

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

PROTOCOLO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN VISITAS

Defensoría de los Derechos de la Niñez

Año de creación: 2020

Elaborado por: Área de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado, Unidad de Protección de Derechos y Representación Judicial

Versión: N°2

Año versión: 2024

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVOS.....	3
III. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	3
IV. CONSIDERACIONES TRANSVERSALES.....	5
V. ENTREVISTAS.....	8
V. CUESTIONARIOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	16

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como propósito establecer los principales lineamientos para los(as) profesionales que realizan, durante las visitas, el levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes¹. Para ello, se detalla el uso de dos instrumentos, voluntarios y confidenciales, de

¹ Cabe señalar que, con población en la primera infancia (entre los 0 a 7 años), no se realizan entrevistas ni cuestionarios.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

levantamiento de información, a saber: una **entrevista semiestructurada**² y un **cuestionario**. Ambos instrumentos buscan recabar información de primera fuente respecto a las percepciones y vivencias de los(as) niños, niñas y adolescentes que se encuentran en los establecimientos visitados, y se utilizan en las visitas de acuerdo a la preferencia de los (as) niños, niñas y adolescentes.

Por una parte, la entrevista semiestructurada permite construir una conversación distendida con los(as) niños, niñas y adolescentes, en base a una guía de preguntas tipo, las que se pueden modificar, en contenido y orden de aplicación, de acuerdo a las características de los(as) niños, niñas y adolescentes y de los establecimientos en que se encuentran. En este sentido, es una herramienta más flexible, pero cuyos resultados, al ser cualitativos, tienen un mayor grado de complejidad en su sistematización y análisis. Por su parte, los cuestionarios consisten en una serie de preguntas fijas que se aplican a los(as) niños, niñas y adolescentes, la mayoría con respuestas de selección única, múltiple o de tipo escala, y al utilizarse en una plataforma en línea, permite obtener resultados cuantificables y de fácil sistematización y análisis.

El objetivo es que el equipo de profesionales, especialmente quienes realicen las funciones de levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes, cuenten con los conocimientos y herramientas necesarias para la correcta aplicación de ambos instrumentos y, así, resguardar los derechos de los(as) niños, niñas y adolescentes durante el proceso, lo que es esencial para dar efectividad a su derecho a ser oídos(as) y a participar, evitando una victimización secundaria derivada de ello, así como cualquier otra forma de vulneración.

Al respecto, cabe destacar que el levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes es un ámbito de extrema sensibilidad, especialmente considerando que quienes se encuentran bajo el cuidado del Estado presentan trayectorias de vida marcadas por diversas vulneraciones de derechos. En esta línea, es de suma importancia tomar todos los resguardos necesarios para que la participación de los(as) niños, niñas y adolescentes sea segura y no tenga ninguna consecuencia negativa para ellos(as). Por lo anterior, es fundamental que las entrevistas y cuestionarios sean realizadas preferentemente por profesionales del área psicosocial (psicólogos(as) y/o trabajadores(as) sociales), que tengan conocimientos y experiencia en niñez y adolescencia y, de no ser esto posible, por otros profesionales que cuenten con competencias en la materia³, de modo que ambos instrumentos sean aplicados adecuadamente, y especialmente, que se pueda responder asertivamente ante potenciales situaciones complejas

² En lo relativo a entrevistas, se han considerado como fuentes principales, en lo pertinente: The National Institute of Child Health and Human Development (NICHD), *Protocolo, Interview Guide*, 2017 y la *Guía de Entrevista Investigativa con Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Delitos Sexuales*, de la Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violentos de la Fiscalía Nacional (GEV), 2012.

³ Esto es, que cuente con formación académica y experiencia profesional en infancia y adolescencia, especialmente en vulneración de derechos, y en los ámbitos de protección y de reinserción social juvenil.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

que pudieran surgir. Junto a esto, durante todo el proceso de visita y observación y, especialmente durante el levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes, el equipo de profesionales debe actuar conforme al “**Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con niños, niñas y adolescentes en Visitas**”.

II. OBJETIVOS

Las entrevistas y cuestionarios tienen por objetivo:

- Recabar información primaria para conocer, desde la perspectiva de los(as) niños, niñas y adolescentes, sus condiciones de vida y situación integral de cuidado y atención, en relación a su experiencia en el establecimiento visitado, así como sus intereses, opiniones, necesidades e inquietudes. Lo anterior, con especial foco en el pleno respeto a sus derechos humanos.
- Realizar recomendaciones y otras medidas administrativas y/o judiciales necesarias, a partir de la información recopilada con los(as) niños, niñas y adolescentes, que tengan por objeto su protección y la efectivización de sus derechos humanos.

III. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

La participación efectiva de los(as) niños, niñas y adolescentes en el proceso es un aspecto central del Mecanismo de Observación y Seguimiento de la Defensoría de la Niñez. Por esto, como norma general, el equipo de profesionales debe extender una invitación abierta a participar a todos los(as) niños, niñas y adolescentes que se encuentran presentes en el establecimiento al momento de la visita. Esta convocatoria se realiza durante el recorrido inicial por las instalaciones, cuando el Equipo se presenta a los(as) niños, niñas y adolescentes y explica el rol de la institución y especialmente de su labor de visitas. En esta instancia, se les cuenta brevemente en qué consisten la entrevista y el cuestionario, y se les invita a participar de la instancia de su preferencia. Cabe señalar que se intentará priorizar el uso de cuestionarios, tanto para niños(as) como adolescentes, siendo las entrevistas una alternativa secundaria para quienes lo deseen.

No obstante, y en pos de resguardar el bienestar e integridad de los(as) niños, niñas y adolescentes, se ha considerado que existen situaciones en las que no es recomendable que ellos(as) participen de una entrevista o cuestionario, por encontrarse en un estado de salud física y/o psicológica de mayor fragilidad, pudiendo ser riesgoso o perjudicial para los niños, niñas y

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

adolescentes. En este sentido,⁴ se debe tener en consideración algunas circunstancias especiales en que se pueda encontrar un niños, niñas y adolescentes y que hagan necesario evaluar la pertinencia de su participación en las entrevistas y cuestionarios. Estas circunstancias incluyen cuando un niño, niña o adolescente:

- Se encuentra presentando o ha presentado recientemente un cuadro psicótico productivo (es decir, con sintomatología como desorganización en el pensamiento y el habla, delirios y alucinaciones⁵, entre otras).
- Presenta o ha presentado recientemente conductas altamente disruptivas (tales como autoagresiones y/o heteroagresiones graves, entre otras).
- Presenta un desajuste emocional y/o conductual o se evalúa que hay indicadores de que ello puede ocurrir durante el proceso.
- Presenta o ha presentado recientemente un cuadro depresivo severo, diagnosticado (y se encuentra con sintomatología, como desánimo, debilidad, fatiga, irritabilidad, autoagresiones, ideación y/o intentos suicidas, entre otras).
- Ha egresado recientemente de una hospitalización psiquiátrica o está a la espera de su hospitalización.
- Cuenta con alguna discapacidad en grado moderada, severa o profunda, y el equipo no cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo la entrevista o cuestionario conforme a sus características y necesidades, permitiendo su efectiva participación.
- Se encuentra con alguna enfermedad o condición médica que no le permite participar de manera segura, o existe una indicación médica que impide su participación.
- No puede entregar un consentimiento libre e informado.
- Alguna otra situación que se evalúe de riesgo para la seguridad y bienestar del niño, niña o adolescente y/o del equipo de profesionales.

Por esto, con posterioridad a la convocatoria abierta, se recomienda que el equipo de profesionales consulte al equipo psicosocial o encargado(a) del establecimiento si es que alguno de los(as) niños, niñas y adolescentes que desea participar se encuentra viviendo alguna de las situaciones descritas anteriormente, en cuyo caso se debe evaluar, entre ambos equipos, si el(la) niño, niña o adolescente se encuentra o no en condiciones de participar de la actividad. De no ser así, se debe conversar a solas con el(la) niño, niña o adolescente para explicarle los motivos

⁴ Algunos de estos criterios se basan en el “Protocolo de Aproximación” del Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), en el marco de la Misión de Observación Sename en 2018.

⁵ Los delirios corresponden a distorsiones, es decir, a falsas creencias o ideas que no están basadas o se adecuan a la realidad, mientras que las alucinaciones son producciones de la persona y corresponden a falsas percepciones y experiencias auditivas, visuales, táctiles y/o gustativas (ver, escuchar o sentir cosas que no se existen en la realidad).

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

por los cuales no puede participar en dicha ocasión, invitándolo, por cierto, a conversar con la Defensoría de la Niñez en otro momento y a contactarse mediante los distintos canales disponibles (mail, Facebook, Instagram, etc.). Se debe dejar registro de quienes hayan querido participar, pero no pudieron hacerlo, para considerarles prioritariamente en las instancias de seguimiento.

Dependiendo de la cantidad de niños, niñas y adolescentes interesados en participar de las entrevistas y cuestionarios, los(as) profesionales a cargo del levantamiento de información con los(as) niños, niñas y adolescentes deberán determinar cuál instancia realizarán primero o si las realizarán en paralelo, dividiendo funciones. Por ejemplo, ambos pueden aplicar primero los cuestionarios y luego las entrevistas o, en paralelo, una(a) profesional aplica los cuestionarios mientras el(la) otro(a) aplica las entrevistas.

IV. CONSIDERACIONES TRANSVERSALES

Convocatoria y selección de los participantes

Durante el recorrido inicial por el establecimiento y la presentación a los(as) niños, niñas y adolescentes, el equipo de profesionales deberá invitarlos a participar de las entrevistas y cuestionarios, explicando de manera clara y sencilla de qué trata cada instancia y resolviendo dudas. Una vez finalizado el recorrido, se les deberá ir a buscar o solicitar a alguien del establecimiento que lo haga, para que así puedan ir asistiendo, uno a uno, al lugar donde estas se realizarán. Para lo anterior, se debe solicitar al establecimiento el apoyo de un funcionario(a) que esté atento ante cualquier necesidad del equipo de profesionales y de los(as) niños, niñas y adolescentes.

Selección del lugar

Se deberá solicitar al encargado(a) del establecimiento, un espacio confortable y privado para realizar las entrevistas y cuestionarios, que garantice que se puedan desarrollar sin distracciones ni interrupciones y en un contexto tranquilo, que permita a los(as) niños, niñas y adolescentes expresarse de manera libre y segura, garantizando su derecho a la privacidad y a la confidencialidad.

Se recomienda que, en la medida de lo posible, este espacio sea distinto a la oficina del encargado(a) o de otros(as) funcionarios(as), ya que podrían tener una carga previa negativa para el(la) niño, niña o adolescente, por lo que es mejor contar con un espacio “neutro” en el que se sientan más cómodos. Por otra parte, se deberá asegurar que en el lugar donde se realicen no haya presencia de otros niños, niñas o adolescentes o funcionarios(as) del establecimiento, salvo

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

que el(la) niño, niña o adolescentes lo requiera y solicite, en cuyo caso podrá entrar al espacio de entrevista o cuestionario acompañado de otra persona, escogida por él o ella.

Selección del horario

Idealmente, el horario elegido para realizar la entrevista o cuestionario no deberá interferir al(la) niño, niña o adolescente en el normal desarrollo de sus actividades cotidianas, tales como instancias de visitas, horario de alimentación y asistencia al colegio, atenciones de salud o a asistencia a talleres recreativos, así como cualquier otra actividad que ellos consideren importantes, ya sea dentro o fuera del establecimiento.

Condiciones ambientales

Para facilitar la generación de un ambiente más cómodo y acogedor para el(la) niño, niña o adolescente, se sugiere que el equipo de profesionales se presente con vestimenta casual/informal y que durante la entrevista o cuestionario utilice un lenguaje simple, amable y cotidiano, conforme a la edad y particularidades del(la) niño, niña o adolescente. Además, es aconsejable que se invite al(la) niño, niña o adolescentes a escoger donde sentarse. En el caso de los niños y niñas más pequeños, se sugiere que el profesional entrevistador se ubique físicamente a la misma altura de éstos (sentándose en sillas pequeñas, en el suelo o agachándose).

Consideraciones generales para el(la) profesional

Se debe evitar que la entrevista o cuestionario sea una instancia de victimización secundaria para el(la) niño, niña o adolescente, así como de cualquier otra forma de victimización, lo que implica, necesariamente, considerar una serie de resguardos.

Los(as) profesionales encargados(as) del levantamiento de información con niños, niñas y adolescentes deben ser preferentemente psicólogos(as) o trabajadores(as) sociales con conocimientos y experiencia en niñez y vulneración de derechos, así como en entrevistas no revictimizantes, pudiendo ser también otros(as) profesionales de las ciencias sociales, como abogados(as), que cuenten con dichos conocimientos y experiencia pertinente. En este sentido, es clave la formación de los(as) profesionales que realicen esta labor, para lo cual se debe garantizar que cuenten con el perfil y competencias correspondientes.

El(la) profesional DEBE:

- ✓ Tener, en todo momento, la credencial institucional accesible en caso de que el(la) niño, niña o adolescente desea verla.
- ✓ Tratar al niño, niña o adolescente por su nombre, nombre social o sobrenombre, según desee.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- ✓ Saludar y despedirse de manera amable del(la) niño, niña o adolescente, respetando sus formas. Se sugiere dejar que el(la) niño, niña o adolescente tome la iniciativa y responder de acuerdo a sus preferencias, por ejemplo, si da un beso en el rostro, da la mano, etc.
- ✓ Actuar con sensibilidad, empatía y flexibilidad, teniendo la capacidad de leer las situaciones que se van dando durante el proceso y adaptándose a estas según sea necesario.
- ✓ Transmitir, en todo momento, atención, interés y respeto.
- ✓ Escuchar activa y atentamente al(la) niño, niña o adolescente, respetando sus tiempos y silencios, sin interrumpir ni terminar sus frases.
- ✓ Acoger y validar sus emociones, sin interpretar, juzgar ni aconsejar. Se pueden ocupar frases como, por ejemplo: *“Escuché atentamente lo que me dijiste, muchas gracias por contármelo”, “Agradezco tu confianza”*.
- ✓ Cuidar el lenguaje no verbal del profesional (incluyendo la mirada, los gestos y expresiones faciales, los movimientos y postura del cuerpo, el tono y volumen de la voz, los silencios y las pausas, etc.) y estar atento al lenguaje no verbal del(la) niño, niña o adolescente, especialmente a cualquier señal de malestar o disconformidad durante el proceso.
- ✓ Prestar atención a las necesidades del(la) niño, niña o adolescente y responder de manera asertiva y contenedora, transmitiendo calma y seguridad.
- ✓ Privilegiar, en todo momento, el bienestar del(la) niño, niña o adolescente por sobre la recolección de información.
- ✓ Poner especial atención en los relatos y la observación de situaciones naturalizadas de negligencia, maltrato, abuso, sobremedicación, u otras situaciones de vulneración de derechos que, aunque no necesariamente constituyan un delito, igualmente afecten su bienestar e integridad.
- ✓ Ante cualquier eventualidad, mantener la calma, actuar conforme al **“Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con Niños, Niñas y Adolescentes en contexto de Visitas”**, y solicitar la ayuda de otro miembro del equipo y/o de un(a) funcionario(a) del establecimiento, de ser requerido.

El(la) profesional NO DEBE:

- X Realizar juicios de valor ni entregar opiniones personales respecto de lo que haya o no realizado el(la) niño, niña o adolescente o terceros como, por ejemplo: *“Eso no estuvo bien”, “¿por qué hiciste eso?”, “Eso que hizo X es muy malo”*.
- X Realizar preguntas sugestivas, es decir, que en la misma pregunta se sugiera de alguna forma la respuesta esperada por el(a) profesional, o asumir información que no ha sido dicha por el(la) niño, niña o adolescente.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- X Realizar preguntas y comentarios que puedan afectar las lealtades que el(la) niño, niña o adolescente pueda tener con su familia y/o figuras significativas.
- X Realizar preguntas o comentarios tendientes a cuestionar o culpabilizar a los(as) niños, niñas o adolescentes, minimizar los hechos ocurridos o justificar a posibles agresores, como, por ejemplo: *“Podría haber sido peor”, “¿Qué hiciste tu para ...?”, “¿Por qué no pediste ayuda o se lo dijiste a alguien antes?”*.
- X Insistir, presionar o forzar al(la) niño, niña o adolescente a hablar sobre algo que no quiera ni tampoco a participar de la instancia.
- X Abrir temas que no se podrán abordar ni cerrar adecuadamente durante la instancia, como profundizar en temáticas que pudieran ser complejas y dolorosas para el(la) niño, niña o adolescente.
- X Ofrecer castigos o recompensas (por ejemplo, regalos) a cambio de la colaboración del(la) niño, niña o adolescente en la instancia.
- X Generar expectativas o compromisos de asuntos que no están al alcance ni prometer resultados que no se sabe si se podrán cumplir.
- X Contener emocionalmente al(la) niño, niña o adolescente de manera física (tomar la mano, abrazar, etc.), priorizando otras formas de comunicar, verbal y no verbalmente, comprensión, empatía y apoyo.
- X Intentar obtener un relato detallado ante develaciones de hechos constitutivos de delito, puesto que esto corresponde a otros órganos y profesionales que tienen dicha función y especialidad, conforme a la Ley N° 21.057. Se debe registrar lo que el(la) niño, niña o adolescente refiera espontáneamente, sin indagar ni preguntar más al respecto, salvo datos clave en caso de que se requiera realizar alguna acción judicial inmediata.

V. ENTREVISTAS

Criterios adicionales para la selección de niños, niñas o adolescentes

- ✓ La entrevista está diseñada para ser respondida por niños, niñas y adolescentes a partir de los **8 años de edad**.

Fases de la entrevista

1. Preparación

1.1. Elaboración de la “Pauta de Entrevista a Niños, Niñas y Adolescentes”

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Previo a la visita u observación, el(la) profesional debe revisar detalladamente la “**Pauta de Entrevista Niños, Niñas y Adolescentes**”, según corresponda, y adaptarla en todos los aspectos que sea necesario, considerando cuidadosamente las características de los(as) niños, niñas, adolescentes y del lugar a visitar.

En este sentido, las referidas Pautas son un modelo tipo, que contienen la mayor cantidad de preguntas relevantes posibles, para ser de utilidad frente a múltiples situaciones. Por eso, de forma previa a la visita u observación, es imprescindible ajustar el instrumento, eliminando y/o agregando preguntas, de acuerdo con el tipo establecimiento (protección o justicia juvenil, modelo, etc.) y con la población objetivo (género, edad, etapa del desarrollo, necesidades particulares, etc.), así como con los antecedentes contenidos en el Informe Situacional, según corresponda. A su vez, se debe contar con una pauta acotada, priorizando ámbitos críticos a indagar, sin extenderse del rango de tiempo ideal para su aplicación (ver punto 2.1.).

En definitiva, el(la) profesional debe, previo a la instancia:

- ✓ Adecuar las preguntas de acuerdo a las características del lugar, incluyendo tipo de establecimiento, orientaciones técnicas del proyecto, entre otras.
- ✓ Adecuar las preguntas, en lenguaje y contenido, a la población atendida (ej., edad, género, discapacidad, etc.)
- ✓ Eliminar las preguntas que no sean relevantes para la visita en concreto, teniendo en cuenta la priorización de los aspectos críticos, en especial cuando se trate de visitas reactivas.
- ✓ Agregar preguntas específicas de acuerdo con los antecedentes con los que se cuente, respecto a la situación del establecimiento.

En caso de que sea necesario un facilitador intercultural, traductor o intérprete, u otro tipo de especialista para realizar las entrevistas, el(la) profesional encargado(a) de la visita u observación debe gestionarlo con la debida antelación (ver “**Protocolo de Visitas**”).

1.2. Materiales

El equipo de profesionales deberá contar con todos los elementos que permitan facilitar el adecuado desarrollo de la entrevista, velando por un ambiente agradable y cómodo para conversar con el(la) niño, niña o adolescente, acorde a sus características y necesidades.

Los materiales mínimos necesarios para el desarrollo óptimo de la entrevista son los siguientes:

- Pauta de Entrevista.
- Asentimiento Informado del(la) niño, niña o adolescente.
- Celular con cámara fotográfica.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

- Cuaderno u hojas para tomar notas de lo referido por el(la) niño, niña o adolescente.
- Lápiz pasta para prestar al(la) niño, niña o adolescente.
- Pañuelos desechables.
- Agua.
- Credencial institucional.

2. Realización

La entrevista se deberá desarrollar de acuerdo a las siguientes fases:

2.1. Duración

La duración de la entrevista deberá contemplar las características personales de cada niño, niña o adolescente entrevistado(a), teniendo en especial consideración su edad y que su extensión no sea excesiva, de manera tal que no le produzca incomodidad o malestar. Por esta razón, el(la) profesional deberá estar atento(a) al estado de ánimo y la capacidad de concentración del niño, niña o adolescente y deberá empatizar con sus necesidades durante toda la entrevista. Lo anterior implica que, si el(la) niño, niña o adolescente manifiesta, de algún modo, estar disconforme con la entrevista, el(la) profesional deberá facilitar que lo exprese libremente y permitir que abandone dicha instancia.

De todas formas, se sugiere considerar la siguiente tabla para la elaboración y ejecución de las entrevistas:

RANGO DE EDAD DEL(LA) NIÑO, NIÑA, ADOLESCENTE	RANGO DE TIEMPO SUGERIDO PARA LA ENTREVISTA
8 - 13 años	10 a 15 minutos
14 - 18 años	10 a 25 minutos

2.2. Presentación y Encuadre

Previo a comenzar la entrevista, el(la) profesional deberá saludar y presentarse al(la) niño, niña o adolescente, dando cuenta, con un lenguaje sencillo, de su nombre y profesión. Además, deberá hacer un encuadre, explicando en qué consiste la entrevista y sus objetivos, abordando los aspectos de voluntariedad de la participación y de confidencialidad de la información entregada. Asimismo, se responderán las dudas e inquietudes que pudiera tener.

Desde el inicio del proceso, se deberá informar y explicar al(la) niño, niña o adolescente que su participación en la entrevista es voluntaria y que puede abandonarla en cualquier momento sin

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

justificación, si así lo desea. Se deberá informar también sobre el alcance y los límites de la confidencialidad de la información compartida, toda vez que la seguridad y la garantía del interés superior del(la) niño, niña y adolescente deben primar. En estos casos, se le informará oportunamente que aquellas situaciones que puedan poner en riesgo su vida y bienestar y/o la de otros (por ejemplo, cuando aparezcan situaciones de maltrato, abuso sexual, amenazas de daño a sí mismo o terceros, etc.) deberán ser informadas a las autoridades correspondientes, con el propósito de generar todas las acciones y medidas necesarias para su protección y/o la de otra persona.

En esta oportunidad, también se le informará que, en caso de no comprender alguna pregunta podrá interrumpir la entrevista las veces que sea necesario para efectos de aclarar sus dudas. Así también, se le planteará que en el caso de que el entrevistador no comprenda plenamente lo señalado por el(la) niño, niña o adolescente, él(ella) le pedirá que le explique su respuesta, si le es posible hacerlo. Asimismo, en el caso de no conocer una respuesta o de no querer contestarla, se le dejará en claro que no se lo presionará para responderla.

Si el(la) niño, niña o adolescente accede a ser entrevistado(a), deberá firmar el “**Asentimiento Informado Entrevista Niños, Niñas y Adolescentes**”. Asimismo, se le explicará la finalidad de registrar la entrevista de manera escrita, planteando la importancia de dejar constancia de su opinión respecto a las materias que se le consultan, lo que impedirá olvidar detalles de lo conversado.

Ejemplo de presentación y encuadre:

“Hola. Primero, muchas gracias por querer participar en esta entrevista. Mi nombre es (nombre y apellido), y soy (profesión). Vengo de la Defensoría de la Niñez, una institución que trabaja para que se conozcan y se protejan los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes que viven en Chile. Esta entrevista es para conocer cómo ha sido para ti el tiempo que has estado en este lugar. También, para saber qué cosas te gustan y que cosas no te gustan. Si hay algo que no funcione bien, la idea es poder mejorarlo para ti y tus compañeros(as). Para nosotros es muy importante conocer tu opinión y saber si hay algo en lo que te podemos ayudar. No te preguntaré nada que tenga que ver con las razones sobre por qué estás aquí, no te preocupes por eso. Solo si tú quieres lo podemos conversar.

Es muy importante que sepas que esta entrevista es voluntaria, es decir que no estás obligado(a) a conversar conmigo. Además, todo lo que hablemos acá es confidencial, esto quiere decir que sólo la Defensoría de la Niñez conocerá lo que me digas, a menos que me cuentes alguna situación peligrosa para ti o para otras personas. Solo si eso pasa tendré que contarle a alguien para que

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

pueda ayudarte y protegerte a ti o a esas otras personas, y para que se detengan esas situaciones. Además, podremos usar algunas de tus opiniones para que se hagan mejoras en este y otros lugares, pero también será de manera confidencial, es decir, no usaremos tu nombre.

Responder esta entrevista te tomará, aproximadamente, XXX minutos, pero puedes tomarte el tiempo que necesites, no hay apuro. Recuerda que esto no es una prueba y no hay respuestas buenas o malas, solo queremos conocer tu opinión”.

[Luego, mostrar y explicar el **“Asentimiento Informado Entrevistas Niños, Niñas y Adolescentes”**].

[Si no acepta]:

“Entiendo que no tengas ganas de conversar conmigo hoy, de todas maneras, muchas gracias por tu tiempo. Te dejaré nuestro contacto por si quieres hablar conmigo/nosotros en otro momento”
[entregarle la **“Carta de Agradecimiento”** e invitarle a visitar nuestras RRSS y decirle que puede comunicarse con nosotros cuando quiera].

[Si acepta]:

- ✓ Pedirle que ponga su firma o cualquier marca donde corresponde.
- ✓ Preguntarle si tiene dudas y, de ser el caso, responderlas de manera clara y sencilla.
- ✓ Registrar su nombre, edad y RUT.
- ✓ Avisarle que se comenzará con las preguntas y a tomar apuntes.

2.3. Construcción del vínculo

En contexto de entrevista, el vínculo o *“rapport”* refiere a la creación de una interacción comunicacional positiva y una relación de confianza que favorece una sintonía entre el profesional entrevistador y el(la) niño, niña o adolescente, propiciando la disminución de ansiedad, miedo o desconfianza que pudiera tener inicialmente, en un contexto desconocido, y propiciando que se sienta cómodo y pueda expresarse libremente durante la entrevista.

La construcción del vínculo o *“rapport”* comienza desde el primer contacto que tiene el(la) profesional profesional con el(la) niño, niña o adolescente. Por esta razón, es importante tener, desde el inicio, mucho cuidado con las palabras utilizadas y las conductas desplegadas. Un elemento clave que favorece la construcción de este vínculo, es comenzar conversando con el(la) niño, niña o adolescente respecto a temas neutrales, que no impliquen gran carga emocional y que permitan conocerle mejor, esto idealmente por unos 5 minutos. Esto es especialmente

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

importante con aquellos(as) niños, niñas o adolescentes que se muestren más ansiosos(as) y/o retraídos(as) al inicio de la entrevista.

Dependiendo de la edad y motivación del(la) niño, niña o adolescente, se puede comenzar con algunas preguntas de vínculo, como las sugeridas a continuación, que permitan generar un ambiente más cómodo para luego realizar la entrevista. De lo contrario, se puede comenzar directamente con la fase de profundización.

Ejemplo de construcción del vínculo:

“Para comenzar, te voy a hacer algunas preguntas que me ayuden a conocerte mejor. No es necesario que me cuentes si no quieres”:

*¿Qué te gusta hacer?, ¿A qué te gusta jugar?, ¿Cuál es tu deporte favorito? ¿Qué música te gusta?
¿Qué estabas haciendo antes de esta entrevista?*

2.4. Profundización

Posteriormente, se invitará al(la) niño, niña o adolescente a conversar de manera más profunda sobre algunos temas, para recabar mayor información sobre aquellos ámbitos que resultan necesarios de indagar (situación familiar, proteccional, penal, educación, salud, participación, etc.) en virtud de los objetivos particulares que se hayan definido para la entrevista.

En esta etapa se deberán realizar las preguntas previamente seleccionadas y adaptadas por el(la) profesional y registradas en el apartado de “Profundización” de la **“Pauta de Entrevista Niños, Niñas y Adolescentes”**

Es importante complementar las preguntas de la pauta con otras preguntas abiertas, que favorezcan un relato espontáneo y más amplio del(la) niño, niña o adolescente, utilizando frases tales como: *“cuéntame más sobre eso”*, etc. A su vez, se recomienda evitar preguntas cerradas, las cuales propiciarán respuestas de “sí” o “no”, entregando muy poca información. Durante toda la entrevista, el profesional deberá ejercer una escucha activa, que permita comunicar al(la) niño, niña o adolescente el interés en su relato, y es recomendable utilizar palabras y gestos que le comuniquen que está siendo escuchado(a) y que faciliten y favorezcan su narración, como, por ejemplo, mediante expresiones del tipo *“entiendo”*, *“mmm”*, repetir lo que dijo el(la) niño, niña o adolescente de manera textual o asentir suavemente con la cabeza.

A su vez, durante la entrevista, es importante poder ir clarificando y sintetizando ciertos ámbitos de lo conversado con el(la) niño, niña o adolescente, según sea necesario, para precisar información, esclarecer dudas e indagar en ámbitos que no han sido tratados y sintetizar lo que

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

el(la) niño, niña o adolescente ha contado en la entrevista, usando su propio lenguaje, y así estar seguros de que se la ha entendido correctamente. Asimismo, al finalizar la pauta, el(la) profesional deberá preguntar al(la) niño, niña o adolescente si hay algo más que quiera agregar, que no se le ha preguntado y/o que tenga ganas de compartir, brindándole el espacio y tiempo necesario para ello.

Ejemplo de clarificación y síntesis:

“En esta conversación me has contado que...”; “No estoy segura si entendí bien esto que me contaste...”; “¿Es así?”, “¿Entendí bien?”; “Me gustaría preguntarte más sobre esto...”; “No pudimos hablar sobre esto, ¿me podrías contar...?”

“Yo no tengo más preguntas, pero quisiera saber si hay algo más que a ti te gustaría contarme o preguntarme...” “¿Tienes alguna otra duda o alguna preocupación que me quieras decir?”

En el caso que el(la) profesional advierta señales de incomodidad y malestar en el(la) niño, niña o adolescente, deberá responder de acuerdo al **“Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con Niños, Niñas y Adolescentes en Visitas”**. En caso de que no sea recomendable continuar con la entrevista, ésta se deberá suspender inmediatamente, dejando constancia de lo ocurrido en la **“Ficha de Sistematización de la Entrevista”**. Posteriormente, en reunión de equipo, se deberá evaluar la posibilidad de retomar la entrevista en otro momento, en caso de que el(la) niño, niña o adolescente quiera y sea posible.

Si el(la) niño, niña o adolescente revela haber sido o estar siendo víctima de algún delito, el profesional debe tomar, de manera contenedora, su relato inicial, sin interrumpirle y sin profundizar ni ahondar en ello con más preguntas. Solamente se debe escuchar aquello que el(ella) desee contar, de manera espontánea. Bajo ninguna circunstancia se debe intentar levantar un relato detallado de los hechos ocurridos y de los partícipes, puesto que esto corresponde a otros órganos y actores que tienen dicha función y especialidad, de acuerdo a la Ley N°21.057⁶. En este sentido, se debe evitar cualquier tipo de victimización secundaria y de sobreintervención. En estos casos, se debe consultar al niño, niña o adolescente solo información clave (fecha, hora, lugar) para la realización de la denuncia o alguna otra acción judicial urgente que corresponda, en caso de que esto no haya sido realizado por alguna otra persona o institución. A su vez, se debe favorecer que el(la) niño, niña o adolescente tome contacto con su

⁶ Ley N°21.057, que Regula entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

curador(a) o defensor(a) y que sea este quien articule las acciones de protección. De todas formas, lo que el(la) niño, niña o adolescente comente espontáneamente, debe ser acogido de manera contenedora por el entrevistador, validando sus sentimientos, sin realizar juicios ni poner en duda el relato y sin indagar mayormente en los hechos.

En todo caso, se le deberá explicar de manera sencilla, tal como se señaló en el encuadre de la entrevista, que se realizará la denuncia u otra acción correspondiente, con el objetivo de protegerle. Luego, con posterioridad a la entrevista, se deberá comunicar la situación al resto del equipo de profesionales, para denunciar los hechos ante las autoridades correspondientes, así como desplegar las acciones pertinentes conforme a lo establecido en el **“Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Visitas”**. A su vez, se deberá averiguar con el(la) Director(a) o encargado(a) del establecimiento si el(la) niño, niña o adolescente está recibiendo apoyo psicológico, psiquiátrico y/o médico, según corresponda, de manera de solicitar apoyo y medidas de protección, en caso que estas sean necesarias. Además, se deberá establecer comunicación con el(la) curador(a) o defensor(a) del(la) niño, niña o adolescente, para garantizar que este esté al tanto de lo ocurrido y coordinar acciones, para evitar la sobreintervención.

2.5. Cierre

Cerrar la instancia de entrevista es parte fundamental del proceso y para lograr que esta concluya adecuadamente, el(la) profesional deberá garantizar que el(la) niño, niña o adolescente se encuentre tranquilo al momento del término (particularmente si durante ésta surgieron temas sensibles y que hayan generado afectación emocional).

En primer lugar, el(la) profesional se debe despedir agradeciendo al(la) niño, niña o adolescente por su participación y valiosa colaboración, manifestándole que, ante cualquier inquietud o necesidad de agregar alguna otra información, podrá contactarle posteriormente, para lo cual se le deberá entregar la **“Carta de Agradecimiento”** de la Defensoría de la Niñez, en donde se encuentran los distintos medios de contacto.

Finalmente, se debe preguntar al(la) niño, niña o adolescente cómo se siente tras la entrevista. Si responde que no se encuentra bien o se observa que pudiera ser así, se debe preguntar qué necesita y qué se puede hacer para ayudarlo (ver **“Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con Niños, Niñas y Adolescentes en Visitas”**). En caso de que se pesquise un alto nivel de afectación emocional y/o posibles situaciones de riesgo para el(la) niño, niña o adolescente, se debe informar de manera inmediata a la dirección de la residencia o centro, idealmente por medio del(la) profesional de enlace o el(la) funcionario(a) del establecimiento que esté apoyando el proceso de entrevistas, sin dejar solo al(la) niño, niña o adolescente. Asimismo, se deberán evaluar las necesidades inmediatas y urgentes del(la) niño, niña o

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

adolescente, y en el caso de que requiera algún tipo de atención o servicio (psicológico, social, médico, etc.) se deberá observar que la dirección del establecimiento lo gestione oportunamente.

Ejemplo de cierre:

“Te agradezco mucho tu confianza y que hayas conversado conmigo hoy. Tu opinión es muy importante para la Defensoría de la Niñez. Gracias por permitirme escucharte. Si tienes alguna pregunta o preocupación sobre esta entrevista podemos volver a conversar, puedes contactarme tú mismo o decirle a alguna persona de confianza para que me avise”.

“Antes de que te vayas, me gustaría saber cómo te sientes en este momento”.

[Si contesta mal o triste]:

*“Me preocupa que te sientas así. ¿Hay algo que pueda hacer para ayudar a que te sientas mejor?
¿Quieres que busque a alguien de tu confianza para que te acompañe?”*

- ✓ Antes que él(la) niño, niña o adolescente se vaya, entregarle la **“Carta de Agradecimiento”** de la Defensoría de la Niñez.

V. CUESTIONARIOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Criterios adicionales para la selección de niños, niñas y adolescentes

- ✓ Existen dos cuestionarios, uno diseñado en formato breve, para ser respondido por niños y niñas entre los 8 y 13 años de edad, y otro más extenso para ser respondido por adolescentes entre los 14 y 18 años de edad.

Fases del cuestionario

1. Preparación

1.1. Forma de aplicación

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Los cuestionarios se realizan de manera individual y se responden en una Tablet, de manera autoaplicada por los niños, niñas y adolescentes o aplicada por el(la) profesional, según su preferencia.

Si fuera necesario un facilitador intercultural, traductor o intérprete, u otro tipo de especialista para realizar las entrevistas, el(la) profesional encargado(a) de la visita u observación debe gestionarlo con la debida antelación (ver “**Protocolo de Visitas**”).

1.2. Materiales

Los(as) profesionales que aplican los cuestionarios deben contar con todos los elementos que permitan facilitar la correcta aplicación de los cuestionarios, incluyendo:

- Tablet con los cuestionarios (con internet móvil o acceso a wifi).
- Celular con cámara fotográfica.
- Cuaderno u hojas para tomar notas de observación.
- Pañuelos desechables.
- Agua.
- Credencial institucional.

2. Realización

2.1. Duración

La duración aproximada del cuestionario breve, para niños y niñas entre 8 y 13 años, es de 10 minutos, mientras que el cuestionario extendido para adolescentes de 14 a 18 es de 20 a 30 minutos. No obstante, siempre dependerá del ritmo individual de cada niño, niña y adolescente. En este sentido, es importante no ejercer ningún tipo de presión y darles el tiempo que necesiten para responderla tranquilamente.

Junto a lo anterior, los(as) profesionales deben estar atentos al estado de ánimo y la capacidad de concentración de cada niño, niña y adolescente, empatizando con sus necesidades durante todo el proceso. En este sentido, si algún(a) niño, niña o adolescente se muestra disconforme durante el cuestionario, se le debe consultar si necesita algo y permitirles abandonar la instancia, si así lo desean.

2.2. Presentación y Encuadre

Previo a comenzar el cuestionario, el(la) profesional, con un lenguaje sencillo, saludará y se presentará al(la) niño, niña o adolescente, con su nombre y profesión. Además, deberá hacer un encuadre, explicando en qué consiste el cuestionario y los objetivos de este, abordando los

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

aspectos de voluntariedad de la participación y de confidencialidad de la información entregada. Asimismo, se responderán las dudas e inquietudes que pudiera tener.

Desde el inicio del proceso, se le informará y explicará que su participación en el cuestionario es voluntaria y que puede abandonarla en cualquier momento, sin justificación, si así lo desea. Se informará, también, sobre el alcance y los límites de la confidencialidad de la información compartida, toda vez que la seguridad y la garantía del interés superior del(la) niño, niña o adolescente deben primar. En estos casos, se informará oportunamente al(la) niño, niña o adolescente que aquellas situaciones que puedan poner en riesgo su vida y bienestar y/o la de otros (por ejemplo, cuando aparezcan situaciones de maltrato, abuso sexual, amenazas de daño a sí mismo o terceros, etc.) estas deberán ser informadas a las autoridades correspondientes, con el propósito de generar todas las acciones y medidas necesarias para su protección y/o la de otra persona.

En esta oportunidad, también se le informará al(la) niño, niña o adolescente que, si no comprende alguna pregunta, podrá interrumpir el cuestionario las veces que sea necesario para aclarar sus dudas. Así también, se le planteará que en el caso de que el(la) profesional no comprenda plenamente lo señalado por el(la) niño, niña o adolescente, le pedirá que explique su respuesta, si le es posible hacerlo. Asimismo, de no conocer una respuesta o no querer contestarla, se le dejará en claro que no se lo presionará a responder.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Ejemplo de presentación y encuadre:

“Hola. Primero, muchas gracias por querer participar en este cuestionario. Mi nombre es (nombre y apellido), y soy (profesión). Vengo de la Defensoría de la Niñez, una institución que trabaja para que se conozcan y se protejan los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes que viven en Chile. Este cuestionario es para conocer cómo ha sido para ti el tiempo que has estado en este lugar. También, para saber qué cosas te gustan y que cosas no te gustan. Si hay algo que no funcione bien, la idea es poder mejorarlo para ti y tus compañeros(as). Para nosotros es muy importante conocer tu opinión y saber si hay algo en lo que te podemos ayudar. No te preguntaré nada que tenga que ver con las razones sobre por qué estás aquí, no te preocupes por eso. Solo si tú quieres lo podemos conversar.

Es muy importante que sepas que este cuestionario es voluntario, es decir, es solo si tú quieres y no estás obligado(a) a participar. Además, todo lo que respondas es confidencial, esto quiere decir que solamente la Defensoría de la Niñez conocerá lo que digas, a menos que sea alguna situación peligrosa para ti o para otras personas. Solo en ese caso tendré que contarle a alguien para que pueda ayudarte y protegerte a ti o a esas otras personas, para que se detengan esas situaciones. También podremos usar algunas de tus opiniones para que se hagan mejoras en estas y otras residencias/centros, pero también será de manera confidencial, es decir, no usaremos tu nombre.

Responder este cuestionario te tomará, aproximadamente, 25 a 30 minutos, pero puedes tomarte el tiempo que necesites, no hay apuro. Recuerda que esto no es una prueba y no hay respuestas buenas o malas, solo queremos conocer tu opinión.

[Si no acepta]:

“Entiendo que no tengas ganas de participar hoy, de todas maneras, muchas gracias por tu tiempo. Te dejaré nuestro contacto por si quieres hablar conmigo/nosotros en otro momento” [entregarle la “Carta de Agradecimiento” e invitarle a visitar nuestras RRSS y decirle que puede comunicarse con nosotros cuando quiera].

[Si acepta]:

- ✓ Preguntarle si tiene dudas y, de ser el caso, responderlas de manera clara y sencilla.
- ✓ Avisarle que se comenzará con el cuestionario.

Cabe señalar que, el Asentimiento Informado se encuentra dentro del mismo formulario en línea, por ende, no se debe firmar un documento adicional.

2.3. Aplicación

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Se debe dar la opción a los(as) niños, niñas y adolescentes de escoger cómo desean responder el cuestionario, es decir, si hacerlo ellos(as) mismos(as) en la Tablet, o si prefieren que lo haga el(la) profesional. En el primer caso, se les deberá mostrar y explicar, de manera clara y sencilla, cómo se responde el cuestionario en la Tablet, y prestarles la ayuda que requieran durante el proceso. En el segundo caso, el(la) profesional deberá leerle los enunciados de cada pregunta y las opciones de respuesta, de manera clara y pausada, dándole el tiempo que necesite para responder, y luego registrar su respuesta en la Tablet.

3. Cierre

Cerrar la instancia de cuestionario es parte fundamental del proceso y para lograr que esta concluya adecuadamente, el(la) profesional deberá garantizar que el(la) niño, niña o adolescente se encuentre tranquilo al momento del término (particularmente si durante ésta surgieron temas sensibles y que hayan generado afectación emocional).

En primer lugar, el(la) profesional se despedirá agradeciendo al(la) niño, niña o adolescente por su participación y valiosa colaboración, manifestándole que, ante cualquier inquietud o necesidad de agregar alguna otra información, podrá contactarle posteriormente, para lo cual se le deberá entregar la “**Carta de Agradecimiento**” de la Defensoría de la Niñez, en donde se encuentran los distintos medios de contacto.

Finalmente, se debe preguntar al niño, niña o adolescente cómo se siente tras el cuestionario. En caso de que este responda que no se encuentra bien, o que se pesquise que pudiera ser así, se le preguntará qué necesita y qué se puede hacer para ayudarlo (ver “**Protocolo de Contención y Abordaje de Situaciones Críticas con Niños, Niñas y Adolescentes en Visitas**”). Si se pesquiza un alto nivel de afectación emocional y/o posibles situaciones de riesgo para el(la) niño, niña o adolescente, se debe informar de manera inmediata a la dirección del establecimiento, idealmente por medio del(la) profesional de enlace o el(la) funcionario(a) del establecimiento que esté apoyando el proceso de entrevistas, sin dejar solo al(la) niño, niña o adolescente. Asimismo, se evaluarán las necesidades inmediatas y urgentes del(la) niño, niña o adolescente, y si requiere algún tipo de atención o servicio (psicológico, social, médico, etc.) se deberá observar que la dirección del establecimiento lo gestione oportunamente.

Mecanismo de Monitoreo de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes Bajo Cuidado del Estado

Ejemplo de cierre:

“Te agradezco mucho tu confianza y tu participación hoy. Tu opinión es muy importante para la Defensoría de la Niñez. Si tienes alguna pregunta o preocupación sobre este cuestionario, podemos volver a conversar, puedes contactarme tú mismo o decirle a alguna persona de confianza para que me avise”.

“Antes de que te vayas, me gustaría saber cómo te sientes en este momento”.

[Si contesta mal o triste]:

“Me preocupa que te sientas así. ¿Hay algo que pueda hacer para ayudar a que te sientas mejor? ¿Quieres que busque a alguien de tu confianza para que te acompañe?”

- ✓ Antes que él(la) niño, niña o adolescente se vaya, entregarle la **“Carta de Agradecimiento”** de la Defensoría de la Niñez.

4. Acciones posteriores

Con posterioridad a la realización de las entrevistas y/o cuestionarios, el equipo de profesionales deberá abordar, de manera prioritaria, cualquier situación de vulneración de derechos que se haya detectado a propósito de estas, y que ameriten la actuación inmediata de la Defensoría de la Niñez, conforme a lo establecido en el **“Protocolo de Visitas”** y en el **“Protocolo de Acciones Judiciales en Contexto de Visitas”**, según corresponda. A su vez, en caso que hayan surgido requerimientos individuales de los(as) niños, niñas o adolescentes o cualquier otra situación que constituya un “caso”, se deberá definir cuál profesional estará a cargo y evaluar los posibles cursos de acción.

Dado que muchos(as) niños, niñas y adolescentes no cuentan con la autonomía suficiente dentro de los establecimientos para contactar directamente a la Defensoría de la Niñez, por ejemplo, por teléfono, correo electrónico o redes sociales, se recomienda que, tras la visita u observación, particularmente en los casos donde se efectuaron denuncias o medidas relativas a situaciones de vulneración de derechos, se efectúe alguna acción de seguimiento al niño, niña o adolescente - directa o mediante su curador(a) o defensor(a)-, con la finalidad de saber cómo se encuentra, informarle de las medidas implementadas y conocer si hubo cualquier tipo de posible represalia en su contra.