentar producto de las lesiones, sino por el alto riesgo o peligro inmediato, real o potencial, de situaciones apremiantes desde el punto de vista de salud mental, con efecto de secuelas graves permanentes si no reciben atención oportuna, por el alto riesgo de suicidio, autoagresión, agitación psicomotora y el alto riesgo de que las víctimas desestimen el proceso de atención.

30. Se entiende por agresión sexual aguda aquel episodio reciente (72 horas o menos de ocurrencia) en el que la persona tiene contacto directo con genitales de la persona agresora, pudiendo presentar daños físicos y/o psicológicos y que requieren atención.

2. Ruta de Educación

Figura 2: Ruta de Educación para la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y otros delitos contemplados en la Ley N°21.057



Nota: Elaboración propia.

Fuente: Elaboración propia



**Promoción y prevención.** El sistema educacional tiene un rol relevante en el desarrollo de acciones tendientes a la promoción y prevención de situaciones y/o conductas de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que asisten a los establecimientos educacionales. La promoción del buen trato y pautas no violentas, prevención del maltrato infantil en los diversos ámbitos en que los niños y niñas se desenvuelven, así como la educación en sexualidad y afectividad, son conocimientos fundamentales para poder verbalizar situaciones de abuso (que ocurren en el contexto familiar, comunitario, escolar e institucional), realizar acciones efectivas en la prevención de las situaciones de violencia y para una respuesta inmediata cuando sucede una vulneración.

**Sospecha y develación.** Los establecimientos educacionales son espacios privilegiados donde se puede detectar un supuesto delito ocurrido en contra de un niño, niña o adolescente, establecido en el artículo 1° de la Ley N°21.057. De igual forma, son lugares donde mayoritariamente los niños, niñas y adolescentes develan una situación de abuso, ya sea a sus profesores o al personal del establecimiento educacional (dupla psicosocial, encargados de convivencia escolar, administrativos).

Si se tiene conocimiento, se ha detectado, recibido una develación, existen antecedentes de un hecho o se sospecha que un niño, niña o adolescente ha sufrido una vulneración de derechos de connotación sexual en un establecimiento educacional o fuera de este, quienes cumplan funciones en el establecimiento y tengan esa información deben comunicarla en breve plazo al director o al responsable designado para resolver situaciones en esta materia, con el objetivo de activar el protocolo de actuación frente a situaciones de vulneración y hechos de connotación sexual que deben tener todos los establecimientos educacionales en sus reglamentos internos.

Existen circulares de la Superintendencia de Educación (N°482 de 22 de julio de 2018, dirigida a establecimientos de educación básica y media, y N°860 de 10 de diciem-

bre de 2018, orientada a centros de educación parvularia) que obligan a los establecimientos educacionales a indicar en sus reglamentos internos las redes de apoyo y/o derivación de estos casos y a establecer un protocolo de actuación frente a hechos de esta naturaleza, el que debe tener contenidos mínimos que se detallan en las mismas circulares.

El establecimiento educacional puede apoyar al niño, niña y/o adolescente ante una develación o sospecha, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a) "Otorgar instancias de contención y acompañamiento por parte del equipo de profesionales conforme a los Protocolos de actuación frente a agresiones sexuales y hechos de connotación sexual o agresiones sexuales, y, cuando corresponda resguardar derechos vulnerados de los niños, niñas y adolescentes de acuerdo con el Protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos hacia los *párvulos*<sup>31</sup>.
- b) Adoptar las medidas administrativas, psicológicas y pedagógicas para su resguardo.
- c) Evitar cualquier forma de victimización secundaria del NNA. La interacción debe realizarse en condiciones de privacidad, confidencialidad y seguridad"<sup>32</sup>.

## Denuncia

Los profesionales de los centros educativos<sup>33</sup> tienen la obligación de denunciar estos casos al Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o cualquier tribunal con competencia en lo penal. El plazo para hacer la denuncia es dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se tome conocimiento del hecho.

Es muy importante que quien esté en conocimiento de los hechos considere que la participación en la denuncia del niño o niña es voluntaria, y que la obligación de realizar la denuncia recae en el/la adulto/a que toma conocimiento del hecho, como se ha señalado. Se le debe consultar a la víctima si desea participar de la instancia de denuncia,

31. Circulares N°482 y N°860 de la Superintendencia de Educación.

32. Ley N°21.057: Orientaciones para el establecimiento educacional ante la ocurrencia de delitos sexuales que afecten a niños, niñas o adolescentes. <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/ley-n21-057-orientaciones-para-el-establecimiento-educacional-ante-la-ocurrencia-de-delitos-sexuales-que-afecten-a-ninos-ninas-o-adolescentes/>

33. El artículo 175 del Código Procesal Penal indica que "Los directores, inspectores y profesores de establecimientos educacionales de todo nivel están obligados por ley a denunciar los delitos que afectaren a los alumnos o que hubieren tenido lugar en el establecimiento".



ya que la Ley N°21.057 le reconoce este derecho en virtud de los principios de autonomía progresiva y participación voluntaria.

### **Comunicación con las familias**

Asimismo, se debe comunicar y tomar contacto con la familia de la víctima (en caso de que algún miembro de esta sea el agresor, se deben seguir los pasos de acuerdo con lo señalado en la normativa) cuando hay una revelación por parte de un niño, niña o adolescente. Esto, ya que la normativa educacional le otorga a padres, madres y apoderados algunos derechos, tales como a ser informados por el sostenedor y los directivos y docentes a cargo de la educación de sus hijos o pupilos respecto de los rendimientos académicos, la convivencia escolar y del proceso educativo, así como del funcionamiento del establecimiento; además, tienen derecho a ser escuchados y a participar del proceso educativo en los ámbitos que les corresponda.

### **Medidas de apoyo y protección**

En el documento *Ley N°21.057: Orientaciones para el establecimiento educacional ante la ocurrencia de delitos sexuales que afecten a niños, niñas o adolescentes*<sup>34</sup> se señala que en el caso de que el funcionario/a del establecimiento estime que existe una afectación urgente de salud del niño, niña o adolescente que ha hecho una revelación, se deberá disponer su traslado inmediato a un centro hospitalario, de conformidad con los procedimientos para la derivación de casos de riesgo definido en el protocolo de accidentes que debe existir en todos los establecimientos educacionales, debiendo ser acompañado por un familiar o por una persona adulta que asuma la protección del niño o niña; lo ideal es que quien recibió el relato continúe acompañándolo/a. Para determinar el centro de salud al cual acudir, cada comunidad educativa tiene la responsabilidad de conocer y articular los recursos disponibles en su contexto o territorio (centros de salud, organizaciones vecinales, centros de atención especializada, comisarías, etc.), con el fin de generar una red de apoyo que le permita hacer consultas y derivar de manera pertinente<sup>35</sup>.

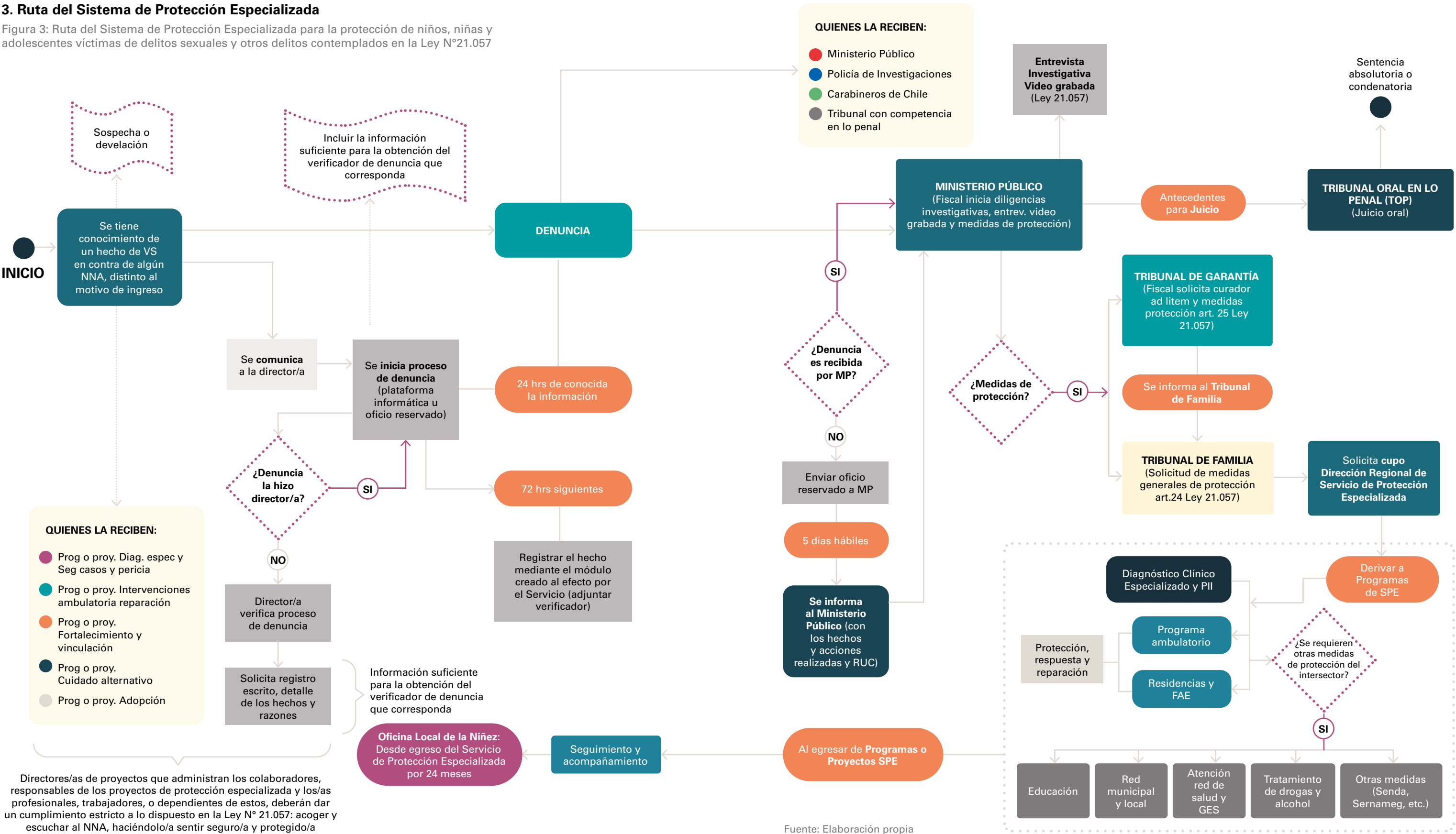
Mientras se desarrollan las etapas investigativa y judicial, el establecimiento educacional debe entregar apoyo y contención a la víctima, pudiendo adecuar el currículo si es necesario y flexibilizar su asistencia con el fin de facilitar su participación en el procedimiento judicial.

34. Disponible en <https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/ley-n21-057-orientaciones-para-el-establecimiento-educacional-ante-la-ocurrencia-de-delitos-sexuales-que-afecten-a-ninos-ninas-o-adolescentes/>

35. <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/15041/2020Orientaciones-Ley21057-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

3. Ruta del Sistema de Protección Especializada

Figura 3: Ruta del Sistema de Protección Especializada para la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y otros delitos contemplados en la Ley N°21.057



La ruta que se presenta en el diagrama referido al sistema de protección especializada se basa en la Resolución Exenta N°155 que aprueba “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia” de marzo de 2022. Esta resolución establece en su párrafo 1.1. procedimientos fundamentales “...que se debe[n] utilizar ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes mientras se encuentren atendidos por colaboradores acreditados del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, distintos a los que originaron el ingreso a la red de protección, lo anterior, con el objeto de dar cumplimiento al deber de informar oportunamente a las autoridades pertinentes respecto de la ocurrencia de estos hechos y adoptar las medidas necesarias para la debida protección, resguardo y reparación que proceda”<sup>36</sup>. Dicha resolución debe guiar el actuar de los proyectos de los organismos colaboradores acreditados del Servicio de Protección Especializada.

Una vez conocido un hecho que podría ser constitutivo de delito en contra de un niño, niña y/o adolescente que está siendo atendido en un proyecto de algún programa implementado por un organismo colaborador acreditado, se debe realizar la denuncia. De acuerdo con el artículo 14 de la Ley N°20.032, aquellas personas que tienen el deber de denunciar un hecho constitutivo de delito en contra de niños, niñas y adolescentes son todos aquellos que se desempeñan en proyectos que administran los colaboradores acreditados, que ejecuten cualquiera de las siguientes líneas de acción del servicio:

- a) Diagnóstico clínico especializado y seguimiento de casos, y pericia,
- b) Intervenciones ambulatorias de reparación,
- c) Fortalecimiento y vinculación,

d) Cuidado alternativo, y

e) Adopción

Ante un evento de sospecha o develación de un niño, niña o adolescente se debe registrar –según lo dispuesto en la Ley N°21.057– el relato en los mismos términos que utiliza el niño o niña, sin realizar preguntas e interpretaciones, velando y resguardando que dicha información sea tratada con total y absoluta confidencialidad. Asimismo, se debe prestar toda la colaboración necesaria que se requiera en la investigación que se inicie a partir de la denuncia realizada.

La denuncia se hace ante la autoridad competente (policías, tribunales con competencia penal o Ministerio Público) y se debe comunicar al director/a del proyecto con la información suficiente para la obtención del verificador de denuncia que corresponda. En caso de que la denuncia sea realizada por otra persona diferente al director/a, este/a deberá verificar la forma en que se realizó.

“En el evento de no haberse dado lugar a la denuncia por parte de el/los funcionarios que tomaron conocimiento del hecho, el director/a del proyecto deberá formalizar la denuncia al Ministerio Público por el medio más expedito, prefiriéndose la plataforma informática de la mencionada institución dispuesta para tales fines o mediante el envío de un oficio reservado”<sup>37</sup>.

Como se muestra en la Figura 4, la denuncia se realiza de manera “... inmediata o dentro de las 24 horas siguientes, desde el momento en que se tomó conocimiento de los hechos”.<sup>38</sup> Dicha denuncia, como ya se ha señalado, puede ser interpuesta también en Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile o ante cualquier tribunal con competencia penal (comprobante o verificador de la acción realizada). Si la denuncia no se realiza en el Ministerio Público, el/la director/a del proyecto debe enviar un oficio reservado a dicho Ministerio explicando la situación y detallando aquellas acciones realizadas, junto con el Registro Único de Causa (RUC) asignado, si se

36. Resolución Exenta N°155, que aprueba “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”, 11 de marzo de 2022, Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. Disponible en <https://www.servicioproteccion.gob.cl/601/w3-article-1550.html>

37. Ídem

38. Ídem

cuenta con él. El plazo para el envío del oficio es de 5 días hábiles luego de haber tomado conocimiento del hecho eventualmente constitutivo de delito.

Otra tarea fundamental que tiene “el/la director/a del proyecto es proceder al registro del hecho eventualmente constitutivo de delito mediante el módulo (formulario) creado por el Servicio para tales efectos<sup>39</sup>, dentro del plazo de 72 horas, adjuntando el verificador respectivo”<sup>40</sup>.

Una vez realizada la denuncia, el Ministerio Público a través de un fiscal designado para tal efecto inicia las diligencias investigativas y de protección coordinando acciones con la URAVIT y solicitando al tribunal de familia o al juzgado de garantía las medidas de protección que correspondan.

El tribunal de familia puede solicitar la incorporación del niño, niña o adolescente a algún programa de protección especializada. Para ese objetivo el tribunal de familia pide el ingreso al Programa de Diagnóstico Clínico Especializado, puerta de entrada el Servicio de Protección Especializada, el que realizará la evaluación y, si hay vulneración de derechos, se hace un Plan de Intervención Individual (PII) y, si se considera necesario, se deriva a un programa ambulatorio o bien a uno residencial o de Familia de Acogida.

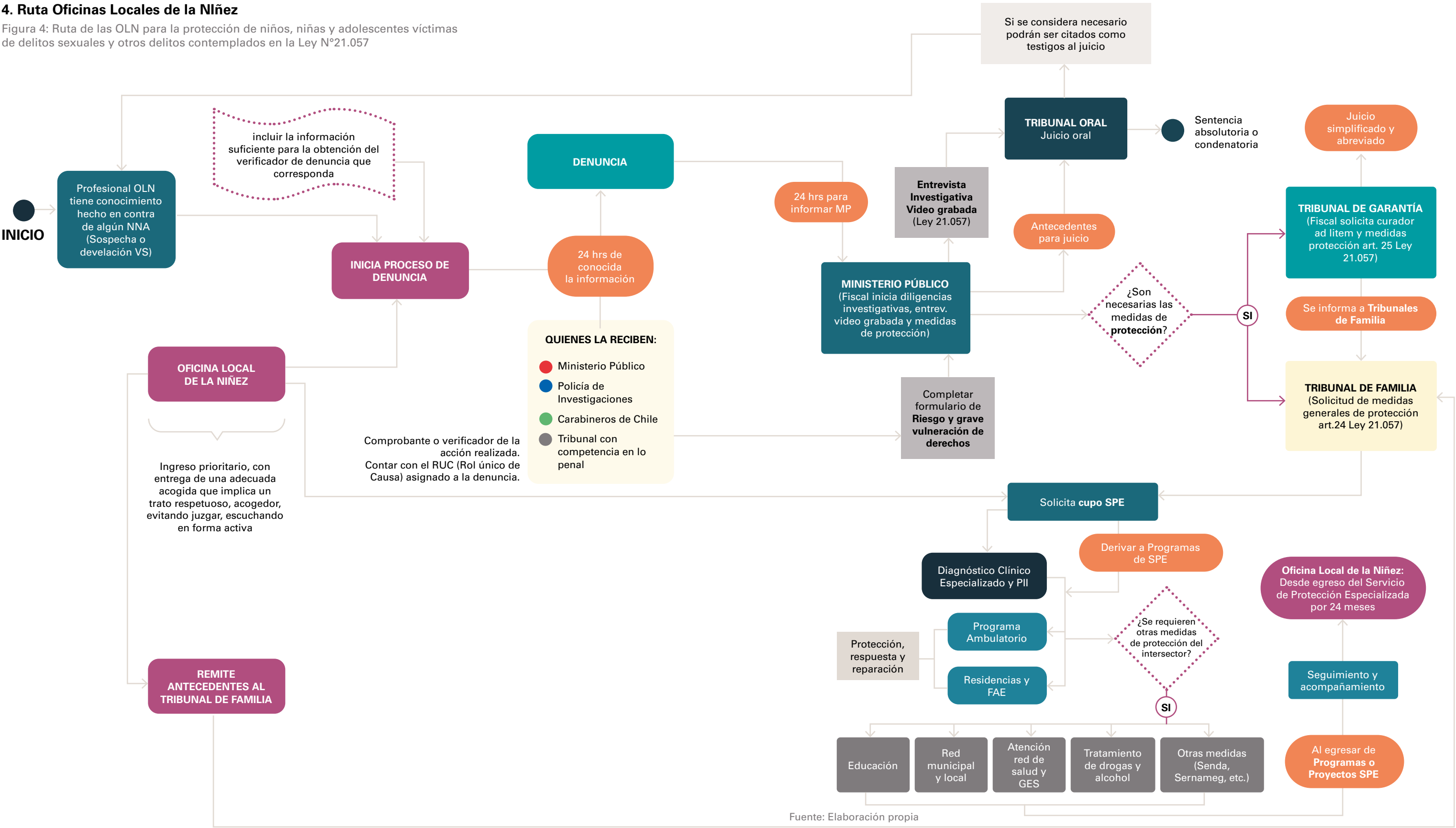
---

39. [www.sis.mejorninez.cl](http://www.sis.mejorninez.cl) (Menú/Niños/Registro Único de Caso)

40. Resolución Exenta N°155, que aprueba “Procedimiento ante hechos eventualmente constitutivos de delito en contra de niños, niñas y adolescentes que se encuentran atendidos en colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”.

4. Ruta Oficinas Locales de la Niñez

Figura 4: Ruta de las OLN para la protección de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y otros delitos contemplados en la Ley N°21.057



Si un funcionario/a de la OLN recibe una develación o información sobre un hecho constitutivo de delito es fundamental para la protección de la víctima que se le dé un ingreso prioritario y entregue una adecuada acogida, lo que implica un trato respetuoso, protector, evitando juzgar, escuchando en forma activa y teniendo una especial preocupación por las necesidades del niño, niña o adolescente y de su grupo familiar, a quienes se les debe informar sobre sus derechos y el procedimiento que se seguirá. Asimismo, se debe tener especial cuidado en velar por la salud, integridad física y seguridad de la víctima, al tiempo que se debe escuchar lo que el niño/a o adolescente quiera manifestar en forma voluntaria, sin ser presionado ni inducir sus preguntas y no haciendo preguntas sobre los hechos que devela, su participación o interpretación de ellos.

Para abordar el conocimiento de casos con carácter de delito en contra de un niño, niña o adolescente, las Orientaciones Técnicas de las Oficinas Locales de la Niñez parten señalando el deber de todo funcionario público de denunciar las situaciones que podrían ser de esta naturaleza, conforme lo dispone el artículo 175 del Código Procesal Penal.

En este sentido, la Ley N°21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, en su artículo 63, reitera el deber de denuncia de “Todo funcionario o agente público, en especial los pertenecientes a las Oficinas Locales de la Niñez y a los colaboradores acreditados del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia”.

Esta denuncia se debe realizar dentro de las 24 horas después de recibida la develación ante los órganos competentes (Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile o ante cualquier tribunal con competencia penal), poniendo a disposición de dichas instituciones todos los antecedentes con los que se cuente sobre los hechos que puedan ser constitutivos de delito. Paralelamente, los antecedentes del caso deben ser enviados a los tribunales de familia para la adopción de medidas de protección.

Tras la denuncia, el Ministerio Público inicia las diligencias investigativas y de protección coordinando acciones con

la URAVIT y solicitando al tribunal de familia o al juez de garantía competente la adopción de medidas de protección, si corresponden. En esta fase el juez de garantía podrá designar un curador ad litem al NNA para su representación judicial especializada para la defensa de sus derechos (artículo 110 bis del Código Procesal Penal y artículo 50 de la Ley N°21.430 Sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia); y deberá mantener un irrestricto respeto a los principios que la Ley N°21.057 consagra en su artículo 3°, especialmente velar por el interés superior de la víctima y la prevención de la victimización secundaria en las etapas de investigación y juzgamiento.

Si un niño, niña o adolescente entra en un programa de reparación del Servicio de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia por una situación de abuso sexual u otro delito considerado en la Ley N°21.057, la OLN deberá hacer el seguimiento por 24 meses luego del egreso del programa específico.

