

WORKING PAPER

La implementación de la Entrevista Investigativa Videograbada en Chile: una aproximación desde la óptica de los entrevistadores en su primer año de implementación*

EDICIÓN DIGITAL

Abril de 2021

Resumen

Una de las mayores innovaciones que trajo aparejada la Ley 21.057 fue la creación de la figura del entrevistador/a. Ésta pasó a cumplir un rol clave en la investigación y enjuiciamiento de delitos sexuales y otros delitos graves cuyas víctimas son niños, niñas y adolescentes. A través de una encuesta y grupos focales con entrevistadores/as acreditados/as, el estudio indaga en la experiencia de éstos a un año de la implementación de la primera etapa de la ley.

Los resultados muestran una alta valoración y compromiso con el propósito de la política pública, preocupación e interés por incrementar competencias para conducir entrevistas de mayor complejidad e indicios de un incipiente desgaste profesional. Se recomienda prestar atención a la percepción y bienestar de los entrevistadores/as, entendiendo el rol clave que juegan para la sostenibilidad del sistema.

1. Introducción

Durante octubre de 2019, la Ley 21.057 o Ley de Entrevistas Videograbadas entró en vigencia en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, el Maule, Aysén y Magallanes². Su objetivo es la prevención de la victimización secundaria que sufren niños, niñas y adolescentes (NNA) víctimas de delitos

sexuales y otros delitos graves con ocasión de su interacción con el sistema de justicia penal, durante la denuncia, investigación y enjuiciamiento de sus casos.

Para poner en marcha estas disposiciones fue necesario actualizar protocolos institucionales, favorecer los procesos de coordinación interinstitucional, habilitar

* Documento elaborado por Nicolás Pietrasanta y Valentina Ulloa. Agradecimientos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por la facilitación de datos recopilados en el marco del seguimiento y evaluación del primer año de funcionamiento de la ley 21.057.

² La implementación de la ley contempla una aplicación gradual en tres etapas: la primera comenzó el 3 de octubre de 2019; la segunda en junio de 2021 en las regiones de Atacama, Coquimbo, Ñuble, Biobío, La Araucanía y Los Ríos, y la tercera en septiembre de 2022 en la Región Metropolitana, Valparaíso, O'Higgins y Los Lagos.

infraestructura y asegurarse de contar con una dotación suficiente de funcionarios/as adecuadamente capacitados. Se espera que la implementación de esta ley permita mejorar las condiciones en que son atendidos cada año los más de 20 mil NNAs víctimas que ingresan al sistema³.

Dentro del ámbito investigativo, una de las modificaciones más relevantes que incorporó esta ley fue la introducción de la Entrevista Investigativa Videograbada. Esta herramienta de la investigación penal favorece la obtención del relato de la víctima en sus propias palabras, recabando información exhaustiva, precisa y detallada y, a la vez, intenta afectar lo menos posible al entrevistado/a (Poole y Lamb, 1998). Además, al ser grabada en video, permite preservar el contenido de esta diligencia y que su registro sea consultado a lo largo del proceso investigativo, evitando que el NNA sea citado a declarar reiterada e innecesariamente. Durante el primer año de implementación, fueron llevadas a cabo cerca de 1.300 entrevistas investigativas.

Para efectos de propiciar que las entrevistas se lleven a cabo óptimamente, la ley exige un entrenamiento inicial a los entrevistadores/as, así como un proceso de formación continua y retroalimentación experta durante el periodo en que estos ejercen sus funciones. Estudios en Australia (Benson & Powell, 2015), Canada (Cyr, Dion, McDuff, & Trotier-Sylvain, 2012; Price & Roberts, 2011), Israel (Lamb et al., 2002; Orbach et al., 2000), Corea del Sur (Yi & Lamb, 2016), Suecia (Cederborg, Alm, da Silva, & Lamb, 2013) y Estados Unidos (Sternberg, Lamb, Esplin, & Orbach, 2001) concluyen que

los entrenamientos enfocados en las capacidades testimoniales de NNA, las formas de conducir una entrevista investigativa y las maneras de consultarle respecto a los eventos que les han sucedido, entre otros, han sido efectivos en incrementar las competencias para entrevistar de los funcionarios/as. Esto se refleja en su adherencia a los protocolos estandarizados de entrevista que existen para estos fines, así como en un mayor uso de preguntas abiertas durante su interacción con NNAs víctimas de delitos. En nuestro país, un estudio similar conducido por Fundación Amparo y Justicia demostró que, tras haber culminado su formación inicial, los entrevistadores/as mejoraron considerablemente la proporción de preguntas adecuadas que se realizan durante la ejecución de una entrevista (Pietrasanta et al, en prensa).

Por lo anterior, la figura del entrevistador/a es clave para el adecuado funcionamiento del sistema de entrevistas videograbadas. Al igual que sus competencias para preparar y ejecutar entrevistas, las condiciones y recursos para la realización de sus labores son fundamentales en su buen desempeño. En este sentido, la manera en que las instituciones del sistema de justicia penal organizan sus cargas de trabajo y la capacitación constante que recaiga sobre estos serán claves para la sostenibilidad del sistema. Es por ello que, a un año de la implementación de la Ley 21.057, resulta valioso conocer las percepciones que tienen los entrevistadores/as respecto del sistema del que forman parte, constituyendo una oportunidad única para monitorear su

³ De acuerdo a estimaciones basadas en la cantidad histórica de víctimas ingresadas por denuncias al sistema.

sostenibilidad y definir estrategias acordes para enmendar el rumbo, si es que fuese necesario.

En los procesos de seguimiento y evaluación de políticas públicas, la perspectiva de los operadores directos suele ser desconsiderada bajo la sombra de indicadores de gestión referidos a la entrega de servicios y al cumplimiento de los objetivos de un programa. Aun cuando la existencia de indicadores de seguimiento y evaluación son fundamentales para dar cuenta del funcionamiento y logros de una política pública, omitir la percepción de sus operadores/as impide comprender cómo la implementación de una reforma se inserta en las dinámicas cotidianas de sus instituciones. Esto es importante considerando que la adhesión, compromiso, motivación y valoración por parte de los ejecutores/as directos son claves para el éxito de una política que implica un cambio a gran escala en la manera en que se realizan ciertos procedimientos (Kotter, 2012).

Atendiendo a la importancia de conocer la experiencia y percepción de los entrevistadores/as, este reporte explora, desde la óptica de estos, las condiciones en que han ejercido sus labores, las dificultades que han enfrentado y los desafíos que observan de cara a la puesta en marcha del sistema en el resto del país.

2. Aspectos metodológicos

Este estudio se construyó a partir de diferentes fuentes de información recopiladas en el marco del proceso de seguimiento y

evaluación de la Ley 21.057. Este proceso estuvo a cargo del Ministerio de Justicia y Derecho Humanos, y fue apoyado técnicamente por la Fundación Amparo y Justicia. Las fuentes de información utilizadas fueron:

1. Encuesta de percepción de entrevistadores/as acreditados.

Se aplicó una encuesta dirigida a entrevistadores/as acreditados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Ésta constó de preguntas cerradas y abiertas, y fue aplicada en línea, vía correo electrónico, por dicha entidad entre agosto y septiembre de 2020. En total participaron 120 entrevistadores/as, 61 de ellas mujeres (50,8%). Respecto a sus instituciones de origen, un 37,5% (45) de los encuestados/as corresponde a Ministerio Público, un 22,5% (27) a Carabineros de Chile, otro 22,5% (27) a la Policía de Investigaciones de Chile y un 2,5% (3) al Ministerio del Interior y Seguridad Pública. A la fecha de cierre del levantamiento, 102 de los 120 entrevistadores/as habilitados (85%) había realizado al menos una Entrevista Investigativa Videograbada desde la fecha en que se puso en marcha la primera etapa de la ley.

2. Grupos focales dirigidos a entrevistadores(as) acreditados(as).

Se realizaron seis grupos focales (uno en cada región)⁴ con 42 entrevistadores/as acreditados que hubiesen realizado al menos una entrevista investigativa desde la puesta en marcha de la primera etapa de implementación de la Ley 21.057 (49,2%

⁴ Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Maule, Aysén y Magallanes.

mujeres). Estos fueron realizados posterior a la ejecución de la encuesta, con el propósito de profundizar en algunos de los resultados observados. Fueron llevados a cabo por videoconferencia y moderados por profesionales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Ambos instrumentos tenían por objetivo conocer la percepción de los entrevistadores/as acreditados, y con experiencia de campo, acerca de las condiciones de la puesta en marcha de esta política pública, el funcionamiento en sus respectivas localidades y regiones, así como las principales dificultades y desafíos enfrentados durante su primer año de funcionamiento. Entre los temas explorados se encuentran: la apreciación general respecto al funcionamiento de la Ley 21.057, la coordinación intra e interinstitucional para la planificación y ejecución de entrevistas, y el nivel de formación y preparación para la realización de esta diligencia.

3. Resultados: La percepción de los(as) entrevistadores(as)

Los resultados que se exponen en este apartado dan cuenta de la percepción de los entrevistadores/as en relación al primer año de ejecución de la ley en las regiones que forman parte de la primera etapa de implementación.

3.1. Valoración del funcionamiento de la Ley 21.057 y el sistema de entrevistas grabadas.

En general, desde la óptica y experiencia de los entrevistadores/as, se percibe una adecuada implementación de la Ley 21.057 en su

primera etapa. Un 87,7% de los consultados/as está de acuerdo con que la ley ha permitido evitar la victimización secundaria de NNAs víctimas de delitos. De igual modo, un 70,8% indicó estar de acuerdo con que *ha existido una adecuada coordinación entre instituciones para poner en marcha las disposiciones que incorpora la Ley 21.057*. Los participantes no reportan tampoco deficiencias en las salas de entrevistas o de su tecnología a operar que dificulten o imposibiliten la realización de las diligencias.

La positiva apreciación general expresada en las encuestas se condice con lo manifestado en los grupos focales. A juicio de los entrevistadores/as la coordinación interinstitucional es clave para el buen funcionamiento del sistema y estiman, fundados en el compromiso y conocimiento que perciben por parte de las instituciones y actores involucrados, que ésta se mantendrá en el tiempo.

“(...) Hay buena disposición de todas las instituciones en ese sentido. Yo creo que estamos todos como con la camiseta puesta en torno a este modelo nuevo. (...) Entonces, cada vez que se han intentado realizar coordinaciones con las policías, yo por lo menos, he visto muy buena disposición a colaborar en ese aspecto”. **(Grupo focal con entrevistadores de la región de Magallanes).**

Uno de los elementos que se valora a este respecto es la existencia de comunicaciones fluidas entre instituciones, lo que para algunos constituye una novedad respecto a lo que se suele señalar de otras iniciativas de carácter público. Como lo indica un entrevistador de la región del Maule: *“Para mí fue una sorpresa porque obviamente siempre hay un tipo de*

burocracia, en cuanto a las relaciones interinstitucionales”.

El valor que atribuyen los entrevistadores/as a esta adecuada relación entre instituciones cobra mayor relevancia en tanto consideran sumamente complejo el nivel de coordinación que se requiere para que el sistema funcione óptimamente. Uno de los aspectos en que esto se expresa es el agendamiento de entrevistas. Un 82,3% de los entrevistadores/as indica que esta programación *siempre o casi siempre* ha respondido a la disponibilidad que estos han reportado en el sistema. Así también, un 96,9% señala que *siempre o casi siempre* se les ha notificado oportunamente de la asignación de un caso.

No obstante, los entrevistadores/as señalan como un aspecto a mejorar la cantidad y calidad de la información que se les entrega para la preparación y ejecución de las entrevistas. Un 88,8% señaló que *nunca, casi nunca o a veces* los partes de denuncia contenían manifestaciones no verbales expresadas por los NNAs durante dicha diligencia, mientras que un 52,1% indicó que *nunca, casi nunca o a veces* se incluyó entre los antecedentes del caso el formulario de factores de riesgo. En ambos documentos se integran antecedentes relevantes del caso para la planificación de las entrevistas, así como para la determinación de medidas de protección para los NNAs.

Del mismo modo, un poco más de la mitad de ellos (57,9%) declara haber recibido

recomendaciones para la preparación de la entrevista de parte de un profesional de la URAVIT⁵, quienes están en mayor conocimiento de las características y necesidades específicas de NNAs que deberán ser entrevistados.

3.2. *Entrevistadores/as: dedicación, valoración y motivación en su rol.*

En contraste con la percepción de una adecuada coordinación interinstitucional, los entrevistadores/as perciben problemas tanto en la manera en que se distribuye su carga de trabajo como en el tiempo que disponen para efectuar labores vinculadas a la entrevista investigativa. Ello se observa en que un 38,3% de los/as entrevistados/as indica que su institución les ha otorgado las facilidades para dedicarse de manera preferente o exclusiva a estas funciones, pese a que la ley así lo estipula.

Lo anterior no es necesariamente consecuencia de una insuficiente cantidad de profesionales entrenados y acreditados para la realización de entrevistas. En efecto, si bien se estimó una dotación necesaria de 64 entrevistadores/as para la primera etapa, en el periodo analizado se formó y dispuso de 133 individuos para estas labores, con el ánimo de favorecer la adecuada disponibilidad de personas para la atención de víctimas. Sin embargo, esta *sobredotación* no ha redundado necesariamente en una sensación de holgura para los entrevistadores/as.

⁵ Las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) son equipos interdisciplinarios que forman parte del Ministerio Público. Entre sus responsabilidades se encuentra la de evaluar el riesgo a que puedan estar expuestas las víctimas a causa del

delito o de su participación en el proceso penal. En el marco de la Ley 21.057, los profesionales de estas unidades deben evaluar la disponibilidad de los NNAs víctimas de delitos para ser entrevistados en función de su situación psicológica y emocional.

Según lo señalado por muchos de ellos, las labores de entrevista vinieron a sumarse a otras responsabilidades institucionales. La ausencia de exclusividad redundó en una sobrecarga de trabajo y resulta un obstáculo para su especialización en la conducción de entrevistas. Al respecto, algunos entrevistados/as critican que bajo el alero de la ley no se haya creado formalmente el cargo de entrevistador/a en las instituciones.

“Yo creo que uno de los problemas de la ley es que quizás lo esperable hubiese sido que la ley hubiese creado el cargo de entrevistador. No sé si en una institución distinta, que fueran entrevistadores con recursos, con cargos de dedicación exclusiva, cosa que claramente hubiese redundado en un mejor bienestar también para los mismos niños, niñas, adolescentes, porque implicaría gente dedicada exclusivamente digamos a tomar entrevistas, serían incluso más rápidas que las que se hacen ahora”. **(Grupo focal con entrevistadores de la región del Maule).**

Junto a lo anterior, se observa que un 63,9% de los entrevistadores/as no se siente suficientemente valorado por su institución. A juicio de algunos, el nivel inicial de preocupación de sus jefaturas respecto a la implementación de esta ley ha ido decayendo desde el inicio de la pandemia. Otras voces más críticas, señalan que sus jefaturas no están preparadas ni sensibilizadas respecto a la ley.

Esta sensación extendida de escasa valoración no ha minado necesariamente la motivación que sienten los entrevistadores. Un 70,3% de los encuestados/as indica sentirse motivado en el desempeño de su rol. Muchos manifiestan, además, interés por profundizar sus conocimientos y competencias, y ven con preocupación las limitaciones que ha

impuesto la pandemia para poder ser retroalimentados por instructores expertos respecto a la calidad de las entrevistas ejecutadas. A juicio de estos, una figura “cercana” y oportuna para entregar retroalimentación, como la del instructor regional implementada por el Ministerio Público, facilitaría esta labor. Esto es consistente con la alta valoración respecto a esta figura por parte de quienes cuentan con este apoyo.

“Este año con el tema de la formación continua, ha sido valiosísimo el trabajo de nuestro instructor regional (...) O sea, tomar una entrevista, la cual tuvimos que transcribir, que él tuvo que hacer todo un proceso de análisis, o sea, fue como casi línea por línea diciéndonos “mira, esto lo preguntaste así, hubiese sido mejor de esta forma” y te da inmediatamente como distintas alternativas de cómo pudiste, tú pudiste haber preguntado lo mismo sin, no sé, ser sugestivo, sin haber hecho preguntas múltiples, sin haber hecho preguntas cerradas o directas”. **(Grupo focal con entrevistadores de la región de Tarapacá).**

3.3. Complejidad de las entrevistas ejecutadas y nivel de preparación.

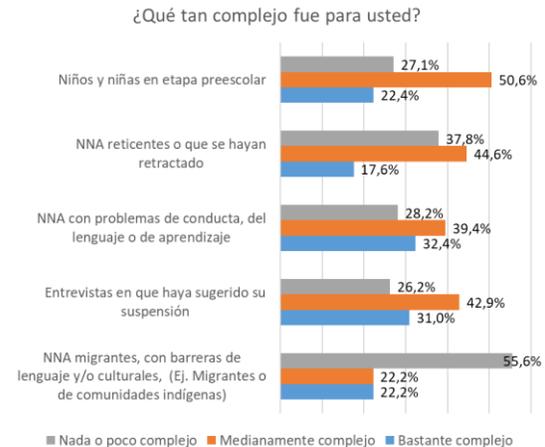
La realización de un Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) permite que los entrevistadores/as adquieran los conocimientos y competencias fundamentales para la realización de entrevistas. Un mayor perfeccionamiento se logrará a medida que sean retroalimentados por instructores expertos, que accedan a instancias de capacitación continua y que adquieran

experiencia de campo⁶. Los resultados de la encuesta dirigida a entrevistadores/as indican que un 80,4% de ellos siente que ha adquirido las competencias suficientes para ejecutar adecuadamente la técnica de la entrevista investigativa.

No obstante lo anterior, un 80,8% (97) debió ejecutar al menos una entrevista considerada compleja, ya sea porque el entrevistado era un niño o niña en etapa preescolar (87,6%), o porque se manifestaba reticente a entregar un relato (76,3%), presentaba problemas de conducta, del habla o de aprendizaje (73,2%), provenía de comunidades migrantes, de otras culturas o hablaba otra lengua (9,3%), o porque las condiciones en que se encontraba el NNA durante la entrevista ameritaban que ésta fuese suspendida, de acuerdo a la percepción del entrevistador (43,3%)⁷.

Enfrentar estas situaciones sugiere un desafío importante para entrevistadores/as recientemente acreditados. El gráfico siguiente muestra el grado de complejidad percibido por los entrevistadores/as cuando les tocó abordar estos casos.

Gráfico 1. Nivel de dificultad percibida por los(as) entrevistadores(as) ante casos complejos de entrevista.



Al respecto, se puede apreciar que aquellas entrevistas en que, debido a la existencia de afectación emocional o física del NNA que dificultaban la continuidad de la diligencia, o éste derechamente manifestaba su voluntad de no continuar participando, son las que los entrevistadores/as consideran más compleja (73,9% las calificó como *medianamente o bastante complejas*). Similar situación ocurre cuando el entrevistado se encuentra en etapa preescolar (73% las considera *medianamente o bastante complejas*), presenta problemas de conducta, del lenguaje o de aprendizaje (71,8%) o cuando se manifiesta reticente o se ha retractado de lo develado o denunciado (62,2%).

La frecuencia de estos casos, así como el nivel de complejidad percibido son también

⁶ El artículo 28 de la Ley 21.057 exige un proceso de entrenamiento de los entrevistadores consistente en un Curso Inicial de Formación Especializada y un Programa de Formación Continua. El primero tendrá como objetivo que los entrevistadores desarrollen correctamente cada una de las fases de una entrevista investigativa videograbada, considerando el contexto penal chileno y las particularidades de niños, niñas o adolescentes víctimas de los delitos señalados. Durante el Programa de Formación Continua, mediante instancias de

retroalimentación experta y capacitaciones teóricas, se procurará que éstos mantengan y/o profundicen sus conocimientos y habilidades adquiridas.

⁷ El protocolo de actuación letra l) del artículo 31 de la Ley 21.057 faculta al entrevistador para sugerir la suspensión de una Entrevista Investigativa Videograbada a un fiscal cuando el NNA manifiesta afectación física o emocional que le impida proseguir, o cuando éste manifestase su voluntad de no continuar en la diligencia.

expresados con preocupación por los entrevistadores/as en los grupos focales. A juicio de ellos, la mayoría de las entrevistas son percibidas como complejas, en especial cuando se trata de niñas y niños preescolares.

“Y yo creo que mis principales dificultades -que es parte como de mi objetivo también de proceso o plan de formación continua- son los niños más pequeños. Los niños., o sea, me tocó entrevistar niños de tres, dos, dos años casi tres, pero es una edad muy compleja como para poder que ellos lleguen a entender más o menos por qué están ahí. Si bien, obviamente, todos los niños son distintos y bien yo creo que quizás no es una diligencia que uno pueda decir, “no, no, de tres años para abajo no se puede”, porque todos los niños son distintos y quizás en esa instancia no se puede como sorprender, pero finalmente para uno como entrevistador es realmente una situación compleja”. (Grupo focal con entrevistadores de la región de Antofagasta).

4. Conclusiones

Con la implementación de la Ley 21.057 el entrevistador/a ha pasado a ser una de las piezas claves del proceso judicial en casos de niñas, niños y adolescentes víctimas de delitos sexuales u otros delitos graves. Son ellos los encargados de recoger el relato de NNA, que en gran parte de estos casos resulta ser la principal, y muchas veces, la única prueba para demostrar la ocurrencia de los hechos (Adams, Farst, & Kellogg, 2018). En el caso chileno, y bajo el marco de la progresiva entrada en vigencia de la Ley 21.057, estos deberán entrevistar cada año a los más de 20 mil NNA víctimas de alguno de los delitos del catálogo que contempla esta normativa.

Dada la importancia de su labor, su nivel de preparación, perfeccionamiento continuo y

retroalimentación permanente son claves para evitar la merma en sus competencias de entrevista (Lamb et al. 2002; La Rooy et al., 2015). En consecuencia, una clara identificación de las dificultades experimentadas en el trabajo de campo será fundamental para orientar este trabajo. De acuerdo a los resultados de este estudio, las principales dificultades que han debido enfrentar los entrevistadores/as han sido las entrevistas a niños o niñas en etapa preescolar, las de aquellos que se manifiestan reticentes a entregar un relato, que presentan problemas de conducta, del habla o de aprendizaje o que provengan de comunidades migrantes, de otras culturas o cuya lengua materna sea distinta al español.

Algunas de estas complejidades ya han sido documentadas por la literatura especializada, y su revisión puede ser útil para la organización de los programas de formación continua o para la introducción de ciertos contenidos a los Cursos Iniciales de Formación Especializada, favoreciendo así la preparación de los entrevistadores/as para cuando deban abordar estas situaciones. En el caso de niños y niñas en etapa preescolar, por ejemplo, se ha concluido que estos suelen poseer las competencias para elaborar relatos sobre hechos que les han acontecido, aunque tienden a proveer mayor información ante preguntas directivas que ante preguntas abiertas. Esto no implica necesariamente que no deban realizárseles preguntas abiertas, sino más bien que los relatos que se obtengan a partir de estas preguntas serán menos completos, por lo cual deberán ser muy bien complementados con preguntas específicas (Hershkovitz et al., 2011).

En el caso de NNAs que se muestren reticentes, la elaboración de una versión revisada del protocolo NICHHD, y su posterior evaluación con entrevistas de campo, ha permitido concluir que ante señales de reticencia la utilización de frases no sugestivas que inviten al NNA a colaborar suele ser una estrategia efectiva por parte del entrevistador/a para lograr su cooperación (Ahern et al., 2014).

Otros estudios, con NNAs provenientes de comunidades aborígenes en Australia, han identificado dificultades para el establecimiento del *rapport*, ya que el contacto visual directo sugerido por el protocolo NICHHD para facilitar la relación de confianza, causaba vergüenza y timidez en estos niños o niñas (Hamilton et al., 2016). En la misma línea, estudios en relación al apoyo de intérpretes en instancias en que el entrevistador desconozca la lengua materna del NNA, sugieren que el intérprete esté entrenado en el uso de un protocolo especializado (Powell et al., 2017).

Como se puede observar, la evidencia disponible da algunas luces de dónde pueden focalizarse los esfuerzos formativos para una mejor conducción de entrevistas investigativas complejas. Sin embargo, los resultados también indican que el adecuado desempeño de los entrevistadores/as no dependerá sólo de su nivel de entrenamiento y experiencia. A partir del relato de estos, es posible concluir que las condiciones en que ejercen su rol pueden afectar su desempeño.

Uno de los aspectos en donde se observa la necesidad de mejorar, dice relación con la provisión de información completa a los entrevistadores respecto a los NNA que

deberán entrevistar (sus características y necesidades especiales), así como una noción general de los hechos que les han ocurrido. Contar con información precisa y con la debida antelación favorecerá la preparación y la posterior ejecución de las entrevistas.

Otro elemento que debe ser atendido es el desgaste profesional de los entrevistadores/as. Existe evidencia que señala que la frecuente exposición a casos como los de los NNAs que deben entrevistar, suele afectar su salud física y emocional, generándoles estrés, frustración y fatiga (Ahern et al., 2016). En el mediano plazo, la afectación negativa del bienestar de entrevistadores/as podría disminuir su capacidad de empatía con las víctimas, mermando sus competencias para establecer *rapport* e incrementando la posibilidad de reticencia por parte de éstas para obtener un relato sobre los hechos investigados (Cornille and Woodard Meyers, 1999).

Aunque los resultados expuestos dan cuenta de lo experimentado durante el primer año de implementación y en algunas regiones del país, los entrevistadores/as consultados ya expresan la existencia de una sobrecarga laboral, gatillada principalmente por la adición de las labores de entrevista a responsabilidades contraídas con antelación. Esto, junto a una sensación de escasa valoración y de decreciente preocupación por parte de las jefaturas respecto a las nuevas tareas que trae aparejada la implementación de esta ley, podrían convertirse en factores que en un mediano plazo afecten la sostenibilidad del sistema.

Afortunadamente, ni la motivación ni el interés por su continuo perfeccionamiento

parecen verse afectados por lo anterior. Para la gran mayoría de los entrevistadores/as, la puesta en marcha de la Ley 21.057 ha sido beneficiosa para prevenir la victimización secundaria de NNAs. Así también, a juicio de muchos de ellos, uno de los aspectos destacados de este primer año de implementación ha sido la adecuada coordinación entre las instituciones del sistema de justicia penal. Esto es particularmente relevante dado el rol estratégico que estos ejercen para el funcionamiento exitoso de esta política pública.

5. Referencias bibliográficas

Adams, J., Farst, K.J., & Kellogg, N.D. (2018). *Interpretation of Medical Findings in Suspected Child Sexual Abuse: An Update for 2018. Journal of Pediatric & Adolescent Gynecology, 29(2), 81-87.*

Ahern, E. C., Hershkowitz, I., Lamb, M. E., Blasbalg, U., and Winstanley, A. (2014). *Support and Reluctance in the Pre-substantive Phase of Alleged Child Abuse Victim Investigative Interviews: Revised versus Standard NICHD Protocols, Behav. Sci. Law, 32, pages 762– 774.*

Ahern, Elizabeth & Sadler, Leslie & Lamb, Michael & Gariglietti, Gianna. (2016). *Wellbeing of Professionals Working with Suspected Victims of Child Sexual Exploitation: Wellbeing of Professionals Working with CSE Victims. Child Abuse Review. 26.*

Benson, M.S., & Powell, M. B. (2015). *Evaluation of a comprehensive interactive training system for investigative interviewers of children. Psychology, Public Policy, and Law, 21(3), 309–322.*

Cederborg, A.C., Alm, C., Lima da Silva, D., & Lamb, M.E. (2013). *Investigative interviewing of alleged child abuse victims: An evaluation of a new training programme for investigative interviewers. Police Practice and Research: An International Journal, 14(3), 242-254.*

Cornille TA, Woodard Meyers T. 1999. *Secondary traumatic stress among child protective service workers. Traumatology 5(1): 15–31.*

Cyr, M., Dion, J., McDuff, P., & Trotier-Sylvain, K. (2012) *Transfer of Skills in the Context of Non-Suggestive Investigative Interviews: Impact on Structured Interview Protocol and Feedback. Applied Cognitive Psychology.*

Hamilton, G., Brubacher, S. & Powell, M. (2016) *Investigative Interviewing of Aboriginal Children in Cases of Suspected Sexual Abuse, Journal of Child Sexual Abuse, 25:4, 363-381*

Hershkowitz, Irit & Lamb, Michael & Orbach, Yael & Katz, Carmit & Horowitz, Dvora. (2011). *The Development of Communicative and Narrative Skills Among Preschoolers: Lessons From Forensic Interviews About Child Abuse. Child development. 83. 611-22.*

Kotter J. (2012). *Leading change: with a new preface by the autor. Boston: Harvard Bussines Review Press.*

La Rooy, D., Brubacher, S.P., Aromäki-Stratos, A., Cyr, M., Hershkowitz, I., Korkman, J. ... Lamb, M.E. (2015). *The NICHD protocol: a review of an internationally-used evidence-based tool for training child forensic interviewers. Journal of Criminological Research, Policy and Practice, 1(2), 76 – 89.*

Lamb, M.E., Sternberg, K.J., Orbach, Y., Hershkowitz, I., Horowitz, D., & Esplin, P.W. (2002). *The Effects of Intensive Training and Ongoing Supervision on the Quality of Investigative Interviews With Alleged Sex Abuse Victims*. *Applied Developmental Science*, 6(3), 114-125.

Orbach, Y., & Lamb, M.E. (2000). *Enhancing children's narratives in investigative interviews*. *Child Abuse & Neglect*, 24, 1631-1648.

Pietrasanta, N., Acosta, R., Fernández, C., Puyol, C., Ulloa, V. & La Rooy, D. (2020). *Effectiveness of a Training Programme for Investigative Interviewers of Child and Adolescent Victims in Chile*. *Manuscrito no publicado*. Fundación Amparo y Justicia.

Poole, D. & Lamb, M. (1998). *Investigative Interviews of Children: A Guide for Helping Professionals*. En R. Wright (Ed.), *What criteria do police officers use to measure the success of an interview with a child?* Washington, DC: American Psychological Association.

Powell, M., Manger, B., Dion, J., Sharman, S. (2017) *Professionals' Perspectives about the Challenges of Using Interpreters in Child Sexual Abuse Interviews*, *Psychiatry, Psychology and Law*, 24:1, 90-101.

Price, H.L., & Roberts, K.P. (2011). *The effects of an intensive training and feedback program on police and social workers' investigative interviews of children*. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 43, 235-244.

Sternberg, K.J., Lamb, M.E., Orbach, Y., Esplin, P.W., & Mitchell, S. (2001). *Use of a structured investigative protocol enhances young children's responses to free-recall prompts in*

the course of forensic interviews. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 997-1005.

Yi, M., & Lamb, M.E. (2016). *Effects of the NICHD Protocol Training on Child Investigative Interview Quality in Korean Police Officers*. *Journal Police Criminal Psychology*.