



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Psicología

**Análisis comparativo de protocolos de entrevista investigativa con niños,
niñas y adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales**

Memoria para optar al título de psicólogo

Autor:
Francisco García Turchan

Profesora Patrocinante:
Carolina Navarro Medel

Santiago de Chile,

Diciembre de 2013

RESUMEN

Actualmente las prácticas utilizadas en nuestro proceso penal para acceder al testimonio de niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de violencia sexual se encuentran en cuestionamiento, entre otras cosas por el alto monto de victimización secundaria que producen. Por otro lado, los avances científicos en esta materia han evolucionado hacia la creación de protocolos que definen procedimientos ordenados de entrevista que ayudan a quienes las realizan a obtener relatos de mejor calidad y de una forma menos dañosa, relevando el lugar de la víctima dentro del proceso penal.

Así la presente investigación teórica, de tipo exploratoria-descriptiva, busca analizar y comparar los protocolos de entrevista más utilizados en el mundo. La metodología se basó en un análisis documental de seis protocolos de entrevista originales mediante una pauta de criterios que permito sistematizar la información e integrar los hallazgos.

Si bien se encontró que todos los protocolos utilizan técnicas que se ajustan a las prácticas sustentadas en la evidencia, existen entre ellos algunas diferencias en ciertas técnicas que aún no han sido resueltas y que son materia de investigación. Además se hace una crítica al desarrollo hegemónico de esta materia en países de tradición anglosajona.

Se espera que a partir de este conocimiento, se puedan abrir nuevas discusiones en el campo de la entrevista investigativa en nuestro país, de manera de impactar en la política pública.

Palabras Clave: Protocolos, Entrevista Investigativa, Análisis comparativo

*A mis maestros y maestras que en este andar
por la vida, han influido constantemente en
mí con sus lecciones y experiencias.*

*A mis padres, a mis madres y a quienes me
han regalado el espacio y el apoyo necesario
para realizar esta labor.*

*A quienes me ayudaron a pensar, ordenar y
escribir esta memoria.*

Con cariño les dedico estas páginas.

“La sociedad no puede darse el lujo que las entrevistas investigativas sean mediocres. Estas afectan a la percepción de la gente sobre el sistema de justicia. (En tanto que ven a los culpables saliendo libres, a los inocentes siendo condenados, así como una insuficiente justicia para niños y adultos vulnerables. Una mala entrevista no le sirve a nadie, es una pérdida de tiempo, recursos y dinero. Nadie gana. La gente no vendrá (a denunciar) si es que no tienen confianza en la calidad de las técnicas de entrevista de los investigadores”

Rebecca Milne y Ray Bull (1999, p.191).

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1. Los delitos sexuales contra niños en Chile	7
1.2. Victimización secundaria en el proceso penal.....	8
1.3. Contexto procesal penal en los delitos sexuales.....	9
1.4. Situación actual de las entrevistas investigativas en Chile.....	11
2. OBJETIVOS	14
2.1. Objetivo General.....	14
2.2. Objetivos Específicos.....	14
3. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de la investigación	15
3.2. Etapas y criterios de recopilación de información	15
4. DESARROLLO	18
4.1. Antecedentes teóricos	18
4.1.1. Entrevista Investigativa.....	18
4.1.2. Protocolos de entrevista	21
4.1.3. Técnicas utilizadas	23
4.1.3.1. Tipos de preguntas o intervenciones utilizadas por el entrevistador.....	24
4.1.3.2. Construir rapport desde el comienzo de una entrevista	29
4.1.3.3. Hacer una entrevista de práctica	33
4.1.3.4. Establecer las reglas claras del proceso de entrevista	34
4.1.3.5. Uso de elementos de apoyo en las entrevistas	36
4.1.3.6. Transición a los temas que se investigan.....	37
4.1.4. Nuevas líneas de investigación.....	39
4.2. Revisión de protocolos de entrevista	41
4.2.1. Descripción de protocolos.....	41
4.2.1.1. Protocolo de NICHHD.....	41
4.2.1.2. Protocolo ABE.....	43
4.2.1.3. Entrevista Cognitiva	45
4.2.1.4. Protocolo PEACE	49
4.2.1.5. Protocolo de Entrevista Forense CornerHouse: RATAAC	51

4.2.1.6.	Protocolo de Michigan	53
4.2.2.	Sistematización y comparación de protocolos de entrevista	56
4.2.2.1.	Datos biográficos	57
4.2.2.2.	Evidencia que sustenta su uso	58
4.2.2.3.	Técnicas utilizadas	59
4.2.2.4.	Uso de distintos tipos de pregunta	60
5.	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y HALLAZGOS	61
5.1.	Estado del desarrollo del conocimiento en el ámbito de entrevistas investigativas	61
5.2.	País de origen y consideraciones culturales	62
5.3.	Año de origen	63
5.4.	Tipo de respaldo	63
5.5.	Institución de Origen	65
5.6.	Fases y técnicas de entrevista	66
6.	CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	70
7.	BIBLIOGRAFÍA	78
8.	ANEXO	85
I.	Pauta de análisis de protocolos	85

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Los delitos sexuales contra niños en Chile

El fenómeno de los delitos sexuales en los últimos años ha ganado espacio en cuanto a su reconocimiento y mayor visibilización social, llegando a ser considerado por la población chilena como el delito más grave que puede afectar a una persona (Encuesta Nacional de Opinión Pública UDP, 2005, cit. en Maffioletti y Huerta, 2011). Respecto de su prevalencia, los delitos sexuales en Chile representan aproximadamente un 1,4% del total de denuncias a lo largo del país, lo que significa que el año 2011 en nuestro país hubo 17.760 niños, niñas y adolescentes víctimas de abuso sexual, o en otras palabras, en Chile hay un menor de edad víctima de agresión sexual cada 30 minutos (Ministerio Público, 2012, cit. en Navarro, Mettifogo y García, 2012). Estos datos, a su vez, no contemplan la llamada *cifra negra*, es decir la proporción de casos que no son detectados por el sistema judicial. Según estudios nacionales e internacionales en materias de violencia sexual, se estima que este sub-registro fluctúa entre un 70 a un 75 % (Avendaño, C y Vergara, J; SERNAM, 1993, cit. En Policía de Investigaciones de Chile, s.f.), lo que daría cifras aún más alarmantes.

A lo anterior, se agrega el hecho de que la tasa de denuncias por delitos sexuales, especialmente los infantiles, ha aumentado progresivamente en estos últimos 20 años y explosivamente en los últimos tres. Según estadísticas de Carabineros (cit. En Maffioletti y Huerta, 2011), la tasa de denuncias por delitos sexuales contra niños ha ido creciendo en forma significativa. Es así como en 1993 la tasa era de 11,5 denuncias por cada 100.000 habitantes (1.583 denuncias), mientras que para el año 2000 la cifra aumentó a 23,8 (3.615 denuncias), y el año 2003, la tasa ascendió a 37,1 denuncias por cada 100.000 habitantes (5.851 denuncias). En la actualidad, las autoridades de Gobierno afirman que entre el 2011 y 2012 existió un aumento de los delitos sexuales, en general de un 3,7%, y en particular -los que afectan a menores de 14 años- registraron un aumento de un 22,2%, mientras que para este año y a pesar de que la tasa general bajó respecto al 2012 (-2,7%), el número de delitos contra niños y niñas menores de 14 años ha seguido en un aumento considerable (19,1%). Estas cifras nacionales también se condicen con el tenor de los acontecimientos en otros lugares del mundo, como España y Estados Unidos, en

donde también se registran aumentos significativos de casos de delitos sexuales contra niños, niñas y jóvenes (Masip y Garrido, 2007, Maffioletti y Huerta, 2011).

Lo relevante para este estudio, es que el aumento exponencial del número de denuncias por delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes en los últimos años, implica que ha aumentado también el número de involucrados en procesos de investigación criminal por delitos sexuales. Esto último releva como tema de interés el trato que reciben actualmente los niños víctimas y los procedimientos de investigación a los que son sometidos durante el proceso de investigación y persecución penal (Navarro y cols., 2012).

1.2. Victimización secundaria en el proceso penal

Según los especialistas y las investigaciones, en el caso particular del abuso sexual infantil, la gravedad del mismo, se evidencia en sus secuelas. En la mayoría de los casos, las agresiones sexuales tienen una fuerza desestabilizadora en quienes las vivencian y, en muchas ocasiones, pueden causar profundos daños en el desarrollo de las personas, evidenciando consecuencias a nivel físico, cognitivo, emocional y conductual, ya sea en el corto, mediano o largo plazo (Cantón y Cortés, 2000; Maffioletti y Huerta, 2011; Huerta, Maric y Navarro 2002; Masip y Garrido, 2007).

Junto con lo anterior, se ha descrito que las consecuencias de la experiencia primaria de victimización, se ven agravadas tanto por el efecto nocivo de las reacciones inadecuadas a la situación en su entorno más inmediato, así como por el sólo hecho de mediar la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito o en el trato hacia la víctima (Escaff, Rivera, Salvatierra, 2006; Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, Pérez, 2009; ONU, 1996, cit. en Apoyo a Víctimas, 2011). Este fenómeno ha sido llamado victimización secundaria, ya que puede constituirse en una segunda experiencia de victimización, posterior a la vivencia del delito, en la medida que el contacto con el sistema judicial y social, la víctima experimente la sensación de recibir un trato vejatorio, o de ser ignorada por razones arbitrarias, ya sea de género o sexual, de raza o etnia, de edad, u otras, o simplemente porque no se le cree lo que está contando, lo que involucra la negación del reconocimiento de la experiencia particular frente al hecho delictivo (Campbell, 2005; Albarrán, 2003; ONU, 1985; 1999; Cohen y McKay, 1984, cit. en

Gutiérrez de Piñeres Botero, Coronel, Pérez, 2009; Apoyo a Víctimas, 2011; Escaff, Rivera, Salvatierra, 2006).

En este contexto de una alta probabilidad de victimización secundaria, se estima que los momentos en el que los niños deben prestar declaración son instancias altamente sensibles, las cuales involucran la necesidad de manejar cuestiones de orden técnico y ético de relevancia tanto para la vivencia de la víctima, como para las necesidades probatorias del sistema, en especial cuando se trata con niños, niñas o adolescentes (Navarro y cols., 2012). En palabras de Silvia Palomero (cit. en Maffioletti, 2009, p. 3), *“las entrevistas y declaraciones en varias instancias -policía, hospitales, agencias de protección, cuerpos periciales, juzgados, etc.- causan un perjuicio psicológico al niño, además de dañar la credibilidad de su testimonio y la viabilidad del caso”*.

1.3. Contexto procesal penal en los delitos sexuales

Desde la inclusión de la reforma procesal penal en la totalidad de nuestro país en el año 2005, la investigación penal en casos de delitos sexuales se ha presentado como un ámbito de constantes desafíos, tanto para jueces, como para fiscales y peritos (Maffioletti, 2009; Navarro, 2011). Así lo confirman los datos del primer trimestre de este año, en tanto la tasa porcentual de absoluciones en casos por delitos sexuales triplica el total del sistema, mientras que las sentencias conseguidas a partir de juicios orales o simplificados alcanzan a penas un 10,2% (Ministerio Público, 2013).

Naturalmente, este cambio de paradigma en cuanto a la manera de investigar los delitos, trajo cambios no sólo para los operadores del sistema penal, sino que también para las víctimas. Es así como un estudio realizado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (United Nations Children's Fund) o Unicef Chile, en conjunto con la Universidad Diego Portales (UDP), el año 2006, caracterizó la situación de los niños en el contexto del proceso penal chileno, identificando la ruta que siguen en él. Este es el primer diagnóstico conocido en el país sobre el trato que reciben niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales en el sistema judicial chileno. En términos generales, reveló que el testimonio del niño es fundamental para la investigación y que, en la práctica, debe ser repetido muchas veces ante diversas instancias y etapas del proceso judicial, incluyendo: declaración ante Carabineros, ante la Policía de Investigaciones, ante la Fiscalía, examen

médico en el servicio de salud, peritaje sexológico en el Servicio Médico Legal, peritaje psiquiátrico, peritaje psicológico de credibilidad, peritaje psicológico de daño, juicio oral. Algunas de las instancias descritas pueden involucrar más de una entrevista al niño, además de los reiterados interrogatorios “informales” que éste recibe de parte de los agentes del sistema, así como otras prácticas formales como la realización de contra peritajes (Navarro y cols., 2012).

Posteriormente, un estudio realizado por Mide UC (2009), permitió un análisis más detallado respecto de las variables asociadas a la victimización secundaria en esta población en el marco de la reforma procesal penal. En este estudio se entrevistó a un total 390 adultos cuidadores de niños, niñas y adolescentes que habían sufrido algún delito sexual ya judicializado. También se entrevistó a 69 adolescentes víctimas de delitos sexuales y cuyos casos llegaron a la justicia. A todos se les preguntó respecto de su experiencia en las distintas fases del proceso penal. Entre los principales resultados destaca la constatación de que la mitad de los casos percibe que el proceso judicial genera daño en los niños, niñas y adolescentes que pasan por éste. Asimismo, el estudio permitió identificar que las etapas del proceso que contribuyen en mayor medida a la victimización secundaria serían la denuncia, los peritajes físicos y la declaración en el juicio. Todas estas etapas están asociadas a declarar y recrear las vivencias de los niños. Al respecto, el estudio mostró que durante todo el proceso, en el 81,9% de los casos, los niños, niñas y adolescentes declararon más de una vez y un porcentaje superior a la mitad (58,2%) de ellos tuvo que declarar entre dos y cinco veces durante todo el proceso. En relación con estas cifras, se observó que un mayor número de entrevistas está asociado a un mayor grado de daño percibido, principalmente cuando el número de estas es mayor a cinco (en Navarro y cols., 2012).

De lo anterior, se desprende la existencia de un sistema de investigación criminal en el cual, hoy en día existe una sobreexposición del niño víctima de delito sexual a través de la toma repetida de declaraciones, ya que es precisamente esta, la palabra del niño, la base sobre la cual se sustenta toda una investigación en los casos en que no existe un correlato físico, y por ende es requerida como medio de prueba en múltiples ocasiones. Para los expertos, esta situación es propia, e incluso está determinada por las características del fenómeno de la violencia sexual, en donde las víctimas son

mayoritariamente infantiles, y existe una ausencia de pruebas físicas o materiales y también de testigos (Navarro y cols., 2012), sin embargo, también reconocen que hoy en día existen instancias, tales como una entrevista investigativa videograbada, que pueden dar solución a este tema (Navarro y cols., 2012; Navarro, 2011; Maffioletti, 2009; Unicef y UDP, 2006).

1.4. Situación actual de las entrevistas investigativas en Chile

El interés específico por generar pruebas con rigurosidad científica en un marco judicial, tiene que ver con la consolidación de la modernización de la justicia, impulsada por el Estado chileno desde el año 2005, la cual, es aún muy reciente. A partir de una revisión del equipo Infancia y Justicia de la Universidad de Chile (Navarro y cols., 2012), se estimó que el abordaje de las entrevistas investigativas con niños en Chile ha estado marcado por la multiplicidad y diversidad de técnicas utilizadas, así como por la poca coordinación y especialización que existe al interior de las instituciones que las realizan.

Como forma de avanzar hacia la superación de esta situación deficitaria, últimamente algunas instituciones del Estado han desarrollado dispositivos y estrategias, orientadas a la mejora de sus prácticas.

Es el caso del Poder Judicial, específicamente de los Tribunales de Familia, los cuales han desarrollado lugares acondicionados especialmente para la toma de relato de los niños, tales como las Salas Gesell, con procedimientos especiales dispuestos en una guía (Unicef y Puentes Consultores, 2011; Puyol, 2011), con el objetivo de generar instancias que permitan el derecho efectivo del niño a ser escuchado y considerado. Este proyecto que partió en Melipilla, se ha extendido exponencialmente en varios Tribunales de Familia a lo largo del país.

En materia de investigación y persecución penal, la Policía de Investigaciones de Chile, se ha ocupado de la formación de sus funcionarios especializados en investigación de delitos sexuales, a través del curso “Entrevista policial forense en delitos sexuales y violentos”, encargado a la Pontificia Universidad Católica en el 2011, y en el que participaron alrededor de 60 detectives de la Brigada de Delitos Sexuales de la Región Metropolitana (Navarro y cols., 2012). No obstante se desconocen sus resultados y

seguimiento. De manera paralela, Carabineros de Chile inauguró en abril de este año, la 35° Comisaría de Delitos Sexuales, la primera unidad policial que tiene como misión específica investigar los delitos de connotación sexual y brindar apoyo a las víctimas de los mismos, complementando acciones de prevención a nivel nacional en los jardines de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (Junji). A la fecha han trabajado en más de 1.000 investigaciones, sin embargo no se cuenta con información disponible sobre las metodologías que allí se utilizan para el abordaje de los casos.

En esta misma línea, el Ministerio Público ha desarrollado progresivamente documentos que buscan sensibilizar sobre la vulnerabilidad de la víctima infantil de delitos sexuales en el proceso penal. Así el año 2009 unifica su política de actuación en delitos sexuales a través del Oficio FN N 160 del Fiscal Nacional. Sin embargo, el aporte más interesante para este escrito, proviene de la Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violentos de la Fiscalía Nacional, en el cual se ha publicado un protocolo llamado “Guía de entrevista investigativa con niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales” (Ministerio Público, 2012; Navarro y cols., 2012), cuyo objetivo es contar con un modelo de entrevista único para sus fiscales y ayudantes, a partir de la revisión de algunos protocolos internacionales que no han sido probados en nuestro país. Al respecto, se desconoce el real alcance de esta medida al interior de la institución, ya que no se han publicado datos relacionados a su traducción, ni se han reportado estudios empíricos al respecto.

Estos esfuerzos estatales, han sido complementados y apoyados por el aporte, especialmente en lo que se trata de formación académica, de algunas organizaciones privadas sin fines de lucro y universidades. Aquí destacan las publicaciones hechas por Salgado y cols. (2005) los Seminarios Internacionales organizados por la Fundación Amparo y Justicia (2011; 2013), así como el aporte de los estudios de Unicef y UDP (2006), Unicef y Puentes Consultores (2011) y Universidad Católica (2009, cit. en Navarro y cols., 2012).

Estas iniciativas en su conjunto, develan una creciente preocupación por esta temática desde el mundo académico e institucional, así como a nivel político se percibe un escenario promisorio para una pronta implementación en nuestro país de nuevas modalidades investigativas orientadas a mejorar la situación de las víctimas infantiles de delitos sexuales. En este sentido, cuando parece inminente el desarrollo de una política

pública al respecto, y con ella, idealmente, el desarrollo de un protocolo que homologue las prácticas a nivel nacional, se hace imperioso para los psicólogos nacionales cuestionar, problematizar, posicionarse y pronunciarse sobre la validez científica y la rigurosidad que se espera que tengan estas entrevistas que serán utilizadas en juicios y procedimientos investigativos, especialmente cuando nos encontramos en un escenario en donde, a pesar del alto desarrollo a nivel mundial de estas metodologías, no existen en nuestro país protocolos de entrevista a víctimas de delitos sexuales basados en estudios nacionales que fundamenten su utilización (Navarro y cols., 2012).

Este fue el motivo que incentivó la conformación del reciente núcleo de investigación Infancia y Justicia de la Universidad de Chile (2012), quienes a partir del próximo año intentarán adaptar y validar un sistema complejo de entrevista investigativa con población nacional, que contempla un protocolo validado, con módulos de capacitación probados. Lo anterior se hará a partir de un proyecto financiado por el Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica de Chile, Conicyt¹.

Es en este contexto, que lo que lo que motiva a este estudio es conocer los protocolos de entrevista investigativa más utilizados en el mundo, así como las técnicas que utilizan para analizarlos a la luz de los avances científicos que actualmente se manejan como disciplina, desde una mirada crítica y con el objetivo de contrastarlos y reflexionar en torno a sus prácticas, de manera de contribuir con información útil para posteriores investigaciones y para futuras políticas públicas que intenten diseñar un protocolo para la realidad chilena.

Para orientar ese análisis, en las siguientes líneas se reunirá y sistematizará parte importante de información disponible relativa a las entrevistas investigativas con niños, así como también de los principales protocolos publicados en esta materia, con el objetivo de identificar en ellos sus componentes, de manera de poder contrastarlos entre sí, como también con la evidencia actualizada, para poder así dar luces acerca de su uso y respaldo científico.

¹ Proyecto IDeA Fondef CA13I10238: “Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales”.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Analizar los protocolos de entrevista investigativa más utilizados en el mundo con niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales.

2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar los protocolos de entrevista investigativa con niños, niñas y adolescentes más utilizados en el mundo.
2. Describir y comparar los componentes que se utilizan en los protocolos de entrevista investigativa con niños, niñas y adolescentes.
3. Contrastar los componentes de protocolos de entrevista investigativa con niños, niñas y adolescentes con la literatura especializada.

3. METODOLOGÍA

En esta sección se describirá brevemente el tipo de estudio y la metodología utilizada en esta memoria, de manera de comprender y ponderar sus alcances y limitaciones.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente memoria es posible clasificarla, según su orientación, como una *investigación de revisión*, ya que su objetivo es hacer un estudio documental sobre un tema específico, en el que se recopile, analice, sintetice y discuta información publicada en diversas fuentes de una manera sistemática y crítica (Departamento de Psicología de Universidad de Chile, 2012; Cué, Díaz, Díaz y Valdés, 2008).

Según lo anteriormente expuesto, esta memoria presenta un diseño no experimental, de corte transversal y con un alcance descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). El carácter no experimental del diseño está dado por el objetivo, el que pretende investigar la temática tal como se presenta en la actualidad, para luego analizarla sin manipular variable alguna. Además, dentro del diseño no experimental, la presente memoria puede ser clasificada como una investigación de corte transversal o transeccional, ya que se centra en analizar la información en un punto único de tiempo. El alcance descriptivo del presente estudio, se relaciona con que su objetivo general busca describir y comparar un fenómeno, a saber los distintos protocolos de entrevista que se utilizan en los procesos judiciales para obtener declaraciones de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales, tal como se presentan en la bibliografía, sin pretender establecer relaciones o correlatos de ningún tipo (Hernández y cols., 2006).

3.2. Etapas y criterios de recopilación de información

Atendidos los objetivos de la investigación, la metodología de recopilación de información tuvo tres etapas.

3.2.1. Primera Etapa

En la primera de ellas y con el objetivo de conocer la evidencia científica en el área particular de las entrevistas con niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales,

se identificaron tres documentos que resumen la evidencia empírica recabada en los últimos 25 años al respecto. El primero de éstos es un protocolo de “buenas prácticas” reconocido mundialmente (Home Office, 2011), mientras que los otros dos son trabajos de reconocidos científicos del área y sus respectivo equipo de colaboradores (Powell, Fisher y Wright, 2005; Lamb, Orbach, Hershkowitz, Esplin y Horowitz, 2007).

Esto se complementó con una búsqueda orientada de publicaciones de interés que actualizaran o problematizaran aspectos de dichos documentos de acuerdo a los siguientes criterios:

- Revistas especializadas sobre el tema, que contemplen filtros académicos en la publicación de documentos, por ejemplo la revisión por pares (Cué y cols., 2008):
 - Child abuse y Neglect
 - Investigative Interviewing: research and practice
- Accesibilidad, es decir, que se encuentren disponibles en internet, ya sea en la base de datos electrónica de la Universidad de Chile, por políticas propias de la revista u otras y que además se encuentren en un idioma de dominio del autor (español e inglés).
- Artículos publicados con fecha posterior a la publicación de los documentos utilizados.
- Escritos que trataran temas relativos a las entrevistas con niños. Se incluyen artículos sugeridos y citados por las mismas bases de datos.

A lo anterior se integró una búsqueda dirigida a ciertos artículos clave, mencionados por expertos en diversos encuentros académicos realizados este año en el país.

- David La Rooy, Mark Barnett y John Mills. IV Seminario Internacional sobre Agresiones Sexuales Infantiles, organizado por Fundación Amparo y Justicia. (26 y 27 de Septiembre de 2013)
- Patty Toth y Josep Ramón Juárez. 8va Conferencia Internacional sobre Maltrato y Abuso Sexual Infantil, organizada por IPSCAN y Paicabí (6 al 9 de Octubre de 2013)
- Carlos Peixoto. Conversatorio organizado por los Diplomados del Área Jurídica de la Universidad de Chile (21 de Octubre de 2013)

3.2.2. Segunda etapa

En segunda instancia, se procedió a realizar una búsqueda orientada de los protocolos de entrevista investigativa más utilizados a nivel mundial. Para esto se identificó una propuesta inicial de once protocolos mediante una búsqueda manual, la cual contó con la ayuda de una experta nacional (Navarro, Julio 2013, comunicación personal), siendo complementada con el juicio de una experta extranjera (Powell, Agosto 2013, comunicación personal). Esto último con el objetivo de asegurar que la lista fuera lo suficientemente exhaustiva. Posteriormente se hizo una elección, utilizando los siguientes criterios:

- Accesibilidad a la información, en el sentido de que el protocolo estuviese disponible en su versión más actual, en línea, sin costo y en un idioma de dominio del autor.
- Originalidad del protocolo, es decir que este sea el producto de un trabajo original y no una adaptación o traducción de otro

Su obtención se realizó a partir de búsquedas dirigidas, hechas en motores de búsqueda en línea, utilizando para ello las siguientes palabras clave: (a) el título de cada uno protocolo (p.e. NICHD, Michigan), (b) protocolo (protocol) y (c) entrevista (interview). Como resultado de esta búsqueda, se consiguió un total de 6 protocolos², de los que se trabajó con sus últimas versiones disponibles.

3.2.3. Tercera etapa

En tercer lugar, para el análisis de los protocolos seleccionados, se construyó una pauta de análisis del material, según categorías o criterios relevantes identificados durante la primera etapa de la investigación. Esto permitió su caracterización y finalmente su contraste, y se presenta en forma de tabla comparativa.

² Se excluyeron bajo el primer criterio los protocolos: NCAC Extended Forensic Interview, el protocolo de Apsac y el Step-wise Interview. Mientras que bajo el segundo criterio se excluyó la entrevista de 10 pasos y la Guía de entrevista investigativa desarrollada por el Ministerio Público en Chile.

4. DESARROLLO

En la siguiente sección se desglosarán los resultados de la investigación en dos etapas. La primera mostrará los resultados en relación a la recopilación de investigación empírica actualizada sobre entrevista investigativa, mientras que la segunda expondrá los resultados correspondientes a la descripción de los protocolos de entrevista.

4.1. Antecedentes teóricos

4.1.1. Entrevista Investigativa

Una entrevista puede ser definida como un acto de comunicación oral entre dos personas, con el objetivo de obtener información relevante para un fin específico o un tercero interesado, o simplemente como una “conversación con propósito” (Hodgson, 1987, cit en Schollum, 2005). Es importante comprender que una entrevista no es casual, sino que es un diálogo interesado e intencionado.

Las entrevistas a niños han demostrado ser un elemento central en el proceso de investigación penal, especialmente para los fiscales y policías, ya que para ellos la realización de una entrevista al inicio de la actividad investigativa les permite obtener información de fuente primaria, por la cual se pueden formar una visión de los hechos, así como recabar antecedentes para desarrollar sus hipótesis de trabajo. Con esto, además, el fiscal toma decisiones e instruye a los organismos auxiliares para que se efectúen las primeras diligencias investigativas (Fisher, Geiselman y Raymond, 1989, cit. en Powell y cols., 2005; Maffioletti, 2009).

La particularidad de las entrevistas investigativas, se relaciona con que es una práctica indagativa especializada que se da en un contexto judicial (Maffioletti, 2009; Navarro y cols. 2012). Su objetivo es obtener información directamente de una víctima, mediante un relato detallado y preciso sobre un hecho que se constituyó como delito (Milne y Bull, 1999), con el mínimo posible de influencia sobre el entrevistado (Poole y Lamb, 1998; Wilson y Powell, 2001), bajo la premisa de que maximizar la cantidad y calidad de la información aumenta la posibilidad de obtener evidencia que apoye o no el testimonio de quien se entrevista (Wright, Powell y Ridge, 2007; APSAC, 2002, cit. en Cronch, Viljoen y Hansen, 2006).

Tradicionalmente, el aparato judicial ha requerido hacer entrevistas a niños, especialmente cuando estos han sido víctimas o testigos de algún delito. No obstante, el interés específico por las entrevistas con niños víctimas de delitos sexuales surge a partir de bullados casos a principios y mediados de la década de los 90' en distintas latitudes del mundo, como Estados Unidos, Noruega, Nueva Zelanda, Inglaterra e Italia (Lamb y cols., 2007; Masip y Garrido, 2007). Estos casos dejaron en evidencia las prácticas de la época en torno a las entrevistas con niños, las cuales en vez de aportar a la investigación, fueron en muchos casos, contraproducentes (Lamb y cols., 2007). Específicamente se vio que al utilizar una técnica inapropiada de entrevista con niños se puede comprometer o contaminar seriamente el testimonio, debilitándolo y haciéndolo menos creíble (Bruck, 1999; Ceci y Bruck, 1995, cit. en Lamb y cols., 2007), lo que finalmente provocaba bajo impacto en las Cortes, exponía estérilmente tanto a los niños como a sus familias a situaciones altamente estresantes, y además utilizaba inútilmente recursos materiales y humanos en procedimientos legales (Boney-McCoy y Finkelhor, 1995, Wood y Garven, 2000, cit. en Cronch y cols., 2006).

A comienzos de los años 90' surgen los primeros estudios de campo que prestaron especial atención a la sugestibilidad en niños víctimas, y que ayudaron tempranamente a conocer las limitaciones y capacidades de los niños en este contexto (ver revisiones en Memon y Bull, 1999; Poole y Lamb, 1998). De esta manera, se pudo establecer que las víctimas infantiles pueden recordar perfectamente lo que les pasó, así como también pueden ser testigos igualmente informativos que los adultos, no obstante se observó que su capacidad para informar depende de una variedad de factores, siendo los más relevantes la disposición a colaborar del niño víctima, así como la capacidad del entrevistador para levantar información (Lamb y cols., 2007, Powell y cols., 2005).

En este punto, es importante considerar el rol central que tienen los entrevistadores para el éxito de cualquier entrevista investigativa, ya que estas recomendaciones se han desarrollado principalmente a partir de dos fuentes, una que tiene que ver con las experiencias propias de quienes realizan entrevistas, mientras que la otra con los estudios de quienes se han dedicado a investigar u observar sistemáticamente ciertas técnicas utilizadas en ellas, llamadas *estudios de campo*, para lo cual generalmente se utilizan transcripciones o videograbaciones de las mismas, principalmente de psicólogos

cognitivos y sociales (Powell y cols. 2005; Davies y Wescott, 1999, Poole y Dickinson, 2005, cit. en Navarro y cols., 2012).

A partir de estos estudios, distintos autores (p.e. Orbach y cols., 2000, Powell, Fisher y Wright, 2005, Poole, 1998, Walters y cols. 1998, cit. en Navarro y cols., 2012), e instituciones (p.e. APSAC, NICHD, Home Office) han planteado diversas metodologías y técnicas específicas, generalmente contenidas en protocolos, para abordar estas situaciones dialógicas. Estas técnicas ponen su foco en el modo de interacción entre el entrevistador y el niño, particularmente en la forma en que se obtiene la información, dado por el tipo de preguntas que se utilizan y provienen de una fuente de conocimiento común, que mezclan la experiencia del trabajo de campo con los resultados de investigaciones empíricas en el área de la psicología del testimonio, psicología del desarrollo y otras (Navarro y cols., 2012; Powell y cols. 2005, Lamb y cols., 2007).

En este sentido, existe un alto grado de consenso en la comunidad científica y profesional sobre las mejores formas de llevar a cabo una entrevista investigativa (Powell y cols., 2005; Poole y Lamb, 1998; Lamb y cols., 2007). Esta información se ha constituido como una fuente de conocimiento común y ha sido replicada en la mayoría de los artículos y libros publicados sobre el tema, pero especialmente en algunos compendios llamados “Buenas Prácticas”³ (ver por ejemplo American Professional Society on the Abuse of Children, 2002; Home Office, 2011).

Al respecto, resulta paradójico que cuando se escribe sobre “buenas prácticas”, rara vez se encuentra una definición clara al respecto. Probablemente porque al ser una expresión propia de los países de habla inglesa, se presume que existe un contexto de obviedad que envuelve esta expresión, no obstante, es necesaria una aclaración sobre el término. La expresión de “buenas prácticas” proviene del mundo de la administración de empresas, y fue introducido por las agencias de acreditación de estándares de calidad de gestión, tales como ISO 9000, ISO 14001 (Nash y Ehrenfeld, 1997, cit. en Best Practice, 2013). En general, se conoce como “buenas prácticas” a un conjunto de acciones, técnicas y metodologías que han sido utilizadas en un determinado contexto y que se

³ Derivado del inglés *best practices* ó *good practices*

espera que, en contextos similares, rindan similares resultados. Éstas dependen de las épocas y pueden ir variando en el tiempo (Best Practice, 2013).

4.1.2. Protocolos de entrevista

Es necesario tener en consideración que no existe una forma única de entrevistar a un niño víctima, es más, las recomendaciones están constantemente cambiando a la luz de las nuevas evidencias científicas, además, tal y como señalan los expertos, no existen entrevistas perfectas (APSAC, 2012; Lamb y cols., 2007; La Rooy, Septiembre 2013; Myers, Septiembre 2013; Tooth, Octubre 2013). Considerando esto, es que se han hecho diversos estudios sobre el comportamiento de los entrevistadores, en ellos se ha demostrado que, a pesar de que la mayoría de ellos conocen, aprueban y promueven el uso de las estas recomendaciones, pocas veces las siguen (Lamb y cols. 2007; Phillips y cols., 2012). La razón es aún desconocida, sin embargo esto, sumado a que en los lugares del mundo en donde se aplican modelos de entrevistas investigativas los profesionales que se dedican a esto provienen de diversas instituciones y tienen formaciones heterogéneas, ha implicado el desarrollo de diversas guías y protocolos estructurados que buscan asegurar el uso de dichas recomendaciones, y que se promueva el constante entrenamiento y asistencia para los entrevistadores (Orbach y cols., 2000; Lamb y cols., 2007; Phillips, Oxburgh, Gavin y Myklebust, 2012; Cronch y cols. 2006).

Un protocolo está definido como un *“conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas”* (RAE, 2013). Los protocolos de entrevista son marcos ordenados de referencia que tienen como objetivo guiar a los entrevistadores a través de distintas etapas o fases de una entrevista de investigación con una población específica, en este caso niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales (Powell, 2008).

En general, los protocolos de entrevista parten del supuesto que las formas en que las entrevistas son conducidas, tienen un correlato tanto en la cantidad de información que los niños entregan, así como en la validez de su testimonio y se basan en una fuente común de conocimiento (Navarro y cols., 2012; Powell y cols., 2005). Se podría decir que las premisas centrales de todo protocolo de entrevista investigativa establecen que se

debe permitir al niño reportar lo que pasó en sus propias palabras y que el entrevistador deberá utilizar para esto preguntas que lleven al niño a elaborar un relato propio, sin introducir directamente la información específica requerida (Navarro y cols., 2012).

Los protocolos han sido desarrollados para ayudar a los entrevistadores a realizar mejores entrevistas, dándoles guías de preguntas, organizando una pauta lógica y sencilla de seguir, y finalmente trasladando lo aprendido de la evidencia científica a situaciones prácticas y concretas que se presentan en el campo (APSAC, 2012; Lamb y cols., 2007; La Rooy, Septiembre 2013; Myers, Septiembre 2013; Tooth, Octubre 2013). En este sentido los expertos coinciden con que independientemente del contexto de la entrevista y de las habilidades del niño entrevistado, la responsabilidad final del éxito de ésta siempre recae en el entrevistador (Powell y cols, 2005; Lamb y cols, 2007). No obstante, advierten que hay que ser cuidadoso con que la responsabilidad que se le atribuye a quien realiza la entrevista se circunscriba exclusivamente al desarrollo de éstas, las cuales deben ser vistas en perspectiva como una primera prueba dentro de un proceso que es más complejo y que puede recurrir a múltiples fuentes de información. Por lo demás, cometer errores dentro de una entrevista es esperable y en general estos no invalidan el resto de la misma (APSAC, 2013; La Rooy, Septiembre 2013).

Diversos estudios científicos han levantado evidencia positiva respecto de la efectividad del uso de protocolos específicos en la entrevista de niños, siendo el Protocolo de NICHD el que reporta el mayor número de investigaciones (Lamb y cols., 2007; Navarro y cols., 2012; LaRooy, Septiembre 2013; APSAC, 2012). Al respecto, se puede establecer que existe una correlación directa entre el uso de protocolos, específicamente el de NICHD, con el uso de buenas prácticas en las entrevistas investigativas, en tanto obtienen más información relevante para la investigación que entrevistadores sin protocolo (casi cuatro veces más), utilizando en promedio un 25% menos de preguntas, de las cuales la mayoría eran de tipo abiertas, superando a sus colegas que no utilizaban protocolo y que hacían tres veces menos preguntas o intervenciones de tipo abiertas para obtener la misma información (Cyr y Lamb, 2009). Así, dicho estudio corroboraba por primera vez en población que hablaba un idioma distinto al inglés (francés canadiense), los hallazgos encontrados en un estudio del año 2000, (Orbach y cols., cit. en Lamb y cols., 2007).

Por otra parte, existe evidencia sobre el impacto que tiene la introducción de los protocolos a nivel de sistema penal. Específicamente, se realizó un estudio de corte longitudinal en Estados Unidos dirigido por Ellen Pipe (2008), respecto al impacto procesal que tenía la inclusión de entrevistas realizadas bajo el protocolo de NICHHD, en contraste a las que se realizaban con antelación a este. Así se demostró, entre otras cosas, que la inclusión del protocolo de NICHHD aumentó significativamente la cantidad de casos abiertos o en los cuales los fiscales estaban dispuestos a seguir investigando. Asimismo, los casos en los cuales se había utilizado el protocolo resultaron con un 52% más de probabilidades de resultar con un sospechoso de ser acusado que los que no usaron protocolo (Pipe y cols, 2008). Por último, los casos en los cuales se utilizaba protocolo y que llegan a instancias finales (como juicio oral o salida alternativa), resultaban casi en su totalidad (92%) con un veredicto de culpabilidad.

Finalmente, es importante no sobredimensionar los alcances de un buen protocolo. Un protocolo no es mágico, y una entrevista no necesariamente será buena sólo por el hecho de seguir un protocolo determinado y viceversa (APSAC, 2012; Tooth, Octubre 2013). Así, como se considera que los protocolos no son definitivos y están en constante mejora, se insta a los entrevistadores a mantener una perspectiva abierta en cuanto a la constante revisión de sus propias prácticas, flexibilidad en la aplicación de las recomendaciones y responsabilidad en cuanto la búsqueda de nueva evidencia (APSAC, 2012; Powell y cols., 2005; La Rooy, Septiembre 2013).

4.1.3. Técnicas utilizadas

Con el transcurso de los años, se han gestado y consolidado una serie de técnicas o procedimientos que son utilizados en el transcurso de una entrevista investigativa, con diversos fines. Algunas de ellas se encuentran presentes en los protocolos que posteriormente se analizarán, y la mayoría son ampliamente conocidas y utilizadas por los entrevistadores alrededor del mundo.

En este punto es importante mencionar que este listado no pretende ser exhaustivo, ni agota las categorías que se pueden derivar del análisis en esta materia. Por consiguiente, quedan fuera del análisis aspectos que han sido estudiados y considerados relevantes al momento de realizar una entrevista investigativa, pero que no tienen que ver con técnicas

utilizadas en un contexto de entrevista, tales como la videograbación, la preparación de las víctimas, el entrenamiento de los entrevistadores, las características de la sala, la participación de terceros durante la entrevista y otros.

4.1.3.1. Tipos de preguntas o intervenciones utilizadas por el entrevistador

Se ha comprobado que el modo en que se entrevista a los niños tiene un gran impacto en la exactitud de la información obtenida (La Rooy, Septiembre 2013; Feltis, Powell y Snow, 2010; Lamb y cols., 2007). Es por esto que el mayor acento de las recomendaciones se ha puesto en el tipo de preguntas o intervenciones que realizan los investigadores (o entrevistadores) en el contexto de entrevista.

Se ha demostrado que preguntar de forma intimidatoria y agresiva reduce sustantivamente la calidad y cantidad del testimonio de los niños (Lyon, 1999, cit. en Peixoto, Octubre 2013), tanto como utilizar preguntas complejas o confusas (p.e. "cuando el acusado te ha tocado en tu pipí, ¿fue antes o después que te ha dicho que no le deberías contar a nadie?" (Poole y Lamb, 1998, cit. en Peixoto, Octubre 2013). En este sentido, diversos expertos (Lamb y cols., 1996, Orbach y cols. 2000, cit. en Lamb y cols. 2007; Powell y cols., 2005; La Rooy, Septiembre 2013) han clasificado cinco tipos de preguntas o intervenciones que se pueden realizar, las que se presentan a continuación ordenadas según el protagonismo que tiene el entrevistador en ellas y según la cantidad de palabras utilizadas por los niños para responder a cada cual.

a. Invitación o preguntas abiertas

Son las intervenciones que más se recomienda hacer, ya que insta al niño a responder con una gran cantidad de palabras que le son propias. Éstas consisten en una solicitud o invitación abierta que se le hace al niño para evocar información sobre el incidente que se investiga, desde el recuerdo libre. Puede ser formulado como declaración, pregunta o imperativamente.

Dentro de esta categoría también se pueden situar un tipo especial de invitación, llamadas *invitaciones complementadas*. Éstas tienen como objetivo enfocar la atención del niño en aclarar algún detalle que ha mencionado previamente, usando lo que dijo como una pista

para evocar un relato. La importancia de estas invitaciones es que son generales y centran al entrevistado en una parte específica del relato pero no imponen ni insinúan qué información específica se requiere.

Ambas, junto con los facilitadores se consideran como intervenciones abiertas, ya que estimulan el recuerdo libre en los niños y por tanto requieren respuestas complejas, compuestas en general de varias palabras. Este tipo de intervenciones le dan a los niños la flexibilidad de elegir qué aspectos del hecho van a describir y la manera de hacerlo.

b. Facilitador

Son intervenciones no sugestivas que se utilizan para que el niño continúe con una respuesta en curso, estimulando el recuerdo libre. Generalmente, se usan inmediatamente después de que el niño menciona algún detalle importante y suelen ser expresiones cortas, monosilábicas u onomatopéyicas, incluyendo leves señales de aliento no verbales.

c. Indicativas o directivas

Son intervenciones que interrogan al niño sobre un detalle o concepto en particular y se pueden responder con unas pocas palabras. Este tipo de intervención, estimula un recuerdo específico, y por tanto es guiado por el entrevistador. El objetivo es focalizar la atención del niño en información que se ha mencionado anteriormente y así pedir detalles específicos de esta, utilizando para esto preguntas tales como “Qué, Quién, Cómo, Dónde, Cuándo y Por qué⁴”.

Se deben utilizar con cuidado, ya que son más propensas que las preguntas abiertas a conducir a respuestas erróneas, en particular cuando el entrevistador no las formula correctamente.

d. Preguntas de alternativas

Son intervenciones que focalizan la atención del niño en detalles o aspectos que no han sido mencionados anteriormente y que son necesarios para la investigación.

⁴ Algunos autores desestiman la utilización de las preguntas que buscan establecer causalidad a través de la expresión por qué, ya que consideran que los niños al responderla sienten un alto grado de culpabilidad.

Generalmente son intervenciones que requieren la confirmación, negación o selección de alternativas dadas por el entrevistador, y por tanto las respuestas del niño suelen ser reducidas a una o dos palabras (sí o no, por ejemplo). Su uso muchas veces suele ser necesario, pero debe ser limitado.

e. Preguntas sugestivas

Son un tipo de intervención que se encuentra muy restringida en su uso, ya que suelen ser la mayor fuente de contaminación en una entrevista. Se basan en una aseveración que asume información que no ha sido dicha por el niño o que implica una respuesta particular que se espera.

El siguiente cuadro presenta algunos ejemplos de cada tipo de intervención que se recomienda.

Tabla ¡Error! No hay texto con el estilo especificado en el documento.-1: Ejemplos según tipos de intervención

Tipo de Intervención	Ejemplos
Facilitador	“Ok”, “Sí”, “ya”, “mhm”, “Uh-huh”, “dale”, “[parafrasear]”
Invitación (Preguntas Abiertas)	“Cuéntame todo lo que pasó”, “dime qué ocurrió desde el principio al final”, “cuéntame más de eso”
Invitación complementada	“Tú mencionaste que [evento, acción, objeto]. Dime más sobre eso” “Me dijiste que [acción], cuéntame qué pasó después”
Indicativas o directivas	“Hace un rato mencionaste que vestía una polera, ¿de qué color era?” “¿Cuándo pasó?” “¿Quién lo hizo?” “¿Dónde te tocó? (cuando ha sido dicho)”
Preguntas de alternativas	“¿Te hizo daño?” “¿Eso te dolió?” “¿Tenías la ropa puesta cuando esto pasó?” “¿Te tocó por encima o por debajo de la ropa?”
Sugestivas	“¿Te dolió cuando te metió el dedo? (Cuando el niño no ha mencionado penetración digital)” “Quiso besarte, ¿no es cierto?”

Extraído desde Lamb y cols., 2007

Se ha demostrado que la habilidad de los niños de entregar detalles en una historia se ve maximizada cuando los entrevistadores utilizan el mínimo de indicaciones (prompts) en sus intervenciones, es decir, asumen un menor protagonismo (Phillips y cols., 2012; Powell y cols., 2005). Lamb y cols. (1996, cit. en Price, Roberts y Collins, 2013) fueron los primeros en examinar la relación que existe entre el tipo de intervención que se utiliza al momento de entrevistar a un niño y las respuestas que estos entregaban. En su estudio analizaron 22 entrevistas y codificaron cinco tipos de intervenciones (Ver Tabla 1).

Observaron que los niños que habían sido expuestos a preguntas abiertas o invitaciones entregaban respuestas aproximadamente tres veces más largas y ricas en detalles, en contraste de sus pares que habían recibido preguntas de tipo directiva, de alternativas o sugestivas. A partir de este estudio han existido otros que han encontrado resultados similares (p.e., Bull, 2010; Davies, y cols., 2000; Lamb y cols., 1998; Lamb y cols., 2007; Myklebust y Bjørklund, 2006; 2009; Oxburgh, Ost y Cherryman, 2010; Poole y Lamb 1998, Sternberg y cols., 1996, cit en Prince y cols., 2013).

En un estudio reciente realizado por Feltis y cols. (2010), se comparó el efecto de las intervenciones abiertas versus las preguntas específicas en la producción de detalles coherentes en una historia, medidos bajo la técnica de story grammar (Stein y Glenn, 1979, cit. en Feltis y cols., 2010) en 34 entrevistas analizadas con niños víctimas de delitos sexuales entre 5 y 15 años. Los resultados mostraron que las intervenciones y preguntas abiertas fueron más efectivas al momento de generar detalles coherentes en una historia (story grammar) que las preguntas específicas. No obstante, no todos los tipos de preguntas abiertas son igualmente efectivas, aquellas que dan pie a una respuesta amplia (cúntame que pasó) o aquellas que implican ampliar una respuesta anteriormente dada ("dime más sobre eso") tienen un mayor efecto en la producción de detalles que aquellas que apelan a clarificar conceptos o a la descripción de eventos posteriores ("¿qué pasó después?").

En otro estudio realizado en la Universidad de Tesside (Phillips y cols., 2012) se examinó la influencia del tipo de preguntas utilizadas por entrevistadores durante entrevistas investigativas con veintiún niños víctimas de delitos sexuales. Para esto, se usaron transcripciones de entrevistas y se codificó según el número de ítems de *información relevante a la investigación* (IRI) encontrado. Considerablemente más ítems de IRI fueron encontrados con el uso de preguntas o intervenciones abiertas en contraste con el uso de preguntas cerradas, de alternativas o sugestivas.

Los hallazgos anteriores deben ser considerados sin perder el norte del objetivo de una entrevista investigativa, el cual es obtener información relevante para la investigación. En este punto se plantea que las preguntas específicas son tan importantes como las preguntas abiertas, ya que, si bien los relatos libres suelen proporcionar información más precisa, no siempre brindan toda la información necesaria para quien investiga. Por lo

tanto, es usual que los entrevistadores refuercen esos relatos con preguntas más específicas para obtener detalles que todavía no se hayan informado (por ejemplo, dónde y cuándo ocurrió el hecho, descripción minuciosa del agresor y qué sucedió exactamente; George y Clifford, 1992, cit.en Powell y cols., 2005), sin embargo, éstas deben ser hechas en orden, partiendo por las preguntas o intervenciones abiertas, para luego ser más específico en las preguntas y tratando de siempre ir alternando entre una y otra. A esto se le conoce como un enfoque de fases (Lamb y cols, 2007; Orbach y cols., 2000; Home Office, 2011).

En resumen, se ha comprobado que las preguntas o intervenciones abiertas ayudan a acceder a recuerdos espontáneos. Con ellas se obtienen respuestas detalladas más largas, en comparación con las preguntas cerradas. Además, se ha visto que la información obtenida mediante preguntas abiertas es más precisa. Por último, es difícil para la defensa criticar el uso de intervenciones abiertas durante una entrevista, ya que estas no son, en ningún caso sugestivas (La Rooy, Septiembre 2013; Lamb y cols., 2007).

Por su parte, las preguntas específicas son necesarias para obtener detalles en un contexto judicial, sin embargo hay que tener especial cuidado con su uso, ya que no se puede esperar que los niños entiendan o respondan de la misma manera que lo haría un adulto (La Rooy, Septiembre 2013). Se debería obtener un relato libre antes de hacer alguna pregunta específica, lo que se logra cuando se estimula a los niños a dar cuenta del hecho o situación en sus propias palabras, a su ritmo y sin interrupciones (Fisher, 1995, cit. en Powell y cols., 2005).

De esta manera, los expertos han definido que la mejor manera de llevar a cabo una entrevista es siempre iniciar y mantener un primer relato mediante preguntas abiertas, en el que se espera que el niño hable sobre los temas relativos a la investigación (p.e. abuso sexual), luego explorar cuanto más se pueda mediante este tipo de intervenciones (p.e. me dijiste que tu tío te tocó, cuéntame más sobre eso), hasta que sea necesario acotar ciertos aspectos o indagar en otros. Para esto, se hacen progresivamente preguntas cada vez más cerradas o específicas, evitando a toda costa las preguntas sugestivas (Powell y cols., 2005; Lamb y cols., 2007; Home Office, 2011).

En contraste, se ha comprobado que en general los testimonios falsos se dan en un contexto de entrevistas con un alto uso de preguntas sugestivas (Orbach y Lamb, 2001). En un estudio de laboratorio realizado por Leichtman y Ceci (1995, cit. en Powell y cols., 2005) el cual buscaba examinar los efectos sugestivos de los estereotipos pre y post eventos en los relatos de niños sobre un evento neutro, según el tipo de entrevista que se le aplicaba (sugestiva o no), demostraron que, a pesar de los estereotipos previos y posteriores, las entrevistas hechas con preguntas no sugestivas (abiertas o invitaciones) provocaban respuestas más precisas y con menos errores en los niños. En este sentido, también se comprobó que los niños respondían con afirmaciones sobre eventos sin importancia o que no ocurrieron en altos porcentajes al momento de hacer uso de entrevistas sugestivas.

Finalmente, se puede decir que una buena manera de conocer si una entrevista está bien hecha es leer o escuchar sólo las intervenciones hechas por el niño. Si se puede entender una historia, independiente de las intervenciones del entrevistador, entonces estaremos frente a una buena entrevista (La Rooy, Septiembre 2013).

4.1.3.2. Construir rapport desde el comienzo de una entrevista

Boggs y Eyberg (1990, cit. en Davies y Westcott, 1999 p. 20) definen *rapport* como “una relación positiva entre el entrevistado y el niño que sienta el tono para toda la evaluación y que permite mejorar tanto la cantidad como la precisión de la información que se entrega” y ha sido considerado como una etapa inicial vital del proceso de entrevista en la mayoría de los escritos sobre el tema (Davies y cols., 1995; Stockdale, 1996, cit. en Davies y Westcott, 1999).

A pesar de que esta información se encuentra ampliamente difundida en estos días, cabe notar que sólo a comienzos de la década de los 90' se comienza a tomar conciencia sobre su real importancia, así como de la necesidad de cambiar el cariz de estos espacios, trasladándolos desde una lógica inquisitoria a una que respete los derechos de los intervinientes (Schollum, 2005; Ibáñez, 2008). Así, en el ámbito policial, en general, ha existido una tendencia clara a adoptar las características definitorias que para la entrevista, estableció Rabon (1992, cit en Ibáñez, 2008) y su diferencia con el interrogatorio, las cuales tienden a abrir este espacio a la población civil que muchas

veces se encuentra ajena a un proceso policial, tales como los niños, adaptando sus métodos y “*dulcificando*” los términos empleados, poniendo un especial énfasis en lograr un ambiente de colaboración y empatía en el que la entrevista debe desarrollarse. Posteriormente se ha comprobado que es de vital importancia para el éxito de la entrevista que exista un ambiente en el que, tanto el niño como el entrevistador se sientan cómodos para conversar. Una buena relación entre el entrevistador y el testigo puede mejorar tanto la cantidad como la calidad de la información obtenida en la entrevista (LaRooy, Septiembre 2013; Mayers, Septiembre 2013; Home Office, 2011).

Una de las razones por las que el establecimiento de *rapport* es tan importante, es que la ansiedad del niño, ya sea inducida por el delito y/o la situación misma de la entrevista, necesita ser reducida para obtener la máxima cantidad de recuerdos (Home Office, 2011). Hay investigaciones que demuestran que el rendimiento de la memoria es mejor cuando la persona entrevistada se encuentra en un ambiente relajado, en lugar de en uno tenso (Quervain, Roozendaal, Nitsch, McGaugh y Hock, 2000; Saywitz y Nathanson, 1993, cit. en Powell y cols., 2005). Por otro lado, la mayoría de los clínicos e investigadores coinciden en que cuanto más a gusto se sienta un entrevistado en el entorno de la entrevista, más información brindará (Fisher y Geiselman, 1992, cit. en Wilson y Powell, 2001, Westcott y Kynan, 2006; Collins, Lincoln y Frank, 2002).

Este espacio toma especial relevancia cuando comprendemos y consideramos por un lado que los sujetos a quienes se les pide declarar son niños, niñas o adolescentes, especialmente cuando son pequeños o provienen de grupos sociales diversos, luego que los temas tratados durante la entrevista son bastante delicados, e incluso pueden ser traumáticos, y por último, que el contexto en el que se dan es altamente judicializado, y por tanto dicha entrevista tendrá consecuencias asociadas (ver Powell y Bartolomé, 2003; Powell, Wilson, Croft y Gibbons, 2003, cit. en Powell y cols., 2005).

Respecto a este último punto, se señala que pudiera ser incluso problemático intentar proceder con una entrevista sin haber logrado un buen *rapport* y que incluso es aconsejable posponer la entrevista si es que se estima que el testigo o víctima no está en condiciones de seguir con ella, o que no se ha podido establecer buen *rapport* y por tanto estará poco dispuesto a cooperar (Home Office, 2011).

Se ha comprobado, además, que el establecimiento de un buen *rapport* en la entrevista, favorecería no solo a que el niño se exprese, sino que también a la capacidad del entrevistador para formular buenas preguntas, tolerar el silencio, y darle espacio al niño para que sea él quien lleva el ritmo de la entrevista (Aliste, Escala y Rutte, 2004, Echeburúa, Muñoz y Loínas, 2011, Ministerio Público, 2008, cit. en Rafaeli, 2013; Powell y cols., 2005; LaRooy, Septiembre 2013).

Hay poca investigación empírica que indique con precisión cómo los entrevistadores deben establecer *rapport*, principalmente debido a las consideraciones éticas que conlleva manipular de manera experimental si a un testigo se lo hace sentir cómodo o intimidado (Powell y cols., 2005, Collins y cols., 2002). La contribución primordial de la investigación, por tanto, ha consistido en definir los tres objetivos de la fase de establecimiento del *rapport*:

1. El niño entrevistado habla la mayor parte del tiempo y en sus propias palabras.
2. El entrevistador transmite comprensión, aceptación, y ausencia de coerción y prejuicios.
3. El entrevistador crea un ambiente informal y relajado.

Cabe destacar aquí que la construcción de *rapport*, si bien comienza desde los primeros momentos de la entrevista, no se circunscribe sólo a este momento, sino que más bien es un proceso que se construye durante su duración. La manera particular de implementar estrategias para crear un buen *rapport* es propia de cada protocolo y será objeto de análisis posterior, sin embargo una forma de lograrlo es comenzar preguntando brevemente algunas preguntas abiertas y sobre tópicos neutrales o agradables al niño y que no necesariamente se relacionan con el evento que se investiga, bajo una “entrevista de práctica” (Home Office, 2011; Powell y cols., 2005).

Evitar el sesgo de confirmación

Resulta indiscutible que la labor del entrevistador debe ser objetiva. En ningún momento el establecimiento de *rapport* con el niño debiera poner en riesgo el profesionalismo o la imparcialidad del entrevistador (Gudjonson, 1992, cit. en Powell y cols., 2005; Home

Office, 2011). Un entrevistador sesgado es aquel que mantiene a priori unas determinadas creencias acerca de si han ocurrido o no ciertos sucesos y, como consecuencia, moldea la entrevista para conseguir que la declaración del niño resulte acorde con sus creencias previas (Cantón y Cortés, 2000; Garrido y Herrero, 2006, cit. en Rafaeli, 2013). Este sesgo ha sido llamado *de confirmación* y ha sido estudiado largamente por los psicólogos cognitivos (ver Wason, 1983; Gabucio y Lichtenstein, 2005; Ceci y Bruck, 1995; para un mayor análisis de estos temas).

Este tipo de sesgo se produce, generalmente, cuando un entrevistador adquiere información sobre el caso con antelación por parte de colegas, parientes u otras personas trabajando en ese caso y dan por sentado que la misma es verdadera (Rafaeli, 2013; Powell y cols., 2005). Martine Powell y su equipo (2005), explican que el efecto perjudicial del sesgo confirmatorio se puede apreciar en dos niveles:

El primer nivel se da en el transcurso de la entrevista, en donde un investigador sesgado puede pasar por alto, filtrar o ignorar información pertinente y crucial para la investigación, si es que esta no se condice con su pensamiento (Ceci y Bruck, 1993; Loftus, 1975, cit. en Powell y cols., 2005), pero además son propensos a usar preguntas tendenciosas o cerradas que restringen el alcance de las respuestas en los niños (Jones y Powell, 2004, Thompson, Clarke-Stewart y Lepore, 1997, White, Leichtman y Ceci, 1997, cit. en Powell y cols., 2005).

El segundo nivel tiene lugar en el informe final, en el cual se suele comunicar los contenidos de la entrevista de manera imprecisa para que guarden conformidad con la propia opinión que formaron a priori (Langer y Abelson, 1974 cit. en Powell y cols., 2005).

Los entrevistadores que no mantienen mentalidad abierta ponen en riesgo su credibilidad profesional así como la admisibilidad de la información obtenida, pero además pueden afectar a los testigos. Se ha comprobado que la mala información perjudicó el testimonio posterior de entrevistados, independientemente de si los detalles falsos fueron rechazados en un principio (Warren, Hulse-Trotter y Tubbs, 1991, cit. en Powell y cols., 2005).

Para sortear esto, es necesario que los entrevistadores, durante todo el desarrollo de la entrevista, sean capaces de analizar hipótesis alternativas (Ceci y Bronfenbrenner, 1991, Dawes, Faust y Meehl, 1989, cit. en Powell y cols., 2005; Gabucio y Lichtenstein, 2005), así como mantener una posición neutral, tanto en su postura corporal, como en sus expresiones y tono de voz (Home Office, 2011; Cantón y Cortés, 2000). En este sentido, la recomendación de los expertos (p.e. La Rooy, Septiembre 2013) es hacer la mayor cantidad de preguntas abiertas posibles, ya que por definición no son sesgadas.

4.1.3.3. Hacer una entrevista de práctica

Junto al establecimiento de *rapport*, diversos expertos han planteado como recomendación que para mejorar la exactitud y precisión de los testimonios de los niños, se realice una entrevista de práctica antes de comenzar a hablar de las acusaciones, con el objetivo de preparar al niño para afrontar un estilo de comunicación que es distinto al que se acostumbra a tener con ellos, el de las preguntas abiertas, de forma que el testigo practique a la clase de las respuestas elaboradas que serán necesarias más adelante (Lamb y cols., 2007; Orbach y cols., 2000; Home Office, 2011).

Así, en las entrevistas de práctica se les incentiva a los niños hablar libremente a través de la utilización de intervenciones abiertas y de tópicos que se centran en acontecimientos e intereses propios del niño, los cuales no están directamente relacionados con la investigación: el deporte, programas de televisión, juegos favoritos, entre otros. Se estima que tales entrevistas de práctica podrían ser particularmente útiles con testigos pequeños, así como quienes presenten alguna discapacidad cognitiva o del aprendizaje. Es importante que cualquier discusión sobre temas neutrales se complete en un espacio relativamente corto de tiempo (no más de diez minutos), ya que podría ser contraproducente prolongar innecesariamente esta fase aumentando los niveles de ansiedad (Home Office, 2011).

En este punto, mientras que el niño se prepara para la entrevista, también da al entrevistador la oportunidad de tomar conocimiento de las habilidades de comunicación del niño y su grado de vocabulario. De esta manera, el entrevistador puede ajustar su uso del lenguaje y la complejidad de sus preguntas a la luz de las respuestas del niño (Home Office, 2011).

Es importante reconocer que esta recomendación, a pesar de ser bastante consensuada en los expertos, no había sido probada en campo sino hasta hace muy poco, dejando en muchos casos al arbitrio del entrevistador su realización o no. Precisamente, este fue el objetivo del estudio hecho por Price y cols. (2013), quienes examinaron sistemáticamente la conducta del entrevistador y los niños en un contexto de entrevista investigativa, comparándoles según se incluía una entrevista de práctica en ella o no. Así demostraron que cuando las entrevistas de práctica son llevadas a cabo tal como se recomienda en la literatura, se beneficia directamente la calidad general de la entrevista investigativa, es decir, los entrevistadores tendían a utilizar proporcionalmente más intervenciones abiertas y menos indicaciones o pistas (prompts) al momento de las preguntas relacionadas directamente con el delito investigado, mientras que en respuesta, los niños que habían pasado por una entrevista de práctica aportaban hasta cuatro veces más detalles que sus pares que no habían tenido esta entrevista.

4.1.3.4. Establecer las reglas claras del proceso de entrevista

Resulta importante explicarle a los entrevistados qué es lo que se espera de ellos, principalmente, porque para la mayoría, la entrevista investigativa es una situación extraña. Esto implica que regularmente las personas que se enfrentan a este escenario tienen miedo de lo que pueda pasar, lo desconocen y además pueden tener ciertos mitos o creencias al respecto que pueden confluir en malos entendidos (Home Office, 2011; Powell y cols., 2005).

Para mejorar esta situación la mayoría de las recomendaciones incluyen instrucciones para que el entrevistador haga una breve explicación de la investigación y de lo que se espera del entrevistado (Home Office, 2011; Lamb y cols., 2007). Así, comenzando la entrevista y en sólo dos minutos, es posible entregar al niño una serie de reglas, instrucciones y explicaciones sobre cómo funciona la entrevista investigativa que ayudarán a mantener la rigurosidad de esta (Lyon, 2010).

A continuación, se realizó una tabla que resume algunos de los "malos entendidos", las instrucciones para subsanarlos y algunos estudios al respecto.

Tabla 2 Malos entendidos e instrucciones para subsanarlos

Malos Entendidos	Instrucciones para subsanarlos
Los entrevistados pueden ser renuentes a corregir al entrevistador, porque creen que sabe más.	El entrevistador debe remarcar que no sabe lo que ha sucedido y que si dice algo equivocado, el entrevistado debe corregirlo/a.
Con frecuencia, los entrevistados no saben el nivel de detalle necesario en las entrevistas investigativas y pueden creer que los detalles descriptivos menores no son importantes.	El entrevistador debe indicar explícitamente que no se encontraba en el lugar cuando el presunto suceso ocurrió y que cuanto más pueda informar el entrevistado, mejor. Todo lo que el entrevistado recuerde podría ser útil, incluso los pequeños detalles que el entrevistado cree que no son importantes, e incluso si una respuesta no es "completa".
Los niños creen que hay respuestas correctas, por ende pueden creer que es aceptable inventar una respuesta.	Instrucción del "no sé / no recuerdo". Se les explica a los niños que hay cosas que ellos no saben o no recuerdan y que está bien que eso suceda, pero es importante de que lo digan.
Cuando una pregunta, o parte de ella, se repite en una entrevista, el entrevistado puede suponer que su respuesta inicial fue incorrecta y debe cambiarla.	El entrevistador debe decir: "Si repito una pregunta, no quiere decir que quiero que cambies tu respuesta. Sólo dime lo que recuerdas lo mejor que puedas."
El entrevistado puede creer que el uso de jerga, malas palabras o lenguaje sexual explícito no es aceptable, aún cuando estas palabras sean las únicas disponibles para describir el delito.	Se le debe informar al entrevistado que puede usar cualquier palabra que le resulte útil, y que el entrevistador no se sorprenderá, enojará o molestará.
A veces los entrevistados dirán que no saben una respuesta cuando, en realidad, no comprendieron la pregunta.	El entrevistador debe explicar claramente que no le importa reformular las preguntas.
Los entrevistados pueden no brindar información si creen que el entrevistador ya conoce esa información.	El entrevistador debe decir: "Incluso si piensas que ya sé algo, por favor dímelo de todos modos."

Extraído de Powell y cols., 2005

A pesar de que se ha comprobado que estas instrucciones son eficaces (Gee, Gregory y Pipe, 1999, Saywitz y Moan-Hardie, 1994, cit. en Lyon, 2010), existen autores que indican que no se deben sobreestimar, ya que gran parte del valor de las recomendaciones adecuadas iniciales se verá afectado por técnicas de interrogatorio deficientes (Powell y cols., 2005; Lyon, 2010). Así en un estudio de casos (Lyon y cols., 2008, cit. en Lyon,

2010) se comprobó que a pesar de que es fundamental entregar estas instrucciones al principio de la entrevista, es más importante aún la manera en que esto se haga, en tanto sus efectos positivos pueden ser fácilmente pasados a llevar por intervenciones de carácter sugestivo. Mientras que por otro lado, otros autores han planteado la aprensión de que darles la posibilidad a los niños para que no adivinen las respuestas puede llevarlos a responder "no sé" a preguntas que, de otra manera, podrían haber respondido correctamente (Gee, Gregory y Pipe, 1999, Nesbitt y Markham, 1999, Saywitz y Moan-Hardie, 1994, cit. en Powell y cols., 2005; Lyon, 2010).

Por estos motivos, la mayoría de los capacitadores en entrevistas de investigación de niños, recomienda que los entrevistadores usen instrucciones simples en lugar de múltiples y de una manera sencilla, rápida y comprensible por el niño (Poole y Lamb, 1998; Wilson y Powell, 2001).

4.1.3.5. Uso de elementos de apoyo en las entrevistas

Sin duda un tema siempre controversial en el campo de la entrevista investigativa es el uso de elementos de apoyo distintos a la palabra. El uso de objetos de apoyo en las entrevistas psicológicas, tales como dibujos, muñecos, casas de juguete y cajas de arena, tienen una larga data, y se han utilizado extendidamente en los contextos clínicos, incluso como formas de diagnóstico de abuso sexual con el objetivo de buscar estrategias apropiadas al nivel de desarrollo de los niños que se entrevistan, de manera de poder incentivar en ellos relatos confiables y con muchos detalles (Everson y Boat, 1997, cit. en La Rooy, Septiembre 2013; Poole y Bruck, 2012; Poole Bruck y Pipe, 2011).

Detrás del uso de estos objetos, se esconde la creencia de que los elementos de apoyo ayudan a los niños a reportar un episodio de abuso, ya que estos acortarían la brecha entre lo que los niños saben y lo que pueden (o están dispuestos a) explicar (Poole y Bruck, 2012; Poole y cols., 2011). Lo anterior, a su vez, ha fomentado el uso extendido de dos tipos de objetos de apoyo en entrevistas forenses: muñecos anatómicos y esquemas corporales.

Por su parte, los estudios de campo no han logrado encontrar evidencia consistente ni confiable de que estos tipos de apoyos mejoren la capacidad de los niños pequeños para

proporcionar información clave relacionada con contacto corporal (Poole y Bruck, 2012; Poole y cols., 2011). Es más, estudios han concluido que el uso de indicaciones (props), tales como estos objetos elevan el riesgo de producir falsos positivos, especialmente con niños menores de 4 años (Bruck y cols., 1995, cit. en La Rooy, Septiembre 2013).

De esta manera, los artículos revisados sugieren que los entrevistadores necesitan reconsiderar la creencia de que los apoyos son apropiados para el desarrollo de las entrevistas forenses, mientras que los investigadores necesitan explorar nuevos enfoques para provocar la develación. Mientras esto no suceda, se recomienda no incluir objetos de ayuda en el transcurso de las entrevistas investigativas (Poole y Bruck, 2012; Poole y cols., 2011).

No obstante, la falta de estudios confiables al respecto no implica que los objetos de apoyo sean intrínsecamente malos, sino que más bien involucra un desafío a considerar, especialmente porque la simple idea que hay detrás de la utilización de ayudas y técnicas que sean más “amistosas” para los niños, que estén acorde a su etapa evolutivas o que atraigan su atención a la entrevista, hacen que en el fondo el esfuerzo por encontrar dichas técnicas sea prometedor (Poole y Bruck, 2012; Poole y cols., 2011).

Un desafío futuro será entonces entender cómo interactúan cada uno de estos tres componentes -la atención a los objetos, la presentación de los objetos, y las instrucciones de los adultos- con la producción de relatos que se ajustan o no a la realidad (Poole y Bruck, 2012).

4.1.3.6. Transición a los temas que se investigan

Como ya se ha revisado, las preguntas o intervenciones abiertas han sido indicadas por distintos estudios como las que producen más cantidad de información (Lamb, Hershkowitz, Sternberg, Esplin y cols., 1996, Sternberg, Lamb, Hershkowitz, Esplin, Redlich, y Sunshine, 1996, Sternberg, Lamb, Davies, y Westcott, 2001, cit. en Hughes-Scholes y Powell, 2013), la que a su vez es más precisa (Lamb, Orbach, Hershkowitz, Horowitz, y Abbott, 2008, Lamb y Fauchier, 2001, cit. en Hughes-Scholes y Powell, 2013; Orbach y Lamb, 2001) y menos sesgada (La Rooy, Septiembre 2013, Juárez, Octubre 2013).

No obstante, el problema de las intervenciones abiertas es que no siempre son efectivas en lograr producir relatos detallados de los abusos, particularmente con los testigos poco cooperadores (reticentes), así como quienes no tienen claridad sobre el propósito de la entrevista (Hershkowitz y cols., 2007, cit. en Orbach, Shiloach, y Lamb, 2007). Es por esto que los expertos señalan que las preguntas específicas o dirigidas pueden ser necesarias durante las entrevistas, siempre y cuando se inserten con posterioridad a las intervenciones abiertas, de manera de reducir al máximo cualquier tipo de sesgo o error inducido (Lamb y cols., 2007). Además, se estima que las intervenciones de carácter abierto generan más de la mitad de la información relevante para la investigación penal y producen más del 80% de las develaciones en niños preescolares.

A pesar de estas recomendaciones, algunos estudios demuestran que en muchas ocasiones ocurre totalmente lo contrario (Powell y Hughes-Scholes, 2009). Existe una tendencia en los entrevistadores en el aumento del uso de preguntas cerradas cuando los niños no develan un abuso con intervenciones abiertas en primer lugar (Wright y Powell, 2006).

En un estudio realizado con policías australianos que entrevistaban a 131 niños entre el 2001 y 2007, Hughes-Scholes y Powell (2013) demostraron que, a pesar de que en un 95% de los casos comenzaban con una intervención abierta, en casi la mitad de ellas (45%) estas terminaban de manera cerrada (ej. ¿Puedes decirme la razón por la que estás acá hoy?), lo que no permitía el relato libre en todos los casos, ya que genera una tendencia a responder sí/no a la respuesta. Estas intervenciones, comparadas con las puramente abiertas, provocaban menor cantidad de develaciones (66% vs. 90%). En este mismo estudio, y con los niños que no develaron con la primera intervención de la fase sustantiva (22%), se siguió la actuación de los entrevistadores, quienes lograron que niños hablaran de una situación abusiva mediante preguntas abiertas que tienen que ver con el contexto de entrevista, con integrantes de su familia y con dinámicas de secreto. Posterior a las develaciones obtenidas, un 70,5% de los entrevistadores siguieron las prácticas recomendadas e hicieron preguntas abiertas que invitaban al niño a hablar sobre los sucesos en profundidad y con sus propias palabras. El 29,5% restante hizo preguntas específicas sobre la identidad del agresor.

Los datos anteriores sugieren que no basta con un protocolo, ni con las guías de prácticas recomendadas, ya que es muy complejo de que los entrevistadores adhieran a las prácticas recomendadas. Para lograr esto, las autoras resaltan la necesidad de generar un sistema de entrenamiento constante en competencias que permitan adherir, en lo posible, a estas prácticas (Hughes-Scholes y Powell, 2013).

4.1.4. Nuevas líneas de investigación

Preguntas directas sobre la develación

Actualmente, a partir de estudios realizados por la Universidad de Yale en Estados Unidos (Shaeffer, Leventhal y Asnes, 2011), se ha puesto en relevancia la importancia de la falta de *preguntas específicas* sobre lo que impulsó a los niños a contar sobre el abuso sexual o lo que los hizo esperar. En su estudio, los autores demuestran que cuando se les pregunta directamente a los niños los motivos específicos por los que develan o por qué se demoraron en hacerlo (p.e. ¿Quién fue la primera persona a quien le contaste?, ¿Cómo se enteraron de esto los adultos?, ¿Qué te hizo esperar para contarlo?), son capaces de decirlo, ofreciendo diversas y particulares razones de esto, e identificando personas claves en el proceso. Así, advierten que el uso de este tipo de preguntas puede ayudar a la justicia a apreciar aspectos que no siempre son visibles en una entrevista investigativa, y que pueden ser determinantes al momento de un juicio o de los procesos de asistencia a víctimas.

Otros tipos de preguntas, tales como aquellas que apelan a las reacciones emocionales de los niños, a los detalles contextuales de los abusos, entre otras, actualmente son centro de discusión y revisión teórica (Ahern y Lyon, 2011).

Efecto de la repetición de las entrevistas

Tradicionalmente, se ha pensado en la entrevista investigativa como una instancia única de declaración que ocurre al comienzo del proceso investigativo (Orbach, Lamb, La Rooy y Pipe, 2012). No obstante, desde siempre han existido ciertos académicos que han mirado con un ojo crítico esto. Un ejemplo de esto son los trabajos hechos por los teóricos de las técnicas de Entrevista Cognitiva, especialmente las que tienen que ver con recordar los acontecimientos en un orden diferente, así como la del cambio de

perspectiva. Los estudios de laboratorio han demostrado efectos positivos sobre la memoria en los casos de repetición de la prueba, apelando a la *hipermnesia reminiscencia*, las que a su vez, suponen un efecto acumulativo en el recuerdo al reportar un evento a lo largo de diversos intentos y, por tanto aumentan significativamente los detalles recordados (Payne, 1987, Scrivner y Saber, 1988, Turtle y Yuille, 1994, cit. en Ibáñez, 2008; La Rooy, Septiembre 2013).

Teniendo esto como antecedente, han surgido nuevos expertos interesados en esta temática (Orbach y cols., 2012; La Rooy, Katz, Malloy y Lamb, 2010), quienes han logrado reabrir la discusión sobre el verdadero efecto de la repetición en las entrevistas, motivados principalmente por la falta de evidencia empírica que apoyase dichas recomendaciones (La Rooy y cols., 2009, cit en Orbach y cols., 2011).

En un estudio de casos, Orbach y cols. (2011), demuestran como un niño de 9 años, durante cinco entrevistas no sólo indica consistencia en sus relatos, sino que va mejorando la cantidad de detalles relevantes para la investigación. En este caso gracias a la repetición de entrevistas por parte de un entrevistador experto, se pudo resolver el caso en el que se trabajaba.

Actualmente, cada vez son más los expertos que argumentan a favor de permitir la multiplicidad de entrevistas a niños víctimas de delitos sexuales con el fin de obtener relatos más completos sobre un hecho investigado, siempre y cuando estas sigan las recomendaciones de la literatura y estimulen la memoria libre mediante el uso de intervenciones abiertas (La Rooy y cols., 2010).

Nuevas mejoras en el establecimiento de rapport

Como se deja entrever, las recomendaciones e investigaciones en el campo de las entrevistas investigativas se han enfocado casi exclusivamente en los aspectos cognitivos de los niños asociados con la recuperación de memoria, más que en los factores emocionales que pudieran inhibir su cooperación.

Bajo este diagnóstico, un reciente estudio hecho por Herskowitz y cols. (2013) creó una versión revisada del protocolo de NICHD, la cual ponía énfasis en la fase del establecimiento de *rapport*, manteniendo la estructura de las preguntas, pero agregando

expresiones de apoyo e interés, verbales y no verbales, tendientes a aumentar la cooperación y la confianza del niño con el entrevistador (p.e. “realmente quiero conocerte mejor”; llamar al niño por su nombre; hacer eco de las sensaciones que reportan los niños, “me dijiste que te sentías triste”; acreditar sus sentimientos, “entiendo lo que me dices”, “ya veo”; refuerzos positivos por sus esfuerzos, “realmente me estás ayudando a entender que pasó”).

En dicho estudio, se compararon 109 casos de entrevistas, de los cuales la mitad fueron hechas bajo esta nueva versión del protocolo NICHD, mientras que la otra se hizo con la estándar (Lamb y cols., 2007). Los resultados mostraron que aunque no hubo diferencias significativas entre los grupos en el uso de preguntas abiertas, las entrevistas realizadas con el nuevo protocolo contenían más comentarios de apoyo y un menor número de comentarios en perjuicio de los niños. En respuesta, los niños entrevistados bajo esta versión mostraron menor resistencia a contar los hechos, lo que a su vez permitió un aumento en los elementos pertinentes para la investigación.

Estos hallazgos indican que mediante una mejora en la forma de establecer *rapport*, se puede alterar la dinámica de la entrevista, favoreciendo la producción discursiva del niño y su interés por hablar, utilizando esencialmente las mismas preguntas no sesgadas.

4.2. Revisión de protocolos de entrevista

4.2.1. Descripción de protocolos

Los posibles protocolos a abordar en este estudio fueron identificados bajo una revisión sistemática que incluyó búsqueda bibliográfica y consulta a juezas expertas, obteniendo un total de once, de los que posteriormente se hizo una selección utilizando los siguientes criterios de inclusión: (a) accesibilidad a la información y (b) originalidad del protocolo. Como resultado de este filtro, se obtuvo un total de seis protocolos que cumplían los criterios de inclusión.

A continuación, se expondrá una breve reseña de cada protocolo, resaltando sus aspectos principales, junto con una tabla que resume las fases descritas por cada uno.

4.2.1.1. Protocolo de NICHD

Desde los primeros trabajos concluyentes en psicología del testimonio a fines de los años 80' y principio de los 90', el Instituto Nacional para la Salud del Niño y el Desarrollo Humano de Estados Unidos (NICHD en inglés), comenzó a desarrollar un protocolo en la materia, sin embargo no fue hasta el año 2000 que su primera versión vio la luz (Orbach y cols., 2000).

Yael Orbach y Michael Lamb, junto a un grupo de importantes investigadores y científicos de distintas latitudes, han desarrollado un protocolo de entrevista estructurado que tiene como objetivo principal fomentar en los entrevistadores el uso de las recomendaciones basadas en la evidencia, operacionalizándolas en fases (Lamb y cols., 2007).

La orientación de este protocolo tiende a desalentar o vedar el uso de elementos de apoyo en las entrevistas, tales como muñecos y dibujos, debido a la preocupación de que estos incrementen innecesariamente el riesgo de incitar información que no es veraz, proponiendo a su vez un enfoque puramente narrativo (narrative based), basado únicamente en el testimonio del niño (La Rooy, Septiembre 2013; Peixoto, Octubre 2013; Toth, Octubre 2013; Myers, Septiembre 2013; Lamb y cols., 2007).

A pesar de que su origen está más bien ligado a un acercamiento teórico del fenómeno del testimonio infantil, en el transcurso del tiempo varios aspectos del protocolo de NICHD han sido evaluados a través de investigaciones de campo, siendo el protocolo que actualmente tiene más investigaciones a su haber (Lamb y cols., 2007). A la fecha se ha documentado que el protocolo NICHD ha sido probado en más de 40,000 entrevistas con niños de Estados Unidos, Reino Unido, Israel, Canadá y Portugal, obteniendo resultados similares que prueban su efectividad tanto para mejorar la actuación de los entrevistadores, como también para mejorar la cantidad y calidad de las respuestas de los niños (Lamb y cols., 2007; La Rooy, Septiembre 2013; Toth, Octubre 2013, Peixoto, Octubre 2013).

Por otro lado, su ya citado impacto procesal, ha demostrado su eficacia como política pública, en tanto la inclusión del protocolo de NICHD, específicamente en el sistema judicial de UTAH, Estados Unidos, tuvo un correlato con los casos que los fiscales se atrevieron a proseguir con la investigación, así como con los porcentajes de condenaciones obtenidas en juicios orales (Pipe y cols, 2008).

Otra particularidad del protocolo de NICHD es que, a la fecha, es el único de esta revisión que ha sido traducido y probado exitosamente en un idioma extranjero, tal como el francés canadiense (Cyr y Lamb, 2009) y recientemente el portugués (Peixoto, Almeida y Fernandes, 2013, Maltez y Peixoto, Octubre 2013, cit. en Peixoto, Octubre 2013).

Todo lo anterior, ha hecho de este protocolo uno de los más utilizados, investigados e influyentes a nivel mundial.

Fases (En orden cronológico)	
Introducción	En esta parte se presenta el entrevistador, quien muestra la sala. Posteriormente, se exploran las expectativas del niño en torno a la entrevista, para luego explicar el propósito y las reglas del juego. Se finaliza con una promesa a decir la verdad.
Construcción de Rapport	El entrevistador insta al niño a hablar sobre eventos neutros o placenteros no relacionados al delito que se investiga, la idea es hacer que se sientan ambos cómodos para continuar la entrevista.
Entrevista de práctica	Se realiza un “entrenamiento de memoria episódica” mediante una entrevista de práctica, que tiene las características abiertas del resto del protocolo. Así se recomienda que sean eventos reales (no ficticios como puede ser un programa de televisión) en el cual el niño haya participado (ej. "cuéntame de la última vez que anduviste en bici").
Transición a temas investigados	En esta parte, luego de establecer una buena relación con el niño, y cuando ya ambos están más relajados, se le invita a contar sobre los hechos que se investigan usando preguntas abiertas e incitación verbal no sugestiva. (ej. "ahora que nos conocemos mejor, quisiera hablar de por qué estamos aquí hoy"). El objetivo de esta parte es lograr el máximo de relato del evento que se investiga en las propias palabras del niño y con la menor cantidad de interrupciones. Puede finalizar con una develación o no.
Recuerdo Libre	En esta parte puede realizarse un pequeño <i>break</i> , luego que el niño contara la experiencia, o no. Se inicia investigando los incidentes usando una variedad de motivadores (prompts), que van desde el tipo más abierto a los más cerrados. La idea es clarificar todos los aspectos mencionados y relacionados con el delito que se investiga, así como de obtener nuevas líneas investigativas y probar distintas hipótesis. Las intervenciones transcurren desde lo que el niño ya ha dicho a lo que “le falta por decir”.
Cierre	Junto con agradecer al niño por haber contado lo que dijo, se hace el último esfuerzo por invitarlo a hablar (ej. "¿existe algo más que quisieras que yo sepa?"), se le da la posibilidad de que pregunte y finalmente se le entrega una tarjeta para que se ponga en contacto de cualquier manera si es que así lo quisiera. Finalmente, antes de despedirse se hace una transición a temas neutrales y se le da la oportunidad al niño de hablar sobre esto, si así lo desea, por un par de minutos. (ej. "¿qué vas a hacer después de irte de acá?")

4.2.1.2. Protocolo ABE

El protocolo de entrevista ABE (del inglés Achieving Best Evidence in criminal proceedings), proviene de los organismos gubernamentales del Reino Unido, específicamente de su departamento llamado Home Office⁵ (2011) y se encuentra inserto en una publicación más grande, que resume las buenas prácticas para los operadores del sistema, con un especial énfasis en las policías. El propósito general, tanto de la guía como del protocolo, es ser un apoyo para los entrevistadores responsables de la realización de entrevistas video grabadas, así como para los encargados de la preparación y apoyo a los testigos durante el proceso de justicia penal.

Una característica esencial de esta guía, y por ende del protocolo, es que es revisada constantemente según los cambios importantes que van ocurriendo, ya sea a nivel académico, como a nivel de políticas locales. Sólo como ejemplo de esto, esta tercera edición se ha publicado para considerar los cambios en las disposiciones sobre medidas especiales con testigos vulnerables, consecuencia de una ley promulgada el año 2009. Su primera edición data del 2002, sin embargo, previamente ya existía un documento de características similares conocido como el *Memorándum de Buenas Prácticas* que data de 1999 (Home Office, 2011).

En consecuencia, este protocolo tiene como objetivo mejorar la calidad de las declaraciones de los testigos, especialmente los más vulnerables, así como a los que se encuentran intimidados o desprotegidos por el sistema. Para esto recoge las investigaciones realizadas, así como las opiniones de los interventores del sistema judicial y de los profesionales encargados de la protección de derechos, así no es de extrañar que dentro de las cuatro fases establecidas en el protocolo, existe una en especial en la que se incorporan técnicas de la Entrevista Cognitiva, así como otras de narrativa libre utilizadas por el protocolo de NICHD (Home Office, 2011; Ibáñez, 2008).

Se advierte que, a pesar del afán generalista de este protocolo, es decir, que puede ser utilizado en cualquier personas involucrada en las investigaciones, se debe considerar que cada persona y experiencia de entrevista es única, y por tanto será labor del

⁵ Es un Ministerio del Reino Unido responsable de la inmigración, la seguridad y el orden público. Como tal, es responsable de las policías, la Agencia de Fronteras del Reino Unido, y el Servicio de Seguridad. Antiguamente, era responsable del Servicio de Prisiones y Libertad Vigilada, pero éstos han transferido al Ministerio de Justicia. Sus funciones se asemejan al Ministerio del Interior y Seguridad Pública en Chile.

entrevistador ajustar sus prácticas a ella, sirviendo esta guía como un patrón, pero no como una regla infranqueable (Home Office, 2011).

Fases (En orden cronológico)	
Rapport	Preliminarmente se debe hacer una correcta planificación de la entrevista, identificando tópicos que se deben abordar, así como aspectos específicos de quien será entrevistado. Junto con esto, previo al comienzo, se debe revisar que el equipo y la sala estén funcionando correctamente. Una vez iniciada la entrevista, se comienza a generar <i>rapport</i> utilizando técnica de conversación sobre temas neutrales o placenteros realizando preguntas abiertas. En esta fase, además, se explican los objetivos y las reglas de la entrevista, aquí se prohíbe instar al niño a realizar cualquier tipo de juramento de decir la verdad. Se propende a que la duración de esta etapa no sea extensa para no agotar al niño con temas que no tienen que ver directamente con los tópicos investigados.
Narrativa Libre sobre los hechos	En esta fase se debiese dar pie a que el niño relatara libremente los hechos, con la menor cantidad de interrupciones por parte del entrevistador, quien mediante preguntas abiertas e incentivos (p.e. mhm, sí, asentir con la cabeza) promueve que el niño hable libremente.
Interrogatorio	Esta etapa tiene como fin completar con los detalles esenciales (mencionados, o no) a la fase de narrativa libre. Aquí se puede tomar un breve receso. En esta etapa es vital que el entrevistador sea claro mencionándole al niño que lo que se espera es clarificar ciertos aspectos que mencionó, incluso pueden repasarse las reglas de la primera fase. Se debe ser cuidadoso con el uso de técnicas, ya que hay que estar muy preparado para utilizarlas, siempre partiendo por preguntas más abiertas a las más cerradas y agotando un tema antes de pasar a otro. Aquí se sugiere el uso de técnicas derivadas de la Entrevista Cognitiva, dependiendo de las necesidades de la entrevista, pero también de las capacidades del niño y del entrevistador. En general, luego de explorar los acontecimientos dichos por el entrevistado, se pasa a averiguar por aspectos específicos del caso y que sean importante para la investigación.
Cierre	Para finalizar, se recomienda hacer resúmenes de lo dicho, intentando utilizar las frases y expresiones utilizadas por el entrevistado, de manera de asegurarse de que se entendió como se deseaba, así como de dar la oportunidad de corregir o agregar algún aspecto. Lo anterior se puede obviar de encontrarse a un entrevistado muy cansado. Por último se sugiere al entrevistador hacer un cierre con un tema neutro, similar al que se habló en la primera fase, así como agradecer y mantener canales abiertos de comunicación.

4.2.1.3. Entrevista Cognitiva

La inclusión de esta técnica en el listado de protocolos analizados por este trabajo podría ser considerada para algunos autores como polémica. Zulawski y Sturman (2013), señalan que solo el nombre de “entrevista” podría llevar a malos entendidos, ya que, a su juicio esta no contempla una serie de pasos ordenados cronológicamente en inicio-

desarrollo- final, no obstante, ha sido el propio autor de esta técnica (Geiselman, cit. en Reddington, 2013) quien se ha encargado de desmentirlo. Tanto él, como otros autores (Ibañez, 2008; Schollum, 2005) señalan que la entrevista cognitiva (EC) es un protocolo básico de entrevista que aplica a cualquier situación, pero que también es una caja de herramientas de técnicas diseñadas para obtener un mayor y mejor relato, y que a pesar de mantener cierta estructura, pueden ser utilizadas indistintamente por los entrevistadores según su propio estilo.

Otra ambigüedad que es necesaria aclarar tiene que ver con los distintos protocolos y revisiones que han existido de la Entrevista Cognitiva y su primera versión en 1984 (Geiselman y cols., cit en Ibáñez, 2008). Al respecto Ibáñez (2008) hace una revisión extensa y concluye que esta técnica de entrevista, y en especial la Entrevista Cognitiva Revisada (Fisher, Geiselman, Raymond, Jurkevich y Warhaftig, 1987) o la Entrevista Cognitiva Modificada (Davis, McMahon y Greenwood, 2005), son las más precisas, apropiadas y efectivas para la obtención del testimonio. Ambas versiones contienen algunas modificaciones que incluyen aspectos de innovación, tales como la “protocolización” de los componentes en el caso de la primera, así como en la flexibilidad y reducción del tiempo de aplicación en la segunda, pero que mantienen intactas sus técnicas de base (Ibáñez, 2008), es por esto que se utilizará el nombre genérico de Entrevista Cognitiva para referirse a todos estos protocolos como un conjunto.

Este protocolo, surge en 1984 a partir de los trabajos de Fisher, Geiselman y sus colaboradores en ciencias cognitivas, mediante los que buscaban obtener mejores maneras de entrevistar a testigos en casos policiales. Así, estos autores comprobaron por primera vez que sus técnicas pudieron mejorar el recuerdo de los entrevistados, inaugurando así una línea de trabajo que ha llevado a evaluar constantemente esta técnica y sus resultados en contextos reales y en situaciones creadas o de laboratorio (Ibáñez, 2008).

Las bases de estas técnicas tienen que ver con dos principios fundamentales, el de especificidad de la codificación (Tulving y Thomson, 1973, cit. en Ibáñez, 2008), y el del enfoque multicomponente del trazo de memoria (Wickens, 1970, cit. en Ibáñez, 2008). El primer principio sostiene que la efectividad de la recuperación de un recuerdo está determinada por su similitud con las operaciones de codificación (adquisición). Así el

ambiente de recuperación que eficazmente reinstaure el original mejoraría el recuerdo. Se ha demostrado que esta reinstauración del contexto físico y personal puede ser lograda en gran medida sin volver al escenario original, simplemente imaginándolo mentalmente (Smith, 1979, cit. en Ibáñez, 2008). El segundo postulado dice que el trazo de memoria no es una representación unitaria, holística del acontecimiento original, sino una compleja variedad de muchas características, pudiéndose acceder a ella por varios caminos. Esto tiene que ver con que la memoria, al ser una red de conexiones sinápticas plástica y ampliamente distribuida entre neuronas, constantemente está creando rutas de acceso nuevas y distintas a algunos recuerdos acorde a las experiencias (Ibáñez, 2008).

Esto ha decantado en que el protocolo ha ido sufriendo modificaciones a lo largo de la gran cantidad de investigación que se le ha dedicado, al mismo tiempo que ha sido constantemente avalado por los estudios, lo que a su vez lo ha llevado a ser unánimemente aceptado por la comunidad científica y policial, como una poderosa y eficaz herramienta para la investigación, que puede ser aplicada en cualquier situación en la que las partes involucradas no sean policías o personas relacionadas con sucesos criminales (Ibáñez, 2008; Reddington, 2013; Juárez, Octubre 2013). No obstante, algunos estudios han revelado ciertas dificultades en la aplicación de esta técnica y sus componentes, especialmente con niños pequeños, menores de 7 años, es por esto que se sugiere que la EC debe utilizarse con niños mayores, poniendo especial cuidado cuando se entreviste a niños muy pequeños (Saywitz y cols., 1992, cit. en Ibáñez, 2008; Geiselmann, en Reddington, 2013). En este sentido, uno de los mayores desafíos es lograr que los niños entiendan una situación que es muy común en este tipo de entrevistas como la repetición de una pregunta específica. Por otro lado se ha visto que existen ciertos problemas para niños menores de 7 años o con problemas cognitivos para realizar alguna de los ejercicios mentales o técnicas propuestas, por ejemplo contar la historia desde el final al principio, o ponerse en el lugar de un tercero (Geiselmann, en Reddington, 2013; Toth, Octubre 2013; Juárez, Octubre 2013). Esto tiene que ver principalmente con el desarrollo cognitivo y el paso de una etapa pre operacional a la de operaciones concretas, lo que coincide también con un factor relevante como lo es la escolaridad.

En resumen, la entrevista cognitiva se enfoca principalmente en las maneras que se tienen para acceder a los recuerdos. Geiselman (en Reddington, 2013), indica que estos generalmente son recuperables en el tiempo, a menos que exista una falla orgánica, es por esto que debemos aprender y desarrollar técnicas que permitan recuperar y acceder a esta información. Para ejemplificar lo anterior, Geiselman (cit. en Reddington, 2013) asemeja la memoria a un plano de una ciudad por el cual se va transitando para llegar a tu destino (recuerdo), para el cual se tienen diversas vías para llegar, y de encontrar una calle cerrada, simplemente se toma otra. Con este objeto, la entrevista cognitiva tradicionalmente ha descrito cuatro técnicas que ayudarían a dilucidar y resolver este “mapa” (Beckerian y Dennett, 1993, cit. en Ibáñez, 2008).

Fases (En orden lógico)	
Establecer Rapport	El entrevistador comienza la entrevista estableciendo un buen <i>rapport</i> con el entrevistado y entregando las reglas básicas del proceso, con un especial énfasis en no omitir ningún detalle, por más burdo que parezca, ya que son estos la base del éxito de esta técnica.
Reinstauración (restauración) mental del contexto	Mediante técnicas de imaginación se le pide al entrevistado intentar reinstaurar o recrear internamente, lo más completamente posible, el contexto que rodeaba al acontecimiento que se investiga. Esto implica la generación interna de las características presentes en el momento de la codificación, las que pueden ser de naturaleza perceptual como resultado de procesos de formación de imágenes, incluyendo el estado emocional interno. Esto efectivamente permite una especie de práctica que antecede a hablar directamente de los hechos que se investigan.
Decirlo todo	El individuo es estimulado a decir todo lo que pueda recordar, con independencia del nivel de confianza subjetiva asociada a la información mediante el uso de preguntas abiertas. Se trata de evitar al máximo las interrupciones, de manera de obtener un relato puro, sin sesgos.
Recordar los acontecimientos en un orden diferente	Al individuo se le pide que recuerde el acontecimiento en más de un orden secuencial, es decir, recordar el hecho desde el final al principio, o desde la mitad, por ejemplo. De acuerdo con el segundo principio, cambiando el orden del recuerdo, se posibilitaría el uso de una descripción de la recuperación diferente. Una nueva descripción incrementaría la probabilidad de recuperar nueva información, ya que se activa un mecanismo de reminiscencia.
Cambio de Perspectiva	Al individuo se le pide recordar el acontecimiento como si lo viera desde la perspectiva de otra persona que estuviera o no presente al momento del episodio. Los cambios de perspectiva forzarían a una transformación en la dirección de la recuperación, posiblemente haciendo de este modo que esté disponible nueva información.
Revisión	Se hace una revisión (resumen) de todo el asunto con el entrevistado. Se le dice lo que se piensa que pasó, de manera que pueda hacer correcciones o agregar información relevante.
Cierre	Se hace un cierre de manera positiva, intentando mantener la relación

	que se forjó en la entrevista y dejando la puerta abierta en caso de que sea necesario contactarse nuevamente.
--	--

4.2.1.4. Protocolo PEACE

Creado por el psicólogo inglés Dr. Eric Shepherd a fines de la década de los 90', el origen de este protocolo proviene de la tradición policial de Inglaterra y Gales y responde a un giro en la manera de llevar a cabo las investigaciones. Tradicionalmente las policías inglesas tienen una alta influencia del sistema inquisitorial del Siglo XVIII y sus métodos coercitivos, es por esto que este protocolo fue creado bajo la preocupación de las policías por encontrar nuevos métodos de entrevistas que estuvieran en concordancia con sus renovadas guías de obtención de evidencia criminal, a la luz de los nuevos hallazgos en psicología (de fines de los 80') y que se ajuste a un estado de derechos (PACE, 1984, cit. en Schollum, 2005).

A pesar de que este modelo ha sido desarrollado para ser aplicado específicamente a la realidad de Inglaterra y Gales, ha sido adoptado por distintas policías alrededor del mundo que han presentado características similares, tales como algunos países de Europa, Canadá, Nueva Zelanda y Australia, estos últimos dos, incluso han desarrollado programas de capacitación específicos al respecto (Schollum, 2005).

Este modelo entrega un formato estructurado de entrevista que puede ser aplicado tanto a víctimas, testigos e imputados, manteniendo básicamente el mismo esquema. Su objetivo, al igual que los otros protocolos, es obtener la mayor cantidad de información confiable de un entrevistado. Así en el año 1991 se crea su primera versión, la cual luego de ser objeto de múltiples críticas, fue modificada, pero manteniendo su base para la que fue creado: cambiar la forma en que son llevadas las entrevistas entre policías y víctimas, testigos o imputados, desde un modelo adversarial y coercitivo a lo que su propio autor llamaría "algo más cercano a la psicoterapia", en el sentido del respeto irrestricto por el otro, manteniendo una cierta distancia necesaria en un proceso judicial (Schollum, 2005; Zulawski y Sturman, 2012).

La sigla PEACE es una mnemotecnica de las 5 etapas que contiene este protocolo: Preparación, Establecer y explicar, reportar (Account), clarificar y cuestionar, Cierre y Evaluación (Schollum, 2005; Zulawski y Sturman, 2012). Dentro del desarrollo de sus

fases este modelo pueden incluir técnicas específicas de la Entrevista Cognitiva para testigos cooperadores o el inventario llamado *Conversation Management*, desarrollado por el mismo autor (Schollum, 2005). Esto último involucra un elemento de innovación presente en este protocolo, ya que dicho inventario implica la confrontación de los entrevistados con la información recabada previamente y con las incoherencias o vaguedades en su propio discurso, lo anterior se realiza especialmente si los entrevistados son imputados o si es que son testigos que no cooperan (Zulawski y Sturman, 2012).

En la revisión más actual disponible de la implementación de este protocolo (Clarke y Milne, 2001, cit. en Schollum, 2005), se encontró que a pesar de que la calidad de las intervenciones han mejorado desde su implementación en 1991, afectando incluso la ética y las costumbres de los policías que dirigen las investigaciones, aún existe mucho que hacer respecto a su implementación, especialmente con los aspectos relacionados a las entrevistas a víctimas, notando la falta de lineamientos específicos para estas.

Fases (En orden cronológico)	
Preparar y planear	El primer paso en el protocolo PEACE es planear y preparar la entrevista. Lo que incluye revisar exhaustivamente desde el equipo de grabación y la disposición de la sala, hasta los aspectos criminógenos del caso, pasando por los gustos y necesidades del niño a entrevistar. En este sentido se busca recabar la mayor cantidad de información disponible sobre los elementos de certeza sobre el caso, así como los que son necesarios de obtener mediante la entrevista, para terminar con un plan o guión.
Entablar y explicar	Una vez comienza la entrevista, el primer paso es establecer un buen “rapport” con el niño, especialmente ya que se trata de oficiales policiales quienes realizan estas entrevistas. Así, se pretende generar un ambiente más relajado, que permita que el niño se sienta cómodo, para que pueda cooperar. Adicionalmente se le habla al niño sobre la importancia de la entrevista y se le explica brevemente en qué consistirá su participación en ella. Finalmente se entregan algunas reglas básicas.
Reportar (Account), clarificar y cuestionar	Este es el momento de la entrevista cuando se obtienen los relatos de los hechos que se investigan por parte del entrevistador. Básicamente esta etapa tiene tres pasos, primero se obtiene del entrevistado un completo reporte en sus propias palabras y sin interrumpir, utilizando preguntas abiertas y “resúmenes” de la información que entrega, para luego expandir la información relevante, probando nuevas hipótesis. En este punto se trata de obtener la mayor parte de detalles que puedan aportar a la investigación, como ubicación temporal y espacial de los hechos, o las características personales del agresor. Aquí se separa a los entrevistados según su nivel de cooperación, así cuando se encuentran testigos cooperadores, el entrevistador utiliza técnicas no sugestivas, en primer lugar preguntas

	abiertas (free narrative), mientras que si es que estuviera capacitado para aquello, puede también utilizar técnicas propias de la entrevista cognitiva. Finalmente y siempre y cuando sea necesario (p.e. con imputados o con testigos que no cooperan) se cuestiona o desafía el relato del entrevistado en los puntos que se denotan inconsistencias o contradicciones, utilizando las propias palabras del entrevistado y contrastándolas con la evidencia recabada, siempre de forma no inquisitoria sino más bien pidiéndole que explique las diferencias de su relato con la evidencia recabada.
Cerrar	Se hace hincapié en que el cierre debe ser tan completo como las otras fases. Se debe tomar especial precaución con que los temas que se hayan tratado sean de mutuo entendimiento entre el entrevistador y entrevistado, además el primero debe asegurarse de haber obtenido toda la información relevante que se requería, mediante preguntas como "¿hay algo más que quieras contarme?". Finalmente, se espera que el entrevistador sea capaz de darle al entrevistado información sobre las siguientes etapas de la investigación en el caso.
Evaluar	Luego de terminar la entrevista, el protocolo PACE contempla una etapa en la que el entrevistador evalúa la información obtenida según si se alcanzaron los objetivos planteados previamente y se re-evalúa la información total del caso a la luz de las nuevas evidencias levantadas en la entrevista. Finalmente, se hace una especie de autoevaluación según cómo fue su comportamiento durante la entrevista (esto último ha sido bastante criticado por diversos autores, se prefiere una revisión de pares/supervisores)

4.2.1.5. Protocolo de Entrevista Forense CornerHouse⁶: RATAc

Desarrollado en Estados Unidos en 1989 por el Centro de Defensa Infantil de Minnesota "CornerHouse", tradicionalmente este protocolo se conoce por el nombre RATAc, que es una mnemotecnica de las iniciales en inglés de las que tradicionalmente han sido sus cinco fases: Relación (Rapport) - Identificación anatómica (Anatomic Identification) - Indagación sobre el contacto (Touch Inquiry) - Escenario del abuso (Abuse Scenario) - Cierre (Closure) (Toth, 2011).

En general, los centros CornerHouse (2013) son reconocidos por su orientación dirigida al interés superior del niño y contiene en sus principios tres componentes para lograrlo. El primero de ellos es que está centrado en los niños, en donde predomina un trato respetuoso y digno que les reconoce su expertiz en sus propias experiencias y que les da la oportunidad de comunicarla en su particular forma de hacerlo. El segundo principio habla de que el protocolo es semi- estructurado, es decir más allá de seguir fases, se

⁶ CornerHouse es un centro interinstitucional privado sin fines de lucro, que se dedica a la capacitación y evaluación del maltrato infantil, con sede en Minneapolis, Minnesota.

invita a los entrevistadores a ajustar su trabajo a la medida de los niños. Finalmente, se habla de que debe prevalecer un sentido forense (*Forensically sound*), en tanto el objetivo será siempre obtener relatos precisos sobre una situación, además se debe mantener una perspectiva neutral y alejada de los sesgos, evitando técnicas sugestivas, pero utilizando intervenciones directas cuando sea necesario obtener información precisa, siempre tratando de utilizar en su mayoría intervenciones abiertas.

Se estima que cada año CornerHouse presta servicios de entrevistas forenses y atención médica primaria a casi 500 niños y adultos vulnerables, cuando se presenta una denuncia de abuso sexual o cuando un niño o un adulto vulnerables son testigos de un delito violento. Sin embargo el protocolo RATAC es uno de los más difundidos en Estados Unidos. Se estima que se han capacitado más de 23.000 profesionales, abarcando diecisiete estados, incluso existen registros de su uso en Japón (Anderson y cols., 2010).

Este protocolo es conocido por promover el uso de múltiples elementos de ayuda durante el transcurso de la entrevista, tales como blocks de dibujo (easel pads), dibujo de una “cara” y dibujo de “círculos familiares” durante la etapa inicial de *rapport*, así como también el uso de dibujos y muñecos anatómicos para ayudar a los niños a nombrar las partes del cuerpo y discutir tipos de contacto. Se estima que cerca de un 50% de las entrevistas basadas en el protocolo RATAC utilizan muñecos anatómicos para indagar en sospechas de delitos sexuales con niños (Anderson y cols., 2010). A la fecha, no han sido escritos artículos en publicaciones científicas que describan el comportamiento de los entrevistadores utilizando dicho protocolo (Toth, 2011).

Cuando fue desarrollado, el protocolo RATAC reflejaba diversas prácticas comunes en los Estados Unidos, tales como: identificación anatómica (llamada también “inventario de partes del cuerpo) y el uso de muñecos anatómicos, no obstante este protocolo se encuentra actualmente en medio de una reestructuración (CornerHouse, 2013). Desde el 2012 el protocolo de entrevista forense Corner House está comenzando a incorporar las recomendaciones derivadas de los estudios científicos y de la experiencia de sus propios entrevistadores, modificando las fases, agregando elementos (p.e. entregar instrucciones al comienzo), pero sin cambiar sus principios generales, ni sus técnicas de costumbre, en las que incluye el uso de elementos de apoyo (Toth, Octubre 2013; CornerHouse, 2013).

Fases (En orden cronológico)	
Construcción de Rapport	Busca sentar las bases para el resto del proceso mediante el uso de mensajes de orientación (reglas) privilegiando un uso de lenguaje moderado, más que, inquisitivo (p.e. grabar me ayudará a recordar esto en el futuro) utilización de una práctica narrativa mediante preguntas abiertas, y una evaluación general del funcionamiento del sujeto, que luego permita ajustar la entrevista en base del desempeño individual.
Búsqueda de Información	Esta etapa se le da la posibilidad al niño de reportar sus vivencias en sus propias palabras dentro de un contexto forense. Para esto se contempla el uso de diversas técnicas "indirectas" que aproximen al niño al tópico de interés de la investigación, tales como el uso de muñecos y dibujos anatómicos.
Declaración de exploración (Exploration Statements)	El foco de esta parte está orientado exclusivamente a obtener información específica y detalles de la experiencia propia del niño. Para realizar esto se indica que hay que escuchar al niño, dándole protagonismo e invitándolo a expresarse, utilizando preguntas abiertas (narrativa libre), para luego preguntar cosas específicas cuando sea necesario, considerando sus recursos y habilidades. Se estimula en esta fase al entrevistador a mantener una visión libre de sesgos e ir probando hipótesis alternativas de la situación. Se admiten en esta fase también el uso de material de apoyo, con el afán de maximizar la habilidad del niño en comunicar lo que está contando.
Cierre Respetuoso	El foco del cierre tiene que ver con asegurar un énfasis mayor en las manifestaciones (presentations) individuales más que una serie de pasos, esto quiere decir que el objetivo es lograr hacer una transición respetuosa de la entrevista, preocupándose por sus manifestaciones, su experiencia comunicacional y sus necesidades aparentes. Lo anterior se logra a partir de explorar sus recursos personales y reforzar la información que el niño compartió, según sea conveniente, entregando una transición ajustada a su nivel de desarrollo.

4.2.1.6. Protocolo de Michigan

Protocolo desarrollado al interior del Departamento de Servicios Humanos (DSH) del cuerpo especial de justicia infantil del Gobernador de Michigan (2011), quienes a partir de su origen como departamento en 1991, comenzaron a notar la falta de una estrategia coordinada con los distintos equipos que conforman la respuesta a los casos de delitos sexuales contra niños, niñas y adolescentes. Así en 1996, se estableció un comité especializado dentro del DSH, que contó con el apoyo de la destacada académica Debra Poole, de la Universidad Central de Michigan, así como con las oficinas de nueve condados para participar como experiencias piloto en probar el protocolo. Lo anterior dio origen a un protocolo, cuya primera versión es la de 1998, que se encargó de extender el modelo por todos los condados del Estado de Michigan en EEUU, dónde se utilizan hasta el día de hoy, llegando a casi 10 millones de personas.

Una de las particularidades de este protocolo, es que considera al momento de la entrevista investigativa como una instancia en la que la declaración del niño puede aportar no sólo a la investigación, sino que también a las decisiones para iniciar un proceso terapéutico. Es por esto que, este protocolo está diseñado para ser usado en conjunto con la justicia penal y los sistemas de bienestar infantil, asegurando una respuesta compleja frente a casos de delitos sexuales que involucran a niños (Estado de Michigan, 2011).

Otro rasgo destacado es el carácter semiestructurado del protocolo, así como la flexibilidad que le entrega a los entrevistadores para adoptar su propio estilo según sus propias capacidades, pero especialmente pensando en el niño entrevistado. Así el protocolo describe una estructura de fases general, así como propone algunos ejemplos de intervenciones, pero no indica las preguntas específicas a hacer, e incluso, en caso de ser necesario, se indica que las fases pueden ser acomodadas en función de las necesidades del niño, es por esto que su correcta aplicación requiere una rigurosa formación profesional de quienes realicen las entrevistas de los niños (Estado de Michigan, 2011).

Actualmente, se cuenta con su tercera revisión (2011), en la que se ha buscado mejorar aspectos ligados a las propias limitaciones de un protocolo, como por ejemplo la claridad de los ejemplos, así como también actualizar con los últimos avances científicos en la materia que sustentan la propuesta de este protocolo.

Fases (En orden cronológico)	
Preparación para la entrev	<p>Hay al menos tres tareas que un entrevistador debe hacer al prepararse para una entrevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información de fondo. • Generar hipótesis alternativas y preguntas de prueba de hipótesis. • Preparar el entorno y lugar físico de la entrevista. <p>Estos puntos varían dependiendo de la naturaleza del delito que se investiga, el avance de la investigación, los recursos disponibles y la cantidad de tiempo antes de que se lleve a cabo una entrevista.</p> <p>La información debe permitir a los entrevistadores adaptar la misma a las necesidades de cada caso.</p>
Presentación y Rapport	<p>El propósito de la presentación es aclimatar al niño al tono de la entrevista, así como entregarle herramientas que le permitan desenvolverse con naturalidad en esta.</p> <p>Después de que el niño y el entrevistador se sientan, el primero comienza con una breve explicación sobre su trabajo y respecto a los objetivos de la entrevista. Se estima que los niños prestan más atención cuando están familiarizados con el medio ambiente y tienen cierta comprensión de lo que</p>

	<p>sucedirá. La construcción de la relación (rapport) comienza con la introducción inicial y continúa durante toda la entrevista. Ésta se logra mediante métodos indirectos, como la confección de la entrevista en la primera etapa y el arreglo de la sala, junto con otras acciones directas como mantener una apariencia relajada, amable, e interesada, que permita al entrevistador hacer preguntas abiertas sobre tópicos neutrales al niño, de manera que le permita ensayar el estilo de conversación que se mantendrá.</p>
Establecer las reglas	<p>En esta fase se le entregan cuatro reglas básicas: no adivinar, corregir, decir no sé y decir la verdad. Para cada una de ellas se sugiere confirmar la comprensión mediante el uso de ejemplos. (decir o no decir no sé?)</p>
Conducir una entrevista de práctica	<p>En esta fase se le pide al niño que relate un evento reciente desde el principio al final, procurando utilizar sólo preguntas o intervenciones abiertas para esto. En esta etapa se aprovecha también de reforzar las reglas, o de establecerlas si es que no se ha hecho.</p>
Introducción del tema	<p>En esta parte, luego de haber establecido una buena relación con el niño, cuando ya ambos están más relajados, se le invita a contar sobre los hechos que se investigan usando preguntas abiertas e incitación verbal no sugestiva. (ej. ahora que nos conocemos mejor, quisiera hablar de por qué estamos aquí hoy). El objetivo de esta parte es lograr el máximo de relato del evento que se investiga en las propias palabras del niño y con la menor cantidad de interrupciones. Puede finalizar con una develación o no.</p>
Elicitar una narrativa libre	<p>Se incentiva al niño a describir los eventos que se investigan en sus propias palabras, utilizando exclusivamente intervenciones abiertas y minimizando las interrupciones. Se le pide a los entrevistadores ser capaces de soportar las pausas, los silencios, así como de dejar algunos puntos inconclusos para la siguiente fase.</p>
Interrogar y clarificar	<p>Esta fase está orientada a profundizar en la información que el entrevistado ha entregado de forma espontánea en las etapas anteriores. Para esto se utilizan preguntas abiertas en primer lugar, para luego pasar a interrogantes más cerradas. En ningún caso se preguntará sobre hechos de los que ya se tenga información fidedigna previamente (p.e. fechas). Más bien la idea es clarificar todos los aspectos mencionados y relacionados con el delito que se investiga, así como de obtener nuevas líneas investigativas y probar distintas hipótesis. Las intervenciones transcurren desde lo que el niño ya ha dicho a lo que "le falta por decir".</p> <p>Posteriormente, se pasa a abordar temas no expuestos de forma espontánea por el niño/a, aun cuando se pretenda conocer aspectos muy específicos del hecho investigado, el entrevistador deberá guardar el mayor cuidado en no introducir información -voluntaria o involuntariamente- que pueda estimular o felicitar el relleno de contenidos por parte de la víctima en aquellos sucesos que no logre recordar con precisión, o que derechamente no haya vivido, y tienda a completar información para satisfacer al entrevistador o cumplir con las expectativas generadas sobre su testimonio. En condiciones normales, no puede ocurrir que el entrevistador finalice la entrevista sintiendo que no indagó lo suficiente o no abordó aspectos centrales para la investigación</p>
Cierre de la entrevista	<p>Cada entrevista debería tener una fase de cierre que le permita al entrevistado dejar la misma en un estado mental apropiado. Para esto se proponen tres objetivos: responder las preguntas y preocupaciones que le surjan al niño, dándole respuestas que pueda comprender, darle soporte emocional mediante una breve charla de temas neutros (similar a la del</p>

	rapport), y finalmente agradecer al niño por su esfuerzo.
--	---

4.2.2. Sistematización y comparación de protocolos de entrevista

Se organizó la información disponible en cada documento (protocolo), según la pauta de categorías construida, con ella se confeccionaron tablas comparativas que nos permitan analizar de forma más simple la información.

4.2.2.1. Datos biográficos

<i>Protocolo / Criterio</i>	NICHD	ABE	E.C.	PEACE	RATAC	Michigan
Año (1ª ed)	2007 (2000)	2011 (2002)	2005 (1984)	2009 (1991)	2012 (1989)	2012 (1998)
País Origen (idioma)	Estados Unidos, Inglés	Reino Unido, Inglés	Estados Unidos, Inglés	Reino Unido, Inglés	Minnesota, Estados Unidos, Inglés	Michigan, Estados Unidos, Inglés
Institución Origen / Autores	National Institute of Child Health and Human Development (NICHD) Orbach, Lamb, Herzkowitz y cols.	Home Office, Graham Davies	Geiselman, Fisher y cols.	Home Office, Crown Prosecution, Police Service	“CornerHouse” Children’s Advocacy Center Walters, Holmes, Bauer y Vieth	Governor's task force on child abuse and neglect y Department of Human Services Poole, D.

4.2.2.2. Evidencia que sustenta su uso

<i>Protocolo / Criterio</i>	NICHD	ABE	E.C.	PEACE	RATAC	Michigan
Lugares en dónde se usa actual.	Algunos estados de EEUU, Canadá (francesa), Israel, Japón, Georgia.	Inglaterra y Gales	Se estima que su influencia es inmensa, sin embargo no hay datos específicos	Nueva Zelanda, Australia, Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte	En 17 estados de EEUU y en Japón	Se utiliza en algunos estados de EEUU y de referencia en otros países (Chile).
Tipo de Respaldo	Se apoya en estudios de campo que involucran más de 40.000 entrevistas realizadas en USA, Inglaterra, Israel y Canadá, publicadas en varios artículos científicos. Un estudio hecho por el poder judicial también respalda su uso en EE.UU.	No se conocen estudios de campo que apoyen ni se opongan a su uso. Proviene de un documento de carácter oficial, por tanto su respaldo es institucional interno.	Se basa en numerosos estudios. Muchos estudios de campo han probado la utilidad de algunos de sus componentes, además de ser uno de los protocolos más utilizados en el mundo.	No se conocen estudios de campo que apoyen ni se opongan a su uso, sin embargo se conocen experiencias exitosas de implementación en el mundo. Proviene de un documento de carácter oficial, por tanto su respaldo es institucional interno.	No existen estudios de campo que apoyen ni se opongan a su uso. Existe vasta jurisprudencia y pronunciamientos legales en EE.UU que apoyan este modelo. Respaldo Institucional externo.	Probado y validado en 9 condados del Estado de Michigan. No hay estudios posteriores que lo sustenten. Es el protocolo oficial a utilizar en el Estado de Michigan. Respaldo Institucional interno.

4.2.2.3. Técnicas utilizadas

<i>Protocolo / Criterio</i>	NICHD	ABE	E.C.	PEACE	RATAC	Michigan
Establecimiento de Rapport	Mediante temas neutros y reales	Mediante temas neutros y reales	Mediante temas neutros y técnicas de imaginación	Mediante temas neutros, escucha activa, y actitud positiva	Mediante temas neutros. Pone énfasis en conocer nivel de dlo. Del Ñ.	Mediante temas neutros. Se busca que el Ñ esté cómodo y sepa obj.
Entrevista de práctica	Sí, se hace una entrevista corta con tópicos que impliquen exp. real	Utiliza la misma del rapport	Se utiliza la técnica de reestablecer contexto	No la propone como tal, sin embargo utiliza téc. De la E.C que sí la incluyen	Si, se utiliza. Ha sido incorporado en la última revisión, por lo que no hay directrices claras.	Se sugiere hacer una entrevista corta con tópicos que impliquen exp. real
Explicar las reglas básicas	Sí, sólo al comienzo. Utiliza ejemplos.	Si, al comienzo y se refuerza	Sí, al comienzo. Énfasis en mencionar todo	Sí, al comienzo. Énfasis en lo que se espera del Ñ.	Sí, al comienzo y se refuerza	Sí, a criterio del entrevistador. Se refuerzan constant.
Medio de transición al tema objetivo	Interv. abierta	Interv. Abierta. Se indaga cada hito separado	Interv. Abierta, utilizando elementos contextuales	Interv. Abierta. Se clarifica o cuestiona la versión de los hechos	Mediante objetos de apoyo o por Int. Abiertas con niños más grandes	Interv. Abierta, luego se indaga en asp. Dichos por el Ñ o que están en carpeta.
Cierre	Tema neutro y futuro, preguntas y contacto	Se resume todo con corrección, Tema neutro y contacto	Se hace un cierre de manera positiva, mantener contacto	Énfasis en recabar toda la info. Y que esta sea consensuada.	Cierre respetuoso, con un énfasis en las preocupaciones y necesidades del Ñ	Tema neutro y futuro, preguntas y contacto
Uso de elementos de apoyo (EA)	No se recomiendan	Se desalienta su uso. Sólo con quienes no puedan verbalizar	No se hace alusión en el protocolo. Sus autores no recomiendan su uso.	Se menciona como técnica posible de usar, pero no se explica cómo	Sí se recomienda y se instruye en su uso. Cada vez es menos central el rol de los EA.	Se desalienta su uso. De hacerlo se recomienda que sea sólo en la última fase (aclaratoria)

4.2.2.4. Uso de distintos tipos de pregunta

<i>Protocolo / Criterio</i>	NICHD	ABE	E.C.	PEACE	RATAC	Michigan
Predominio	Preguntas abiertas que se parean con algunas directas, nunca sugestivas	Preguntas abiertas, nunca sugestivas	Preguntas dirigidas para enfocarse en el contexto en una primera fase, luego se utilizan preguntas abiertas.	Preguntas abiertas, nunca sugestivas	Se utilizan interv. Abiertas, acompañadas de elementos de apoyo.	Preguntas abiertas que se parean con algunas directas, nunca sugestivas
Orden	De más abiertas a cerradas	De más abiertas a cerradas	Luego de reinstaurar contexto. De más abiertas a cerradas	De más abiertas a cerradas	De más abiertas a cerradas	De más abiertas a cerradas

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y HALLAZGOS

En esta sección se dará cuenta de la información recabada ordenada de una manera que permita integrar y profundizar en el análisis, para esto se plantean ciertos tópicos que no siguen directamente las categorías de la pauta construida, sino que más bien busca amalgamar sus contenidos.

5.1. Estado del desarrollo del conocimiento en el ámbito de entrevistas investigativas

A partir de la literatura consultada se puede inferir que el desarrollo de la teoría en los temas de entrevistas investigativas se encuentra bastante avanzado, y además constituye un contenido en el que actualmente se sigue publicando con bastante regularidad y al que diversas revistas especializadas dedican sus páginas.

En primer lugar, llama la atención la alta cantidad de publicaciones indexadas en el tema, así como la larga data que esta tiene. En este sentido, el tema de las entrevistas investigativas es hoy en día foco de atención de distintos profesionales ligados a las ciencias cognitivas, especialmente de la psicología, quienes han llegado a formar redes organizadas dedicadas a estudiar exclusivamente estas temáticas y que se reúnen periódicamente a compartir sus hallazgos (p.e. International Investigative Interviewing Research Group, IIRG).

En segundo lugar, el alcance de los artículos encontrados sobre entrevista investigativa nos habla de una materia que ha sido tratada durante algún tiempo, en la que existe cierto consenso en varios puntos importantes, mientras que existen discusiones en curso. De diez artículos, nos encontramos con un sólo estudio de caso con un fin exploratorio, mientras que la mayoría (siete) buscaban recabar datos de aspectos específicos que ocurren en el campo, y además se encontraron dos artículos que corresponden a revisiones teóricas sobre ciertos aspectos relacionados. No obstante a lo anterior, se vislumbran varias líneas teóricas inéditas que se están investigando actualmente.

En cuanto al desarrollo propio de los protocolos de entrevista, se ha visto que, en general, todos tienen en común que desde su creación han sido modificados constantemente en el transcurso del tiempo, así como que provienen de países de habla inglesa, de tradición

anglosajona y de un ingreso económico por sobre la media, similares a los lugares donde son aplicados. Ninguno de los protocolos mundialmente reconocidos por expertos, o citados en las publicaciones revisadas proviene desde el mundo hispano parlante, lo que refleja una brecha en cuanto al desarrollo de estas técnicas.

5.2. País de origen y consideraciones culturales

Tal y como lo plantean algunos teóricos, el gran interés que despierta en las ciencias jurídicas el testimonio infantil se ha capitalizado en un aumento progresivo del financiamiento a estudios relacionados en varios países del mundo, especialmente los países de habla inglesa y de un nivel económico superior a la media, tales como Estados Unidos, Inglaterra, Escocia, Australia y Nueva Zelanda, quienes no sólo han desarrollado e implementado estas técnicas, sino que se han encargado de perfeccionarlas a lo largo del tiempo, adaptándolas a cada realidad. En este estudio todos los protocolos utilizados fueron desarrollados y son utilizados en países de esas características. Lo anterior, conlleva implicancias culturales que deben ser consideradas al momento de estudiar este tipo de metodologías en una realidad aparentemente distinta, ya que, en el fondo, estas buscan normar o protocolizar una situación comunicacional entre un adulto con un menor de dieciocho años, intentando que este sea lo más informativo posible. Las diferencias culturales se plasman desde los aspectos más básicos, tales como el uso de una nomenclatura común, hasta los más complejos como puede ser adecuar las técnicas y lenguaje que pudiera resultar no adecuado. Nuevas líneas de investigación serán necesarias en este punto, para poder dilucidar sus alcances.

Para ilustrar lo anterior, se puede utilizar el propio término *investigative interview*, el que, al tener varias traducciones, ha llevado a la literatura especializada de habla hispana a una cierta complejización del término, que pudiera ser fuente de confusión. Así, la adaptación de esta frase se puede encontrar en la literatura hispana especializada en distintas maneras, ya sea como entrevista única, entrevista forense, entrevista de investigación o simplemente como entrevista pericial. Todas ellas hacen hincapié en algún aspecto específico de este tipo de entrevista, pero siempre refiriéndose al mismo procedimiento legal de entrevista que ocurre al inicio de una investigación criminal con niños víctimas de delitos sexuales (Maffioletti, 2009; Navarro y cols. 2012).

5.3. Año de origen

Por el año en que fueron creados, se pueden separar los protocolos en dos grupos, los primeros cercanos a 1990, llamados **precursores**, en donde están la EC, RATAC y PEACE, mientras que los segundos, llamados **posteriores**, y que aparecen cercanos al año 2000, en donde está el NICHD, ABE y Michigan. Esta diferencia podría explicar, en parte, que los protocolos más antiguos presenten un mayor apoyo de la comunidad, tanto científica, como jurídica, en comparación a los que provienen de una generación posterior, y que pudieran estar en una etapa previa.

Esta hipótesis se sustenta tanto en la cantidad de países que actualmente utilizan los protocolos, como también en los dichos de Tony Butler (2011; 2009), ex jefe de policía en Inglaterra y experto en temas de implementación de sistemas de entrevista, quien indica que los cambios más costosos y más lentos son los denominados culturales, y que tienen que ver con las prácticas arraigadas de las personas en ambientes determinados, tales como los que rodean a las entrevistas investigativas.

5.4. Tipo de respaldo

En la búsqueda de evidencia empírica producida por cada protocolo se encontró que, si bien es importante destacar que todos ellos provienen de un pozo común de conocimiento, sólo tres cuentan con evidencia empírica producto de trabajo de campo (Michigan, EC y NICHD), y sólo se pudo encontrar información de dos de ellos (EC y NICHD). En los cuatro protocolos restantes se encontraron distintas estrategias utilizadas para justificar su uso en ciertas localidades. A esto se le ha llamado estrategias de respaldo y se han identificado dos tipos principalmente.

a. Evidencia científica: **Entrevista Cognitiva y NICHD**

En el caso de estos dos protocolos se observa que, además de la robusta base de evidencia empírica en la que basan su trabajo y sus intervenciones dada generalmente por estudios de laboratorio, existen numerosos trabajos de campo que ponen a prueba la eficacia del uso de estos protocolos para los fines que se propone y con la población que tienen como objetivo. Estos estudios tienen además la virtud de que han sido publicados en prestigiosas revistas y que cuentan con el juicio de pares en su revisión.

En el caso de la EC, abundan los estudios que prueban sus componentes o técnicas por separado, los cuales incluso son utilizados individualmente por otros protocolos, como es el caso del PEACE. Aquí se debe apuntar que el protocolo PEACE ha sido objeto constante de revisión en los lugares en que se ha establecido y sus resultados han sido expuestos a la comunidad científica en algunos congresos especializados y cuentan con un alto apoyo, no obstante no se conocen estudios de campo hechos con este protocolo a la fecha. Por lo demás se conoce que el protocolo de Michigan fue validado en una muestra piloto de 9 condados, previa aprobación para su uso en la totalidad del Estado de Michigan, sin embargo no existen citas a este trabajo.

b. Respaldo institucional interno: Michigan, PEACE y ABE

Se le ha llamado así al tipo de respaldo que está dado por la institución que publica el protocolo, y que le da el carácter de oficial en ciertos lugares. Ejemplo de esto es el protocolo de Michigan, establecido como el documento oficial a utilizar en los 83 condados de dicho estado. Por otra parte, si bien se desconoce si es que existe alguna ley que regule el uso específico de un protocolo por sobre otro, tanto en el Reino Unido como en Nueva Zelanda, es común que las entrevistas sean llevadas a cabo por policías especializados, quienes utilizan para estos fines los documentos realizados de manera consensuada por los órganos persecutores y Ministerios de Justicia, como son el caso del ABE y PEACE.

c. Respaldo institucional externo: RATAC y NICHD

En este grupo se clasificaron a los protocolos que han recibido apoyo relacionado con su uso, utilidad o validez al interior de los procesos judiciales, desde instituciones o profesionales externos e independientes de los creadores.

El primer caso es el del protocolo de RATAC. Varios fallos de tribunales de menores, de familia y penales de todo EEUU hacen referencia a este protocolo, reconociéndolo como un medio válido de entrevista con niños. Lo anterior se complementa con algunos casos de jurisprudencias que se apoyan en el protocolo RATAC y que han sido ratificados por las cortes de segunda instancia. Asimismo, en varios de estos documentos se reconoce a

los entrevistadores capacitados en este protocolo como peritos en el campo de las entrevistas forenses (Ver Anderson y cols., 2010).

El segundo caso tiene relación con un estudio encargado por el Ministerio de Justicia de los EE.UU y publicado por Pipe y cols., el año 2008, mediante el que se demuestra el impacto procesal positivo que tuvo en tanto la inclusión del protocolo de NICHD en el sistema judicial de UTAH.

5.5. Institución de Origen

Otra manera de clasificar a los protocolos, que surge a partir de las diferencias encontradas, radica en la institución o profesionales que los han creado. Según su origen, se proponen tres categorías:

a. Policial o persecutor: ABE y PEACE

Son protocolos desarrollados por los cuerpos policiales o por organismos gubernamentales encargados de la seguridad, el orden o la persecución de delitos. Estas instituciones se han encargado de generar directrices que tienen como fin el accionar coordinado de miles de profesionales alrededor de un país y basados en un marco legal infranqueable. Se ha visto que para su desarrollo mezclan la experiencia de los policías, que generalmente son los encargados de llevar a cabo las entrevistas en estos países, con los aportes de profesionales del mundo académico.

b. Académico: Entrevista Cognitiva y NICHD

Estos protocolos surgen de centros académicos y son hechos por investigadores que provienen de la psicología y las ciencias cognitivas. En ellos se le da un rol preponderante al entrevistador, y por tanto todos los esfuerzos del protocolo tienen como objetivo ayudarlos a hacer la mejor entrevista posible. Son protocolos que se basan en primer lugar en trabajos de laboratorio y experimentos sociales que permiten generar técnicas específicas, pero que luego han sido capaces de generar altísimas cantidades de evidencia de campo en su uso, siendo los protocolos más estudiados a la fecha.

c. De protección: RATAC y Michigan

Estos protocolos han sido desarrollados bajo una lógica de atención integral a víctimas, esto quiere decir que el objetivo final de estas entrevistas forenses es obtener información que no solo aporte para la investigación penal, sino que también sea un real aporte a la toma de decisiones en los sistemas de bienestar y protección infantil (p.e. para iniciar un tratamiento), es por esto que en estos protocolos se recalca mucho la expresión de centrarse en el niño (“Child-centered”). De esta manera, se ha visto en ambos protocolos una evolución que comienza con técnicas más ligadas al área clínica infanto juvenil, que a la psicología forense, así ambos protocolos han ido volcándose cada vez más a un enfoque forense, sin abandonar sus raíces.

En el caso del protocolo de CornerHouse, RATAAC, su orientación original era la detección de focos de riesgo para abordar con estrategias globales de intervención, que mezclasen el mundo judicial, médico y psicosocial. Hoy en día, sin abandonar esta pretensión, y luego de la revisión de fines del año 2012, el protocolo RATAAC tuvo un vuelco hacia lo investigativo forense. En estas nuevas directrices se hace un llamado a mantener una neutralidad y objetivos acordes a una labor forense, pero sin desconocer el origen del mismo.

Al igual que el caso anterior, el protocolo forense del Estado de Michigan en EEUU, está diseñado para obtener una declaración de un niño, en un entorno sensible a ellos, pero conservando la imparcialidad y búsqueda de la verdad. Así, se propone tener como valor fundamental el interés superior del niño.

5.6. Fases y técnicas de entrevista

Sobre los protocolos seleccionados, se puede decir que en general mantienen un tenor de homogeneidad en sus propuestas, pudiendo identificar al menos tres momentos o fases claves en cada uno de ellos, que tienen también que ver con el desarrollo natural de una entrevista, estos son: (1) inicio y creación de un buen ambiente, (2) desarrollo⁷, dado por la indagación en los temas que propios de la investigación y (3) el final, marcado por un cierre respetuoso. Esta homogeneidad no sólo se manifiesta en el orden de las fases, sino que también en el tipo de técnicas que son utilizadas en ellas, especialmente las que

⁷ Resaltado de un tono más oscuro en cada tabla de la sección 4.2.1

tienen que ver con el inicio y el final de las entrevistas, las que provienen muchas veces del ámbito de las comunicaciones más que de la psicología cognitiva.

Sin embargo, es el momento mismo del desarrollo de la entrevista que busca obtener relatos específicos de la situación que se investiga, la que presenta tal vez el terreno más interesante de análisis, ya que es ahí donde se plasman las mayores diferencias entre los distintos abordajes que proponen los protocolos. En este sentido, es importante mencionar que, si bien en todos ellos se reconocen como elementos comunes en el desarrollo, que las intervenciones de los entrevistadores deben ir en una transición de preguntas abiertas a cerradas, ya que esto asegura una maximización de la información obtenida y minimiza el efecto de sesgo que pueda introducir el entrevistador, se plasman diferencias importantes tanto en la manera en que se arriba a los temas relativos al delito investigado, así como en las técnicas y materiales que se utilizan para esto.

Lo anterior se materializa en los postulados de Poole y Dickinson (2005), quienes indican que la diferencia más radical entre los distintos protocolos tiene que ver con si creen o no necesaria la inclusión de **elementos de apoyo durante la entrevista para conseguir o iniciar un relato de abuso** (Poole y Dickinson, 2005). Al respecto, nos encontramos con tres grupos de protocolos: los que los aconsejan y que tienen metodologías para su uso, los que abiertamente no lo recomiendan (llamados también narrativos), y finalmente un protocolo que es ambiguo en sus postulados, ya que los menciona como posibles, sin embargo no instruye en su uso.

a. Aconsejan e instruyen sobre uso de apoyos: RATAC y ABE

Se encontraron dos protocolos que resaltaban la labor de los instrumentos de apoyo a la narración y que los consideraban técnicas aceptables dentro de un contexto de entrevista forense, pero que además tienen guías claras sobre su uso. A pesar de que en estos dos protocolos se admite el uso de estas metodologías, estos se diferencian en el momento y en la importancia que se les da. Mientras que en el protocolo de RATAC, es una técnica importantísima en el transcurso de la entrevista y de la formación de los entrevistadores, en el protocolo del Home Office, se hace referencia a estas técnicas como auxiliares y se utilizan sólo al final de la entrevista y sólo en algunos casos especiales (como por ejemplo en los niños que no son capaces de verbalizar o en quienes se encuentran renuentes a ser entrevistados). Es importante

hacer notar en este punto que las directrices del protocolo RATAC han ido variando al respecto, y a partir del 2012 se comienzan a considerar estas técnicas como auxiliares, relevando el lugar de las preguntas abiertas para lograr la develación. No obstante, existe una tradición que mantienen, en la cual muñecos y dibujos son utilizados como el método predilecto para llegar a la develación de abuso en niños menores de diez años.

b. No aconsejan su uso: NICHD, Entrevista Cognitiva y Michigan

En la otra vereda se encuentran los protocolos llamados puramente narrativos. En ellos no se incluyen elementos de apoyo externos a la narración, tales como muñecos, dibujos u otros, es más, se desalienta su uso. Especialmente en los casos del NICHD y Michigan se hace hincapié en que el uso de estos elementos no tiene sustento en investigaciones empíricas, citando algunas revisiones teóricas hechas principalmente por autores relacionados a uno de los dos núcleos de investigación que rodean a estos protocolos y que concluyen repetidamente en contra de estas prácticas en contextos forenses.

En estos casos se promueve el uso de técnicas derivadas de la psicología cognitiva. Es importante hacer notar que el protocolo de Michigan, consecuente con su orientación flexible hacia el entrevistador, a pesar de dar fuertes recomendaciones de no utilizar elementos de ayuda, deja al criterio de éstos su uso, especificando que debe ser posterior a la obtención del relato libre en el niño.

c. No descartan ni instruyen su uso: PEACE

En este tercer grupo de protocolos ocurre un fenómeno que tiene que ver con una de las controversias no resueltas que existen actualmente en materia de entrevistas investigativas, como es este tema de los elementos de apoyo. En este protocolo se menciona dentro de sus directrices el uso de elementos de apoyo, como técnicas posibles para ser usadas en las entrevistas, sin embargo no contextualizan su uso ni lo ligan a pautas claras al respecto, dejándolo como un aspecto posible de incluir en el marco de la pericia y experiencia del entrevistador, por ende son ambiguos en sus postulados.

6. CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

La cantidad de denuncias por delitos sexuales contra niños niñas y adolescentes ha ido creciendo en nuestro país desde la puesta en marcha de la reforma procesal penal, hace casi 10 años, acentuándose exponencialmente estos últimos 2 años. Esta situación ha hecho que diversas instituciones y profesionales se estén actualmente preocupando por la alta cantidad de niños que ingresan diariamente al sistema penal, el que, por sus características, se sabe que produce efectos negativos en ellos, un dolor o sufrimiento que se constituye como una segunda victimización y de la cual nadie, y menos los niños se encuentran a salvo. Al respecto, distintos estudios (Unicef y UDP, 2006; Mide UC, 2009) han puesto en tela de juicio las entrevistas que se realizan, señalándolas como una de las instancias que más sufrimiento causan en los niños, en especial cuando son realizadas en múltiples ocasiones, por profesionales que no son expertos en estas tareas y que, por ende, pudieran utilizar técnicas que muchas veces resulten ser incluso contraproducentes.

A pesar de la creciente preocupación ciudadana e institucional por esta temática, hasta ahora no se conoce una política unificada de víctimas que se pronuncie al respecto, más bien lo que existe son diversas acciones institucionales parceladas. Estas provienen generalmente desde el mundo estatal y se nutren de algunos aportes académicos de organizaciones sin fines de lucro y casas de estudios, pero que aún no han avanzado hacia acercamientos científicos específicos en la temática. Al respecto existe una nueva iniciativa que parece promisoría e innovadora en tanto tiene como objetivo validar un sistema de entrevista investigativa que incluye la adaptación y validación de un protocolo y de una capacitación, a cargo de investigadores de la Universidad de Chile, en conjunto con académicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

En este sentido se denota un vacío en el conocimiento respecto de los distintos protocolos que existen en el mundo, sus características y técnicas que utilizan. Para esto, el presente trabajo ha querido aportar, siendo una primera exploración en la que se pueda ordenar y sistematizar la información disponible de los protocolos más utilizados en el mundo, desglosando sus componentes y exponiendo alguna de las contribuciones que puede entregar la psicología como ciencia social.

Un primer desafío consistió en comprender el fenómeno de la entrevista investigativa. Para esto se definió una entrevista como una situación comunicativa intencionada entre dos personas, que tiene como protagonistas a un entrevistador, que es el encargado de realizar la investigación, probando distintas hipótesis sobre los hechos, junto con un entrevistado que es un niño, niña o adolescente del que se sospecha ha sufrido algún tipo de abuso, quien está encargado de describir los hechos con sus propias palabras. Se observa que las entrevistas investigativas, al igual que cualquier otra entrevista, tienen tres momentos o fases fundamentales: inicio, desarrollo y cierre. Estos están muy marcados en los protocolos que se analizan con posterioridad. No obstante, las entrevistas investigativas se desmarcan de los otros tipos de entrevistas que provienen desde el mundo de las comunicaciones, a partir de su especificidad, dada tanto por el marco jurídico bajo la que se sostiene, y por la cual debe mantener ciertos estándares de neutralidad, así como por el desarrollo de ciertas técnicas que son propias de ella. Sólo como ejemplo de esto último, en una entrevista investigativa, es el entrevistado quien lleva el ritmo de la conversación, siendo el entrevistador un simple incitador de relatos en el niño.

El interés por las entrevistas investigativas surge en la década de los 90', cuando bullados casos judiciales de delitos sexuales en los EEUU fueron desestimados por los jueces, quienes consideraron que muchas de las entrevistas realizadas en el proceso de investigación estaban completamente sesgadas, o eran poco informativas (Jones, 2003; Memon y Bull, 1999; Poole y Lamb, 1998). A partir de estos hechos, la sociedad y sus instituciones no tardaron en reaccionar, así algunos importantes autores de las ciencias cognitivas y la psicología de la memoria, en conjunto con el apoyo de algunas organizaciones comienzan a generar y probar algunas técnicas orientadas a obtener relatos confiables, en los que se minimizara al máximo la posibilidad de sesgar la información, pero que a su vez fueran ricos en detalles que aportasen a la investigación. Así, y a pesar de lo mucho que se ha escrito al respecto, se identificaron cinco técnicas en las que existe un alto grado de consenso en la literatura y que por ende debieran estar presentes en todos los protocolos, a saber, el tipo de preguntas y el orden en el que se utilizan, la construcción de rapport, el establecimiento de las reglas del procedimiento, el realizar una entrevista de práctica y hacer una transición a la temática del abuso mediante preguntas abiertas. Además se identificó una técnica que actualmente es terreno de

discusión y que tiene relación con la introducción de elementos de apoyo dentro de las entrevistas investigativas. Finalmente se observan tres líneas teóricas en pleno desarrollo y que pueden tener repercusiones en un futuro cercano.

Un segundo objetivo tenía que ver con conocer y describir a los protocolos de entrevista investigativa más utilizados en el mundo. Un protocolo de entrevista puede ser definido como un marco ordenado de referencia, que tiene como objetivo guiar a los entrevistadores en una situación concreta de investigación a través de una pauta que ordena lógicamente y secuencialmente las técnicas que se han probado en distintos estudios en fases. Se ha podido establecer que los protocolos efectivamente mejoran la calidad de las entrevistas, optimando a su vez el relato de los niños. Lo anterior se ha visto que incluso repercute en las decisiones judiciales que se adoptan, aumentando la tasa de persecución penal por parte de los fiscales, así como de condenación en juicios orales de parte de jueces.

Para el análisis realizado se identificaron los protocolos más utilizados en el mundo a través de una revisión sistemática, que incluyó búsqueda bibliográfica y consulta a expertos, dejando un saldo preliminar de 11 protocolos, de los que se trabajó finalmente con 6. Los criterios de inclusión tuvieron que ver en un primer punto con la accesibilidad, en la que no se pudo dar cuenta de 3 de los protocolos identificados, ya que no eran públicos, mientras que el otro criterio apuntaba a analizar sólo aquellos que correspondían a esfuerzos originales y no adaptaciones de algún otro protocolo, con lo que se desestimaron los 2 restantes. Para su análisis se construyó una pauta compuesta por categorías que responden a los criterios relevantes encontrados en la literatura, además de otros datos bibliográficos e históricos.

El resultado de este análisis confirma que existen múltiples maneras de conducir una entrevista forense, y que a pesar de que existen muchos elementos y técnicas consensuadas por los expertos, no existe un protocolo que se utilice por sobre los otros. Más bien, lo que señalan los expertos es que, en general, en la práctica se ve que los entrevistadores aplican estas técnicas de forma libre, más que seguir estrictamente un protocolo. Por lo demás, se pudo observar que en general todos los protocolos analizados contienen elementos comunes, tales como una introducción del entrevistador, construcción de rapport, entrega de reglas básicas, entrevista de práctica, descripción con

narrativa libre de los eventos que se investigan, preguntas aclaratorias y un cierre. Estos elementos se ubican de manera lógica en el tiempo, siguiendo un orden de introducción, desarrollo y cierre.

Las mayores semejanzas de los distintos protocolos radican en los momentos de la introducción y cierre, en donde se utilizan prácticamente las mismas técnicas, encontrándose diferencias no sustanciales. Donde sí se encontraron diferencias fue en las técnicas utilizadas en la fase de desarrollo, en la que si bien se reconoce en todos los protocolos una transición marcada de preguntas abiertas a cerradas, el uso de elementos de apoyo durante la entrevista para conseguir o iniciar un relato de abuso marca una diferencia sustantiva (Poole y Dickinson, 2005). Al respecto, se clasificaron encontramos tres grupos de protocolos: los que los aconsejan y que tienen metodologías para su uso, los que abiertamente no lo recomiendan y finalmente un protocolo que es ambiguo en sus postulados, ya que los menciona como posibles, sin embargo no instruye en su uso. Esto último es significativo, en tanto no existe claridad en las discusiones teóricas al respecto sobre su uso, lo que recae en lineamientos contrapuestos, que en algún caso puede ser ambiguo. Se vislumbra que lo anterior, pese a que no existe aún claridad absoluta sobre la materia, es una fuente fértil de malas prácticas en entrevistas investigativas, especialmente con niños pequeños, que se ha demostrado son más propensos a ser sugestionados y debe ser materia posterior de estudio.

Se ha observado en el transcurso de esta memoria que un factor muy importante a considerar al momento de estudiar los protocolos de entrevista investigativa es su contexto de origen, dado por el año y la institución que proviene. En este sentido se pudo establecer una relación entre los protocolos que surgen en las cercanías de 1990, con su uso extendido en más lugares del mundo y con un arraigo cultural mayor, en contraste con los protocolos surgidos una década después, los que tienen como característica un desarrollo creciente muy fuerte. Otra consideración importante tiene que ver con que los protocolos de entrevista generalmente provienen de instituciones ligadas a esta temática, así se observa que estas le imprimen un carácter especial que se ve reflejado tanto en las técnicas que aplican, su énfasis y también en los métodos que utilizan para justificar su uso. Aquí se identificaron tres grupos, los protocolos que provienen del mundo académico, y que tienen un componente importante de investigación que justifica su uso y

por tanto sus técnicas se circunscriben a esto. Un segundo grupo correspondiente a protocolos que provienen de instituciones que históricamente han estado encargadas de realizar las entrevistas a niños en contextos judiciales, las policías y órganos persecutores. En ellos se observa que, si bien sus prácticas se nutren de la academia, su objetivo y justificación se basa en la coordinación interinstitucional que se puede lograr a través de un protocolo y en el lugar de poder en la sociedad que ostentan las instituciones que los patrocinan. El tercer grupo está conformado por protocolos que provienen desde instituciones de apoyo a víctima, ubicadas en localidades específicas de EE.UU, las que reflejan en sus técnicas un mayor acercamiento al mundo clínico que al forense y su uso se justifica en la validación de entidades externas con un mayor lugar de poder en la sociedad, tales como el poder judicial.

Es relevante considerar que el desarrollo de investigaciones, publicaciones y protocolos de entrevistas investigativas provienen generalmente de países de habla inglesa y de un alto ingreso per cápita, lo que ha contribuido inevitablemente a la generación de una hegemonía lingüística y cultural en el desarrollo del tema. A pesar de esto, han existido en los últimos años algunos estudios hechos con población de países que hablan otros idiomas, como en Canadá (francés), Portugal e Israel, pero lamentablemente aún son pocos. Lo anterior, más que una crítica, y sin desmerecer la robustez de los hallazgos que se han hecho desde hace 30 años hasta la actualidad, debe ser tomado como una advertencia al momento de generar estudios y políticas públicas en esta línea en países con realidades distintas, como el nuestro, ya que se sospecha la existencia de un sesgo cultural que no ha sido aún ponderado.

Una de las limitaciones de este estudio se refleja en el alcance exploratorio de las conclusiones establecidas, las que más que certezas, entregan muchas dudas. Especialmente si se considera que las categorías de análisis aquí levantadas son inéditas, lo que abre distintas líneas investigativas. Por otro lado se debe reconocer que la tendencia predominante de este estudio de utilizar protocolos de origen anglosajón, se debe a que el dominio de idiomas restringió la búsqueda, pero también porque las publicaciones especializadas en la temática del abuso sexual y específicamente de la entrevista investigativa, están generalmente en inglés. Adicionalmente no se conoce en el mundo de habla hispana el desarrollo de protocolos originales, más bien sólo de guías

basadas en protocolos anglosajones, como es el caso de Chile. Esta realidad de insuficiente desarrollo científico desde el mundo hispano parlante, tanto en la generación de protocolos originales alternativos a los ya existentes, como en su capacidad para generar estudios al respecto, han perfilado este estudio hacia los protocolos *anglo*. Por esto, para una próxima investigación en esta línea se sugiere revisar con mayor atención libros impresos sobre entrevista investigativa, especialmente en Latinoamérica, como también incorporar publicaciones en otros idiomas ampliamente utilizados en el mundo, como el francés.

Además, y como limitación propia de la materia que se trata, es importante no sobreestimar ni a las entrevistas con niños dentro de una investigación penal, ni a los protocolos como política pública. La primera consideración tiene que ver con la importancia que tienen las entrevistas a niños dentro de un contexto penal que investiga un supuesto delito sexual, en este sentido, a pesar de que la palabra del niño es fundamental, se debe considerar a la entrevista como una instancia que puede servir para generar y probar hipótesis, más que para comprobarlas y dar cuenta de esto en un tribunal. Se debe comprender que una entrevista, si bien es relevante, debe ser considerada como parte de un set de pruebas, y no como la única prueba que corrobore o no un delito. Por otro lado es de suma relevancia no sobreestimar el alcance de un protocolo como política pública, en el sentido que el sólo hecho de contar con él no asegura tener entrevistas de calidad, ya que estos dependen de muchos otros factores, tanto institucionales, como también profesionales, en donde destaca el constante perfeccionamiento de los entrevistadores. Este último punto ha sido considerado por la mayoría de los expertos como la piedra angular del éxito de una entrevista investigativa. Más bien se debe entender a los protocolos de entrevista como dispositivos en constante construcción, y por tanto sujetos a ajustes según nuevos descubrimientos científicos y adaptaciones según nuevos requerimientos legales, más que como técnicas infalibles que ya están sentadas.

Lo anterior, en su conjunto, significa que esta temática en particular representa un desafío constante para todas las ciencias que se conjugan en ella, especialmente para la psicología, así como para cada país que quiera incorporarlos a su sistema penal particular. En este sentido, actualmente existen temáticas que ocurren en una entrevista

investigativa y que no han sido investigadas científicamente, como por ejemplo las técnicas utilizadas en el cierre de la entrevista, y por ende no se tiene conocimiento sobre su real alcance. Un tema importante no abordado explícitamente por los protocolos, a la luz de la complejidad que representan las entrevistas con niños pequeños y especialmente los preescolares, es el de las consideraciones evolutivas que se debieran tomar. Mientras algunos teóricos de la psicología cognitiva, como La Rooy (2013), sostienen que los procesos de memoria y lenguaje son los mismos a lo largo de nuestro desarrollo vital, por ende no se necesitarían técnicas distintas, existen algunas voces de expertos nacionales (Capella, Octubre 2013; Navarro, Octubre 2013) que, utilizando el mismo argumento del desarrollo humano, ponen en cuestión esto. Por el momento lo único que está claro es que ninguna técnica ha demostrado mejores resultados con los niños pequeños que las preguntas abiertas. Sólo estas han podido generar cantidades considerables de información de manera no sesgada, a pesar de que es menos de la mitad de lo que genera en niños más grandes. A pesar de esto, es una pregunta que debe ser considerada toda vez que se ponen en juego capacidades narrativas en niños y en contextos forenses.

Al margen de los esfuerzos que debe hacer la comunidad científica en torno a estos temas no resueltos, es necesario que los entrevistadores estén constantemente capacitados, de manera de que puedan poner su juicio profesional al servicio de la entrevista. Como reflexión final, se hace imperante declarar que esta memoria tiene que ver con una visión de la psicología como una ciencia social con un rol político, es decir, como un oficio que debe ser capaz de generar cambios y transformaciones que se constituyan en aportes para la sociedad. Para esto, a juicio de este autor, y en vista del espacio histórico y coyuntural privilegiado para la implementación en nuestro país de regulaciones en la manera de entrevistas investigativas a niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales, aparece como más pertinente la pregunta por la calidad y estándares que se espera que tengan las técnicas contenidas en un protocolo, así como las cualidades y calificaciones de quien lo aplica, más allá de preguntarse si es que existe un protocolo mejor que otro para ser adaptado a nuestra realidad. Para esto el único camino responsablemente posible es que los psicólogos sigan haciendo investigaciones con un fuerte acento crítico, así como que los entrevistadores y las instituciones se comprometan a utilizar exclusivamente las técnicas de intervención cuya

utilidad está demostrada, así como mantenerse al tanto de sus evoluciones y hacerse parte de las discusiones que se están teniendo al respecto.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Ahern, E., y Lyon, T. (2011). Supplemental investigative interview questions. Documento de trabajo VIII Conferencia Internacional IPSCAN, Viña del Mar, Chile. Octubre, 2013.
- American Professional Society on the Abuse of Children (2012) Forensic Interviewing in cases of suspected child abuse: APSAC Practice Guidelines.
- Anderson J, Ellefson J, Lashley J, Miller AL, Olinger S, Russell A, Stauffer J, Weigman J. (2010) The CornerHouse forensic interview protocol: RATAAC® Thomas M Cooley Journal of Practical and Clinical Law.;12:193–331.
- Apoyo a Víctimas (2011) Plan de Trabajo 2011, Red Asistencia a Víctimas. Disponible en [http://www.apoyovictimas.cl/wp-content/uploads/2011/03/Manual de asistencia a victimas.pdf](http://www.apoyovictimas.cl/wp-content/uploads/2011/03/Manual_de_asistencia_a_victimas.pdf)
- Best Practice (2013, 25 de Julio) En *Wikipedia la Enciclopedia Libre*. Disponible en http://en.wikipedia.org/wiki/Best_practice
- Butler, T. (2011). La Entrevista Única: Concepto, Experiencias Internacionales y Desafíos en su Articulación Interinstitucional Santiago: III Seminario Internacional sobre Agresiones Sexuales Infantiles.
- Butler, T. (2009). Testimony from children and adolescents victims: Cultures and practices for avoiding revictimization.
- Butler, T. (2011). Protecting Children from Sexual Abuse: The Roles and Responsibility of the Criminal Justice. (Documento presentado en el XXIII Congreso de la ABMP en Brasilia, mayo de 2010)
- Cantón, J. y Cortés, M. (2000). Guía para la Evaluación del Abuso Sexual Infantil. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Collins, R., Lincoln, R., Frank, M. G. (2002). The Effect of Rapport in Forensic Interviewing. *Psychiatry, Psychology and Law*, 9 (1) pp. 69–78
- Cornerhouse (2013) CornerHouse Protocol Updates and FAQ. Disponible en <http://www.cornerhousemn.org/protocolupdates.html>
- Cronch, L. E., Viljoen, J., y Hansen, D. J. (2006). Forensic interviewing in child sexual abuse cases: Current techniques and future directions. *Aggression and Violent Behavior*, 11, 195-207.

- Cué, M., Díaz, G., Díaz, A., y Valdés, M. (2008). El artículo de revisión. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34 (4). Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/214/21419854011.pdf>
- Cyr, M., y Lamb, M. E. (2009). Assessing the effectiveness of the NICHD investigative interview Protocol when interviewing French-speaking alleged victims of child sexual abuse in Quebec. *Child Abuse and Neglect*, 33, 257-268.
- Davies, G. y Westcott, H. (1999) Interviewing Child Witnesses under the Memorandum of Good Practice: A research review. Home Office, Policing and reducing crime unit.
- Departamento de Psicología de Universidad de Chile (2012). *Memoria de titulación*. Santiago: Comunicación Personal.
- Escaff, E, Rivera, M., Salvatierra, M. (2006) Estudio de las variables asociadas a retractación en menores víctimas de abusos sexuales. *Revista de Victimología ILANUD*, p. 117-131: Editorial Brujas, Argentina. Disponible en <http://www.ilanud.or.cr/A111.pdf>
- Estado de Michigan (2011) Forensic Interviewing Protocol. State of Michigan Governor's Task Force on Child Abuse and Neglect and Department Of Human Services: Estados Unidos. 3 edición.
- Feltis B., Powell M., Snow P., Hughes-Scholes C. (2010) An examination of the association between interviewer question type and story-grammar detail in child witness interviews about abuse. *Child Abuse Neglect*; 34(6):407-13.
- Gabucio, F. y Lichtenstein, F., (2005) Elaboración y prueba de hipótesis. Cap. IV. pp. 123-148 En su: *Psicología del Pensamiento*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gutiérrez de Piñeres Botero, C., Coronel, E., Pérez, C. A. (2009) Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *Liberabit. Revista de Psicología [en línea]*, Vol. 15. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/686/68611923006.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Hershkowitz, I., Lamb, M.E; Katz, C., Malloy, L. (2013) Does enhanced rapport-building alter the dynamics of investigative interviews with suspected victims of intra-familial abuse? *Journal of Police and Criminal Psychology*
- Home Office (2011). *Achieving best evidence in criminal proceedings guidance on interviewing victims and witnesses*. Home Office: Londres

- Huerta, S., Maric, V. y Navarro, C. (2002). Factores que intervienen en el impacto del abuso incestuoso sobre la víctima. *Terapia Psicológica*, 20 (2), 38-46.
- Hughes-Scholes, C. y Powell, M. (2013) Techniques used by investigative interviewers to elicit disclosures of abuse from child witnesses: a critique. *Police Practice and Research: An International Journal*, 14:1, 45-52.
- Ibáñez, J. (2008) La entrevista cognitiva: una revisión teórica. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, Vol. 8, pp. 129-159.
- La Rooy, D., Katz, C., Malloy, L., Lamb, M. (2010) Do we need to rethink guidance on repeated interviews?. *Psychology, Public Policy, and Law*, Vol 16(4), 373-392
- Lamb M.E., Orbach Y., Hershkowitz I., Esplin P.W., Horowitz D. (2007) A Structured forensic interview protocol improves the quality and informativeness of investigative interviews with children: A review of research using the NICHD Investigative Interview Protocol. *Child Abuse and Neglect*, 31 (11-12), pp. 1201-1231.
- Lyon, T. (2010). Investigative interviewing of the child. En Duquette, D. y Haralambie, A. (Eds.) *Child Welfare Law and Practice* (2d Ed.) (pp. 87-109). Denver, CO: Bradford.
- Maffioletti, F. (2009) La entrevista forense a la víctima de delitos sexuales. *Revista Jurídica del Ministerio Público*, N°38, p 199-228. Disponible en www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/archivo?id=366ypid=32ytid=1
- Maffioletti, F. y Huerta, S (2011) Aproximación fenomenológica de los delitos sexuales en Chile Larealidad nacional. *Revista Jurídica del Ministerio Público de Chile*, N° 47
- Masip, J., y Garrido, E. (2007). La evaluación del abuso sexual infantil. Análisis de la validez de las declaraciones del niño. Sevilla, España: MAD/Trillas/ Eduforma.
- Mide UC. (2009) Percepción de los Procesos de Investigación y Judicialización en los casos de agresiones sexuales infantiles en la Regiones Metropolitana, de Valparaíso y del Bío-Bío. Informe de Estudio para la Fundación Amparo y Justicia: Mide UC.
- Milne, R., y Bull, R. (1999) *Investigative Interviewing: psychology and practice*. John Wiley and Sons Ltd: Chichester.
- Ministerio Público de Chile (2009) Oficio FN N° 160. Instrucción General que imparte criterios de actuación en delitos sexuales. Disponible en: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/archivo?id=843ypid=71ytid=1yd=1>

- Ministerio Público de Chile (2010) Oficio FN N° 111. Instrucción General que imparte criterios de actuación en delitos de violencia intrafamiliar. Disponible en: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/archivo?id=587ypid=50ytid=1yd=1>
- Ministerio Público de Chile (2011) Nuevo modelo de atención a Víctimas y Testigos. Disponible en: <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/archivo?id=524ypid=46ytid=1yd=1>
- Ministerio Público de Chile (2012). Guía de Entrevista Investigativa con Niños, Niñas y Adolescentes Víctimas de Delitos Sexuales. Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violentos de la Fiscalía Nacional: Santiago Chile.
- Ministerio Público de Chile (2012b). Estadísticas de agresiones sexuales hacia menores de edad durante el año 2011. Comunicación Personal.
- Navarro, C. (2011) "Evaluación de Credibilidad Discursiva en Víctimas de Agresiones Sexuales". En "Compendio mejores tesis. Magíster en Psicología Mención Psicología Clínica Infanto- Juvenil", Universidad de Chile. Ediciones Andros. Santiago, Chile.
- Navarro, C. (2012). *Búsqueda bibliográfica y elaboración de estados del arte*. Santiago: Comunicación Personal.
- Navarro, C., Mettifogo, D., García, F. (2012). *Prevención de la victimización secundaria en niños, niñas y adolescentes que han sido víctimas de delitos sexuales*. Postulación a Fondo Bicentenario, Universidad de Chile, Santiago. Documento no publicado.
- Orbach, Y., Lamb, M. E., La Rooy, D., y Pipe, M-E (2012). A case study of witness consistency and memory recovery across multiple investigative interviews. *Applied Cognitive Psychology*, 26, 118-129.
- Orbach, Y., Shiloach, H., y Lamb, M. E. (2007). Reluctant disclosers of child sexual abuse. In M. E. Pipe, M. E. Lamb, Y. Orbach, & A. C. Cederborg (Eds.), *Child sexual abuse: Disclosure, delay and denial* (pp. 115 – 134). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Perona, A., Bottoms, B., Sorenson, E. (2005) Research-Based Guidelines for Child Forensic Interviews. *Journal of Aggression, Maltreatmenty Trauma* Volume 12, Issue 3-4,
- Phillips, E., Oxburgh, G. E., Gavin, A. Myklebust, T. (2012) Investigative interviews with victims of child sexual abuse: The relationship between question type and

- investigation relevant information. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 27 (1), pp.45-54.
- Pipe, M., E., Orbach, Y., Lamb, M., Abbott, C., B. y Stewart, H. (2008). Do Best Practice Interviews with Child Abuse Victims Influence Case Processing?. Reporte entregado al Departamento de Justicia de Estados Unidos. Extraído de http://www.brooklyn.cuny.edu/pub/departments/childrensstudies/documents/childrens_documents/mel_pipe_interviews.pdf.
- Policía de Investigaciones de Chile (s.f.). La labor del CAVAS. Centro de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (Cavas Metropolitano) Área Reparación. Disponible en <http://www.policia.cl/jenafam/cavas/downloads/infocavas.pdf>
- Poole, D. A., Bruck, M., y Pipe, M.-E. (2011). Forensic interviewing aids: Do props help children answer questions about touching? *Current Directions in Psychological Science*, 20, 11-15.
- Poole, D. A., y Bruck, M. (2012). Divining testimony? The impact of interviewing props on children's reports of touching. *Developmental Review*, 32, 165-180
- Poole, D. A., y Dickinson, J. J. (2005). The future of the protocol movement: Commentary on Hershkowitz, Horowitz, y Lamb (2005). *Child Abuse & Neglect*, 29, 1197-1205.
- Poole, D. A., y Lamb, M. E. (1998) *Investigative Interviews of Children: a guide for helping professionals*. Washington DC: American Psychological Association.
- Powell, M. (2011). *Entrevista Unica Investigativa: Consideraciones Tecnicas y Metodologicas* Santiago: III Seminario Internacional sobre Agresiones Sexuales Infantiles.
- Powell, M. B. (2008) Designing effective training programs for investigative interviewers of children. *Current issues in criminal justice*, 20(2), 189-208.
- Powell, M. B. y Hughes-Scholes, C. H. (2009) Evaluation of the questions used to elicit evidence about abuse from child witnesses: Australian study, *Psychiatry, psychology and law*, vol. 16, no. 3, pp. 369-378
- Powell, M. B., and Snow, P. C. (2007) 'Guide to questioning children during the free narrative phase of an investigative interview', *Australian Psychologist*, 42, 57-65. Disponible en: http://www.amparoyjusticia.cl/seminario2011/docs/2011/powell_guide_to_questioning_children.pdf

- Powell, M. B., Fisher, R. P., y Wright, D. B. (2005) Investigative interviewing. En Brewer y Williams (eds.) *Psychology and law: An empirical perspective* (pp. 11-42). New York NY: Guildford Press.
- Price, H. L., Roberts, K. P., y Collins, A. (2013). The quality of children's allegations of abuse in investigative interviews containing practice narratives. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 2, 1-6.
- Puyol, C. (2011). Observaciones de las instalaciones de Sala Gesell en los Tribunales de Familia Manuscrito no publicado.
- Rafaeli, K. (2013) Variables de sesgo en la entrevista pericial psicológica. Memoria para optar al título de psicóloga: Universidad de Chile.
- Reddington, M. (2013) A conversation with the father of the cognitive interview; Dr. Edward Geiselman. *Journal for the Certified Forensic Interviewer*. 9 (2).
- Salgado, R., Chia, E., Fernández H., Navarro, J. y Valdés A. (2005); Protocolo para la Evaluación Psicológica Pericial de Delitos Sexuales contra Niños, Niñas y Adolescentes. SENAME PUC. Ediciones LOM.
- Schaeffer, P., Leventhal, J.M., y Asnes, J.L. (2011). Children's disclosure of child sexual abuse: Learning from direct enquiry. *Child Abuse & Neglect*, 35, 5, 343-352
- Schollum, M. (2005) Investigative Interviewing: The literature. New Zealand Police. Disponible en <http://www.police.govt.nz/resources/2005/investigative-interviewing/investigative-interviewing.pdf>
- Toth, P. (2011) Comparing the NICHD and RATAC Child Forensic Interview Approaches - Do the Differences Matter? *The Link: Official Newsletter of the International Society for Prevention of Child Abuse and Neglect, ISPCAN. Vol. 20 (1)*
- Unicef Chile, Universidad Diego Portales (2006) Informe Final "Niños, Niñas, Adolescentes Víctimas de Delitos Sexuales en el Marco de la Reforma Procesal Penal", Instituto de Investigación en Ciencias Sociales, Universidad Diego Portales, Santiago, mimeo. Disponible en: http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/173/Informe%20final.pdf
- Unicef., y Puentes consultores. (2011). Guía para el abordaje judicial de la Sala Gesell en Tribunales de Familia. Proyecto piloto del Tribunal de Familia de Melipilla. Chile.
- Westcott, H., y Kynan, S. (2006) Interviewer practice in investigative interviews for suspected child sexual abuse. *Psychology, Crime y Law*, 12(4): 367-382.
- Wilson, J., y Powell M., B. (2001). A guide to interviewing children. Sydney: Allen yUnwin.

Wright, R., Powell, M. B., y Ridge, D. (2007). What criteria do police officers use to measure the success of an interview with a child witness? *Psychology, Crime y Law*, 13(4), 395-404.

Wright, R., y Powell, M. (2006) Investigative interviewers' perceptions of their difficulty in adhering to open-ended questions with child witnesses, *International journal of police science and management*, 8(4), 316-325.

Zulawski, D., y Sturman, S. (2012) PEACE 2013. *Interviewing: LP Magazine* Vol.6

Zulawski, D., y Sturman, S. (2013) Cognitive Interviewing. *Interviewing: LP Magazine* Vol.1

8. ANEXO

I. Pauta de análisis de protocolos

- 1) Datos Biográficos
 - a. Nombre del Protocolo
 - b. Año de creación
 - c. Año de última edición
 - d. Institución / Autor origen
 - e. País origen
 - f. Idioma original

- 2) Evidencia que sustenta su uso
 - a. Tipo de respaldo
 - a. Evidencia científica / empírica
 - b. Institucional
 - i. Interno
 - ii. Externo
 - b. Lugares en dónde se utiliza el protocolo actualmente

- 3) Técnicas utilizadas
 - a. Fases consensuadas en la literatura
 - a. Presentación y Rapport
 - b. Entrevista de práctica
 - c. Explicar las reglas básicas
 - d. Transición al tema objetivo
 - e. Cierre
 - b. Otras técnicas
 - a. Uso de elementos de apoyo

- 4) Uso de distinto tipo de preguntas
 - a. Predominio
 - b. Orden