

Protocolo para recibir Declaraciones de Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas y/o Testigos

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Objeto del Protocolo: el presente protocolo tiene por como objeto ser un instrumento o guía que orienta para recibir declaraciones de niñas, niños y adolescentes (NNA) víctimas y/o testigos, en las diferentes fases y procesos [1.a. Proceso de Protección Integral de la Niñez y adolescencia; b. Proceso Penal y sus variantes; c. Proceso de Adolescentes en conflicto con la ley penal y b. Cualquier otro proceso en que el NNA intervenga como víctima y/o testigo.] descritos en este protocolo; tiene como finalidad evitar la revictimización en congruencia con las convenciones ratificadas por el Estado de Guatemala y leyes ordinarias; y, establece las directrices que deben observarse por los órganos jurisdiccionales, equipo técnico multidisciplinario, sujetos procesales y terceros intervinientes, atendiendo al Interés Superior del Niño y con irrestricto respeto a los Derechos Humanos que deben observarse en este tipo de actuaciones.

1.2. Responsabilidad de Cumplimiento: Los funcionarios judiciales son los responsables de velar por el cumplimiento de los derechos, principios, garantías y procedimientos establecidos en este protocolo.

1.3. Principios que deben observarse:

- a. Respeto a los derechos humanos: Los tribunales y demás autoridades que intervengan en las diligencias de toma de declaración de NNA, en los diferentes procesos deben respetar sus Derechos Humanos, de conformidad con la normativa nacional e internacional en esta materia.
- b. No revictimización: En todo proceso judicial donde declara una NNA como víctima y/o testigo, debe evitarse toda acción u omisión que lesione su estado físico, mental o psíquico. Se evitará que el NNA repita su declaración

durante el desarrollo del proceso y que exista contacto con el agresor. Asimismo, se deberá cumplir con los plazos procesales y horas programadas para la recepción de las declaraciones de nos NNA.

- c. Interés superior del niño: Es una garantía que se adoptará en toda decisión que se tome en relación a un NNA, víctima y/o testigo.
- d. Derecho de opinión: En todo proceso judicial donde declare un NNA como víctima y/o testigo, deberá tenerse en cuenta su opinión de acuerdo a su edad y madurez; en ningún caso se podrá disminuir tergiversar o restringir sus derechos y garantías reconocidos en la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos.
- e. Tutelaridad: A todo NNA que preste declaración como víctima y/o testigo deberá otorgársele una protección integral, preferente y especializada, que garantice sus derechos humanos; siendo estos de carácter irrenunciable.
- f. Interpretación extensiva de los derechos de la niñez: Los derechos y garantías que otorga el presente protocolo, no excluyen a otros que aunque no figuren expresamente en este, son inherentes a todo NNA. La interpretación de los derechos humanos de la niñez y adolescencia debe ser amplia en su aplicación, no debe permitirse una interpretación restrictiva o limitativa en su cumplimiento.
- g. Protección integral de los NNA: La Protección integral de la niñez y adolescencia en este protocolo debe ser entendida como la obligación de los órganos jurisdiccionales de garantizar el goce y ejercicio pleno de los derechos de la niñez y adolescencia víctima y/o testigo, para evitar su revictimización, antes, durante o después de recibir su declaración, y velar por la restitución de sus derechos.

- h. No discriminación: Todo NNA sujeto a un proceso judicial como víctima y/o testigo, tienen derecho que se le proteja de cualquier forma de discriminación, sin diferencia de edad, género, sexo, religión, etnia o cualquier otra condición.
- i. Respecto a la identidad cultural: Todo NNA sujeto a un proceso judicial como víctima y/o testigo, que pertenezca a un grupo étnico, tiene derecho a declarar en su propio idioma y a que se respeten sus tradiciones históricas y culturales.
- j. Confidencialidad: Todos los procesos judiciales en los que la víctima y/o testigo es NNA, gozará de la garantía de discreción y reserva de las actuaciones procesales, para proteger la privacidad de su identidad como víctima y la de su familia y con esto la revictimización.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1. Herramientas utilizadas en la declaración de NNA: Son todos los medios tecnológicos, materiales audiovisuales y espacios físicos que se utilicen para recibir, registrar e incorporar a los procesos judiciales las declaraciones de NNA con el fin de evitar la revictimización.

2.2. Cámara de Gesell: Es una habitación acondicionada para observar y recibir la declaración de NNA víctima y/o testigo; está conformada por dos ambientes separados por un vidrio de visión unilateral, los cuales cuentan con equipo de audio y video para registro y grabación de las declaraciones [2. Creada por el Psicólogo Estadounidense Arnold Gesell (1830-1961)]. El uso de la cámara Gesell permite que el NNA se exprese libremente con relación al hecho ocurrido, reduciendo los daños por el recuerdo traumático de violencia en su contra, ya que se realiza una sola diligencia que sirve como prueba para el resto del proceso.

2.3. Circuito cerrado: Consiste en un sistema de equipo de audio y video para la recepción y grabación de la declaración de NNA víctima y/o testigo, que puede ser visto localmente. Es un sistema que permite a las partes procesales ver y escuchar lo que comunica el NNA en su lenguaje verbal y no verbal, durante la declaración; garantiza la libre expresión y evita la revictimización. Puede ser utilizado en lugares destinados especialmente para recibir declaraciones de NNA, aunque se encuentren ubicados en otras instituciones. [3. Artículo 218 Bis y 218 Ter del Código Procesal Penal.]

2.4. Videoconferencia: Es un sistema interactivo que permite la reproducción simultánea de la declaración del NNA víctima y/o testigo, mediante la transmisión en tiempo real de video,

sonido y texto a través de Internet por medio de un enlace seguro y exclusivo. Además facilita la observación, recepción y grabación de la diligencia desde lugares diferentes entre sí.

2.5. Biombo: Es el elemento material desmontable utilizado para dividir espacios en una sala de audiencias, con la finalidad de evitar que exista contacto visual entre agresor y NNA y/o testigo.

2.6. Niña, niño y adolescente: [4. Artículo 2 de la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.] Se considera niña o niño a toda persona desde su concepción hasta que cumple trece años de edad y adolescente, desde los trece hasta que cumpla los dieciocho años de edad.

2.7. Declaración de NNA: Es la acción de expresarse y ser escuchado en las diferentes fases y procesos [5. a. proceso Protección Integral de la Niñez y Adolescencia; b. proceso penal y sus variantes; c. Proceso de Adolescentes en conflicto con la ley penal y d. cualquier otro proceso donde intervenga el NNA como víctima y/o testigo.] cuando el NNA es víctima y/o testigo, garantizándose el respeto a sus derechos humanos fundamentales de conformidad con la legislación nacional e internacional que protegen a la niñez y adolescencia.

2.8. Entrevista de NNA: Es la técnica utilizada para obtener información de NNA víctima y/o testigo relacionada con una posible amenaza o vulneración de derechos o cuando exista evidencia de una hecho ilícito.

2.9. Entrevista estabilizadora: Es la técnica que se desarrolla previa a la declaración de un NNA víctima y/o testigo, cuya finalidad es determinar su condición emocional para declarar en un proceso, idealmente la debe realizar un psicólogo.

2.10. Técnicas de la entrevista: Conjunto de pautas o directrices que deben aplicarse durante la recepción de la declaración del NNA cuando es víctima y/o testigo, en los diferentes procesos descritos en el ámbito de aplicación de este protocolo.

2.11. Declaración de NNA en anticipo de prueba: [6. Circular 009-2010 de fecha 7 de abril de 2010, de la Cámara Penal de la Corte Suprema de Justicia] Es la acción de expresarse y ser escuchado por parte del NNA víctima y/o testigo ante un órgano jurisdiccional, en las etapas procesales previas al debate, con el objeto de evitar su revictimización, garantizar su interés superior y la protección de la prueba, asegurando el derecho de la víctima y sus condiciones de vulnerabilidad. [7. Artículos 317 y 348 del Código Procesal Penal]

- 2.12. Declaración durante el juicio oral:** Es la acción de expresarse y ser escuchado por parte del NNA víctima y/o testigo ante el juez unipersonal [8. Artículo 3 del Decreto 7-2011 que reforma el artículo 48 del Código Procesal Penal] o tribunal de sentencia competente durante el debate, utilizando cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas que se describen en el marco conceptual de este protocolo.
- 2.13. NNA Víctima:** [9. Artículo 10 del Decreto número 9-2009 numeral v del Instrumento “Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones] Es la persona menor de dieciocho años de edad, que individual o colectivamente, haya sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la normativa nacional e internacional en materia de protección de NNA. También se considerará víctima a los familiares, a las personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. Siendo la víctima un sujeto procesal que ostenta un interés legítimo y tiene derecho a la tutela judicial efectiva.
- 2.14. Victimización primaria:** Son los daños o sufrimientos causados a los NNA por la comisión del delito.
- 2.15. Victimización secundaria o revictimización:** Son los sufrimientos soportados por las víctimas y/o testigos que son provocados por las instituciones que forman parte del sistema de justicia, tales como: jueces, funcionarios, defensores, fiscales, policías, entre otros. Con el fin de evitar al NNA mayores sufrimientos, las entrevistas, declaraciones, exámenes y demás tipos de investigación deberán ser realizados por profesionales capacitados que actúen con tacto, respeto y legalidad. [10. Artículo 13 del Capítulo V de Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos.]
- 2.16. Victimización terciaria:** Se refiere a la victimización que surge directamente del etiquetamiento y estigmatización que hace la sociedad contra la víctima, provocándole un sufrimiento añadido.
- 2.17. NNA Testigo:** Es la persona menor de dieciocho años de edad, que ante autoridad judicial competente, manifiesta los hechos o circunstancias que le constan de forma directa o indirecta y que puedan ser constitutivos de delito.
- 2.18. Facilitador (a) de la declaración de NNA:** Es el profesional de la Psicología que interviene en la realización de las diligencias de declaración, adecuado el lenguaje verbal y no verbal al nivel evolutivo,
- 2.19.** cultural y otras circunstancias del NNA. Su formación incluirá aspectos teóricos sobre delitos por violencia contra los NNA, psicología infantil, lenguaje, comunicación, neurolingüística y conocimiento básico de
- 2.20.** principios y normas procesales, requisitos que deben observarse al definir el perfil y selección de este recurso humano. De no existir profesional en psicología adscrito al juzgado para realizar dicha diligencia el
- 2.21.** juez podrá en su defecto auxiliarse de un trabajador social o cualquier otro profesional similar. Asimismo, el juez podrá a su criterio suplirlos con profesionales de otras instituciones actoras dentro del proceso, calificados en la materia.
- 2.22. Rapport:** Conjunto de actuaciones previas a la declaración del NNA, que utiliza el facilitador para ganar su confianza y evitar su revictimización.
- ### 3. APLICACIÓN DEL PROTOCOLO
- El protocolo se aplicará al recibir la declaración de niños, niñas y adolescentes, en calidad de víctimas y/o testigos, en los siguientes procesos:
- 3.1. Proceso de protección integral de la niñez y adolescencia amenazada o violada en sus derechos humanos.** En toda audiencia donde declara el NNA como víctima y/o testigo, se deberá utilizar la cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas [11. Artículo 218 Bis y 218 Ter del Código Procesal Penal] de conformidad con las técnicas de entrevista detalladas en el anexo de este protocolo.
- 3.2. Proceso penal.** En el proceso penal, la declaración puede recibirse en la siguiente forma:
- 3.2.1 En calidad de anticipo de prueba.** El diligenciamiento de la declaración del NNA como víctima y/o testigo, en calidad de prueba anticipada deberá realizarse preferentemente, durante la etapa preparatoria ante el juez de primera instancia que realiza el control jurisdiccional, o bien, antes del inicio del

debate. La declaración de prueba anticipada deberá realizarse utilizando cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas descritas en este protocolo. En todos los casos, debe garantizarse el derecho de las partes que les corresponden en el debate y observar las técnicas de la entrevista que se describen en el anexo. La incorporación al debate del resultado del anticipo de prueba, se realizará mediante la exhibición y escucha de la evidencia material, consistente en audio y video registrados en su oportunidad procesal. Cuando no sea posible reproducir el material audiovisual, de forma excepcional, puede incorporarse mediante lectura del acta faccionada.

3.2.2. Durante el desarrollo del debate. Cuando no se recibió la declaración del NNA víctima y/o testigo en calidad de anticipo de prueba, la realización de la declaración debe hacerse durante el desarrollo del debate utilizando cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas descritas en este protocolo observando las técnicas de entrevista (Ver anexo)

3.2.3 Proceso de adolescentes en conflicto con la ley penal. En este proceso cuando las víctimas y/o testigos son NNA y deban prestar declaración, se realizará utilizando la cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas de conformidad con las técnicas y directrices descritas en el anexo de este protocolo. En el diligenciamiento del anticipo de prueba se aplicarán las mismas disposiciones del proceso penal.

3.2.4 Otros procesos judiciales donde el NNA intervenga como víctima y/o testigo. En todo proceso judicial en que el NNA intervenga como víctima y/o testigo, se aplicarán las directrices establecidas en este protocolo.

4. DIRECTRICES PARA RECIBIR DECLARACIÓN DE NNA Y USO DE CÁMARA GESELL, CIRCUITO CERRADO, VIDEOCONFERENCIA.

En observancia de la garantía de no confrontación con el agresor, de los principios de interés superior del niño y de no revictimización: en los procesos determinados en este protocolo, o cuando sea necesario recibir la declaración de NNA, en calidad de víctimas y/o testigos, se deberán observar las siguientes directrices:

4.1 Declaración de NNA:

4.1.1. En procesos de protección integral de la niñez y la adolescencia, el juez, dependiendo del caso concreto, procurará que el NNA

declare una sola vez, la cual deberá utilizarse en las siguientes etapas del proceso de ser necesario, sin limitar su derecho a participar y ser escuchado.

4.1.2. Cuando en el proceso de protección integral de la niñez y adolescencia, se advierta la necesidad de iniciar la persecución penal por la comisión de un hecho delictivo, en la primera resolución, el juez debe certificar lo conducente al Ministerio Público. En los casos que sea necesaria recibir la declaración del NNA en anticipo de prueba, el juez coordinará con el órgano competente para la realización de la misma.

4.1.3. Cuando en un proceso penal se advierta la necesidad de instruir un proceso de protección integral de niñez y adolescencia por amenaza o violación de derechos, se certificará lo conducente al juez de niñez y adolescencia, para iniciar el proceso de protección correspondiente, sin suspender la persecución penal respectiva.

4.1.4. En el proceso penal la declaración de NNA debe recibirse preferentemente una sola vez. El Ministerio Público o cualquiera de las partes deberán requerir al juez que controla la investigación el uso de la cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas, utilizando la metodología prevista en este protocolo; acreditando la necesidad del anticipo de prueba con fundamento en los principios de no revictimización e Interés Superior del Niño, y la garantía de no confrontación del NNA con el agresor, que permita posteriormente ser incorporada al proceso. [12. Artículo 59 de la Ley contra la violencia Sexual Explotación y Trata de Personas]. Cuando la denuncia se reciba en una oficina, institución o dependencia distinta al Ministerio Público, [13 Procuraduría General de la Nación, hospitales, centros de salud, escuelas, organizaciones no gubernamentales y otras oficinas de atención a la víctima del estado] la autoridad que la recibe remitirá inmediatamente al NNA al órgano competente para recibir su declaración en calidad de anticipo de prueba, conforme a las directrices del presente protocolo; salvo que el NNA no se encuentre en condiciones de prestar su declaración con fundamento en la opinión de un Profesional de la Psicología.

4.1.5. En el proceso de adolescentes en conflicto con la ley penal, los jueces que conocen en primera instancia (de paz o de adolescentes en conflicto con la ley penal), deben recibir la declaración de víctimas NNA preferente-

mente una sola vez y siempre en calidad de anticipo de prueba en la fase preparatoria como lo establece la ley. [14. Artículos 160, 197 y 200 Ley PINA].

4.1.6. Las preguntas dirigidas al NNA cuando preste declaración como víctima y/o testigo, deberán realizarse siempre por medio de un facilitador y moderadas por el Juez, con la finalidad de evitar preguntas revictimizantes. Los jueces deberán garantizar que las preguntas dirigidas al NNA respeten su dignidad como víctima y/o testigo.

4.1.7. En atención al interés superior del NNA se procurará que los NNA esperen el menor tiempo posible para la celebración del acto judicial.

4.1.8. Deberá otorgarse preferencia o prelación a la recepción de la declaración del NNA como víctima y/o testigo.

4.1.9. Cuando por causas ajenas al NNA víctima y/o testigo no asista a la hora fijado para la celebración de la audiencia, el juez deberá recibir su declaración en el momento que se presente, tomando en consideración el interés superior del NNA.

4.2 Uso de la cámara de Gesell, circuito cerrado o videoconferencia.

4.2.1 En congruencia al principio del interés superior del niño y no revictimización, todas las declaraciones de NNA víctima y/o testigo deben de ser recibidas en cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas.

4.2.2 Los NNA tienen prioridad para el uso de cámara Gesell, circuito cerrado o videoconferencia ante la realización de otras diligencias.

4.2.3 Soporte Técnico: En coordinación con el órgano competente, debe tenerse el cuidado que existan las óptimas condiciones técnicas y físicas para el funcionamiento de la cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia, entre otras, para la realización de la audiencia o diligencia.

4.2.4 En caso la cámara de Gesell, circuito cerrado o videoconferencia del Organismo Judicial no se encuentre disponible, el Juez podrá utilizar las herramientas tecnológicas instaladas en otras instituciones, para recibir la declaración del NNA víctima y/o testigo.

4.2.5 Los jueces unipersonales o de sentencia autorizarán la práctica de la diligencia de declaración del NNA víctima y/o testigo, en calidad de anticipo de prueba, antes de la realización del debate, si esta no fue realizada anteriormente.

4.2.6 El tribunal o juez de sentencia correspondientes, autorizarán el uso de cámara Gesell, circuito cerrado o videoconferencia, para recibir declaración del NNA víctima y/o testigo durante el debate, cuando no se haya recibido la declaración anteriormente en calidad de anticipo de prueba.

4.2.7 Si se encuentran familiares del agresor en la sede jurisdiccional donde se realice esta diligencia, el juez deberá tomar las medidas necesarias para evitar acercamiento con el NNA.

4.2.8 Las unidades administrativas encargada del registro de audio y video, de cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia, salas de audiencias de juzgados y tribunales de sentencia, inmediatamente de concluida la diligencia de declaración del NNA, entregarán al juez y/o presidente del tribunal y a las partes una copia de las grabaciones de audio y video. El juez y/o presidente del tribunal conservará una copia en la carpeta judicial [15. Artículo 345 del CPP (Decreto 18-2010).] Cuando no se disponga de los medios tecnológicos para el registro, pueden utilizarse otras formas para documentar la diligencia: [16. Artículo 146 del CPP]

5. MEDIOS A UTILIZAR CUANDO NO SE TIENE ACCESO A CÁMARA GESELL, CIRCUITO CERRADO O VIDEOCONFERENCIA.

5.1. Medios a utilizar

5.1.1 En tanto se implementen cámaras Gesell, circuito cerrado o videoconferencia, pueden utilizarse biombos, cubículos y otras herramientas que eviten contacto u otras formas de señales de intimidación del sindicado hacia el NNA víctima y/o testigo.

5.1.1. Para realizar la diligencia debe garantizarse que existan condiciones de seguridad personal para el NNA.

5.1.2. El juez garantizará preferentemente que el agresor no se encuentre presente en la misma sala donde se reciba la declaración del NNA.

5.1.3. Si se encuentran familiares del agresor u otras personas relacionadas con éste, en la sede jurisdiccional donde se realice esta diligencia, el juez deberá tomar las medidas necesarias para evitar el acercamiento con el NNA.

5.2. Condiciones físicas para recibir declaraciones de NNA víctima y/o testigo.

5.2.1. El lugar debe ser silencioso con aislamiento de ruidos externos, para evitar interrupciones, con una decoración que transmita calidez y sencillez para evitar distracciones.

5.2.2. Es importante asegurar que el NNA esté cómodo en todo momento, que pueda beber líquidos y tomar alimentos cuando éste lo requiera y la posibilidad de ir al baño durante la diligencia.

5.2.3. Se respetará la confidencialidad de la identidad del NNA y la garantía de la reserva del caso, independientemente de la reserva judicial dictada por el juez, cuando lo amerite [17. Artículo 16 de la Convención sobre los Derechos del Niño; 2 letra a) del Decreto 9-2009, 314 y 356 del CPP, 116 (h) Ley PINA.]

5.2.4. Se establecerán accesos para ingresos a las salas y espacios para permanencia de los NNA víctima y/o testigos con el objeto de proteger su integridad, evitar su revictimización o confrontación con el agresor.

5.2.5. Respetar los horarios de descanso, comidas y de cuidado del NNA, cuando el facilitador lo recomiende.

5.2.6. Disponer de materiales íuidos (ver anexo), para ser utilizados como referencia a efecto de que se fortalezcan los relatos en la declaración del NNA víctima y/o testigo. Se recomiendan que no estén visibles pero si accesibles.

5.2.7. Disponer de un botiquín con medicamentos e insumos de primeros auxilios.

5.3 Condiciones psicosociales que debe observarse para recibir declaraciones de NNA

5.3.1. Respetar los horarios de descanso, comidas y otras condiciones de cuidado del NNA, cuando el facilitador lo recomiende.

5.3.2. Asegurar que el NNA tenga acceso a los medicamentos u otros equipos médicos, según la prescripción médica.

5.3.3. Asegurar que siempre intervenga un Psicólogo facilitador de la entrevista.

5.3.4. Disponer de un formato que contenga los indicadores para determinar la estabilidad del NNA al declarar.

5.3.5. Respetar la dinámica familiar del NNA, para que la entrevista no sea revictimizante, cuando por alguna razón el NNA no se encuentre en condiciones de continuar con la declaración, el juez suspenderá la audiencia momentáneamente, conforme a la recomendación del facilitador.

5.3.6. Respetar cultura y grupo étnico del NNA, deben evitarse las prácticas que impliquen discriminación por estas razones.

6. ROL DE LOS INTERVINIENTES EN LA RECEPCIÓN DE DECLARACIONES

6.1 Facilitador de la declaración.

6.1.1. Cuando el NNA no desea declarar, se debe respetar esta circunstancia y garantizar que estarán libres de cualquier tipo de presión para hacerlo. Si el facilitador lo considera necesario, puede solicitar un receso para estabilizar al NNA y de no ser posible podrá sugerir al juez la suspensión de la audiencia, fijando este, nueva fecha y hora para realizarla, observando los plazos según la fase del proceso en la que se encuentre. Especialmente los jueces deben velar por el cumplimiento de esta directriz (ver anexo)

6.1.2. Al recibir la declaración del NNA en cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas, inicialmente propiciará el relato Libre, facilitará la comunicación de las preguntas formuladas por el fiscal y los otros sujetos procesales, utilizando para tal efecto las técnicas descritas en anexo y siempre utilizando un lenguaje adecuado al nivel evolutivo, educativo, situación económica, características individuales, de personalidad, cultura y otras circunstancias.

6.1.3. Si la declaración se recibe en la audiencia de debate, utilizando otras herramientas, [18. Biombo o cubículo] facilitará la comunicación de las preguntas formuladas por los sujetos procesales, en el orden establecido en el Código Procesal Penal y con la debida dirección y control del juez o presidente del tribunal, observará las técnicas de la entrevista descritas en el anexo de este protocolo, utilizando un lenguaje adecuado al nivel evolutivo, educativo, situación económica, características individuales, de personalidad, cultura y otras circunstancias del NNA. [19. 354, 356, 358, 375, 377, 378 (reformado por Dto. 07-2011) del CPP].

6.1.4. Brindar asesoría a los padres o encargados del NNA respecto al trato moral, emocional y físico que éste debe recibir posterior a su declaración en esta diligencia.

6.1.5. Verificar previo a que el NNA ingrese al lugar donde se le va a tomar su declaración, que existan las condiciones físicas, técnicas y psicosociales descritas en este protocolo.

6.1.6. Establecer Rapport previo a la diligencia. (ver Anexo).

6.1.7. Explicar al NNA el objeto de la diligencia, la razón de porqué está en el lugar, la forma como se realizará la diligencia, las garantías de seguridad y confianza que existen para escucharlo dependiendo su edad.[20. Ver a partir de Regla 51 de las 100 Reglas de Brasilia.].

6.1.8. Explicar al NNA que puede pedir un descanso cuando lo necesite, lo cual será comunicado al juez por el facilitador mediante el código de comunicación que corresponda. (ver anexo)

6.1.9. Cuidar que exista una pausa adecuada para que el NNA responda las preguntas y el tiempo suficiente para que escuche y comprenda la siguiente pregunta.

6.1.10. Cuidar que exista una pausa adecuada para que el NNA responda las preguntas y el tiempo suficiente para que escuche y comprenda la siguiente pregunta.

6.1.11. Si fuese necesaria la intervención de facilitador de otra institución, éste deberá observar las técnicas de entrevista que contiene el anexo de este protocolo.

6.2. Juez de paz

6.2.1. Cuando el juez tenga conocimiento de un hecho delictivo en contra de un NNA, procederá de preferencia, a escuchar a su acompañante. Si esto no es posible, escuchará al NNA y para el efecto, designará al funcionario que considere idóneo para realizar la entrevista observando las técnicas establecidas en anexo de este protocolo, dejando constancia de ésta por los diferentes medios orales, grabaciones, escrito, entre otros.

6.2.2. Dictará las medidas de protección que correspondan y remitirá las actuaciones al juez de la niñez y adolescencia; cuando sea procedente, certificará lo conducente al Ministerio Público. En todos los casos, remitirá todo lo actuado dentro del proceso, inclu-

yendo el acta de declaración y los medios probatorios orales, tecnológicos y escritos.

6.2.3. Proveerá la intervención de intérpretes para asistir en su idioma a los NNA durante la declaración y también a quienes presenten capacidades diferentes.

6.2.4. Verificará que al momento de prestar su declaración por un hecho delictivo, el NNA víctima y/o testigo, esté acompañado de un representante, padres, tutores, quienes ejerzan la representación o tengan facultades legales para representarlos.

6.2.5. En su intervención procurará la no revictimización del NNA cuando éste preste su declaración.

6.3. Juez de primera instancia penal

6.3.1. Recibirá preferentemente en calidad de anticipo de prueba, la declaración del NNA víctima y/o testigo, para lo cual deberá autorizar la realización de dicho medio de prueba, utilizando cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas, de conformidad con las técnicas de la entrevista descritas en anexo de este protocolo.

6.3.2. Verificará la comparecencia de las partes, les advertirá acerca de la no revictimización y los actos intimidatorios contra el NNA víctima y/o testigo, resolverá las objeciones de las preguntas que se formulen durante la diligencia de recepción de la declaración, velando por el cumplimiento de las técnicas de la entrevista descrita en anexo de este protocolo y siempre atenderá el interés superior del NNA.

6.3.3. Asegurará la presencia del facilitador en la diligencia para garantizar el principio de no revictimización.

6.3.4. Velará porque el NNA víctima y/o testigo no sea revictimizado ni confrontado con el agresor.

6.3.5. Ordenará faccionar el acta sucinta que registre la diligencia, documento que debe archiversse y podrá ser incorporado cuando, por algún obstáculo técnico, no pueda ser utilizada la grabación de audio y video.

6.3.6. Velará por la intervención de intérprete que asistan la declaración de NNA víctima y/o testigo, cuando sea necesario y verificará, que esté acompañado de quienes tengan facultades legales para representarlo.

6.3.7. Garantizará que existan las condiciones físicas y psicosociales descritas en este protocolo.

6.3.8. Si lo considera pertinente, ordenará atención psicológica a los padres, tutores o representantes legales del NNA víctima y/o testigo para evitar manifestaciones de rechazo después de la diligencia.

6.4. Juez unipersonal o tribunal de sentencia

6.4.1. Cuando la declaración del NNA víctima y/o testigo, no se hubiere recibido en calidad de anticipo de prueba, deberá autorizar la realización de dicho medio, utilizando cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas, de conformidad con las técnicas de la entrevista descritas en anexo de este protocolo.

6.4.2. Asegurar que siempre intervenga un Psicólogo facilitador de la entrevista.

6.4.3. Velará por la intervención de intérpretes que asistan la declaración de NNA víctima y/o testigo cuando sea necesario.

6.4.4. Deberá advertir a los otros sujetos procesales cuál es la dinámica a utilizar, para que la entrevista dirigida al NNA víctima y/o testigo no sea revictimizante.

6.4.5. Verificará que el NNA víctima y/o testigo, esté acompañado de sus padres, tutores, quienes ejerzan la representación o quienes tengan facultades legales para representarlo.

6.4.6. Garantizará que existan las condiciones físicas y psicosociales descritas en este protocolo.

6.4.7. Velará porque el NNA y/o testigo no sea revictimizado, ni confrontado con el agresor.

6.4.8. Si el juez lo considera pertinente, ordenará atención psicológica a los padres, tutores o representantes legales del NNA víctima y/o testigo, para evitar manifestaciones de rechazo después de la diligencia.

6.5. Juez de niñez y adolescencia

6.5.1. En el proceso de protección de niñez y adolescencia, la diligencia de declaración del NNA víctima y/o testigo, se realizará en Cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas, moderando la audiencia de conformidad con la ley, procurará que la entrevista esté a cargo de

un facilitador que preferentemente debe ser un profesional de la Psicología.

6.5.2. Las preguntas adicionales que el juez considere pertinentes, deben dirigirse con intervención del facilitador de la diligencia.

6.5.3. Garantizará que existan las condiciones físicas y psicosociales descritas en este protocolo.

6.5.4. Velará porque el NNA no sea revictimizado en la audiencia.

6.5.5. Si el juez lo considera pertinente, ordenará atención psicológica a los padres, tutores o representantes legales del NNA para evitar manifestaciones de rechazo después de la diligencia.

6.6. Juez de adolescentes en conflicto con la ley penal

6.6.1. Se aplicará lo dispuesto en el apartado 6.3 del presente protocolo, en o que fuere aplicable al procedimiento de adolescentes en conflicto con la ley penal, si el NNA fuera víctima y/o testigo.

6.7. Fiscal

6.7.1. Formulará las preguntas que el facilitador dirigirá al NNA víctima y/o testigo, y previa calificación del juez, procurará que el NNA proporcione toda la información posible para la averiguación del hecho, para tal efecto, puede utilizar una guía o lista de chequeo con los elementos de los diferentes tipos penales, con la finalidad de no revictimizarlo. Ver anexo.

6.7.2. Velará que existan las condiciones físicas y psicosociales descritas en este protocolo.

6.7.3. En su intervención procurará la no revictimización del NNA cuando este preste su declaración.

6.8. Abogado defensor del imputado y/o defensor que controla el acto

6.8.1. Como representante del imputado, en el ejercicio de la defensa técnica, puede objetar los interrogatorios formulados y realizar preguntas adicionales, observando las técnicas que contiene el anexo de este protocolo.

6.8.2. En su intervención procurará la no revictimización del NNA cuando este preste su declaración.

6.9. Representante de NNA víctima y/o testigo.

En los casos previstos por la ley, ejercerán la representación del NNA víctima y/o testigo, los padres, tutores o representantes legales del NNA.

6.10. Abogado representante de la Procuraduría General de la Nación

6.10.1. En los casos previstos por la ley, debe ejercer la representación de los NNA víctima y/o testigo, que carecieren de ella.

6.10.2. Presentará la denuncia ante el Ministerio Público de los casos de NNA que han sido víctimas de delito y que carezcan de representante legal, apersonándose en el proceso penal para la defensa de los intereses de éstos.

6.10.3. Velará que existan las condiciones físicas y psicosociales descritas en este protocolo.

6.10.4. En su intervención procurará la no revictimización del NNA cuando este preste su declaración.

6.11. Interprete/Traductor Asistirá en el momento de su declaración al NNA víctima y/o testigo, en su propio idioma y/o cuando posea una capacidad diferente.

6.12. Querellante adhesivo

6.12.1. Coadyuvará en la investigación y persecución penal en todas las fases del proceso y le corresponde el ejercicio de los derechos establecidos en la ley.

6.12.2. En su intervención procurará la no revictimización del NNA cuando éste preste su declaración.

Todos los sujetos procesales identificados en los apartados anteriores, dentro de los numerales 6.6 al 6.12 deberán observar las técnicas de la entrevista contenidas en el protocolo.

7. RECEPCIÓN DE LA DECLARACIÓN DEL NNA

Después de constatar la presencia de las partes a la audiencia de declaración del NNA víctima y/o testigo los jueces deberán advertir a los presentes lo siguiente:

- a) Que deben observar el principio del interés superior del niño, de no revictimización y la garantía de no confrontación entre el agresor y la víctima.
- b) Informará a las partes que él moderará las preguntas dirigidas al NNA víctima y/o testigo,

que las mismas no deben atentar contra su dignidad y que deberán abstenerse de realizar gestos o expresiones intimidatorias o inapropiadas.

- c) Al facilitador, que el planteamiento de las preguntas debe hacerse de acuerdo a las condiciones de edad, desarrollo evolutivo, condición económica, educativa, cultural, psicosocial, entre otras, dependiendo del caso concreto.
- d) Que el facilitador dirigirá las preguntas al NNA, observando las técnicas de la entrevista previstas en el anexo de este protocolo.
- e) Que se utilizará lenguaje gestual durante la recepción de la declaración del NNA víctima y/o testigo, cuando se presenten imprevistos o dudas, en la técnica de formulación de preguntas. (Ver anexo)
- f) Que ningún sujeto procesal debe dirigir preguntas capciosas o impertinentes.

7.1. Técnicas aplicables para recibir la declaración del NNA víctima y/o testigo

En todos los procesos objeto de aplicación de este protocolo, para recibir la declaración del NNA, deben observar las técnicas de la entrevista que contiene el anexo de este protocolo.

8. FUNDAMENTO LEGAL DEL PROTOCOLO.

Para el uso de la cámara Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas destinadas para recibir declaración de NNA víctima y/o testigo se debe observar la siguiente normativa:

- a) Convención Americana sobre Derechos Humanos -Pacto de San José-
- b) Convención sobre los Derechos del Niño
- c) Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía.
- d) Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional.
- e) Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente de mujeres y niños que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la delincuencia organizada transnacional.
- f) Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.
- g) Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las persona con discapacidad

- h) Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad
- i) Declaración de principios de derechos de las víctimas de las Naciones Unidas.
- j) Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.
- k) Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario al interponer recursos y obtener reparaciones [21. Adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en su resolución 40/34 del 29 de noviembre de 1985.]
- l) Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos
- m) Ley Modelo sobre la Justicia en Asuntos concernientes a menores víctimas y testigos de delitos.
- n) Constitución Política de la República de Guatemala
- o) Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- p) Código Procesal Penal
- q) Ley contra el Femicidio y otras formas de violencia contra la mujer.
- r) Ley contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas
- s) Circular 001-2009 de la Corte Suprema de Justicia
- t) 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

9. SIGLAS

CPP: Código Procesal Penal

CPRG: Constitución Política de la República de Guatemala

CSJ: Corte Suprema de Justicia

Ley PINA: Ley de Protección Integral de la niñez y adolescencia

MP: Ministerio Público

NNA: niño, niña, adolescente

OAP: Oficina de Atención permanente del Ministerio Público

OAV: Oficina de Atención a la Víctima del Ministerio Público

OJ: Organismo Judicial

ANEXO

1. TÉCNICAS DE ESTABILIZACIÓN DEL NNA VÍCTIMA Y/O TESTIGO PREVIO A LA ENTREVISTA EN CÁMARA GESELL, CIRCUITO CERRADO, VIDEOCONFERENCIA U OTRAS HERRAMIENTAS

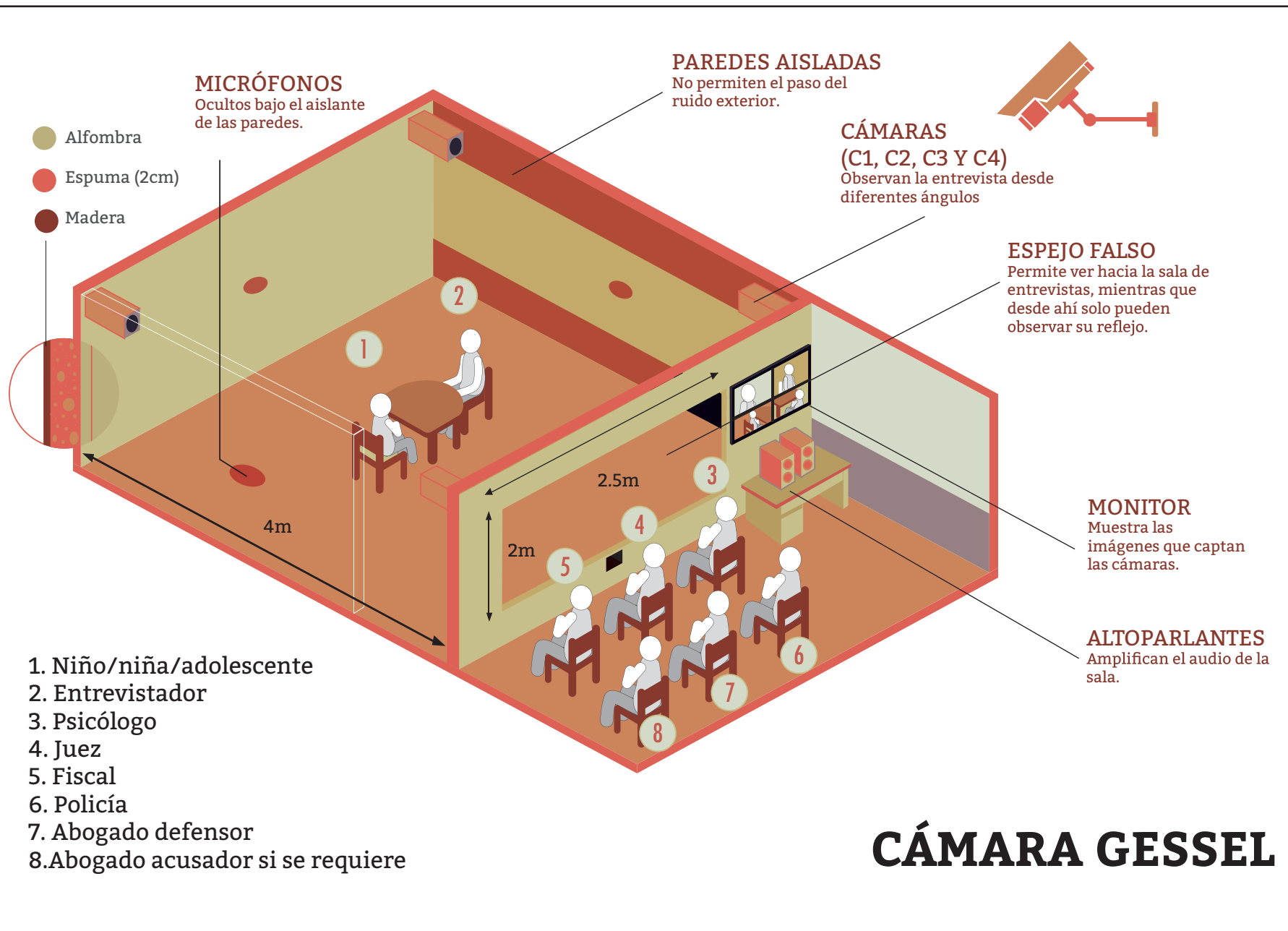
1.1 PRIORIZANDO LA INTEGRIDAD FÍSICA, EMOCIONAL Y MENTAL DEL NNA En cada entrevista que se lleva a cabo con el NNA, es necesario considerar como prioridad lo siguiente:

- a) Evaluar las necesidades del NNA, SINDO importante en términos de bienestar físico, emocional y mental.
- b) La edad
- c) El nivel de desarrollo
- d) El estilo y la estructura de la entrevista que se utilizará. En la planeación de ésta, se debe tomar en cuenta la duración (incluyendo recesos) y en que momento del día se realizará.

1.2. PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN En toda entrevista a realizar es necesario implementar acciones de planeación y preparación, en las cuales se deben considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Presentación del facilitador (a) / Construir una Relación de Empatía: Uno de los objetivos de esta fase es ayudar al NNA víctima y/o testigo a relajarse y sentirse seguro (a). Este proceso varía de niño a niño, requiere flexibilidad y darse cuenta de sus necesidades. En ocasiones, es posible que se necesite más de una entrevista para establecer el rapport (relación empática). No tiene sentido continuar una entrevista hasta que la empatía se haya establecido. Durante esta fase, el facilitador/a pueden hacer una valoración informal del estado emocional, cognitivo, del desarrollo del NNA, sus habilidades de comunicación, grado de comprensión, así como de necesidades especiales. Debe preguntársele al menos acerca de dos episodios que recuerde (paseos de la escuela o colegio, vacaciones, cumpleaños, navidad, entre otros). Estos episodios deben ser completamente independientes del motivo de la entrevista. El facilitador/a debe tomar nota del estilo y contenido de cada episodio que el NNA recuerde. De esta manera, se podrá comparar el estilo de narrativa y el detalle que el NNA provee posteriormente en la entrevista. Si el NNA se relaja y comienza

- a sentirse seguro (a) con él o la facilitadora, hablara con más espontaneidad. Generar una relación segura con el NNA es muy importante y decisiva en los resultados de la entrevista, por lo que el tiempo para el establecimiento del rapport debe ser no menor de 30 minutos
- b) Introducir el Tema: Intentando establecer el tema de discusión. Él o la facilitadora debe tratar de obtener del NNA, un relato libre: ¿Sabes por que estás aquí hoy? Esto genera una oportunidad para que el NNA diga todo acerca del caso. Si esto no ocurre, deben formularse preguntas más específicas, como: ¿Te ha pasado algo que me quisieras contar? O un paso posterior sería: ¿Alguien te ha hecho algo que no debería haber hecho? Obviamente, él o la facilitadora no debe ser tan específico/a en sus preguntas.
- c) Así mismo, se logrará evaluar las condiciones emocionales, afectivas, cognitivas del NNA víctima y/o testigo, para que se lleve a cabo la entrevista sin ninguna limitación.
- d) Previo a iniciar la declaración y/o entrevista, es necesario explicarle al NNA víctima y/o testigo acorde a su desarrollo evolutivo y habilidades cognitivas, el objetivo de su participación en la audiencia y los participantes en la misma.
- e) Al NNA víctima y/o testigo podrá expresar sus puntos de vista y preocupaciones en cuanto al uso de cámara Gesell, circuito cerrado y videoconferencia u otra herramienta previa o posteriormente a su utilización.
- f) El NNA víctima y/o testigo podrá expresar sus puntos de vista y preocupaciones en cuanto al uso de cámara Gesell, circuito cerrado y videoconferencia u otra herramienta previa o posteriormente a su utilización.
- g) Para informar a los NNA víctimas y/o testigo con discapacidad, se recomienda según el caso:
- **Discapacidad física, cognitiva y mental:** usar un lenguaje sencillo y concreto, procurando la accesibilidad y comodidad necesaria para el NNA.
 - **Discapacidad auditiva:** intervención de intérpretes en lenguaje de señas o gestual visual e información visual.
 - **Discapacidad visual:** proporcionar dispositivos auditivos, información en audio o en braille.
 - **Discapacidad múltiple:** utilizar medios de comunicación alternativa.
- h) Se deberá respetar a los NNA víctimas y/o testigos en su integridad, entendiendo que el proceso no es un fin en sí mismo.
- i) El facilitador / a que realice la entrevista, deberá procurar crear un ambiente tranquilo y acogedor para el NNA víctima y/o testigo, que está siendo observado.
- j) El facilitador / a deberá considerar la utilización de material lúdico o didáctico (dibujos, juguetes, plastilina, papelógrafos y otros) como medios de expresión de la opinión del NNA. También se deberá considerar el uso de muñecos anatómicos certificados y cualquier otro tipo de material forense.
- 1.3 CRITERIO PROFESIONAL PARA LA REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA EN CÁMARA GESELL, CIRCUITO CERRADO U OTRAS HERRAMIENTAS.** Para realizar la entrevista en cámara Gesell, circuito cerrado y videoconferencia, el facilitador / a asegurará como mínimo las siguientes condiciones:
- a. Emitirá su criterio profesional, sobre la existencia de las condiciones necesarias, tanto del espacio físico, donde se desarrollará la entrevista, así como las condiciones físicas, emocionales y cognitivas del NNA víctima y/o testigo para que pueda llevarse a cabo la entrevista o la suspensión de la misma.
 - b. Dará a conocer su criterio profesional al juez o jueza respecto a la realización o no de la entrevista.
 - c. Garantizará que el NNA se sienta cómodo o cómoda en el inicio de la interacción con él o ella.
- 1.4. INFRAESTRUCTURA DE CÁMARA GESELL:** En el siguiente diagrama (página siguiente) se muestra el espacio físico de la cámara Gesell, así como la colocación de los participantes.
- 1.5 INFRAESTRUCTURA DE CIRCUITO CERRADO:** La herramienta del circuito cerrado se realiza en dos habitaciones diferentes. En la primera se encuentra el NNA víctima y/o testigo con él o la facilitadora, quien escucha por medio del apuntador o audífono las preguntas que se le formulan. Y en la segunda habitación se ubican el juez y los sujetos procesales que participan en la audiencia, teniendo delante de ellos una pantalla donde observan al NNA y al facilitador (a).
- 1.6 INFRAESTRUCTURA DE VIDEOCONFERENCIA:** La infraestructura de la Videoconferencia es la misma que la del circuito cerrado, con la característica que la transmisión es en tiempo real de video, sonido y texto a través de Internet, desde lugares diferentes entre sí.



II. TÉCNICAS DEL FACILITADOR/ A PARA REALIZAR LA ENTREVISTA EN LA CÁMARA GESELL, CIRCUITO CERRADO Y VIDEOCONFERENCIA.

2.1. ASPECTOS GENERALES: Es muy importante destacar que estas técnicas requieren por parte de la persona facilitadora un doble esfuerzo ya que, durante el transcurso de entrevista no solo debe estar atenta (o) al relato, a la actitud corporal, tono de voz y a cualquier manifestación afectiva del NNA víctima y/o testigo (angustia, ansiedad, miedo, entre otros) sino también a las preguntas que realiza el juez/a y los sujetos procesales que participan en la audiencia. Preguntas que inmediatamente deben ser valoradas para finalmente traducirlas e intercalarlas en el intercambio verbal con el NNA en el momento oportuno. Del clima emocional que la persona facilitadora logre crear antes y durante la entrevista, puede depender el éxito de la misma.

2.2. CONDICIONES QUE DEBE OFRECER EL FACILITADOR/A DE LA ENTREVISTA: Todo facilitador/a deberá ofrecer durante el desarrollo de la entrevista entre otras condiciones las siguientes:

- a) Ha de ser neutral y a la vez empático (a)
- b) Ha de explorar otras explicaciones posibles.
- c) Ha de recoger la mayor cantidad de detalles.
- d) Ha de ofrecer apoyo a la víctima y/o testigo con una actitud contenedora, sin coaccionar ni inducir las respuestas.

2.3. CONSIDERACIONES AL ESTAR FRENTE AL NNA VÍCTIMA Y/O TESTIGO:

- a) Saludar y presentarse al momento del encuentro con el NNA.
- b) Mostrar siempre una actitud cálida y amable. Si el NNA experimenta un clima de seguridad y confianza ante la persona facilitadora, es más probable que logre responder de mejor manera la entrevista.
- c) Establecer un vínculo de empatía, que consiste en reconocer en todo momento la condición humana de la víctima y/o testigo sobre cualquier otra variable que le caracterice, como su sexo, oficio, inclinación sexual y nacionalidad, considerando lo difícil que podría resultarles atravesar esa situación.
- d) Más que entrevistadores, convertirse en Facilitadores (as), escuchas, practicando la empatía, sin emitir juicios, no tener prejuicios y no pre-

sionar. Tomar en cuenta las emociones, pensamientos, sentimientos del NNA entrevistado.

- e) Mantener siempre un tono respetuoso y cálido. Adecuar el lenguaje al nivel evolutivo del NNA.
- f) Mirar a los ojos cuando se realice una pregunta y cuando la persona esté hablando.
- g) Respetar los silencios del NNA, ya que en este momento, podría estar en el estado emocional y cognitivo para decir algo que puede resultarle, muy humillante y/o doloroso; o tratando de aclarar ideas, por lo que presionarle a responder podría afectar el desarrollo de la entrevista.
- h) No insistir en preguntas que el NNA, no pueda o tenga dificultades en contestar. En estos casos, lo recomendable es continuar con otras preguntas para luego de unos minutos (5 minutos), lo máximo, sin que el NNA, entre en crisis de índole emocional o su reacción física le impida proseguir la entrevista, por dificultades en la verbalización del hecho o que se encuentre en un deterioro progresivo de sus facultades mentales (memoria, atención, fatigabilidad, entre otros). En estos casos, lo recomendable es continuar con otras preguntas para luego de unos minutos el NNA se muestre más tranquilo (a) volver a plantearlas, si se considera conveniente.
- i) No considerar reacciones hostiles del NNA, como un ataque personal. Es factible que el NNA desplace sentimientos de enojo y desconfianza hacia la persona que realiza el interrogatorio. En estos casos, lo indicado es esperar unos instantes para que el NNA se tranquilice, reflexione, cambie de actitud y controle su conducta por sí mismo (a).
- j) Cerrar el interrogatorio preguntándole al NNA si tiene alguna pregunta o inquietud y agradeciéndole su colaboración. En los casos en los que la entrevista se haya constituido un factor de inestabilidad para el NNA, reconocer el esfuerzo realizado.
- k) Evitar el contacto físico del facilitador/a con el NNA.

Previo al desarrollo de la entrevista el personal del juzgado deberá garantizar un espacio o cubículo para que el NNA víctima y/o testigo conozca a la persona designada para facilitar la entrevista en la cámara Gesell, circuito cerrado o videoconferencia.

2.4. ENTREVISTA Y ESCUCHA ACTIVA: La escucha activa es un concepto esencial y útil en cualquier tipo de entrevista que se realiza, y en el caso de la entrevista a NNA víctima y/o testigo,

aporta una base sobre la se pueden desarrollar intervenciones pertinentes y oportunas.

La escucha activa significa:

- a) Demostrar en todo momento interés real por aquello que el NNA está explicando.
- b) Adoptar una actitud de comprensión, en la cual tenga la misma importancia nuestra actitud y comportamiento verbal y no verbal.
- c) Facilitar el relato espontáneo del NNA e interrumpir lo menos posible, permitirle expresar completamente su recuerdo.
- d) Evita la emisión por parte del facilitador/a de opiniones personales y juicios de valor que signifiquen aprobación o desaprobación.
- e) No se debe nunca con NNA: entrar en ningún tipo de discusión, criticar abiertamente, recriminar acciones o carencia de acción.
- f) No dar información que no haya sido previamente presentada por el NNA en el transcurso de la entrevista realizada hasta el momento.
- g) Responder siempre cordialmente a las preguntas que formule el NNA, procurando no alargarse demasiado.
- h) Centrar con tacto, la conversación cuando esta haya derivado en temas intrascendentes o que no aporten ninguna información en relación con el objetivo que se tiene marcado.
- i) Si el NNA alarga notablemente su relato o declaración, o si explica episodios habrá que resumir brevemente aquello que ha expuesto hasta el momento, para mantener el hilo conductor de la entrevista.

Por lo que, adoptar una actitud de escucha activa quiere decir, que se pone de relieve el rol anticipatorio del facilitador/a, y que se guíe la entrevista hacia los objetivos de la intervención del mismo y escuchar activamente supone atender a todo lo que el NNA víctima y/o testigo dice, animarlo a ampliar la información ofrecida y respetar en todo momento su ritmo y velocidad de respuestas.

2.5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ENTREVISTA EN CÁMARA DE GESELL, CIRCUITO CERRADO, VIDEOCONFERENCIA U OTRAS HERRAMIENTAS: El orden de cómo se desarrolla la entrevista es un pilar indispensable. Cuando se inicia la entrevista, se le debe dar seguridad al NNA víctima y/o testigo entrevistado/a.

Una vez que se han preparado y planificado las condiciones y el ambiente confortable y seguro, se

está listo para empezar las etapas de la entrevista, siendo estas:

Etapas I de Entendimiento y Compenetración:

El objetivo de esta etapa es que el NNA se relaje y se sienta cómodo/a para conseguir un buen flujo comunicativo. Si no se establece la compenetración adecuada con el NNA, difícilmente se le podrá entrevistar correctamente y se debe recordar que los NNA están educados para que no hablen con desconocidos.

Se empieza la entrevista hablando de temas neutrales que, además de crear un clima tranquilo, permite obtener información de nivel de memoria, lenguaje y desarrollo cognitivo del NNA. Una vez logrado, se le hace saber en que consistirá la entrevista y que se espera que haga.

Asimismo es importante en esta etapa el establecimiento de las reglas que contribuirán a un adecuado desarrollo de la entrevista, considerando los siguientes aspectos:

a) Presentación, ubicación y encuadre:

- “Hola, mi nombre es ...y tu nombre es..... Yo soy psicóloga/o, trabajadora social. Mi trabajo es... Sabes dónde estamos... “como puedes ver, hay un aparato para grabar lo que nosotros hablamos, y así podremos grabar nuestra conversación y recordaremos lo que me hayas dicho. Aquí es donde también hablo con otros NNA.....a veces puedo olvidar lo que me has dicho y, además, este aparato me permite escucharte sin tener que escribirlo todo.”

b) Condiciones de la entrevista, comprobación y aclaraciones:

- Explorar el concepto que el NNA tiene sobre verdad y mentira, exponiendo ejemplos concretos y utilizando objetos fáciles de identificar. Por ejemplo; si se tiene una pelota de color roja y se dice que es azul, ¿es mentira o verdad?
- Se le informa al NNA que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

c) Aclarar pemiis durante la entrevista, repetición de preguntas y correcciones:

- “Si te hago una pregunta que no entiendes, puedes decirme: no lo entiendo, y así podré repetir la pregunta”
- “Si te hago una pregunta que no recuerdas, puedes decirme: no lo recuerdo”

- “Si te hago una pregunta que no sabes, puedes decirme: no lo sé”

d) Explicar que no tiene que decir que “sí” a todo lo que el facilitador/a le pregunte, solo cuando sea verdad.

- Explicar que si el facilitador/a, dice cosas equivocadas, puede decirlo.
- Explicar que no tiene que responder a todas las preguntas, ni adivinar las respuestas.
- Si antes ha respondido a otras preguntas y si el NNA piensa o considera que no respondió acorde a la verdad, se pueden cambiar.

En este momento, se obtiene el compromiso y el acuerdo verbal del NNA para continuar la entrevista. Las reglas han sido comprendidas y aceptadas.

Etapas II Preguntas:

Se recomiendan los siguientes criterios para el desarrollo de las preguntas:

- a) Las preguntas deben referirse a un solo concepto cada vez. Evite preguntas múltiples.
- b) Son recomendables las preguntas abiertas que faciliten el relato libre y espontáneo del NNA.
- c) No utilice preguntas confirmatorias, “... y entonces él se fue?”
- d) Las palabras como él, ella, eso, o ello pueden ser ambiguas para un NNA, incluso cuando estas estén en la misma frase. Sea redundante, e intente usar el referente tan a menudo como sea posible, por ejemplo es mejor que diga: “... entonces después que tu padre te empujara que paso?” en vez de, “entonces después que él hiciera eso que paso?”
- e) Los NNA aprenden a contestar las preguntas: Qué, Quién y Dónde, antes que las preguntas: Cuándo, Cómo y Por qué?
- f) Evitar la retroalimentación negativa: “...no puedo creerlo”
- g) Evite la confrontación: “pero tu dijiste que te había tocado allí... y ahora me dices otra cosa”. Es preferible que el o la facilitadora le de a entender al NNA que no comprendió la información y que si lo puede volver a explicar.
- h) Evitar tratos y promesas.
- i) Es importante las preguntas facilitadoras: Re-

cuerdas algo más?, Y entonces qué paso?

- j) Preguntas aclaratorias: es necesario realizarlas posterior al relato libre del NNA. El facilitador/a podrá utilizar algunos términos precisos que contribuyan a aclarar el hecho investigado. Ejemplo: te introdujo o fue tocamiento....?

Etapas III Cierre de la entrevista:

Es recomendable al concluir el interrogatorio darle la oportunidad al NNA de expresar alguna pregunta o inquietud que tenga. En los casos en los que la entrevista se haya constituido un factor de inestabilidad para el NNA, reconocer el esfuerzo realizado.

Se podrá también desarrollar una actividad neutral elegida por el o la facilitadora (dibujo, juego, manualidad o pintura) o se volverán a temas neutrales para hacer la descomprensión (relajar al NNA). Se le dará las gracias por haber asistido y haber hablado y dado su declaración al facilitador/a.

2.6 HERRAMIENTAS PARA FACILITAR LA ENTREVISTA

A continuación se detallan los recursos gráficos, cognitivos y verbales que facilitan el desarrollo de la entrevista a NNA víctima y/o testigo:

- a) Recursos de escenarios y contextos relacionales: Valiéndose de herramientas facilitadoras para la entrevista, como rompecabezas y cualquier otro tipo de recurso lúdico o gráfico, puede evaluar el área académica, social, familiar, hasta llegar al contexto donde sucedieron los hechos.
- b) Recurso de la capacidad de recuerdo: Exploración de la capacidad del NNA para explicar un recuerdo de forma continuada y detallada. Se debe elegir un acontecimiento significativo para el NNA, como por ejemplo, un cumpleaños, vacaciones, navidad, semana santa, de forma que pueda relacionarlo. Se le solicitará al NNA que explique un hecho reciente y significativo o que describa un hecho repetitivo (por ejemplo: qué hace cada día por la mañana, antes de ir a la escuela o qué hizo a la hora de recreo de la Escuela). Se le pedirá que informe del hecho, desde el principio hasta el final, incluso de las cosas que puedan parecer poco importantes. Se le reforzará al NNA, que hable, mostrándole interés mediante la escucha activa.
- c) Focalizando el acontecimiento traumático: Se le introducirá al tema, evitando el o la facilitadora palabras o términos sugestivos que el NNA no ha usado en la entrevista. Ejemplo sugerido

PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN

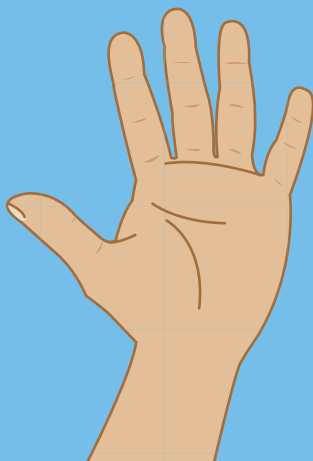
a) Apertura de la Audiencia: Levantar la mano derecha o izquierda, y señalando con el dedo pulgar, que está todo listo para iniciar la entrevista.



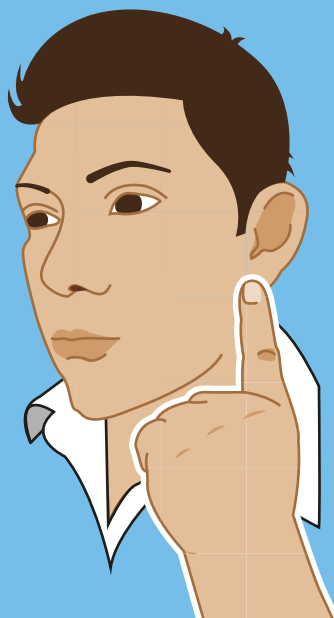
b) Ir al Baño, tomar agua o cualquier necesidad física solicitada por el NNA: levantando la mano derecha o izquierda y con el dedo índice hacia arriba.



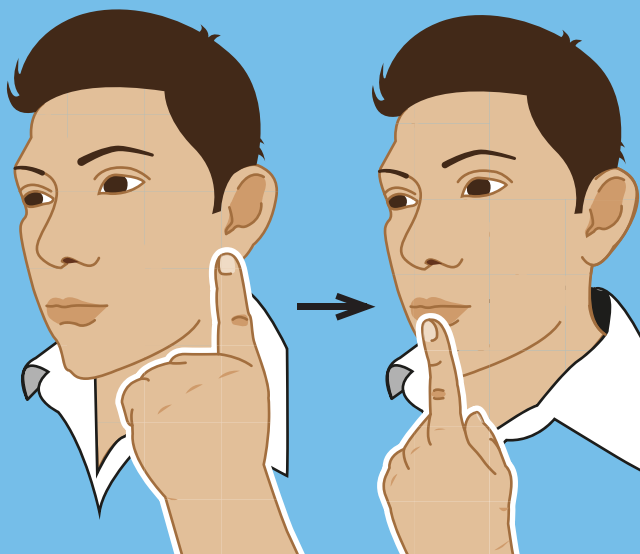
c) Para descansar: Extendiendo la palma de la mano derecha de la persona facilitadora.



d) No se escucha claramente una pregunta o hay dificultad para la comprensión de la misma para trasladarla al NNA: Con el dedo índice de la mano, el facilitador, señala una de sus orejas, como señal que debe reformularse la pregunta o repetirse.



e) La pregunta es confusa, ambigua o no está adaptada a la etapa evolutiva del NNA, y por lo mismo no podrá verbalizarlo: Señalar con la mano y dedo índice, una de las orejas de la persona facilitadora y luego la boca



“podrías contarme si alguien te ha hecho algo que te ha hecho sentir incómodo”

- d) Relato libre: Se estimulará al NNA para que realice un relato libre con preguntas abiertas como “Explícame todo lo que recuerdes”. Se le animará a continuar con comentarios abiertos como: ¿Y después que pasó? O “Explícame más cosas de esto”.
- e) Preguntas, profundización y síntesis: Se cubrirán los temas en un orden que se base en las respuestas previas del NNA, para evitar cambiar de tema durante la entrevista. Se utilizará preferentemente preguntas no directivas. No asumir que el uso de términos y/o nombres por parte del NNA, tienen el mismo significado que para los adultos. Hay que aclarar qué significan para el NNA. Se aclararán términos importantes y descripciones de hechos que parezcan inconsistentes, improbables o ambiguos.

2.6.1 SITUACIONES IMPREVISTAS

En caso que el NNA víctima y/o testigo, durante el desarrollo de la entrevista, se desestabilice emocionalmente, se recomienda al facilitador/a seguir los siguientes procedimientos de atención en crisis:

- a) Tono de voz calmado y alentador para que el NNA se sienta comprendido y aceptado.
- b) Prestar atención a los silencios, puede ser que esté pensando, no entendió la pregunta que se le formuló o que no pueda decir lo que quiere.
- c) Si existe llanto, no frenarlo y dejar que fluya libremente. Tener disponible kleenex y agua.
- d) Expresiones breves, reflexivas, que demuestren cuidado y deseo de entender la situación
- e) Haga saber que escucha, comprende y acepta.
- f) Reconocer lenguaje no verbal.
- g) Dependiendo de la condición física y emocional del NNA, intentar practicar técnicas de relajación (respiraciones, visualizaciones) para controlar la situación.
- h) Si presenta dificultades para respirar, moverse o alteración de alguno de los signos vitales, llamar inmediatamente a responsables o familiares y solicitar urgentemente los servicios de primeros auxilios a donde corresponde.
- i) Bajo ningún concepto dejar solo o sola al NNA.
- j) Priorizar la integridad física y emocional del NNA, atendiendo al interés superior del NNA.

2.6.2 ESTABLECIMIENTOS DE CÓDIGOS DE COMUNICACIÓN:

El principal objetivo de que la entrevista se desarrolle en la cámara de Gesell, Circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas es que el NNA, no sea revictimizado, a través de proporcionarle un clima de tranquilidad, confianza y seguridad, siendo la comunicación directa entre la persona facilitadora y él mismo.

Por esta razón, deben establecerse códigos de comunicación entre la persona facilitadora y personas que están detrás de la cámara de Gesell, circuito cerrado, videoconferencia u otras herramientas sin que el relato del mismo sea interrumpido.

Para lo mismo, se sugiere establecer cuatro momentos de la utilización de dichos códigos gestuales:

- a) **Apertura de la Audiencia:** Levantar la mano derecha o izquierda, y señalando con el dedo pulgar, que está todo listo para iniciar la entrevista.
- b) **Ir al Baño, tomar agua o cualquier necesidad física solicitada por el NNA:** levantando la mano derecha o izquierda y con el dedo índice hacia arriba.
- c) **Para descansar:** Extendiendo la palma de la mano derecha de la persona facilitadora.
- d) **No se escucha claramente una pregunta** o hay dificultad para la comprensión de la misma para trasladarla al NNA: Con el dedo índice de la mano, el facilitador, señala una de sus orejas, como señal que debe reformularse la pregunta o repetirse.
- e) **La pregunta es confusa, ambigua o no está adaptada a la etapa evolutiva del NNA,** y por lo mismo no podrá verbalizarlo: Señalar con la mano y dedo índice, una de las orejas de la persona facilitadora y luego la boca.