

■ **INFORMES TÉCNICOS**

**Lineamientos y recomendaciones
para el diseño y ejecución de
instancias de formación online en
Entrevista Investigativa**

Julio, 2020



**FUNDACIÓN
AMPARO Y JUSTICIA**



Lineamientos y recomendaciones para el diseño y ejecución de instancias de formación online

Julio de 2020

Contenido¹

I.	Introducción	3
II.	Lineamientos generales de la formación online	4
	Mitos de la formación online	4
	Características del entorno virtual de aprendizaje	5
	Diseño instruccional en la formación online.....	7
III.	Experiencias nacionales e internacionales de formación online en EIV	10
IV.	Recomendaciones para los desafíos en Chile, en base a la evidencia	15
V.	Anexos	1

¹ Documento elaborado por Vania Saavedra, Valentina Ulloa y Daniela Castillo en julio de 2020.

I. Introducción

El presente informe plasma los principales conceptos, sugerencias de expertos y buenas prácticas respecto a la enseñanza-aprendizaje virtual. Además, se presenta una descripción de programas de formación online en entrevista investigativa disponibles a nivel internacional y de algunas herramientas pedagógicas digitales que pueden ser pertinentes para esta formación; todo lo cual, puede facilitar el rediseño de cursos de entrenamiento que reciben los entrevistadores en nuestro país.

El estudio da cuenta de un levantamiento realizado por Fundación Amparo y Justicia con el fin de contar con lineamientos y buenas prácticas de la formación online en Entrevista Investigativa Videograbada, que permitan el rediseño de los programas de capacitación de entrevistadores en el marco de la implementación de la Ley 21.057 *que regula entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardos a menores de edad víctimas de delitos sexuales*.

En Chile, desde 2017 hasta marzo de 2020, las instituciones del sistema de justicia penal, en colaboración con Fundación Amparo y Justicia, han llevado a cabo de manera presencial los entrenamientos para entrevistadores e instructores en las técnicas de Entrevista Investigativa Videograbada (EIV, en adelante) y de Intermediación de la declaración judicial (IDJ). Si bien, la crisis sanitaria que afecta a nuestro país y al mundo ha conllevado la postergación de los cursos iniciales de formación especializada (CIFE) de entrevistadores programados para el presente año, los programas de formación especializada dirigidos a los instructores sí pudieron ser rediseñados e impartidos en formato online, desde abril del presente año, pero con una modalidad virtual de emergencia. Actualmente, se encuentra siendo evaluado la posibilidad de un diseño online permanente para algunas etapas de este entrenamiento. De este modo, se avanzará en uno de los pilares para sustentar la implementación de la Ley.

Hasta antes de esta coyuntura, los esfuerzos de diseño y rediseño se habían focalizado en robustecer y perfeccionar continuamente la formación presencial. Esto, teniendo en cuenta la evidencia empírica internacional de formación en EIV e IDJ, así como las retroalimentaciones provenientes de las evaluaciones y estudios realizados a 11 CIFEs y de las reuniones sostenidas en torno a la Subcomisión Técnica a cargo de la implementación de la Ley 21.057. En dichas instancias se han apreciado, de manera transversal, observaciones sobre la necesidad de aumentar el tiempo destinado a la práctica de ambas técnicas, así como también de espaciar la realización de los cursos, a fin de disminuir la sobrecarga de contenidos y de evitar ausencias tan prolongadas en los lugares de trabajo y hogares. Lo anterior, considerando que la duración general de estos programas es de tres semanas consecutivas. A la fecha, se ha optado por mantener el modelo presencial inicial, priorizando mantener un entrenamiento robusto y de calidad.

Al respecto, una de las sugerencias reiteradas desde 2017 en dichas evaluaciones, ha sido la posibilidad de diseñar e incorporar instancias de formación online respecto de contenidos iniciales requeridos en los CIFEs. **En este sentido, es posible visualizar que, a fin de descomprimir las horas de entrenamiento, disminuir los traslados de funcionarios entre regiones y de optimizar recursos tanto humanos como económicos, la formación online puede ser una muy buena alternativa.**

A lo anterior, se suma la posibilidad de diseñar una formación continua a distancia y así permitir que los aprendizajes obtenidos en un curso inicial no se vean mermados con el paso del tiempo para los entrevistadores. Finalmente, a ello se suma la necesidad de contar con un formato estable de

formación online y que pueda ser útil no sólo en el actual contexto de crisis sanitaria, sino también a largo plazo, que permita el entrenamiento de habilidades específicas y competencias, y no exclusivamente de aspectos teóricos que podrían ser transmitidos vía *streaming*.

El diseño de programas efectivos de formación online requiere de un trabajo de planificación reflexivo y detallado para lograr que éstos trasciendan el concepto de enseñanza remota de emergencia y logren incorporar fundamentos teóricos robustos, evidencia empírica sobre buenas prácticas, así como también las necesidades de las instituciones y los funcionarios involucrados en el proceso formativo, con el fin de que se constituyan en cursos replicables en el tiempo. En este contexto, el presente informe plasma los principales conceptos, sugerencias de expertos y buenas prácticas respecto a la enseñanza-aprendizaje virtual. Además, se describen programas de formación online en Entrevista Investigativa disponibles a nivel internacional, así como experiencias nacionales en la materia y algunas herramientas pedagógicas digitales que pueden ser pertinentes para esta formación. Estos lineamientos derivan de un estudio realizado por Fundación Amparo y Justicia, que incluyó un levantamiento de información de fuentes secundarias y primarias. Las primeras, se refieren a la revisión de documentación especializada en la materia, artículos científicos y páginas web. Las segundas, incluyen entrevistas y cuestionarios abiertos a expertos internacionales y nacionales, realizadas durante los meses de mayo y junio de 2020, cuyos principales tópicos y contenidos se consignan en el presente informe.

II. Lineamientos generales de la formación online²

Mitos de la formación online

Para comenzar, es importante desmitificar algunos aspectos que se relacionan con la modalidad de enseñanza online. En palabras de Marambio (2020)³, se pueden reconocer tres mitos sobre la educación online. El primero de ellos es que ésta exige estar siempre frente a un computador. Al respecto, se debe tener en cuenta que la educación online exige mayores destrezas cognitivas para las personas, por lo que el espacio se torna más denso desde el punto de vista atencional, dado que implica estar atento a múltiples estímulos a la vez. No obstante, la tecnología e-learning permite desarrollar cursos en donde las horas dedicadas a la enseñanza y aprendizaje frente a un computador puedan ser menos y más distanciadas que en el espacio presencial, pues puede ser complementada con diferentes actividades (de las cuales se hablará más adelante).

El segundo mito consiste en que la mejor herramienta online es la videoconferencia. No obstante, en realidad existen múltiples herramientas digitales con diferentes funciones que facilitan el complemento de los objetivos de aprendizaje online, sin necesidad que dependa exclusivamente de las clases en vivo. Desde ya, es importante dejar en claro que es posible valerse de los recursos educativos y tecnológicos que se tengan al alcance para comenzar a diseñar una formación virtual. Al respecto, es relevante clarificar que no se necesita contar exclusivamente con tecnología de punta

² Documento elaborado a partir de la revisión de bibliografía y/o evidencia en la materia, así como de entrevistas sostenidas con expertos nacionales y participación en seminarios virtuales relacionados con aprendizaje virtual, diseño instruccional y herramientas tecnológicas para formación online.

³ Citado en webinar dictado por Sebastián Marambio: “Estrategias para impulsar los aprendizajes a distancia a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación”, abril de 2020, MINEDUC.

para cumplir con los objetivos de aprendizaje (Senior, 2020)⁴. La educación online permite incorporar herramientas tecnológicas novedosas y creativas, así como también actividades prácticas que permiten potenciar la motivación de los estudiantes (este tema se aborda en mayor detalle en el próximo apartado), pero asegurando igualmente la calidad de la formación y la efectividad del aprendizaje.

Por último, el tercer mito indica que todas las modalidades de enseñanza online requieren la misma calidad de conexión a internet. En realidad, lo que sí hay que considerar, es el tipo de conectividad que se necesitará para las diferentes actividades digitales que nos pone a disposición el espacio virtual. Es decir, no se debe pasar por alto este aspecto, conociendo las posibilidades de conexión de quienes serán formados, así como además de los facilitadores y las facilitadoras que liderarán el proceso de aprendizaje. Con esta información, se podrá elegir la plataforma o la herramienta virtual más idónea. Asimismo, es importante tener presente durante el diseño de los cursos, algunas particularidades del ambiente virtual (que a continuación se explicitan) en el cual se desarrolla este tipo de enseñanza. De esta forma, se podrá escoger el uso de una u otra plataforma con fines educativos, entendiendo que algunas de éstas requieren mejor conectividad que otras (tema se abordará en el siguiente apartado).

Características del entorno virtual de aprendizaje

En cuanto a las características que posee la formación online, es preciso indicar que el espacio en el cual se desarrolla es conocido como **entorno virtual de aprendizaje** (EVA, en adelante) (Salinas, 2011)⁵. Cabe destacar que este espacio se compone de dos dimensiones: una **tecnológica** y otra **educativa**, las cuales se interrelacionan y potencian entre sí. Estas dimensiones presentan dependencia mutua y lo ideal es considerar dicho atributo desde que se planifica o se comienza a transformar un curso presencial a modalidad online.

Ahora bien, es importante considerar que un entorno virtual o a distancia no es necesariamente sinónimo de “lejanía” (Elliot, 2020)⁶, puesto que, aun cuando pudiese disminuir la interacción presencial entre facilitador y alumno⁷, ello no implica que no se puedan crear estrategias para mantener una comunicación fluida y cercana entre los mismos y así también entre los participantes de un curso en particular (ver anexo 2 para conocer actividades y herramientas grupales). En este sentido, es relevante hacer énfasis en el rol que adopta el alumno en esta modalidad, pues debe adquirir más protagonismo y un funcionamiento activo en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje. El facilitador, en cambio, debe proporcionar los espacios y herramientas para que esos aspectos se cumplan.

⁴ Reunión de trabajo sostenida en junio de 2020 con Fernando Senior Canela, experto en diseño instruccional y representante de Quality Matters. Para más información, puede visitar su página web: www.fernandosenor.com

⁵ Universidad de Chile, Departamento de Pregrado (2020). Orientaciones para implementar docencia online. Santiago.

⁶ Reunión de trabajo sostenida en junio de 2020 con Jaime Elliot, gestor de desarrollo, Universidad Diego Portales y experto en diseño instruccional y metodológico para programas de formación.

⁷ En el presente documento este término será utilizado para referirse a ambos géneros, a fin de facilitar la lectura del lector.

Con el fin de comprender cómo puede robustecerse el proceso de enseñanza-aprendizaje, es importante mencionar que en el espacio virtual se pueden desarrollar dos tipos de comunicaciones: asincrónica y sincrónica⁸. La comunicación **asincrónica** (o autoguiada) es una modalidad de aprendizaje en la cual el facilitador y el alumno interactúan en espacios y momentos distintos. Esto permite que el estudiante, a través de documentación, material y actividades en línea, pueda desarrollar su propio proceso de aprendizaje. Es decir, bajo este formato, los estudiantes planifican de acuerdo con su propio ritmo y su tiempo de dedicación al estudio, así como además según la participación en tareas o actividades individuales o en grupo, sin necesidad de estar en conexión directa con el facilitador y/o con otros estudiantes.

Por su parte, la comunicación **sincrónica** (o en vivo) es una modalidad de aprendizaje en que el facilitador y el estudiante se escuchan, se leen y/o se ven en el mismo momento, independiente de que se encuentren en espacios físicos diferentes o distantes. Por ejemplo, a través de una videoconferencia. Esto permite que la interacción se realice en tiempo real, como si fuera una clase presencial, por lo que el estudiante debe adoptar un rol activo e interactivo en su proceso de formación, a través de las herramientas tecnológicas y de las estrategias de aprendizaje que disponga el curso.

Cabe destacar que expertos nacionales en esta materia (Bertrand, 2020; Senior, 2020)⁹ indican que es importante no sobrecargar al alumnado con clases sincrónicas o en vivo y, por tanto, se debieran aprovechar ambas modalidades para favorecer los objetivos de aprendizaje en la formación. En palabras de Elliot (2020)¹⁰ *“una modalidad complementa a la otra. Una profundiza y la otra generaliza. Una introduce y la otra desarrolla. Una permite comprender y la otra aplicar. Sin embargo, en este diseño no existen recetas”*. Ahora bien, a pesar de no existir una única forma de desarrollar este proceso, si se aprecia la transformación que cualquier curso debe comenzar mirando los objetivos de aprendizaje que se poseen, antes de elegir alguna herramienta o soporte para estos fines.

De acuerdo con lo anterior, la primera sugerencia tiene que ver con la duración de las actividades formativas online según la modalidad. Existe consenso entre los lineamientos que otorga el Ministerio de Educación chileno y expertos nacionales e internacionales, en que se propicien espacios formativos sincrónicos de una duración de 30 a 45 minutos aproximadamente, para favorecer los procesos atencionales del alumno. En contraste, el material asincrónico o cápsulas pedagógicas, que pueden ser vistas por los alumnos en el tiempo que cada uno decida¹¹, debieran ser breves, fáciles de entender e idealmente animadas para favorecer la motivación y atención de los mismos. Por ejemplo, mediante la utilización de videos pedagógicos o presentaciones en *power point* animadas.

Otra característica muy relevante en el entorno virtual de aprendizaje es el rol del facilitador como agente de enseñanza. De acuerdo con ello, un desafío importante al rediseñar o diseñar instancias

⁸ Universidad de Chile, Departamento de Pregrado (2020). Orientaciones para implementar docencia online. Santiago.

⁹ Reuniones de trabajo sostenidas con Jaime Elliot (gestor de desarrollo, Universidad Diego Portales) y Solange Bertrand (consejera Fundación Amparo y Justicia), ambos expertos en diseño instruccional y metodológico para programas de formación.

¹⁰ Reunión de trabajo sostenida con Jaime Elliot (gestor de desarrollo, Universidad Diego Portales), experto en diseño instruccional y metodológico para programas de formación.

¹¹ Es sugerible que se llegue a consenso respecto de posibles plazos que existan para revisar el material asincrónico entre los alumnos(as) y el(la) facilitador(a).

de formación bajo la modalidad online, es no perder de vista el **acompañamiento y retroalimentación** a los alumnos durante y después de la formación (Benson, 2015; Lamb, 2002)¹². Esto nos invita a asumir una postura creativa, pues implica incorporar la retroalimentación en diferentes actividades formativas sincrónicas y asincrónicas, en las cuales el alumno interactúe con el facilitador o con los pares del mismo curso y/o entrenamiento. Estas instancias facilitan que el entorno virtual no se torne lejano, además de potenciar el vínculo del alumno con el formador y la seguridad que puede percibir el alumno en su trayecto educativo, al ser retroalimentado en diferentes fases de su formación.

Los lineamientos mencionados, al igual que en un curso presencial, deben ir acompañados de diferentes pasos que facilitan el diseño de una formación o instancia pedagógica, los cuales serán detallados a continuación.

Diseño instruccional en la formación online

El **diseño instruccional** se conoce como el proceso en el cual se elaboran acciones formativas, ya sean de carácter presencial u online (e-learning). El uso de ambas modalidades es conocido como *blended learning* o aprendizaje combinado (b-learning). El término “diseño instruccional” lo inició la *Association for Educational Communication and Technology* (1963)¹³, institución que puso énfasis en el diseño y el mensaje como estrategia para controlar el proceso de aprendizaje. Es importante señalar que, si bien en la creación de un programa online se continúa utilizando el concepto de diseño instruccional, expertos en la materia (Elliot, 2020; Maina y Guardia, 2012) sugieren considerar a las tecnologías de la información y comunicación (TIC, en adelante) desde un inicio en el proceso de planificación de una instancia pedagógica, en tanto son una parte sustancial del proceso de enseñanza-aprendizaje para facilitar que los alumnos puedan aprender con diferentes metodologías. En este sentido, indican que una mejor denominación sería entender este proceso como un **diseño tecno-pedagógico**.

Cabe señalar, que la labor tecno-pedagógica del diseñador instruccional constituye en dar continuidad desde los aprendizajes esperados y desde las experiencias de aprendizaje que posean los alumnos (Elliot, 2020)¹⁴, para conseguir un resultado significativo en este proceso. Es sabido que la **planificación** de una formación pedagógica tradicional consta de diferentes etapas. No obstante, en la formación online, la acción de planificar conlleva más reflexión y tiempo que en la modalidad presencial, pues bajo este formato “*no queda espacio para la improvisación*” (Senior, 2020)¹⁵, sobre todo si consideramos lo ya expuesto, respecto a la posibilidad de que el proceso de enseñanza pueda ir acompañado tanto de técnicas sincrónicas como asincrónicas. A continuación, se detallan las etapas de este proceso:

¹² Lamb, M., Sternberg, K., Orbach, Y., Hershkowitz, I., Horowitz, D & Esplin, P. (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, DOI: 10.1207/S1532480XADS0603_2.

Benson, M. (2015). *Evaluation of a Comprehensive Interactive Training System for Investigative Interviewers of Children*. Tesis para optar al grado de Doctor en Filosofía, Deakin University.

¹³ Citado en Módulo de conceptualización del Diseño Tecnopedagógico, elaborado por Lourdes Guardia y Marcelo Maina, 2012. Universidad Oberto de Catalunya.

¹⁴ Reunión de trabajo sostenida con Jaime Elliot (gestor de desarrollo, Universidad Diego Portales), experto en diseño instruccional y metodológico para programas de formación.

¹⁵ Reunión de trabajo sostenida en junio de 2020 con Fernando Senior Canela, experto en diseño instruccional y representante de Quality Matters. Para más información, puede visitar su página web: www.fernandosenor.com

1.- Definición de objetivos: Para definir los objetivos se debe seguir una serie de pasos e idealmente pensar, de antemano, en los resultados de aprendizaje esperados. Para esto, hay que preguntarse: ¿Qué conocimientos/habilidades/prácticas/técnicas deben adquirir los participantes luego de la capacitación/entrenamiento? Y una vez respondida dicha interrogante, plantear el objetivo general de la instancia formativa y finalmente los objetivos específicos para responder el general. Con el fin de promover la efectividad del aprendizaje, se sugiere comunicar a los alumnos desde un inicio los objetivos deseables de adquirir para cada módulo, curso o entrenamiento.

2.- Selección de los contenidos: Antes de escoger cuáles contenidos se incluirán en un curso o clase, se debiera considerar la siguiente pregunta: ¿Cuál es la información que necesita el participante para cumplir con los objetivos de aprendizaje? Por lo tanto, en esta instancia se seleccionan los contenidos relevantes para responder a los objetivos específicos.

3.- Determinación de la metodología: Una vez que se seleccionan los contenidos a impartir, es necesario definir el método y/o herramientas que se utilizarán para conseguir el aprendizaje que se busca y los objetivos. Por ende, hay que preguntarse: ¿cómo haremos que los participantes aprendan lo que deben aprender? En esta etapa deben diseñarse las diferentes actividades formativas (*power points* animados, videos, foros, juegos, ejercicios grupales) para que los alumnos adquieran las competencias deseadas. Al respecto, existe un enfoque en educación conocido como “*backward*”¹⁶, el cual implica que plantear el diseño de actividades desde atrás hacia adelante, es decir, pensando primero en los resultados de aprendizaje que se buscan, tal como se mencionó previamente y, luego, diseñar el método para conseguirlo. Por ende, según la modalidad online que se requiera, hay que realizarse las siguientes preguntas: ¿qué me ofrece el mercado en cuanto a plataformas para clases online? (ver próximo apartado), ¿qué alianzas puedo formar con los proveedores de medios digitales?, ¿cuál es el nivel de conocimiento de TIC de los facilitadores y alumnos?, ¿qué acceso tienen ambos a medios digitales y a conectividad a internet?, todo ello a fin de tener en cuenta los recursos con los que se cuenta de forma previa al diseño metodológico.

Estas interrogantes se relacionan con el conocimiento que hay que tener a priori sobre los alumnos, es decir, sobre su perfil, experiencias previas en la materia, expectativas, motivación y procedencia institucional. En este sentido y tomando en cuenta las actividades formativas previamente señaladas, Fernández (2020)¹⁷ sugiere que sean **situadas** y **transferibles**, es decir, que permitan a los alumnos conectar la vida académica con la real. Esto no sólo favorecerá el aprendizaje efectivo, sino que también la motivación del alumno con el curso o capacitación. Este aspecto encuentra asidero en la educación en adultos o **andragogía**¹⁸, cuyo eje fundamental sugiere que los participantes en el proceso formativo apliquen de manera inmediata los conocimientos adquiridos. Cabe señalar, que este paradigma bien puede regir las formaciones presenciales y virtuales.

A nivel nacional, el principio de andragogía ha sido tomado en consideración en el diseño de la formación en la técnica de EIV e Intermediación Judicial. De hecho, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo H de la Ley de Entrevistas Videogradas, los contenidos de los CIFEs deben impartirse

¹⁶ Webinar de “e-actividades”, impartido por Marcelo Maina, master en TIC y docente de Universidad Oberto de Catalunya, abril de 2020.

¹⁷ Webinar de “evaluación online”, impartido por Maite Fernández docente de psicología y ciencias de la educación, de la Universidad Oberto de Catalunya, abril de 2020.

¹⁸ Walker, R. y Montero, L. (2004). Principios generales de la educación en adultos. Revista Chilena de Medicina Familiar (diciembre). 01-15.

mediante actividades teórico-prácticas, que permitan la adquisición gradual de los conocimientos y competencias, implicando el despliegue de habilidades cognitivas complejas y un entrenamiento sostenido en el tiempo. Así, siguiendo lineamientos de la normativa y de las buenas prácticas llevadas a cabo en entrenamientos internacionales, los CIFEs contemplan instancias de aplicación de los contenidos teóricos mediante prácticas simuladas de EIV y de Intermediación Judicial. De esta forma, resulta de suma importancia mantener estas características y actividades en la formación online, considerando el perfil de los alumnos y la relevancia que tiene para ellos el aplicar los contenidos adquiridos en situaciones que puedan enfrentar en la vida real, todo lo cual puede ser implementado con la ayuda de las herramientas y plataformas tecnológicas disponibles en el mercado.

En la siguiente tabla se exponen las características de las tres plataformas más utilizadas en el mercado, a fin de propiciar mayor comprensión de las diferencias y funcionalidades que posee cada una de éstas (ver anexo 2 para más información):

Plataformas y Recursos Digitales
<p>1.- Plataformas LMS: son sistemas de gestión de aprendizaje o LMS por sus siglas en inglés (<i>learning management system</i>), es decir son espacios virtuales orientados a facilitar la experiencia de formación a distancia. Funcionan utilizando un <i>software</i> que se instala en un servidor y se emplea para administrar, distribuir y controlar las actividades de formación online. Están pensados para ser utilizados de manera asincrónica, aunque en algunos casos también permiten la interacción en vivo. La mayor ventaja de este tipo de plataformas es que se pueden estructurar dependiendo de las necesidades del curso: integrar módulos, alojar videos de clases expositivas, permitir y administrar el acceso y gestionar los usuarios, controlar y hacer seguimiento del proceso de aprendizaje (comprobar acciones que alumnos llevan a cabo) o realizar evaluaciones. Además, es posible disponer de varios rangos o roles, desde el administrador hasta profesores, instructores, ayudantes, alumnos y demás. Su principal desventaja es que los LMS son <i>software</i> para alojar contenido en una web y dominio específico por lo que generalmente implica un costo mayor por ejemplo en comparación a una plataforma de videoconferencia, la mayoría de los LMS ofrecen la gestión y puesta en marcha con costos asociados. Algunos ejemplos de este tipo de plataformas son: “Kaltura”, “Thinkify”, “Paradiso” y “Moodle” (ver anexo 2 para más información). Cabe destacar que todas las plataformas cuentan con diversas medidas de seguridad o sistemas que dan protección frente al acceso no autorizado, la pérdida de datos y el mal uso.</p> <p>La plataforma LMS más utilizada en el mundo es “Moodle”. Es gratuita y de código abierto, lo que significa que cualquier persona o institución puede hacer uso de él, sólo requiere tener previamente un hosting y dominio. Sus funcionalidades son múltiples y pueden extenderse gracias a la instalación de plugins y complementos. Además, para profesores y asistentes es una herramienta muy intuitiva y fácil de usar.</p>
<p>2.- Plataformas de videoconferencia: son <i>softwares</i> diseñados para realizar reuniones digitales en vivo, con comunicación simultánea bidireccional de audio y video, algunas de ellas incorporan herramientas útiles para la formación como son la proyección de presentaciones, reproducir video y/o audio, pizarrón, salas grupales o <i>breakout rooms</i>, votaciones o sondeos, entre otras. Es importante considerar, que para que este tipo de plataformas funcione de manera estable es necesario contar con una buena conexión de internet, evitando así el uso de WiFi, optando por la</p>

conexión por cable directa al router. Ejemplos de este tipo de plataformas son: Zoom y Cisco Webex (ver anexo 2 para más información).

3.- Plataformas complementarias: se definirán como plataformas complementarias a aquellos *software* o páginas web desarrolladas para un uso específico que no están necesariamente incorporados en todas las plataformas LMS o de videoconferencia. Algunos ejemplos de dichas plataformas en base a las e-actividades comúnmente realizadas y/o recomendadas son: “Kahoot”, “Quizis”, “Ahaslides”, “Socrative”, “Google forms”, “Jotform”, “SurveyMonkey”, “Voxvote”, “Mentimeter”, “Onedrive”, “Evernote”, “Mindmeister”, “Formative”, “Rubistar”, “Gradecam”, “Forallrubrics”, entre otras (ver anexo 2 para más información). Cabe señalar, que la mayoría de dichas plataformas son de uso gratuito y pueden ser fácilmente descargables.

4.- Evaluación: En la última etapa del proceso tecno-pedagógico se diseñan instrumentos que permitan evaluar el nivel o grado de aprendizaje adquirido por los alumnos (evaluación formativa), así como también si éstos pueden o no aprobar un curso (evaluación sumativa). Hoy en día las tecnologías digitales facilitan esta etapa, en cuanto ponen a disposición diferentes herramientas formales y lúdicas que permiten evaluar múltiples contenidos y/o habilidades de una formación pedagógica (ver anexo 2 para más información).

Ahora bien, respecto específicamente a la evaluación de los aprendizajes obtenidos en el entrenamiento en EIV y en Intermediación Judicial, es sumamente relevante tener claridad, primero, sobre qué se entenderá por **entrevistador idóneo**, lo cual tiene directa relación con los objetivos generales y específicos establecidos en la primera etapa. Es más, estos objetivos esperados varían según tres instancias diferentes del proceso formativo: al momento de egresar de un CIFE; cuando el nuevo entrevistador lleve a cabo una entrevista de campo; y al egresar de los ciclos de formación continua. De esta forma, el diseño y/o preparación de los instrumentos de evaluación tendrán que ajustarse a los objetivos e instancias en que esté el alumno.

5.- Sistematización: luego de aplicarse la evaluación escogida para los alumnos, entregar la retroalimentación correspondiente y dar por finalizada la formación online, es recomendable **evaluar y sistematizar** el proceso formativo recién terminado. Específicamente, la experiencia recogida de los alumnos, la efectividad del curso, sus fortalezas, debilidades y brechas de mejora. Esta etapa reflexiva permitirá promover la mejora continua en los sucesivos cursos que se repliquen, considerando el cambio de contexto y/o perfil que puedan tener los nuevos participantes.

III. Experiencias nacionales e internacionales de formación online en EIV¹⁹

A **nivel nacional**, la formación en EIV e Intermediación Judicial es regulada por el Protocolo H de la Ley 21.057, el cual consigna los lineamientos y estándar base que se debe tener en cuenta al

¹⁹ La información de este apartado forma parte de un estudio llevado a cabo por Fundación Amparo y Justicia sobre los programas de formación online en EIV existentes a nivel internacional. El estudio consideró fuentes primarias (seis entrevistas por videollamada y seis cuestionarios abiertos) y secundarias (revisión de páginas web y artículos científicos) de información de diversas consultoras ligadas a la EIV o a ciencias forenses, centros

momento de diseñar e implementar cursos de formación en estas materias. En la actualidad, si bien se han destinado esfuerzos para fortalecer la educación presencial, se han incluido sólo algunos recursos virtuales para complementarla.

No obstante, cabe destacar una iniciativa virtual desarrollada en 2015 en Chile por la Universidad de Chile y la Pontificia Universidad Católica, previo a la aprobación de la Ley 21.057 con el objetivo de “desarrollar instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales” (Proyecto FONDEF 2013-2016²⁰). Dentro de estos instrumentos se implementó una versión adaptada de un curso virtual australiano de entrenamiento en EIV, desarrollado por la experta PHD. Martine Powell, del *Centre for Investigative Interviewing* de la Universidad de Deakin (actualmente de la Universidad de Griffith). En el programa participaron 30 profesionales de la Policía de Investigaciones y del Ministerio Público. Las evaluaciones dieron cuenta de la efectividad del curso para mejorar las habilidades de entrevista en instancias simuladas, así como de la positiva recepción que tuvieron entre los participantes los contenidos, la flexibilidad del formato, la plataforma virtual, y las formas de evaluación (Correa, 2016²¹; Informe FONDEF). Algunos comentarios sobre aspectos a mejorar tuvieron que ver principalmente con fallas de conexión, falta de tiempo para el desarrollo de ciertos contenidos, la sobrecarga laboral que implicó el desarrollo del curso, y la necesidad de contar con más instancias de intercambio grupal, y de acompañamiento y retroalimentación individual por parte de tutores.

A **nivel internacional**, las experiencias de formación online en Entrevista Investigativa Videograbada son mucho más amplias. Existe una serie de organizaciones -principalmente en países de Norteamérica, Europa y Oceanía- que proveen programas virtuales desde mucho antes de la pandemia causada por el COVID-19 y otras que han adaptado sus cursos a la modalidad virtual bajo este contexto (ver Anexo 1 con programas contemplados en la presente revisión). Respecto a las primeras, las entidades educativas incluyen principalmente cursos **autoguiados** teóricos o teórico-prácticos, así como webinars sobre temáticas relacionadas a la técnica de EIV. En algunas instituciones estos incluyen o pueden ser complementados con sesiones de práctica o de evaluación mediante entrevistas simuladas, ya sea presenciales u online. Estos cursos varían en su duración de entre cinco a 36 horas, estimándose una a tres semanas por hora, aproximadamente.

Los formatos de estos cursos también varían entre clases grabadas con o sin apoyo visual, a cursos completos que combinan diversos recursos pedagógicos virtuales en una plataforma de aprendizaje. De acuerdo con las organizaciones consultadas, algunas ventajas de la modalidad autoguiada es que permite a los estudiantes completar los cursos en el tiempo y lugar que estimen conveniente, llegando a una mayor cantidad de participantes al mismo tiempo. Una de las limitaciones, es que no posibilita asegurar si los participantes revisaron la totalidad de los contenidos o no.

Por otro lado, dada la contingencia sanitaria, algunas organizaciones consultadas se vieron obligadas a adaptar sus cursos presenciales de EIV a una modalidad online. En la práctica, la mayor parte de estos programas constituyen **versiones virtuales en vivo** de los programas presenciales. Es decir,

de estudio y de protección de infancia y fuerzas de policía de Australia, Canadá, EE. UU., México, Nueva Zelanda, Portugal, Reino Unido y Sudáfrica.

²⁰ Informe FONDEF (2013-2016). Desarrollo de instrumentos para reducir la victimización secundaria en víctimas infantiles de delitos sexuales.

²¹ Correa, A. (2016). Evaluación del programa de “Entrenamiento en entrevista investigativa a víctimas infantiles de delitos sexuales”: Una mirada desde sus participantes y responsables. Memoria para optar al título de Psicóloga, Universidad de Chile.

mantienen características muy similares en cuanto a estructura, contenidos y actividades prácticas, pero son desarrollados mediante alguna plataforma de videoconferencia, con o sin el apoyo de recursos virtuales, y con o sin el acompañamiento de material físico enviado previamente. En cuanto a los contenidos, estos cursos presentan las mismas temáticas o módulos que los presenciales²². Cabe consignar que algunas organizaciones consultadas recomiendan evitar sobrecargar a los estudiantes, priorizando los contenidos realmente necesarios.

Con relación a la duración de los cursos, estos varían desde uno o dos días a cinco días consecutivos. Dada la alta carga de trabajo de las clases virtuales, se han incorporado modificaciones en cuanto a la distribución de las horas, tales como la realización de sesiones o jornadas más cortas y el aumento de las pausas. En cuanto a los participantes, la cantidad varía de 15 a 30 alumnos, en general. Si bien las clases y actividades se pueden desarrollar con 30 participantes, la experiencia sugiere reducir la cantidad, dado que la ejecución, monitoreo y evaluación de actividades grupales se hace más compleja de manera virtual. Además, un número reducido permite un mejor control de la participación de los estudiantes. Cabe consignar, que las retroalimentaciones de estos cursos han sido muy positivas, demostrando que, bajo una modalidad online en vivo, sí se logran mantener los mismos niveles de participación e interacción que los cursos presenciales.

En cuanto a los **recursos virtuales**²³, algunas organizaciones hacen envío del material a sus alumnos de manera física y/o virtual, por correo electrónico. Algunos de estos materiales de lectura son especialmente desarrollados para dicho fin, facilitando así los procesos de aprendizaje.

Varias de las organizaciones cuentan con plataformas (ver anexo 2) que permiten estructurar los programas de formación, ofreciendo múltiples herramientas para organizar y desarrollar contenidos, materiales y actividades pedagógicas. La siguiente tabla resume los principales recursos utilizados por los programas revisados en el estudio:

Recursos de Aprendizaje Digitales	
<ul style="list-style-type: none"> • Videos de clases o <i>Webinars</i> • Lecturas • Videos de entrevistas simuladas y/o con NNA reales • Audios de entrevistas • Otros videos • Manual con contenidos de las clases • Imágenes de salas de entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes con audio-clips • Caso o escenario basado en una investigación real donde alguien muere Escrito y video: • Entrevistas simuladas transcritas • Protocolo de codificación • Podcasts sobre diversos asuntos laborales.

Por su parte, en relación con las **actividades prácticas**, los resultados del levantamiento efectuado por Fundación Amparo y Justicia dan cuenta que en los cursos virtuales es posible realizar las mismas actividades que en los presenciales. Éstas suelen funcionar de forma óptima y han tenido una recepción muy positiva según los expertos entrevistados. La siguiente tabla contiene una lista de los ejercicios prácticos incorporados en los cursos revisados. Algunas actividades son realizadas interactuando entre todo el curso y otras, dividiéndolo en grupos pequeños (por ejemplo, entrevistas

²² Detalles de estos contenidos se pueden revisar en informe completo sobre experiencias internacionales en formación online.

²³ Detalles de estos contenidos se pueden revisar en informe completo sobre experiencias internacionales en formación online.

simuladas en *break out rooms*). Además, las actividades de entrevistas simuladas con evaluadores, con pares o intérpretes entrenados son realizadas por teléfono o por videollamada, fuera del horario de clases. Finalmente, una de las actividades más novedosas que incorporan algunas organizaciones, es el uso de avatares o *softwares* que muestran un video de una persona virtual siendo entrevistada. Diversas evaluaciones²⁴ dan cuenta que esta herramienta ha tenido buena receptividad y resulta efectiva para mejorar habilidades de entrevista.

Actividades Prácticas Online	
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de casos • Entrevistas simuladas con instructores e instructoras, asistentes, pares o intérpretes entrenados • Entrevistas simuladas con avatar • Ejercicios con videos • Ejercicios con audios de entrevistas • Ejercicios con imágenes (de salas de entrevistas, de evidencia) 	<ul style="list-style-type: none"> • Codificación de entrevistas transcritas • Memorización y vocalización de diversos tipos de preguntas • Práctica de toma de notas • Encuestas y preguntas online • Uso de pizarra virtual • Ejercicios de <i>drag and drop</i> • Conversaciones o discusiones grupales • Proyectos de investigación breves

En relación con los **sistemas de evaluación**, las herramientas virtuales otorgan una amplia oferta de maneras de analizar los conocimientos y progreso de los alumnos, no obstante, las entrevistas simuladas constituyen la manera tradicional de los programas para medir realmente la adquisición de habilidades de entrevista, lo cual -se ha demostrado- se puede hacer sin problemas en modalidad online. Además de éstas, los programas incluyen: *tests* o pruebas de conocimiento, ensayos, autoevaluaciones (formación continua), y/o evaluación de pares mediante revisión de casos (formación continua).

Finalmente, a nivel internacional se cuenta con diversas instancias o iniciativas virtuales de **formación continua** de entrevistadores y de instructores:

- Revisión de pares por videollamada donde muestran un caso con una EIV real.
- Supervisión con la entidad educativa, sesiones por hora con consultas específicas (por mail o teléfono o videollamada).
- Cursos teóricos o teórico-prácticos (con ejercicios de *role-playing*) sobre temáticas avanzadas o complejas referidas a EIV (e.g. defensa en juicio oral, necesidades de comunicación especiales, etc.).
- Práctica continua o evaluación de entrevistadores con avatar o con evaluador.
- Supervisión de instructores grupal o individual.

Las evaluaciones realizadas por las instituciones consultadas en torno a sus programas de formación virtual dan cuenta de una serie de ventajas y limitaciones mencionadas por estudiantes e instructores, así como también por los mismos organizadores del curso. En cuanto a los aspectos señalados como **positivos o fortalezas** destacan:

- Ahorro de recursos y de tiempo.

²⁴ Obtenidas en estudios post de las instituciones internacionales consultadas y expuestas al inicio del documento.

- Los cursos han funcionado de manera óptima y han tenido una recepción positiva, a pesar de las aprensiones iniciales.
- Los estudiantes se manifiestan satisfechos con una serie de aspectos de los cursos, incluyendo la claridad, materiales, contenidos, estructura, docencia, los recursos virtuales y las actividades prácticas (en especial, el uso de ejemplos y casos reales y los ejercicios de *role-playing* o entrevistas simuladas).
- En general, las plataformas de aprendizaje y las de videollamada funcionan bien. De ellas se valoran los recursos educacionales motivantes e interactivos, el ambiente privado y la flexibilidad horaria y espacial (manejo propio o individual de los tiempos). Se aprecia como positivo el uso de *break-out rooms* para actividades grupales, ya que facilita la interacción (ver anexo 2 para más información).
- Se valora el contacto regular con instructores por medio de las plataformas de videoconferencia o vía mail, foros o chat. Además, la interacción virtual puede ayudar a ciertos alumnos a sentirse más cercanos a los instructores, más involucrados y/o más en confianza para interactuar.
- Se destacan las evaluaciones prácticas y la retroalimentación instantánea.

Además de estas evaluaciones cualitativas, el programa australiano de formación en EIV con niños, niñas y adolescentes del *Center for Investigative Interviewing*, ha dado cuenta de su efectividad a través de la evaluación del desempeño de estudiantes en entrevistas investigativas simuladas. Los resultados señalan que posterior a la realización del curso, los participantes presentan mejoras significativas en las habilidades de entrevista, dadas por un aumento en el uso de preguntas abiertas y una disminución en el uso de preguntas cerradas y sugestivas (Benson y Powell, 2015^a; Powell, Guadagno y Benson, 2014²⁵).

Por su parte, de las retroalimentaciones recibidas por participantes, instructores y organizadores de las organizaciones consultadas, algunos **aspectos a mejorar** en el desarrollo de un programa de formación virtual en EIV son:

- Mayor dificultad de los facilitadores para responder preguntas oportunamente, “romper el hielo”, monitorear el progreso de los estudiantes y entregar feedback instantáneo.
- Mayor tiempo que podría tomar la realización de actividades.
- Mayor cansancio con que podrían ser percibidos los cursos, en comparación con la modalidad presencial, sobre todo para los instructores.
- Necesidad de mayor interacción grupal y retroalimentación de los instructores.
- Acomodarse a las tecnologías, dadas sus limitadas habilidades computacionales.
- Posibilidad que los alumnos no revisen videos de clases, lo cual podría subsanarse con una encuesta y/o quiz (ver anexo 2 para más información) que pueda ir al finalizar cada módulo de los cursos.
- Posible brecha de performance entre la realización de EIVs simuladas por videollamada y las realizadas en persona.
- Percepción de sobrecarga, manifestada por algunos participantes al no considerarse los cursos dentro de jornada laboral, lo que los obliga a utilizar tiempos personales.

²⁵ Benson, M. y Powell, M. (2015a). Evaluation of a Comprehensive Interactive Training System for Investigative Interviewers of Children. *Psychology, Public Policy, and Law*, 21(3), 309–322.). Powell, M. B., Guadagno, B., & Benson, M. S. (2014). Improving child investigative interviewer performance through computer-based learning activities. *Policing and Society*. Advance online publication. <http://dx.doi.org/10.1080/10439463.2014.942850>

- Eventuales problemas tecnológicos o de conexión.
- Posibilidad que los recursos virtuales sean sub o mal utilizados.

Para superar las limitaciones de la enseñanza virtual previamente consignadas, las organizaciones consultadas han tomado diversas medidas, las cuales se sugiere considerar en la preparación y desarrollo de un curso virtual de EIV:

- Realización de jornadas o sesiones más cortas y pausas más frecuentes y largas.
- Preparación previa con instructores o relatores.
- Cámaras y audio encendidos todo el tiempo, como una forma de facilitar el rapport entre facilitador y alumno.
- Tiempo extra para generar *rapport* entre facilitador-alumno, entregar instrucciones y romper el hielo.
- Realización de preguntas a alumnos y actividades para promover participación.
- Apoyo de segundo facilitador de asistentes y clases con relatores externos.
- Sesiones de *debrief* o de conclusión-comentario y preguntas.
- Tiempo extra para preguntas: verbales o por chat durante la clase o por mail, foros de discusión o sesiones individuales agendadas fuera de clases.
- Accesibilidad de instructores y equipo técnico.
- Monitoreo de actividades grupales en salones o *break-out rooms disponibles en las plataformas virtuales de aprendizaje*.
- Prevención de fallas técnicas y realización de manual con instrucciones, con una explicación de la plataforma a utilizar, por ejemplo.

IV. Recomendaciones para los desafíos en Chile, en base a la evidencia

En momentos en que urge, más que nunca, implementar en el país Cursos Iniciales de Formación de Entrevistadores (CIFEs), que sean efectivos respecto a la transferencia de habilidades a los funcionarios que se encargarán de aplicar a EIV y la intermediación a los niños, niñas y adolescentes, vale la pena organizar la información consignada en el presente informe, de tal manera que se derriben mitos, barreras o inquietudes que pudieran estar dificultando el proceso.

1.- En Chile las personas no están acostumbradas a la enseñanza virtual:

- A pesar de que el e-learning está más validado a nivel internacional, los participantes igualmente muestran aprensiones iniciales respecto a la enseñanza online. No obstante, éstas son superadas una vez cursados los programas, exhibiendo los alumnos altos niveles de satisfacción.
- Las experiencias internacionales en formación online en EIV han funcionado bien y han demostrado ser efectivas para la adquisición de habilidades de entrevista.
- De acuerdo con las experiencias internacionales de formación en EIV y a las sugerencias de expertos chilenos en diseño tecno pedagógico, la formación online puede incluso exhibir ciertas ventajas comparativas respecto a la presencial.
- Si bien la educación a distancia constituye un mundo distinto, que maneja códigos particulares, esta “distancia” no necesariamente es sinónimo de “lejanía”, puesto que virtualmente se pueden desplegar las mismas habilidades comunicacionales y vínculos entre los participantes y facilitadores.

- Existen múltiples plataformas y herramientas tecnológicas en el mercado, siendo importante elegir el uso de éstas de acuerdo con las necesidades de aprendizaje y características de los alumnos e instituciones.
- Existen diversas medidas y estrategias para compensar y lidiar con la falta de interacción presencial y sincrónica, así como también para aumentar la participación y la motivación de los estudiantes en un ambiente virtual.

2.- Los entrenamientos nacionales en EIV e intermediación judicial son demasiado extensos, no pueden ser completamente online (e-learning)

- Diseñar un CIFE virtual no implica necesariamente mantener la misma estructura y duración. En rigor, no debería ser así, dado que implica una mentalidad totalmente diferente. Es necesario someter el diseño a un proceso reflexivo de adaptación, pero aprovechando y maximizando los recursos disponibles.
- Los cursos no necesitan ser completamente virtuales (*e-learning*), es posible complementar actividades presenciales con la enseñanza virtual (*b-learning*).
- Es factible tomar diversas medidas para lidiar con la alta duración y el alto nivel de contenidos y actividades de un CIFE (considerando que actualmente duran 3 semanas, con un costo de viáticos incluidos), incluyendo una redistribución de tiempos, uso recursos virtuales interactivos, combinación de clases asincrónicas con sincrónicas, pausas extendidas, entre otras.
- Se sugiere priorizar contenidos e impartir las temáticas realmente necesarias, para evitar sobrecargar a los entrevistadores e instructores en formación.

3.- Diseñar una formación virtual podría implicar empezar todo de nuevo, desde cero

- El desarrollo de los CIFE, Programas de Formación Continua y cursos de instructores ha implicado un trabajo colaborativo de tres años de diseño de parte de las instituciones en alianza con la Fundación Amparo y Justicia, experiencia que, sin duda, debiera ser incorporada en el diseño tecno-pedagógico de su versión online.
- De la experiencia internacional se desprende que los entrenamientos presenciales, bajo el contexto de pandemia lograron ser adaptados rápidamente, funcionando óptimamente. Estas experiencias dan cuenta que es posible mantener las mismas características y actividades que la formación presencial, realizando sólo modificaciones menores para superar algunas limitaciones de la educación online (por ejemplo, el agotamiento cognitivo producido por los múltiples estímulos de una clase sincrónica como se explicó anteriormente).
- Más que enfocarse en “educación virtual de emergencia”, las instituciones deberían enfocarse en el diseño de cursos sustentables en el tiempo, a través de un proceso reflexivo (que no es sinónimo de lento ni largo) con el apoyo técnico de expertos en tecno-pedagogía, a fin de velar por la calidad y efectividad de la enseñanza-aprendizaje.
- La planificación y el respeto de las etapas del diseño tecno-pedagógico pueden implicar mayores esfuerzos, debido que en lo online “no hay espacio para improvisación”. Al respecto, se sugiere reflexionar y sacar el mejor provecho de las actividades o materiales asincrónicos y sincrónicos y de las tecnologías de la información y comunicación.
- Es necesario llegar a un consenso interinstitucional de los contenidos, módulos, inclusive de palabras técnicas que se encontrarán en un entrenamiento. Adicionalmente, es importante “tutorizar” y/o realizar seguimiento a los cursos por medio de los facilitadores.

4.- En la formación online no es posible realizar actividades prácticas

- De acuerdo con la Ley 21.057 y al Protocolo H, la formación teórico-práctica se refuerza como una necesidad en el estándar de calidad de un CIFE, en el que se incluyen la práctica de la técnica de EIV y de intermediación en instancias simuladas. Además, se hace necesario considerar los principios de la educación en adultos y la importancia de que los participantes se motiven viendo resultados inmediatos de su aprendizaje. Al respecto, las experiencias nacionales e internacionales dan cuenta que los cursos virtuales permiten realizar las mismas actividades prácticas que los presenciales. Las entrevistas simuladas son realizadas por teléfono o por videollamada o durante las clases en vivo, a través de los *break-out rooms* de las plataformas. Estas experiencias han tenido una recepción positiva entre los participantes e instructores.
- Existen múltiples actividades, plataformas y recursos virtuales que pueden ser útiles para el desarrollo de ejercicios prácticos de EIV e intermediación. Se sugiere, de forma generalizada, la incorporación de instancias prácticas y de aplicación de aprendizajes a lo largo de los diseños, evitando programas que sólo incluyan contenidos por medio de cápsulas y/o documentos. La variabilidad de estrategias de aprendizaje en los diseños es un valor agregado que puede ser clave en la efectividad de los programas.
- Las actividades de simulación llevadas a cabo de manera virtual, ya sea en contexto de CIFE como en contexto de formación continua pueden eliminar dos problemas críticos de los cursos presenciales actuales: los traslados o viajes de los entrevistadores que residen en regiones (con el consiguiente costo para el aparato público), así como también la falta de tiempo que poseen para dedicarse exclusivamente a dicho rol.
- En caso de modelos de diseño mixtos, los llamados *b-learning*, algunas instancias prácticas pueden ser incluidas en las instancias presenciales que se diseñen.

5.- Las clases online en vivo son agotadoras, pero los alumnos no revisan las clases grabadas

- A nivel internacional, tanto los cursos sincrónicos como los asincrónicos, así como los que combinan ambas modalidades, han tenido buena receptividad.
- No es necesario valerse de un solo formato; las modalidades sincrónica y asincrónica pueden ser complementadas dentro de un mismo programa de formación. No existe una receta instruccional sobre cuál es la mejor modalidad ni sobre la cantidad de tiempo y contenidos que debieran dedicarse a cada una en caso de combinarlas. Debe buscarse una solución que considere las necesidades y características de la formación que se quiere impartir (objetivos, contenidos, actividades, etc.), de los participantes e instructores, así como también las de las instituciones a las que pertenecen, superando además el contexto de emergencia que existe en la actualidad.
- Dada la extensa duración de los CIFE presenciales y la alta carga de contenido teórico y de actividades, sería complejo que éstos fuesen completamente sincrónicos (en vivo) o completamente asincrónicos (en cápsulas, por ejemplo). Lo recomendable sería contar con una combinación de módulos o clases de las dos modalidades a fin de facilitar el aprendizaje y ser creativos al momento de presentar un contenido al alumnado (considerando en ello el ahorro de recursos en el formato online y la posible existencia de ejercicios/instancias de acreditación en modalidad presencial).
- Es necesario tener presente que las clases online implican más tiempo y dedicación. Por ejemplo, si los CIFE actualmente duran 15 días, estos podrían convertirse en diferentes módulos más espaciados en el tiempo, en un formato virtual.

- Es posible construir y presentar una “ruta de aprendizaje”²⁶ que contemple las partes sincrónicas y asincrónicas de la formación, incluyendo una revisión y adaptación constante, dependiendo del contexto.

6.- Con las actividades asincrónicas (no en vivo) no se van a necesitar instructores

- Las evaluaciones de algunos programas online han dado cuenta de la necesidad de los estudiantes de recibir retroalimentación y acompañamiento constante. Por tanto, el rol de los instructores no deja de ser activo y relevante en la formación virtual.
- Si bien el protagonista del aprendizaje es el participante y el instructor es un facilitador del aprendizaje, esto no debiera opacar el rol del instructor, pues se debe entender que éste tiene un saber especializado que utiliza en su desempeño como tutor.

7.- Se necesita tecnología de punta para desarrollar una formación online

- Es importante que, dentro de la planificación del curso o entrenamiento, se tomen en cuenta posibles imprevistos que puedan suscitarse con la tecnología, así como también, el mantener una actitud flexible frente a dichos acontecimientos durante la formación.
- Es necesario indagar, durante la planificación y diseño, sobre las características y posibles limitaciones de las herramientas y plataformas virtuales, además de su pertinencia respecto de los objetivos del curso.
- Se propone escoger en primera instancia, las herramientas que conoce y maneja el facilitador y los alumnos, a fin de propiciar mayor seguridad en el uso de estas, además de comodidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Se recomienda incluir instancias de preparación para los instructores y estudiantes, con el fin que adquieran confianza y cercanía con las herramientas digitales.
- Es sugerible contar con un equipo especializado en aspectos técnicos y tecnológicos, diferente del equipo de instrucción, que esté disponible constantemente para resolver dudas o problemas de esta índole.
- Se propone disponer de manuales o documentos con instrucciones para la ejecución de los programas y actividades, como también para la resolución de problemas y dudas (FAQs o Preguntas Frecuentes). Además, la disposición de un computador y acceso a internet debieran especificarse en el perfil de ingreso como uno de los requisitos institucionales básicos a cumplir para cursar el programa.

8.- Los programas de Formación Continua de entrevistadores no pueden virtualizarse

- A nivel internacional existen diversas instancias de formación continua que son realizadas remotamente y que han funcionado de manera óptima. Entre ellas, destacan la revisión de pares por videoconferencia; la práctica continua o evaluación de entrevistadores con avatar o intérpretes entrenados (por teléfono o videollamada); y la supervisión de instructores. Además, las distintas organizaciones cuentan con una diversidad de cursos teóricos (tipo webinars) o teórico-prácticos sobre temáticas avanzadas, ya sea de forma sincrónica o asincrónica.
- Teniendo en cuenta las múltiples opciones que entrega la tecnología y que las experiencias de formación online han tenido buena recepción a nivel internacional, tanto las actividades teóricas de los programas de Formación Continua, como la supervisión de EIV, podrían ser

²⁶ Citado en Elliot, J. (2020). Sugerencias tecno-pedagógicas para la formación. Documento no publicado.

llevadas a cabo utilizando cápsulas pedagógicas virtuales o mediante la utilización de plataformas de videollamada.

Los lineamientos y recomendaciones expuestos en el presente informe buscan facilitar y fundamentar, mediante evidencia empírica, teoría y experiencias internacionales la labor de los diseñadores tecno-pedagógicos y/o instructores, en el proceso de adaptación y rediseño de los programas de formación de entrevistadores, en el marco de la correcta implementación de la Ley de Entrevistas Videogradas.

Para generar un proceso de transformación sólido y consistente, se hace necesario desmitificar ideas preconcebidas sobre la formación online, así como también reflexionar y tomar decisiones basadas en evidencia, en base a una serie de aspectos relacionados tanto al diseño tecno-pedagógico, como también a las necesidades y recursos de cada una de las instituciones colaboradoras de la Ley; todo lo cual, es posible desprender en este documento al servicio de las instituciones colaboradoras.

En base a las experiencias internacionales revisadas en este informe, se puede apreciar que si bien el aprendizaje de la técnica de la EIV (y la intermediación judicial) es un proceso complejo, los cursos virtuales destinados al desarrollo de estas habilidades son posibles, han tenido buena recepción, y más aún, pueden ser resultar efectivos para el desempeño de entrevistadores.

Es imperativo, no obstante, tener en cuenta, durante el desarrollo de los programas, la necesidad de cumplir con los objetivos de la formación, buscando mantener e incluso mejorar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje, mediante el uso de las herramientas digitales que ofrece este contexto, no perdiendo de vista, como ya se enunció, el perfil de los alumnos, el manejo y acceso de estos en torno a las Tecnologías de la Información y Comunicación, así como la motivación y expectativas que posean sobre el proceso. Dichos aspectos, sin duda facilitarán la adquisición de un aprendizaje más significativo del alumno y, por tanto, el desarrollo de habilidades y competencias idóneas para el cargo de entrevistador y/o instructor, tal como exige la normativa.

V. Anexos

Anexo 1. Programas de entrenamiento teórico-prácticos incluidos en revisión²⁷.

#	País	Institución	Programa/s	Online	Inicial/ FC	Sinc / Asinc	Teórica/ Práctica	Levantamiento de datos
1	Australia	Centre for Investigative Interviewing (CII)	Specialist Vulnerable Witness Forensic Interview Training (+ version adaptada a Chile, FONDEF)	Siempre	Inicial	Asinc	Ambas	Página web Artículos científicos Memoria Carrasco FONDEF
			Effectively Questioning Children and Youth About Their Experiences	Siempre	Inicial	Asinc	Ambas	
			Communicating with Vulnerable People in The Legal Setting: A Brief Guide.	Siempre	FC	Asinc	Ambas	
2	Australia y UK	Interview Management Solutions (IMS)	Professional Investigators Investigative Interviewing Course	Siempre	Inicial	Asinc	Ambas	Página web Entrevista videollamada (n=1)
			Assessment Services: Witness Interview Course Assessment	Siempre	FC	Sinc	Práctica	
3	USA	Wicklander -Zulawski (WZ)	Investigative Interviewing Public Safety (10 hour)	Siempre	Inicial	Asinc	Ambas	Página web Entrevista videollamada (n=1)
			Level 1 Interview and Interrogation Seminar	COVID	Inicial	Sinc	Teórica	
			Level 2 Practical Advanced Workshop	COVID	Inicial	Sinc	Práctica	
			The Link (Simulated Practice)	Siempre	FC	Sinc	Práctica	
			Coaching virtual: Virtual Mentor Session	Siempre	FC	Sinc	Ambas	
4	USA	Midwest Regional CAC	Tom Lyon Ten-Step Forensic Interview Training	Siempre	Inicial	Asinc	Ambas	Página web Entrevista videollamada (n=1)
			Medical Academy	Siempre	Inicial	Asinc	Teórica	
			Peer Review	Siempre	FC	Sinc	Práctica	

²⁷ Además existe una serie de otros programas o consultoras excluidas del estudio por diversas motivos, incluyendo no lograr establecer contacto para levantar información de fuentes primarias, contar solo con cursos de formación teórica asincrónica (auto-guiados), sin componente práctico, y por encontrarse en proceso de transición a modalidad online.

#	País	Institución	Programa/s	Online	Inicial/ FC	Sincr. / Asincr.	Teórica/ Práctica	Levantamiento de datos
5	USA	Zero Abuse Project (ZAP)	ChildFirst® Forensic Interview Training	COVID	Inicial	Sinc	Ambas	Página web Entrevista videollamada (n=2)
			Advanced Issues in Forensic Interviewing	Siempre/COVID	FC	Asinc	Teórica	
			Forensic Interviewer at Trial ChildFirst® EX: Expanded Forensic Interview	COVID	FC	Sinc	Ambas	
			Peer Review	COVID	FC	Sinc	Ambas	
			Train the Trainer	Siempre	Instruct	Sinc	Ambas	
6	UK	Bond Solon	Advanced Investigative Interviewing	COVID	Inicial	Sinc	Ambas	Página web Entrevista videollamada (n=1)
7	USA	National Children's Advocacy Center (NCAC)	NCAC Virtual Training Center (VTC)	Siempre	Ambas	Asinc	Teórica	Página web
			Building Forensic Interviewing Skills Online Training	COVID	Inicial	Sinc	Ambas	
			Mentoring and Consultation Groups for Child Forensic Interviewers	Siempre	FC	Sinc	Ambas	
			Consultation Group for Supervisors of Forensic Interviewers	Siempre	Instruct	Sinc	Ambas	
8	Canadá	Eastwood Consulting	Investigative Interviewing Training (transición)	COVID	Inicial	Ambos	Ambas	Página web Cuestionario vía mail
			Fundamentals of Evidence-Based Interviewing	COVID	Inicial	Asinc	Teórica	
			Advanced Topics in Evidence-Based Interviewing (pendiente)	COVID	FC	Asinc	Teórica	
			Evaluating Evidence-Based Interviewing (pendiente)	COVID	Instruct	S/I	S/I	
9	Canadá	The Workplace Institute (WI)	Investigative Interviewing	COVID	Ambas	Sinc	Ambas	Página web Cuestionario vía mail
10	Australia	Sex Crime Division, WA Police Force	Entrenamiento de entrevistadores	Vuelve a presencial	Inicial	Sinc	Ambas	Cuestionario vía mail

*Nota. Las organizaciones también cuentan con cursos a la medida

Anexo 2. Tabla comparativa de las características de las plataformas LMS, plataformas de videoconferencias y plataformas complementarias:

	Clases en vivo	Videos y/o multimedia	Grabación de clases	Sondeos en vivo / Quizzes	Salas grupales (Breakout Rooms)	Chat en vivo	Pizarrón	Interpretación en vivo
KALTURA	X	X	X	X	X	X	X	
THINKIFY	X	X			X	X	X	
PARADISO	X	X		X	X	X	X	
CISCO WEBEX	X	X	X	X	X	X	X	
ZOOM	X	X	X	X	X	X	X	X
KAHOOT				X				
QUIZIZZ				X				
AHASLIDES				X				
SOCRATIVE				X				
GOOGLE FORMS								
JOTFORM								
SURVEY MONKEY								
VOXVOTE				X				
MENTIMETER				X				

GOOGLE DRIVE								
ONE DRIVE								
EVERNOTE		X				X		
MINDMEISTER		X				X		
FORMATIVE		X						
RUBISTAR								
GRADECAM								
FORALLRUBRICS								
TILES	--	--	--	--	--	--	--	--

	Videos interactivos	Gamificación	Carga/ descarga de materiales	Edición documentos en línea	Encuestas o Formularios	Pruebas formativas	Seguimiento y retroalimentación	Videos interactivos
KALTURA	X		X		X	X	X	X
THINKIFY			X		X	X	X	
PARADISO		X	X		X	X	X	
CISCO WEBEX			X			X		
ZOOM								
KAHOOT		X			X			
QUIZIZZ		X			X	X		

	Gratuito	Opción gratuita	Licencias/planes	Seguridad ²⁸	Admin. usuarios ²⁹	Cant. Usos /usuarios ³⁰
KALTURA		Free Trial 30 días	X	Segura	X	ilimitado
THINKIFY			X	Segura	X	ilimitado
PARADISO			X	Segura	X	ilimitado
CISCO WEBEX		X	X	Segura		3 pers
ZOOM		X	X	Segura		variable
KAHOOT		X	X	--		100 pers / limite tiempo
QUIZIZZ	X			--		ilimitado
AHASLIDES		X	X	--		7 pers. Por sesión
SOCRATIVE				--		50 pers. Por sesión
GOOGLE FORMS		X	X	--		100 envíos por mes
JOTFORM		X	X	--		100 envíos por mes
SURVEY MONKEY		X	X	--		1000 envíos por cuenta
VOXVOTE	X			--		ilimitado
MENTIMETER		X	X	--		Preguntas limitadas
GOOGLE DRIVE		X	X	Segura		15 gb

²⁸ Se toman en consideración los requerimientos de seguridad de la información y recomendaciones descritas en “Informe sobre aplicaciones para videoconferencia” del Equipo de Respuesta ante incidentes de Seguridad informática del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. <https://www.csirt.gob.cl/media/2020/04/Recomendaci%C3%B3n-Teleconferencia.pdf>

²⁹ Permite la administración de registro con nombre de usuario (login) y contraseña.

³⁰ Capacidad mínima por plataformas basada en los planes gratuitos ofrecidos, planes pagados varían dependiendo de cada herramienta.

ONE DRIVE		X	X	Segura		5 gb
EVERNOTE		X	X	--		Herramientas básicas
MINDMEISTER		X	X	--		3 mapas / colab. en tiempo real
FORMATIVE		X	X	--		Tipo de preguntas básicas
RUBISTAR	X			--		ilimitado
GRADECAM		X	X	--		Hasta 10 preguntas
FORALLRUBRICS	X			--		ilimitado
TILES		X	X	Segura	X	Sin colaboración en vivo

Anexo 3: Glosario

- **Diseño instruccional o tecno pedagógico** proceso en el cual se diseñan y desarrollan acciones formativas, ya sean estas de carácter presencial, online (e-learning) o semipresencial (b-learning o blended learning).
- **Entorno virtual de aprendizaje (EVA):** espacio educativo, alojado en la web, en el cual se desarrollan cursos o actividades en formato online, y que se encuentra conformado por un conjunto de herramientas informáticas que posibilitan la interacción didáctica (Salinas, 2011)³¹.
- **Facilitador/a:** tutor, docente o relator/a de las e-actividades. En la educación online, éste cumple un rol de promotor del aprendizaje colaborativo, acompañando a los estudiantes por el recorrido virtual. Es una figura clave en la educación digital, y sus funciones incluyen el desarrollo de estrategias para diagnosticar, guiar y evaluar el aprendizaje de los estudiantes.
- **Formación sincrónica:** modalidad de aprendizaje en que el/la docente y el/la estudiante se escuchan, se leen y/o se ven en el mismo momento. La interacción se desarrolla en tiempo real, independiente de que se encuentren en espacios físicos diferentes.
- **Formación asincrónica:** modalidad de aprendizaje en que el/la profesor/a y el/la alumno/a interactúan en espacios y momentos distintos. El o la estudiante, a través de documentación, material y actividades en línea, desarrolla su propio proceso de aprendizaje, planificando de acuerdo a su ritmo y tiempo y a la participación en tareas o actividades individuales o en grupo, sin necesidad de estar en conexión directa con el docente y otros estudiantes.
- **Webinar:** seminario o charla virtual.

³¹ Universidad de Chile, Departamento de Pregrado (2020). Orientaciones para implementar docencia online. Santiago.