



GUÍA DE INVESTIGACIÓN SOBRE LA EXPLOTACIÓN, EL ABUSO Y EL ACOSO SEXUALES (SEXUAL EXPLOITATION, ABUSE AND HARASSMENT, SEAH)

Práctica Recomendada Para El Sector

ÍNDICE

01

INTRODUCCIÓN



02

PHASE UNA
PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



03

PHASE DOS
ESTUDIO DE LOS ANTECEDENTES
Y RECOPIACIÓN DE PRUEBAS



04

PHASE TRES
ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE
INVESTIGACIÓN



05

PHASE CUATRO
REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS



06

PHASE CINCO
ANÁLISIS Y REDACCIÓN DEL
INFORME DE INVESTIGACIÓN



07

PHASE SEIS
CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



08

CONDUCTING REMOTE INVESTIGATIONS



AGRADECIMIENTOS

Esta guía es la piedra angular del Plan de capacitación para la calificación de investigadores (Investigator Qualification Training Scheme, IQTS). El IQTS, financiado por el gobierno del Reino Unido, es un esfuerzo de colaboración entre CHS Alliance, Humentum y el Ministerio de Relaciones Exteriores y de la Mancomunidad de Naciones (*Foreign and Commonwealth Development Office*, FCDO) del Gobierno del Reino Unido para desarrollar un nuevo plan de capacitación que mejore la calidad de las investigaciones de salvaguarda llevadas a cabo por las ONG y los organismos internacionales.



UN AGRADECIMIENTO ESPECIAL A ESTAS PERSONAS:

Jules Frost, antigua jefa de programas y asociaciones de CHS Alliance, que elaboró la propuesta *Advancing Safeguarding: Protection from Sexual Exploitation, Abuse, and Harassment* (Mejora en la protección: cuidados contra la explotación, el abuso y el acoso sexuales) para dotar a las organizaciones y agencias de ayuda con los conocimientos, las habilidades y los comportamientos necesarios para gestionar y proteger contra las conductas de SEAH, y, cuando sea necesario, realizar investigaciones de alta calidad centradas en los supervivientes.

Dra. Mary Thompson, asesora principal de desarrollo social del equipo de políticas de salvaguarda del FCDO, y sus colegas de la Unidad de Salvaguarda del FCDO.

PRINCIPALES COLABORADORES

La producción de esta guía es el resultado de un esfuerzo de colaboración entre el FCDO, CHS Alliance, Humentum y los siguientes colaboradores:

Plan de capacitación para la calificación de investigadores - Grupo de trabajo técnico

Un agradecimiento especial a los miembros del Grupo de trabajo técnico del IQTS por haber aportado sus valiosos conocimientos y experiencia al proyecto, revisando la guía y brindando sus comentarios.

Lucy Stoner, directora de Salvaguarda y PSEAH, Care International

Tanya Wood, directora ejecutiva, CHS Alliance

Genevieve Cyvoct, gerente de capacitación, CHS Alliance

Dominique Smyth, directora de investigaciones, Concern Worldwide

Colin Picard de Gennes, investigador del código de conducta global, Consejo Danés para los Refugiados

Mary Thompson, asesora principal de desarrollo social, equipo de políticas de salvaguarda, FCDO

Gerard Walsh, gerente de investigaciones, GOAL

Chris Proulx, director global, compromiso y aprendizaje de los miembros, Humentum

Andre Caria, jefe de investigaciones, IFRC

Xara Church, gerente global de salvaguarda, Oxfam GB

Shaun McKillop, gerente de salvaguarda e investigaciones, Tearfund

Dusan Janc, gerente de investigaciones, UNICEF

Susan Pascoello, directora, Iniciativa de derecho del desarrollo internacional, O'Neill Institute, Centro de derecho de la Universidad de Georgetown y asesora principal, Oficina del asesor general, USAID*

*Las opiniones expresadas en la Guía de investigación no son necesariamente las de USAID.

Consultores

Agradecemos a los tres consultores expertos que compartieron sus conocimientos y experiencia en la revisión de la guía y aportaron sus comentarios:

Lucy Heaven-Taylor, consultora de salvaguarda humanitaria y de desarrollo

Richard Powell, director – Safe for Children

Aneeta Williams, consultora de salvaguarda del género y los derechos humanos

Personal del proyecto del Plan de capacitación para la calificación de investigadores

Humentum: Ross Coxon, director del proyecto; Juliette Doddo-Siddo, directora de compromiso con el cliente; Amanda Fleetwood, escritora y editora.

CHS Alliance: Andrew McLoughlin, director del proyecto, coescritor/editor.

EDITORIAL

©Copyright 2022 CHS Alliance

Esta obra se encuentra bajo la licencia Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.

Para ver una copia de esta licencia, visite: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

Los usuarios son libres de copiar/redistribuir y adaptar/transformar para fines no comerciales.

VERSIÓN

Esta es la Guía de Investigación de SEAH: Práctica recomendada para los sectores humanitario y de desarrollo

1.ª edición, enero de 2022



CONTENTS



SECTION START

01

INTRODUCCIÓN

- 1.1 Objetivo de esta guía
- 1.2 ¿A quién va dirigida esta guía?
- 1.3 Estructura de esta guía
- 1.4 Fundamentos de las investigaciones de SEAH
- 1.5 Niveles de pruebas en las investigaciones administrativas

1.1

Objetivo de esta guía

La explotación sexual es un término amplio, que incluye una serie de actos, como el sexo transaccional, la solicitud de sexo transaccional y otras relaciones de explotación. El sexo transaccional incluye el intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo, incluidos los favores sexuales y otras formas de comportamiento humillante, degradante o de explotación.²

Esta guía es la base del Plan de capacitación para la calificación de investigadores (IQTS) de SEAH y explica los procesos de investigación estructurados necesarios para investigar profesionalmente los incidentes de explotación, abuso y acoso sexuales (SEAH) en el sector humanitario y de desarrollo. Proporciona orientación sobre las mejores prácticas, herramientas y pasos para llevar a cabo investigaciones de SEAH centradas en los supervivientes.

El IQTS y esta guía utilizan las siguientes definiciones de explotación sexual, abuso sexual y acoso sexual:

Explotación sexual es cualquier abuso efectivo o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de una diferencia de poder o de la confianza de otra persona con fines sexuales. Incluye beneficiarse momentánea, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona. Según la normativa de la ONU, incluye el sexo transaccional, la solicitud de sexo transaccional y las relaciones de explotación.¹

Abuso sexual es la intrusión física real o la amenaza de intrusión física de naturaleza sexual, ya sea por la fuerza o en condiciones desiguales o coercitivas. Abarca tanto la agresión sexual (intento de violación, besos/tocamientos, obligar a alguien a practicar sexo oral/tocar) como la violación. Según la normativa de la ONU, toda actividad sexual con un niño (menor de 18 años) se considera abuso sexual.³

Sexual harassment is unwanted conduct of a sexual nature. It can happen to any gender and be physical (e.g., touching), verbal (e.g., offensive comments or phone calls), or non-verbal (e.g., display of offensive materials). It can involve a pattern of behaviour or a single incident.⁴

Las definiciones de violación, agresión sexual, actividad sexual con un menor, sexo transaccional y relaciones de explotación pueden encontrarse en el [Glosario sobre la explotación y los abusos sexuales](#) de la ONU.

1 Naciones Unidas. UN Glossary on Sexual Exploitation and Abuse. (2017). [en línea] Disponible en: <https://hr.un.org/materials/un-glossary-sexual-exploitation-and-abuse-english>.

2 ibid. 3 Ibid. 4 Fuente: Bond. Safeguarding definitions and reporting mechanisms for UK NGOs. [en línea] Disponible en: <https://www.bond.org.uk/resources-support/uk-ngo-safeguarding-definitions-and-reporting-mechanisms>.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.2

¿A quién va dirigida esta guía?

Esta guía se ha elaborado para un público amplio, incluidos los trabajadores humanitarios y de desarrollo, los investigadores y otros profesionales que participan en las investigaciones de SEAH en un contexto humanitario o de desarrollo. Es útil para las siguientes personas:

-  Investigadores externos que actualmente realizan investigaciones de SEAH.
-  Investigadores internos de organizaciones que actualmente realizan investigaciones de SEAH.
-  Personas que deseen convertirse en investigadores de SEAH.
-  Personas, incluidos especialistas y expertos, que participan en investigaciones de SEAH.
-  Trabajadores humanitarios y de desarrollo que buscan mejorar su comprensión y conocimiento de las investigaciones de SEAH.

1.3

Estructura de esta guía

En la introducción, se exponen los fundamentos de las investigaciones de SEAH, incluidas las definiciones clave, la finalidad de las investigaciones, el proceso de investigación, las funciones y responsabilidades y los principios de la investigación.

A continuación, la guía describe las seis etapas cronológicas de una investigación: planificación de la investigación, estudio de los antecedentes y recopilación de pruebas, actualización de los planes de investigación, realización de entrevistas, análisis, redacción de informes de investigación y conclusión de la investigación.

Resulta fundamental tener en cuenta que los procesos de investigación descritos forman parte de un protocolo de SEAH más amplio, que incluye los pasos previos a una investigación y los procesos posteriores a su finalización. Puede encontrar más información sobre normas y protocolos de prevención de SEAH [aquí](#).


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

1.3

Estructura de esta guía

¿QUÉ SIGNIFICA CONSENTIMIENTO INFORMADO?

El consentimiento informado se compone de tres elementos: comprensión, voluntariedad y permiso declarado.

Comprensión: Los supervivientes reciben toda la información relacionada con el proceso de investigación, cómo se utilizará la información, los posibles riesgos y beneficios, e indican que comprenden la información que se les ha transmitido. Se debe recomendar a los supervivientes que hagan preguntas y a exigir las respuestas.

Voluntariedad: Los supervivientes prestan su consentimiento voluntariamente, sin influencia ni coacción de otros, y pueden cambiar de opinión sobre su participación en la investigación en cualquier momento sin necesidad de dar explicaciones.

Permiso declarado: Los supervivientes prestan su consentimiento verbal o escrito para avanzar en la investigación.

Adaptado del Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido. (Segunda edición: marzo de 2017). International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict.

También es fundamental tener en cuenta que el contexto en el que se producen las investigaciones puede variar mucho, y que no hay dos investigaciones iguales. Puede acceder a un conjunto de herramientas que proporciona más orientación [aquí](#) y que contiene lo siguiente:

-  **Notas de orientación** que proporcionan información más detallada sobre herramientas y procesos específicos en las investigaciones de SEAH.
-  **Plantillas** de procesos y procedimientos.
-  **Estudios de casos** que demuestran los procesos de investigación en diferentes contextos de la vida real y cómo se pueden poner en práctica los procesos descritos en esta guía.
-  **Recursos** que proporcionan más detalles sobre temas específicos relacionados con las investigaciones de SEAH.

UN ENFOQUE CENTRADO EN LOS SUPERVIVIENTES

El proceso de investigación debe adoptar un enfoque centrado en los supervivientes para garantizar que las investigaciones de SEAH mantengan a los supervivientes en primer plano y les proporcionen un entorno de apoyo que promueva la seguridad y les permita contribuir en el proceso de investigación. Los investigadores deben tener siempre presentes los efectos potenciales que cualquier actividad de investigación puede tener en el superviviente y en su comunidad de cuidado.⁵

Un enfoque centrado en los supervivientes es aquel en el que la dignidad, las experiencias, las consideraciones, las necesidades, los deseos y la resiliencia del superviviente se sitúan en el centro del proceso de investigación. Deben tenerse en cuenta, en la medida de lo posible, las opiniones y los deseos de los supervivientes a la hora de determinar cualquier acción, y el superviviente debe dar su consentimiento informado para que se lleve a cabo la investigación, así como para cualquier posible uso o divulgación de su información. Se debe informar al superviviente sobre el proceso de investigación y se lo debe mantener actualizado sobre su progreso. Una investigación solo debe proceder sin el consentimiento del superviviente en circunstancias extremas, después de haber colaborado con el superviviente para garantizar su seguridad y bienestar, teniendo en cuenta la posible pérdida de relaciones y los riesgos adicionales que puedan surgir.

⁵ Una “comunidad de cuidado” está formada por organismos y personas identificadas por el superviviente como aquellos más capacitados para proporcionar el apoyo necesario para la recuperación. Puede incluir, aunque no los incluye necesariamente, a los familiares o a los organismos locales.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.3

Estructura de esta guía

CONSIDERACIONES SOBRE LOS NIÑOS SUPERVIVIENTES

Los niños supervivientes (cualquier persona menor de 18 años) suelen ser incapaces de expresar o articular adecuadamente su experiencia de SEAH cuando les ocurre. Cuando una denuncia incluye a un niño (o niños) superviviente, se debe consultar a expertos capacitados y, si es posible, convocarlos para que ayuden a los investigadores. Los expertos capacitados en traumas infantiles y salvaguardia pueden proporcionar una valiosa orientación a los investigadores, en especial para garantizar la seguridad y el bienestar de los niños supervivientes, y para apoyar la recopilación de pruebas y entrevistas.

Las personas que interactúan con el superviviente o manejan la información relativa a la acusación deben mantener la confidencialidad, garantizar la seguridad del superviviente y aplicar los principios centrados en los supervivientes, que son la seguridad, la confidencialidad, el respeto y la no discriminación. En los casos en los que el superviviente es un niño, el enfoque debe actuar en el interés superior del niño y colaborar con un adulto o tutor adecuado, preferentemente de su elección. Debe realizarse una evaluación sobre la conveniencia de ponerse en contacto con un adulto o tutor apropiado en particular, para garantizar que el compromiso sea en el interés superior del niño.

Es fundamental que los investigadores tengan las actitudes, los conocimientos y las aptitudes adecuadas para dar prioridad a las experiencias y los aportes del propio superviviente. Con este enfoque, los investigadores pueden crear un entorno de apoyo en el que se respeten los derechos del superviviente y se lo trate con dignidad y respeto.

6 Bond. Survivor-centred approach. [en línea] Disponible en: <https://safeguarding-tool.bond.org.uk/large-ngo/sections/survivor-centred-approach/step1>.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.3

Estructura de esta guía

Un enfoque centrado en los supervivientes ayuda a promover su recuperación y bienestar, y a reforzar su capacidad para tomar decisiones sobre posibles intervenciones.⁷ En la tabla 1, se comparan los efectos positivos de un enfoque centrado en los supervivientes con los efectos negativos que suelen experimentar los supervivientes.⁸

Efectos positivos centrados en los supervivientes	Efectos negativos experimentados típicamente
Ser tratado con dignidad y respeto	Actitud de culpabilización de la víctima
Elegir un curso de acción	Sentirse impotente
Privacidad y confidencialidad	Vergüenza y estigma
No discriminación	Discriminación basada en género, etnia, etc.
Información exhaustiva para tomar su propia decisión	Que le digan lo que tiene que hacer
	Aumento del riesgo de revictimización/abuso

Tabla 1: Efectos positivos de un enfoque centrado en los supervivientes frente a los efectos negativos

7 ONU Mujer. Virtual Knowledge Centre to End Violence against Girls. [en línea] Disponible en: <https://www.endvawnow.org/en/articles/1499-survivor-centred-approach.html>. 8 Adaptado de: ONU Mujer – Virtual Knowledge Centre to End Violence Against Women and Girls. 2013. Survivor-centred approach. [en línea] Disponible en: <https://www.endvawnow.org/en/articles/1499-survivor-centred-approach.html>.

1.3

Estructura de esta guía

¿QUÉ ES UN ENFOQUE CENTRADO EN LOS SUPERVIVIENTES?

Un enfoque centrado en los supervivientes es aquel en el que la dignidad, las experiencias, las consideraciones, las necesidades y la resiliencia del superviviente se sitúan en el centro del proceso de investigación.

EQUIDAD PROCESAL

La equidad procesal exige que los investigadores cumplan con lo siguiente:⁹

-  Informar al sujeto de una denuncia sobre su naturaleza.
-  Proporcionar a todas las partes la oportunidad de brindar su versión de los hechos.
-  Proporcionar a todas las partes la oportunidad de aportar pruebas y responder a cualquier prueba.
-  Permitir que el superviviente defina los daños físicos, emocionales y sociales que experimentó durante el supuesto acto y como resultado de este.
-  Realizar indagaciones o investigaciones razonables antes de tomar una decisión.
-  Considerar que todos los factores son relevantes y ninguno es irrelevante.
-  Garantizar que ninguna persona decida sobre un caso en el que tenga un interés directo.
-  Actuar de forma justa y sin prejuicios.
-  Investigar sin demoras indebidas.

Es importante señalar que un enfoque centrado en los supervivientes no afecta a la equidad procesal.

9 Ombudsman de Nueva Gales del Sur. (2019). Investigation of Complaints. Estado de Nueva Gales del Sur.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

¿QUÉ ES UNA INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA DE SEAH?

A los efectos de esta guía, una investigación es un proceso de determinación de los hechos que implica la búsqueda, la recopilación y el análisis de información para establecer los hechos. Es un paso en el proceso de toma de decisiones que comienza con una denuncia y termina con una decisión.

1.4.1 OBJETIVO DE LAS INVESTIGACIONES

El proceso de investigación de SEAH de esta guía es para las investigaciones administrativas de posibles incidentes de esta naturaleza, en violación de la política de la organización, en un entorno humanitario o de desarrollo.

En cualquier investigación administrativa, existen dos tareas clave para el investigador, que son las siguientes:

-  Determinar todos los hechos relevantes relativos a la denuncia, incluido el alcance de los daños sufridos.
-  Informar todas las conclusiones al final del ejercicio de investigación. El informe debe contener las razones de las conclusiones y hacer referencia al material en el que se basan. Si corresponde, en el informe se deben formular las recomendaciones pertinentes.

Es importante entender que las investigaciones administrativas de SEAH no tienen el mismo estándar de prueba que las investigaciones penales. El estándar de prueba en las investigaciones administrativas de SEAH suele ser “por sopesar las probabilidades” o, a veces, “por tener pruebas claras y convincentes”, a diferencia del criterio penal de “sin ninguna duda razonable” (también denominado “pruebas abrumadoras”).



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

Aunque son administrativas, las investigaciones de SEAH también tienen estas características:

-  Proporcionan mecanismos para garantizar que las víctimas y los supervivientes del daño tengan acceso a los servicios y recursos que necesitan para respaldar su proceso de recuperación y restablecer su bienestar.
-  Proporcionan mecanismos para garantizar que los trabajadores humanitarios y de desarrollo rindan cuentas cuando se violan las políticas de SEAH.
-  Ayudan a mejorar las políticas de prevención de SEAH. Como parte del proceso de denuncia, los investigadores ofrecen recomendaciones y transmiten las lecciones aprendidas a las organizaciones para reforzar los sistemas de prevención de SEAH y mitigar el riesgo de que existan nuevos incidentes de SEAH.
-  Forman parte de la noción de “no hacer daño”, que estipula que las organizaciones se esfuerzan por minimizar las consecuencias negativas no deseadas al prestar asistencia humanitaria. Las investigaciones de SEAH refuerzan este concepto al ofrecer un proceso formal de controles cuando se da una situación de mala conducta y garantizar que se satisfagan las necesidades y los deseos de los supervivientes.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

1.4.2 PREDOMINIO DE LAS INVESTIGACIONES PENALES SOBRE LAS ADMINISTRATIVAS

Una investigación administrativa de SEAH determina si el sujeto de la denuncia ha violado el Código de Conducta de una organización, la política de SEAH o una política relacionada. Por el contrario, una investigación penal determina si se ha infringido alguna ley y puede dar lugar a la presentación de cargos formales contra el sujeto de la denuncia.

La investigación penal siempre tiene prioridad sobre una investigación administrativa. Si hay una investigación penal en curso, la investigación administrativa debe posponerse o suspenderse a la espera del resultado de la investigación penal para evitar la posibilidad de perjudicarla. Sin embargo, en algunas circunstancias, puede corresponder emprender una investigación “paralela”. Esto solo debe hacerse tras una cuidadosa consideración y en consulta con la autoridad que lleva a cabo la investigación penal y con el superviviente. Un ejemplo de por qué puede considerarse adecuada una investigación paralela es el tiempo que puede durar una investigación penal.

Los investigadores deben apegarse siempre a las políticas y los procedimientos legales y organizativos a la hora de comunicar una denuncia a una autoridad competente. Sin embargo, las políticas pueden variar en función de la organización, y los supervivientes deben ser conscientes de que esto se está llevando a cabo, lo que les permite tomar una decisión informada sobre cómo seguir adelante con la denuncia.

Cuando las investigaciones administrativas y penales se lleven a cabo de forma paralela, no deben cruzarse ni debe emprenderse una investigación administrativa para obtener información con el único fin de llevar a cabo un proceso penal.¹⁰

10 Perscaud, S. (1997). Parallel Investigations Between Administrative and Law Enforcement Agencies: A Question of Civil Liberties. Florida State University.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

En función de las leyes locales, el superviviente (y, si es un niño, un adulto adecuado) y el asesor legal deben considerar y aprobar cualquier intercambio de información con una autoridad de orden público. Debe recordarse que las entrevistas realizadas como parte de una investigación administrativa no deben compartirse, dado que a) se informa a los sujetos de la denuncia durante la entrevista que esta no puede utilizarse en ningún procedimiento penal (consulte la sección 2.2.8.3), y b) un enfoque centrado en los supervivientes dicta que estos deben dar su consentimiento sobre el posible uso y divulgación de su información.

Asimismo, es importante recordar que el superviviente o un tercero en su nombre pudo haber denunciado el incidente de SEAH ante una autoridad de orden público para su investigación penal (por ejemplo, a la policía), o después de haberla denunciado en primer lugar a la organización del sujeto de la denuncia, o después de que una evaluación o investigación inicial haya revelado pruebas creíbles de un delito.

Únicamente el asesor legal de la organización, en consulta con el superviviente y el responsable de la investigación pueden derivar los casos para su investigación penal.

El asesor legal de la organización deberá estar en contacto con las autoridades de orden público. Una vez concluida una investigación penal en la que la denuncia esté **fundamentada** (en consulta con el responsable de la investigación), el asesor legal, junto con el superviviente (y, si se trata de un niño, el adulto que corresponda), deberá determinar si se debe llevar a cabo una investigación administrativa. En el caso de que la denuncia sea **infundada**, una vez concluida la investigación penal, el asesor legal de la organización deberá revisar toda la información disponible para determinar si es necesario o conveniente realizar una investigación administrativa.

Es importante tener en cuenta que, a pesar de que la investigación penal concluya que la denuncia es infundada, puede corresponder una investigación administrativa debido a que el estándar de prueba que se requiere para establecer el “equilibrio de probabilidades” es menor en comparación con el estándar de prueba “sin ninguna duda razonable” que se utiliza en las investigaciones penales. Una investigación administrativa puede determinar que el sujeto de la denuncia ha infringido el código de conducta de la organización u otra política, y debe ser sancionado.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

DETERMINACIÓN DEL “INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO”

Si una organización está considerando iniciar una investigación de SEAH que involucra a un niño superviviente, debe identificar al adulto que corresponda para que represente al niño y sus derechos, y debe llevarse a cabo una determinación del interés superior (Best Interest Determination, BID). La BID es un proceso de salvaguarda para los niños que tiene en cuenta una serie de factores cuando se toman decisiones que afectan al niño superviviente o repercuten sobre él. Puede encontrar recursos adicionales sobre la BID [aquí](#).

1.4.3 CUÁNDO SE REALIZAN LAS INVESTIGACIONES

Un principio importante de la gestión de casos de SEAH es que las investigaciones se centran en los supervivientes: son seguras, confidenciales, respetuosas y no discriminatorias. Una investigación puede avanzar bajo las siguientes circunstancias:

-  Cuando se ha establecido que es posible que se haya infringido una política de SEAH.
-  Cuando se haya establecido que la realización de una investigación redunda en el interés superior del superviviente, y que una investigación no expone al superviviente a ningún otro riesgo o daño.
-  Cuando el superviviente haya recibido una explicación completa y transparente del proceso y de las posibles consecuencias.

Debe obtenerse el consentimiento informado del superviviente para investigar la denuncia, junto con su consentimiento informado sobre el uso y el intercambio de cualquier información personal identificable. Sin embargo, en circunstancias extremas, se puede llevar a cabo una investigación incluso si el superviviente no dio su consentimiento o si lo retiró. Sin embargo, en lo que respecta a SEAH, no deben imponerse políticas de tolerancia cero si comprometen la seguridad o el interés superior del superviviente.

El responsable de la investigación debe determinar los recursos disponibles y realizar una evaluación preliminar de los riesgos antes de iniciar la investigación.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

1.4.4 EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Las investigaciones de SEAH constan de seis fases. Dado que todas las investigaciones son diferentes, el tiempo y los recursos necesarios para cada fase variará en cada investigación. También puede haber variaciones en las fases en función del contexto de la investigación. Aunque el proceso de investigación descrito en esta guía es una buena práctica, habrá circunstancias en las que el proceso deba acelerarse o adaptarse para ajustarse al contexto operativo. No obstante, los fundamentos de la realización de las investigaciones de SEAH siguen siendo los mismos. Para obtener más orientación sobre cómo se pueden hacer adaptaciones, según el contexto, consulte las notas de orientación y los estudios de casos [aquí](#).

Antes de iniciar una investigación, su responsable, los investigadores y los miembros del equipo local deben realizar una evaluación preliminar que examine el contexto local. Esto es fundamental para garantizar lo siguiente:

-  Que no se produzca ningún daño adicional a los supervivientes, los testigos o el sujeto de la denuncia a causa de la investigación.
-  Que haya claridad sobre el entorno legal y las leyes laborales en las que se llevará a cabo la investigación, incluso cualquier ley o norma relacionada con la explotación, el abuso y el acoso sexuales, y que se reconozcan los derechos especiales de protección de los niños si el superviviente es menor de 18 años.
-  Que el superviviente o los padres o tutores identificados presten su consentimiento informado para proceder con la investigación.
-  Que los investigadores tengan un conocimiento general del sistema social, cultural y jurídico, del derecho consuetudinario y del contexto religioso en el que se llevará a cabo la investigación, así como de los riesgos asociados con esta.

Antes de que comience la investigación, también es útil realizar un ejercicio de mapeo de servicios para establecer cuáles son los servicios de apoyo locales disponibles para el superviviente y a otras personas involucradas en la investigación. Por motivos de confidencialidad, el equipo de investigación no podrá consultarles a los proveedores de servicios cuáles son los servicios que recibe el superviviente. Como parte del enfoque centrado en los supervivientes, el responsable de la investigación y su equipo deben derivar al superviviente a los servicios de apoyo disponibles y brindarle información al respecto. Puede encontrar más información sobre el marco de los servicios esenciales [aquí](#).



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

1.4.5 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1.4.5.1 El equipo de investigación

Las investigaciones de SEAH deben ser un proceso de colaboración con una definición clara de las funciones y responsabilidades. Las investigaciones pueden ser realizadas por partes externas competentes o por partes internas si se dispone de personal calificado (consulte la tabla 2).

Normalmente, el equipo principal de investigación está formado por un responsable, investigadores y, si es necesario, expertos o especialistas, observadores, traductores, enlace con los supervivientes y personas de apoyo para las entrevistas. Puede ser necesario incluir a otros miembros del equipo en función del contexto y la ubicación. Por ejemplo, en algunas investigaciones, puede ser necesario contar con especialistas en informática que recopilen pruebas electrónicas o con profesionales de apoyo psicosocial o expertos en protección infantil si se va a entrevistar a niños. La composición del equipo depende de los requisitos de la investigación, los recursos disponibles y el acceso al lugar donde se produjo el incidente. En cualquier caso, todos los miembros del equipo que participen directamente en las investigaciones de SEAH deben tener las habilidades, la capacitación, los conocimientos y la experiencia necesarios para participar.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

Team member	Description of role
Responsable de la investigación	• Proporciona gestión, orientación y supervisión en la investigación. • Desarrolla los términos de referencia para los investigadores y contrata a miembros adicionales para el equipo de investigación en caso de que sean necesarios. • Garantiza que la investigación se lleve a cabo de forma justa y transparente. • Aprueba el plan de investigación (y sus modificaciones), el plan de entrevistas y el informe final. • Se asegura de que los supervivientes conozcan los servicios de apoyo y se les proporcione ayuda para acceder a estos servicios si es necesario. • Una vez concluida la investigación, realiza una revisión de garantía de calidad de esta.
Investigadores	• Dirigen la investigación en función de los requisitos establecidos en los términos de referencia. • Identifica las líneas de investigación y asume las funciones de investigación. • Coordina con el responsable y el equipo de la investigación para entregar un informe de alta calidad con conclusiones y recomendaciones basadas en el estándar de prueba requerido. • Desarrolla el plan de investigación, evalúa los riesgos, reúne las pruebas. • Realiza entrevistas con supervivientes, testigos y sujetos de la denuncia.
Traductor (según sea necesario)	• Proporciona traducción para las entrevistas con el superviviente, los testigos o el sujeto de la denuncia en caso de que sea necesario. • Traduce cualquier documento escrito o registro digital.
Especialistas/expertos (según sea necesario; pueden ser desde expertos en protección infantil hasta especialistas en informática)	• Proporcionan conocimientos especializados para respaldar la investigación y recopilar pruebas.
Enlace con el superviviente	• Proporcionar apoyo al superviviente durante el proceso de investigación. • Garantiza que las líneas de comunicación entre el superviviente y el equipo de investigación se mantengan abiertas. • La persona es designada por el responsable de la investigación.

Tabla 2: Funciones y responsabilidades del equipo de investigación

Es fundamental contar con un miembro del equipo de investigación que sea del mismo género que el superviviente. También es útil contar con, al menos, un miembro del equipo de investigación que tenga un origen cultural y una ubicación geográfica similares a los del lugar en el que se llevará a cabo la investigación. Esta persona puede aportar una visión del contexto de la investigación y de los matices culturales que es importante comprender como parte de la investigación. La inclusión de un miembro del equipo local es fundamental cuando el responsable de la investigación tiene su sede en un lugar diferente al del incidente.¹¹

11 CHS Alliance. (2014). Guidelines for Investigations: A guide for humanitarian organisations on receiving and investigating allegations of abuse, exploitation, fraud or corruption by their own staff.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.4

Fundamentos de las investigaciones de SEAH

1.4.5 NIVELES DE PRUEBAS EN LAS INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS

Los niveles de prueba de las investigaciones pueden variar en función de los requisitos de la organización (consulte la tabla 3). Por ejemplo, algunas organizaciones estipulan un estándar de equilibrio de probabilidades y otras un estándar mayor de pruebas claras y convincentes.

En la mayoría de las investigaciones de SEAH, por ser de carácter administrativo, las denuncias deben probarse según el equilibrio de probabilidades, es decir, solo es necesario que sea más probable que no que se haya producido la mala conducta. Esto es útil si se tienen en cuenta los desafíos comunes de las limitaciones de tiempo, presupuesto, autoridad para hacer cumplir la participación en la investigación y la falta de acceso a los supervivientes/testigos.

El estándar de prueba requerido debe estar claramente establecido en los términos de referencia de la investigación y en su informe.

Estándar de prueba	Descripción
Equilibrio de probabilidades	- Más probable que no, es decir, que haya más pruebas a favor de la conclusión que en contra. - La expresión clásica es: “es razonable concluir”. - Este es el estándar de prueba común que se usa en las investigaciones de SEAH.
Pruebas claras y convincentes	- Es mucho más probable, es decir, un apoyo muy sólido a la conclusión; una cantidad significativamente mayor de pruebas apoya la conclusión y una cantidad limitada de información sugiere lo contrario. - La expresión clásica es: “está claro que”. - A veces, este es el estándar que se exige en las investigaciones de SEAH, según la organización.
Pruebas abrumadoras (sin ninguna duda razonable)	- Pruebas concluyentes o muy convincentes que respaldan el hallazgo. - La expresión clásica es: “es evidente, es innegable”. - Este estándar se utiliza en investigaciones penales.

Tabla 3: Estándares de pruebas¹²

12 Wilkinson, S. (n.d.) Standards of Proof in International and Human Rights Fact Finding and Inquiry Missions. Geneva Academy of International Human Rights Law and Human Rights.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.5

Principios de las investigaciones de SEAH

Los principios de la investigación de SEAH son un componente crucial de las investigaciones y complementan los procesos, las herramientas y las plantillas que se ofrecen en esta guía. Los principios deben incorporarse a todas las fases de la investigación y guiar al equipo de investigación en su enfoque general. Hay cuatro principios fundamentales en las investigaciones de SEAH (consulte la figura 1). Cada uno de estos principios tiene subprincipios que ofrecen una orientación más precisa sobre la integración de los principios en las investigaciones.



Figura 1: Principios de las investigaciones de SEAH



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.5

Principios de las investigaciones de SEAH

1.5.1 NO HACER DAÑO

No hacer daño es un principio ético transversal que debe incorporarse a todo proceso de investigación. No hacer daño significa que los investigadores son conscientes del posible impacto negativo que la investigación podría tener en los supervivientes, los testigos, el sujeto de la denuncia y el propio equipo de investigación. Los riesgos y daños que podrían surgir de la investigación deben evaluarse y documentarse de forma exhaustiva, y se deben establecer medidas para reducir tanto la probabilidad de que se produzcan como sus posibles efectos.¹³

1.5.2 CENTRADO EN LOS SUPERVIVIENTES¹⁴

Seguridad: Los supervivientes y los testigos¹⁵ pueden enfrentarse al miedo a las represalias o a los riesgos relacionados con su seguridad. Las organizaciones y los equipos de investigación deben hacer lo posible, dentro de las limitaciones, para garantizar que los supervivientes y los testigos no sufran ningún daño adicional como consecuencia de la investigación. La necesidad de mantener la salud y el bienestar de los supervivientes y testigos es fundamental en las investigaciones. Estas cuestiones se remiten al responsable de la investigación, que puede coordinar confidencialmente el acceso a los servicios para satisfacer estas necesidades a lo largo de la investigación.

Confidencialidad: La confidencialidad en una investigación de SEAH tiene dos aspectos. El primero está relacionado con el superviviente, que debe estar plenamente informado de todos los aspectos del proceso de investigación y prestar su consentimiento para compartir cualquier información o contar su historia. El segundo se refiere al acceso y la difusión de la información. El equipo de investigación debe asegurarse de que la información necesaria se encuentre a disposición de las personas autorizadas en función de la estricta necesidad de conocerla.

13 Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido. (Segunda edición: marzo de 2017). International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict. 14 Pautas centradas en los supervivientes tomadas de los Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias. Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2019). Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias. 15 Es importante tener en cuenta que los sujetos de la denuncia también pueden enfrentarse al miedo a las represalias o a los riesgos relacionados con su seguridad.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

1.5

Principios de las investigaciones de SEAH

Respeto: La investigación debe respetar los derechos, las opciones y la dignidad del superviviente. El superviviente debe recibir información sobre la investigación y sobre los servicios de apoyo, y debe decidir si desea continuar con la investigación o utilizar los servicios derivados. Si bien es importante informar al superviviente sobre el proceso de investigación, esto no significa que el superviviente tenga acceso a toda la información relacionada con la investigación, sino que se le da a conocer el proceso general que tiene lugar.

No discriminación: Todos los sobrevivientes deben recibir un tratamiento igual y justo, sin importar su procedencia étnica, género o identidad de género, raza, religión o discapacidad, etc.

1.5.3 TRANSPARENCIA Y EQUITAD

Debido proceso: Todas las investigaciones deben llevarse a cabo de forma que se mantengan los derechos de todas las partes involucradas. Las investigaciones deben ser siempre transparentes, objetivas y justas.

Imparcial: Los investigadores deben ser conscientes y revelar al responsable de la investigación cualquier sesgo consciente o conflicto de intereses (potencial y real) que pueda perjudicar el proceso de investigación antes de comenzarla o en cualquier momento durante la investigación si se identifica un conflicto de intereses.

Basada en hechos: Las conclusiones de la investigación deben basarse en las pruebas disponibles, tanto las inculpatorias (pruebas que demuestran o tienden a demostrar la participación de una persona en un acto), como las exculpatorias (pruebas que pueden demostrar la inocencia de alguien), según el estándar de prueba requerido.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

1.5

Principios de las investigaciones de SEAH

1.5.4 PROFESIONAL

Mejores prácticas: Las investigaciones de SEAH deben seguir las mejores prácticas y normas expuestas en esta guía.

Oportuna: Las investigaciones deben llevarse a cabo lo antes posible tras la recepción de la denuncia y el consentimiento informado del superviviente. O, en caso de que no se cuente con el consentimiento o si fue retirado, se debe tomar la decisión de continuar con la investigación sobre la base de una evaluación exhaustiva del riesgo. El plazo para llevar a cabo la investigación puede variar. Sin embargo, la investigación y la presentación de informes deben equilibrar los requisitos para determinar el alcance de la investigación, los riesgos, el presupuesto y los recursos disponibles, así como cualquier otra limitación que pueda existir.

Coordinada: El equipo de investigación debe coordinar con los especialistas, expertos y miembros del equipo adecuados para llevar a cabo las investigaciones de forma eficaz.

Si hay varios organismos involucrados en la denuncia, los investigadores deben coordinar con otras organizaciones que puedan estar involucradas. En estos casos, una investigación conjunta puede ser adecuada para reducir la repetición de entrevistas con supervivientes y testigos, y la duplicación de esfuerzos en la recopilación de pruebas.

Calificada: Los miembros del equipo de investigación deben estar debidamente capacitados y tener experiencia en la realización de investigaciones de SEAH.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

1.5

Principios de las investigaciones de SEAH

1.5.5 ESTRUCTURADA

Minuciosa: Las investigaciones deben realizarse de forma diligente, completa, centrada y rigurosa para garantizar que se obtienen y evalúan todas las pruebas pertinentes (incluidas las que puedan inculpar o exculpar al sujeto de la denuncia).

Orientada al proceso: Aunque no existen dos investigaciones iguales, todas deben seguir el mismo proceso, pasar por cada fase de forma exhaustiva y con la diligencia necesaria para formular conclusiones basadas en las pruebas y los hechos.

Documentada adecuadamente: Los informes de investigación y sus conclusiones deben estar respaldados por una documentación adecuada. Por lo tanto, los investigadores y los equipos de investigación deben documentar adecuada y exhaustivamente el proceso, las pruebas, las entrevistas y cualquier otro aspecto crítico de la investigación.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

02

PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Identificación de los riesgos

2.2 Investigation planning

2.3 Investigation planning in practice

2

Planificación de la investigación

La planificación de la investigación es la primera fase (consulte la tabla 4). Antes de iniciar formalmente la investigación, el responsable y la organización deberán haber completado varios pasos preliminares. Los resultados de estos pasos iniciales deben ponerse a disposición de los investigadores como aportes a la fase de evaluación y planificación del riesgo. Tener esta información a disposición de los investigadores ayuda a agilizar el análisis inicial y la planificación de la investigación.

Aportes a la investigación	Descripción
Detalles de las denuncias y acusaciones	El responsable de la investigación recopila información detallada sobre la denuncia o la acusación, que incluye, entre otras cosas lo siguiente: • La violación o infracción según el código de conducta de la organización, las políticas, los procedimientos, etc. • La denuncia original, incluida la información sobre cuándo y cómo se presentó, quién la presentó, quién la recibió, etc. • Cuándo se produjeron los incidentes, incluso si es un incidente en curso. • Información sobre el superviviente o la persona que presenta la denuncia (si no es el superviviente), que incluye (si está disponible) nombre completo, información de contacto, relación con la organización. • Información sobre los sujetos de la denuncia identificados, que incluye nombre completo, información de contacto, y posición organizativa actual. • Lista inicial de cualquier testigo proporcionada por el superviviente o descubierta por el responsable de la investigación. • Consideraciones legales y de procedimiento locales. • Código de conducta de la organización.
Pruebas preliminares	Incluye cualquier prueba proporcionada por el superviviente (mensajes de texto, mensajes de voz, correos electrónicos, fotos) y cualquier prueba preliminar recopilada por el responsable de la investigación y la organización.
Registros administrativos	El responsable de la investigación debe reunir todos los registros administrativos (como los registros de RR. HH.) a disposición del sujeto de la denuncia (y del superviviente si es un miembro del personal) para que los investigadores los revisen y analicen.
Información sobre el contexto y la seguridad	Para facilitar la evaluación de riesgos y el proceso de planificación de la investigación, los responsables de la investigación deben informar a los investigadores sobre el contexto y cualquier restricción, preocupación o protocolo de seguridad que deba tenerse en cuenta en los planes o en la estrategia de mitigación de riesgos. Por ejemplo, si los testigos se encuentran en una zona de alto riesgo de actividad insurgente, los investigadores pueden tener que considerar otras formas de llegar a los testigos, y esto debe tenerse en cuenta en el plan de investigación.

Tabla 4: Planificación de la investigación



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

RIESGOS EN LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Antes de iniciar la investigación, el responsable debe haber evaluado los riesgos y determinar si son demasiado grandes para seguir adelante con la investigación. Durante la fase de planificación de la investigación, los riesgos se reevalúan (y se los debe seguir evaluando durante toda la investigación) y se los amplía a medida que se obtiene más información. Durante esta fase, y una vez realizada la evaluación de riesgos de forma exhaustiva, el equipo de investigación debe volver a considerar si los riesgos son demasiado grandes para seguir adelante.

Una vez iniciada la investigación, los investigadores deberán continuar evaluando los riesgos asociados con esta. Los riesgos son cosas que podrían afectar a las personas involucradas o a la propia investigación. El equipo de investigación debe analizar a fondo lo siguiente:

-  Aquello que podría ocurrir.
-  La probabilidad de que ocurra.
-  El nivel de impacto potencial.
-  Las acciones o estrategias que pueden utilizarse para reducir la probabilidad o el impacto potencial de que ese riesgo tenga lugar.

Los investigadores también deben disponer de información sobre el contexto en el que tendrá lugar la investigación antes de realizar el análisis de riesgos y la planificación de la investigación. Las normas sociales y culturales y el entorno legal pueden suponer riesgos o limitaciones para la investigación, por lo que es importante disponer de esta información antes de realizar la evaluación de riesgos y la planificación de la investigación, de modo que cualquier medida de mitigación pueda tenerse en cuenta en el riesgo y la planificación.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

2.1

Identificación de los riesgos

CUESTIONES DE CONTEXTO CLAVE QUE DEBEN EXPLORARSE

¿Cuál es la dinámica de género en el área en la que se produjo la denuncia? ¿Cuáles son las creencias tradicionales y culturales de la comunidad en relación con los roles de género? ¿Cómo puede afectar esto la capacidad de las víctimas para denunciar la violencia sexual y de género, y acceder a la justicia?

¿Cómo se entienden en la comunidad las diferentes formas de violencia de género (VG), incluso contra los niños, las personas con discapacidad, las minorías raciales, las comunidades indígenas o los miembros de la comunidad LGBTQI? ¿Cuáles son las repercusiones, si las hubiese, para los supervivientes? ¿Cómo reaccionaría la comunidad o la familia si se informara de un delito de SEAH perpetrado contra un miembro de su comunidad? ¿Varía la reacción en función de la edad o el género del superviviente?

¿Cuáles son las diferentes formas de justicia, tanto formales como informales, a disposición de los supervivientes?

Adapted from: UK Foreign and Commonwealth Office. (Second Edition: March 2017). International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict.

Además, los investigadores deben recordar que, a medida que aumenta el tamaño y la complejidad de la investigación, también lo hace el riesgo. Y cuanto más grande y compleja sea la investigación, más recursos se necesitarán.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

NO HACER DAÑO, RIESGOS Y PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Garantizar que los supervivientes, los entrevistados, los sujetos de la denuncia y el equipo de investigación estén informados de los posibles riesgos y de cualquier medida de seguridad que deba incluirse.

Los supervivientes, los entrevistados y los sujetos de la denuncia deben estar en un lugar seguro, privado y neutral que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso.

Debe protegerse la identidad de los supervivientes, los entrevistados y los sujetos de la denuncia.

Como parte de la confidencialidad y la seguridad, debe asesorar a los supervivientes, los entrevistados, los sujetos de la denuncia y cualquier persona que participe en la recopilación de pruebas sobre la no divulgación y su importancia.

Proporcionar servicios de derivación al superviviente y a los entrevistados para que sepan dónde pueden obtener apoyo si lo necesitan.

2.1.1 RIESGOS PARA LAS PERSONAS

La primera categoría de riesgos que se debe considerar y evaluar son los riesgos para las personas, prestando especial atención a los riesgos para los supervivientes. El equipo de investigación debe determinar si existe algún riesgo de protección para el superviviente, los testigos, el sujeto de la denuncia y el equipo de investigación. El uso de un enfoque centrado en los supervivientes requiere hacer que el bienestar físico, psicosocial, mental y emocional del superviviente sean la máxima prioridad para mantener el foco en la seguridad. Puede ser útil dividir los riesgos en categorías para garantizar que la evaluación sea exhaustiva y cubra el espectro de riesgos para las personas.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

2.1.1.1 Riesgos para los supervivientes, los testigos y las comunidades

 **Seguridad, protección y riesgo de represalias:** La represalia es cualquier acto de discriminación, represalia, acoso o venganza (directa o indirecta) tomada contra un superviviente o un informante de una denuncia o una divulgación (o sus familiares o compañeros de trabajo). Las represalias también pueden producirse contra los testigos de la investigación. Con la información preliminar disponible, las conversaciones iniciales con los supervivientes, los testigos, los miembros de la comunidad y la información del responsable de la investigación, los investigadores deben determinar hasta qué punto las represalias, la seguridad y la protección son un riesgo para todos los que participan en la investigación.¹⁶ Las represalias pueden afectar a otras personas además del superviviente, incluidos sus familiares y conocidos. La confidencialidad desempeña un papel clave en la mitigación del riesgo de represalias porque garantiza que solo se informe de la investigación a aquellos que claramente “necesitan saber sobre esta”.

 **Riesgos para la salud física:** En algunos casos, los supervivientes pueden requerir atención médica urgente que debe tener prioridad sobre cualquier otro procedimiento. Aunque la atención médica urgente e inmediata debería haber sido abordada por el responsable de la investigación antes de la llegada de los investigadores, puede haber casos en los que esto se haya pasado por alto o que el superviviente requiera atención médica continua. Deben existir protocolos para la derivación a los servicios sanitarios adecuados con el consentimiento del superviviente.

 **Riesgos psicosociales, emocionales y de salud mental:** Es fundamental considerar el bienestar psicosocial de los testigos antes de avanzar con el proceso de investigación. En los casos de SEAH, los supervivientes y los testigos pueden experimentar un trauma en torno a los incidentes, por lo que deben incluirse consideraciones y planes para el apoyo psicosocial y de salud mental continuo de los testigos, así como del equipo de investigación.

¹⁶ Incluidos los sujetos de la denuncia.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos



Riesgos sociales y culturales: Los supervivientes pueden ser condenados al ostracismo por la familia o la comunidad por presentarse y participar en la investigación. Cuando los investigadores se comunican con el superviviente (consulte la sección 2.2.8.1) para describir el proceso de investigación deben explicar estos riesgos.



Riesgos legales: Según las leyes y normas sobre violencia sexual, agresión y violencia de género del país, los supervivientes pueden enfrentarse a riesgos legales a causa de la investigación. Comprender el contexto es fundamental para que los investigadores puedan calibrar estos riesgos. Le recomendamos buscar apoyo local jurídico o de otra índole para comprender mejor el entorno jurídico y de seguridad, y los riesgos que existen para el superviviente. En algunos contextos, puede haber sistemas y autoridades informales que también deben tenerse en cuenta a la hora de determinar los riesgos para los supervivientes. Los investigadores deben consultar a las organizaciones y expertos locales para comprender mejor cómo navegar por estos sistemas, así como si se pueden mitigar los riesgos para el superviviente.¹⁷

SISTEMAS INFORMALES Y RIESGOS

Las acciones clave que los investigadores pueden llevar a cabo para mitigar los riesgos relacionados con los sistemas informales incluyen las siguientes:

Involucrar a las organizaciones locales, como los grupos de asistencia jurídica y de defensa de la violencia de género, para determinar los sistemas informales existentes, cómo funcionan y qué riesgos existen para los supervivientes.

Garantizar que los supervivientes conozcan el proceso y los riesgos que existen en los sistemas informales.

Proporcionar a las supervivientes derivaciones a la asistencia legal local y a las organizaciones que pueden proporcionar apoyo durante el proceso de investigación.

Fuente: Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2019). Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias.

17 Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2019). Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

2.1.1.2 Riesgos para los investigadores¹⁸

-  **Riesgos de acceso.** El acceso al lugar de la investigación es fundamental para los investigadores. Las restricciones de viaje pueden inhibir su capacidad para llegar al lugar del incidente. En este caso, los investigadores deben determinar si es posible llevar a cabo una investigación eficaz y si existen soluciones alternativas.
-  **Riesgos de seguridad.** Los investigadores y los miembros del equipo pueden enfrentarse a una multitud de riesgos de seguridad, desde grupos armados y conflictos hasta secuestros. Tener un sólido conocimiento del entorno operativo es fundamental para abordar los riesgos relacionados con la seguridad y la protección del equipo de investigación. También puede ser necesario incluir personal adicional para ayudar a mitigar cualquier riesgo de seguridad, sin olvidar que surgen riesgos adicionales cuando hay más personas involucradas en la investigación. Si los investigadores determinan que necesitan incluir personal de seguridad para llevar a cabo las actividades de investigación, se deben evaluar los riesgos de violación de la confidencialidad y sopesarlos con la necesidad de incorporar a estas personas adicionales.

18 FCDO. (2016). Materiales de capacitación: International Protocol on the documentation and investigation of sexual violence in conflict.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

2.1.2 RIESGOS OPERATIVOS

Los riesgos operativos son los que están directamente relacionados con la ejecución y la calidad de la investigación, y abarcan desde el conflicto de intereses y la parcialidad hasta la divulgación intencionada o accidental, e incluyen los riesgos relacionados con la seguridad, la salud, los viajes y la logística.

Conflicto de intereses y parcialidad



Conflicto de intereses. Desde una perspectiva organizativa, las situaciones de conflicto de intereses están relacionadas con la incapacidad de permanecer imparcial y objetivo. Por ejemplo, un conflicto de intereses individual podría ser el de un intérprete que no revele su relación con un testigo, o el de un responsable de la investigación que tenga una relación con el sujeto de la denuncia. Si ya se ha investigado al sujeto de la denuncia, esto también podría presentar un conflicto de intereses.



Sesgo consciente e inconsciente. El sesgo puede ser consciente o inconsciente, y deben hacerse todos los esfuerzos para reducir el sesgo potencial. El sesgo es consciente cuando un investigador muestra interés en un resultado específico de la investigación. Algunos ejemplos de sesgo consciente pueden ser los siguientes:

- Expresar opiniones sobre la investigación y el resultado.
- No notificar al sujeto de la denuncia de forma oportuna ni permitirle proporcionar una respuesta o pruebas exculpatorias.
- No mantener la objetividad e imparcialidad en la recopilación de pruebas e ignorar las pruebas exculpatorias.

19 Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas. (2015). *Investigation Manual*.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

El sesgo inconsciente se produce cuando una persona imparcial observa o percibe que el investigador influye en la investigación sin ser consciente de ello. El sesgo inconsciente suele producirse cuando las personas favorecen a otras que se parecen a ellas o que perciben que comparten sus valores. Una persona puede sentirse atraída por alguien con una formación académica similar, de la misma área o del mismo color o etnia que ella. Por ejemplo, en los siguientes casos:

- Se percibe que el investigador favorece el testimonio de un testigo que es de la misma región
- El investigador da más importancia al testimonio de un testigo con el mismo título universitario.
- El investigador discrimina pasivamente al sujeto de la denuncia o al superviviente debido a su color, etnia, nacionalidad, situación legal, discapacidad, formación académica, etc.

El sesgo inconsciente, o la percepción de sesgo inconsciente, puede comprometer la integridad de la investigación y desvirtuar sus conclusiones y resultados. Deben tomarse medidas para abordar el sesgo inconsciente o la percepción de sesgo inconsciente en la investigación.²⁰



Riesgos de viaje y desplazamiento

- **Seguridad.** Los daños corporales, el secuestro y la insurgencia son ejemplos de los riesgos de seguridad que pueden sufrir los equipos de investigación. Los riesgos deben identificarse y evaluarse en colaboración con el equipo de seguridad y según las restricciones o protocolos señalados por la organización encargada.
- **Salud.** La pandemia de COVID-19 es un ejemplo de riesgo sanitario que puede afectar a los viajes, pero puede haber otras enfermedades que limiten la capacidad de la investigación para desplazarse de un lugar a otro.

20 CHS Alliance. (n.d.). SEA Investigation Training. Procedural fairness and the standard and burden of proof.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

- **Logística:** Las áreas pueden ser de difícil acceso o inaccesibles para el equipo de investigación por muchas razones, que incluyen la ubicación geográfica, el permiso de viaje de las autoridades o la disponibilidad de transporte adecuado.



Divulgación accidental e intencionada. El equipo de investigación debe considerar que la divulgación intencional o no intencional es un riesgo, y establecer mecanismos para mitigar cualquier violación de la confidencialidad. La divulgación accidental se produce cuando se revelan involuntariamente detalles sobre la investigación o la denuncia. Si bien se trata de un riesgo operativo porque podría comprometer la integridad de la investigación, también podría suponer un riesgo para las personas.

- **Divulgación accidental.** Se revelan involuntariamente detalles clave sobre la acusación o la investigación. Esto puede ocurrir a través de una conversación casual o de documentos que “caen en manos equivocadas”.
- **Divulgación intencionada.** Esto ocurre cuando una o varias personas a las que se les confía información confidencial hacen caso omiso de las normas y reglamentos, e infringen la confidencialidad, y comparten lo que conocen con personas que no están entre las que se considera que “necesitan saber”.²¹



Riesgos de recursos y capacidad. Las investigaciones requieren recursos, tanto financieros como humanos. Lo ideal sería contar con el presupuesto y el personal adecuados para llevar a cabo las investigaciones de SEAH; sin embargo, puede que no siempre sea así, en especial en el caso de las organizaciones que no cuentan con unidades de supervisión e investigación internas. Los riesgos surgirán cuando haya limitaciones presupuestarias y dificultades para acceder a personal calificado para llevar a cabo las investigaciones.

21 CHS Alliance. (2014). Guidelines for Investigations: A guide for humanitarian organisations on receiving and investigating allegations of abuse, exploitation, fraud or corruption by their own staff.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos



Riesgos de duplicación de la investigación. Si hay varios organismos u organizaciones involucrados en una denuncia, es importante minimizar la duplicación de esfuerzos, en especial cuando se trata de entrevistar a testigos y supervivientes. Debería existir un mecanismo de coordinación entre los responsables de la investigación en las organizaciones en estos contextos.

2.1.3 EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Una vez identificados los riesgos, el equipo de investigación deberá determinar qué riesgos suponen la mayor amenaza y desarrollar acciones o estrategias de respuesta para reducir su probabilidad y su impacto potencial. La evaluación del impacto y la probabilidad de cada riesgo puede ayudar al equipo de investigación a establecer prioridades (consulte la figura 2).

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

2.1

Identificación de los riesgos

		PROBABILIDAD			
		Muy poco probable	Poco probable	Probable	Muy probable
IMPORTANTE	Impacto	BAJO	BAJO	MODERADO	MODERADO
	Menor	BAJO	BAJO	GRAVE	GRAVE
	Considerable	MODERADO	MODERADO	GRAVE	ALTO
	Grave	MODERADO	MODERADO	ALTO	ALTO

Figura 2: Marco de análisis de riesgos

- Alto**
Estos riesgos requieren una respuesta clara y/o medidas de mitigación ya que es probable o muy probable que ocurran y tengan un impacto grave o importante en la investigación. El impacto podría incluir una o múltiples fatalidades, enfermedades generalizadas y/o daños a gran escala a la propiedad/equipo.
- Grave**
Los riesgos bajo esta categoría son probables de ocurrir con consecuencias considerables o graves o muy probables de ocurrir con consecuencias considerables. El impacto podría incluir lesiones o enfermedades graves o considerables, daño a la propiedad y/o al equipo grave o considerable.
- Moderado**
Risks under this category are very unlikely or unlikely to happen with serious or major impact or likely or very likely to happen with minor impact. Minor impact could include minor injuries or illness, minor property/equipment damage.
- Bajo**
Estos riesgos es muy poco probable o poco probable que ocurran con un impacto de menor a considerable en la investigación.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

2.1.4 ELABORACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE RESPUESTA A LOS RIESGOS

Una vez evaluados los riesgos, el siguiente paso es desarrollar una estrategia de respuesta al riesgo para cada uno de ellos con el fin de minimizar su impacto o la probabilidad de que afecten a la investigación. Las estrategias de respuesta a los riesgos deben incluir consideraciones sobre las limitaciones (presupuestarias, políticas, legales, etc.) a las que el equipo de investigación puede enfrentarse para responder al riesgo y deben identificar a la persona responsable de tomar medidas para mitigar el riesgo o responder si este se produce (consulte la tabla 5).

Categoría de riesgo	Descripción del riesgo	Impacto	Probabilidad	Estrategia de respuesta	Titular del riesgo
Operativo (riesgo de desplazamiento)	Los testigos se encuentran en un área propensa a los disturbios civiles y a los conflictos armados, lo que puede poner en peligro a los investigadores o al superviviente, a los testigos y al sujeto de la denuncia	Grave	Probable	Actividades de investigación realizadas a distancia	Punto focal de seguridad
Personas (riesgo de represalias)	El superviviente o su familia son amenazados con daños físicos por presentar la denuncia y participar en la investigación	Alto	Probable	Se reubica al superviviente o su familia Suspensión del sujeto de la denuncia	Jefe de la misión
Personas (riesgo de represalias)	El sujeto de la denuncia es amenazado con daños físicos	Alto	Probable	Suspensión del sujeto de la denuncia	Jefe de la misión

Tabla 5: Plantilla del plan de riesgos

A medida que se recopila información durante la investigación o a medida que salen a la luz más pruebas, pueden surgir riesgos adicionales. Por lo tanto, el equipo de investigación deberá reevaluar periódicamente los riesgos mientras la investigación esté en curso.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.1

Identificación de los riesgos

2.2

Planificación de la investigación

2.1.5 EXPERTOS Y RIESGOS

Los expertos y especialistas pueden desempeñar un papel clave en la mitigación de los riesgos y en la respuesta a estos, y el equipo de investigación y la organización deben asegurarse de que se consulte a los expertos y los especialistas cuando sea necesario.²² Por ejemplo, si existe un riesgo de trauma psicosocial y de angustia para el superviviente, el equipo de investigación puede derivar al superviviente a un consejero en materia de traumas o a un experto psicosocial que pueda proporcionar apoyo y tratamiento, o bien orientar al equipo de investigación sobre las medidas que puede adoptar para minimizar el daño o la exposición del superviviente.

La planificación exhaustiva es un paso fundamental para facilitar una investigación eficaz y estructurada. Al elaborar el plan inicial, el equipo de investigación debe tener en cuenta las limitaciones existentes, incorporar las estrategias de respuesta de mitigación de los riesgos previamente identificados y ser consciente de que es probable que el plan de investigación cambie a medida que avance la investigación. El plan de investigación (y cualquier cambio en él) debe ser aprobado por el responsable de la investigación.

Los investigadores deben tener en cuenta los componentes sociales y culturales que puedan afectar la investigación, por ejemplo, la preferencia del superviviente sobre el género del entrevistador, las percepciones de los testigos y de los supervivientes, y su disposición a hablar sobre SEAH. En lo que respecta a la selección del entrevistador y al género, lo mejor es preguntarles al superviviente y a los testigos sus preferencias y consultar con el responsable de la investigación cualquier aspecto social y cultural que deba tenerse en cuenta o que pueda afectar a la investigación.

22 Humanitarian Accountability Partnership. (2008). Investigation Training Handbook: Training materials on receiving and investigating allegations of exploitation and abuse by humanitarian workers.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

2.2.1 EL PLAN DE INVESTIGACIÓN

Los planes de investigación deben ser exhaustivos, flexibles, adaptables a la evolución del contexto operativo y capaces de guiar al equipo durante la investigación, desde el principio hasta el final. Los planes deben incluir los siguientes componentes²³ (consulte el [kit de herramientas](#) para ver un ejemplo de plan).



Cronograma/calendario. El calendario o cronograma de la investigación debe incluir todas las actividades que el equipo de investigación debe realizar, desde la revisión del material de referencia hasta la presentación del informe, y cualquier actividad posterior a la investigación. El plan debe establecer plazos para cada fase de la investigación a fin de garantizar su finalización (sin perjuicio de la calidad) a la mayor brevedad posible. A medida que avanza la investigación, el cronograma deberá modificarse cuando surja nueva información y deberá ser capaz de adaptarse a lo siguiente::

- Los desplazamientos o elementos logísticos (sobreestimar en lugar de subestimar, especialmente cuando se utilicen los servicios de un traductor).
- Los días feriados y las costumbres en torno a la disponibilidad de los posibles testigos.
- Los lugares que sean convenientes para los testigos y no para el equipo de investigación.



Recursos necesarios. Los recursos pueden incluir equipos y recursos humanos. Las investigaciones pueden requerir determinados equipos o personal, y el plan debe garantizar que estén disponibles cuando se los necesite.

23 Interaction. (2012). Management of Investigations Workshop: Participant Manual, Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas. (2015). Investigation Manual.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación



Entrevistas. Las entrevistas y el orden en que se entrevista a los testigos es una parte significativa del alcance en una investigación. El orden para entrevistar a los testigos es importante; debe ser primero el informante (si no es el superviviente), luego el superviviente y los testigos, y por último, el sujeto de la denuncia. La planificación de los testigos debe incluir también un resumen de las pruebas que se obtienen de los testigos y de cualquier relación entre ellos (que puede influir en el orden en que se entrevista a los testigos). El informante, o persona informante, es la persona que ha presentado la denuncia de SEAH y que no es el superviviente. En este caso, se debe entrevistar primero al denunciante.



Logística y viajes. El plan debe describir todos los viajes o desplazamientos necesarios para que el equipo de investigación complete las actividades de investigación (incluidos los visados, las vacunas necesarias, los viajes dentro del país, los requisitos de seguridad, el alojamiento y el transporte, etc.).



Registros. Los planes para obtener registros (de fuentes internas o externas) deben considerar su manejo y almacenamiento, así como cualquier medida de seguridad de datos necesaria para garantizar que el acceso a dicha información esté autorizado. Esto ayudará a proteger la identidad de los supervivientes, los testigos y el sujeto de la denuncia.



Recopilación, documentación y conservación de pruebas. Cualquier plan para recopilar, documentar, proteger y preservar las pruebas, y hacer análisis. Los investigadores también deben tener en cuenta cualquier cuestión contextual relacionada con las leyes laborales locales, las políticas de empleo, las leyes formales e informales relacionadas con la violencia de género y SEAH, las limitaciones que existen debido a estas leyes y políticas, y su impacto en la forma en que se lleva a cabo la investigación.²⁴

24 CHS Alliance. (2014). Op. cit.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

2.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS LIMITACIONES

Además de una evaluación exhaustiva de los riesgos, el equipo de investigación también deberá ser consciente de las limitaciones que existen en el contexto de la investigación. Una restricción es algo que ya existe y que se define como una limitación. A la hora de planificar, el equipo de investigación debe elaborar un plan que se ajuste a estas limitaciones y ser consciente de su impacto en la investigación.



Restricciones legales. Las disposiciones de las leyes nacionales sobre violencia de género, SEAH y empleo, junto con las políticas de la organización, pueden influir en la forma de llevar a cabo la investigación. Por ejemplo, las leyes laborales pueden estipular que el sujeto de la denuncia tiene derecho a saber que se está llevando a cabo una investigación desde el principio. Por lo tanto, es importante que el equipo de investigación evalúe el contexto legal para decidir cuándo informar al sujeto de la denuncia.²⁵



Restricciones organizativas. Las organizaciones deben dar a los investigadores un mandato para iniciar y llevar a cabo investigaciones en nombre de la organización con los términos de referencia de la investigación. Sin embargo, antes de iniciar una investigación, los investigadores deben revisar su mandato de investigación con el responsable de la investigación para identificar el alcance de su autoridad para investigar en este caso.



Limitaciones de capacidad. El presupuesto de la investigación, el calendario y las limitaciones de recursos deben tenerse en cuenta al elaborar el plan de investigación. Deben evaluarse los riesgos relacionados con las limitaciones de capacidad y establecerse estrategias de respuesta.

²⁵ Ibid.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

2.2

Planificación de la investigación

2.2.3 DEFINICIÓN DEL ALCANCE

Los investigadores pueden revisar la información preliminar recopilada por el gestor y la organización de la investigación para empezar a definir el alcance de la investigación, y definir el orden de las tareas y actividades que deben realizarse sobre la base de esta evaluación inicial.

Es importante que el equipo de investigación planifique la obtención de las pruebas antes de realizar las entrevistas para mitigar el riesgo de su manipulación o destrucción, y para permitir que se muestren las pruebas a los testigos en una entrevista, si corresponde. Cuanto más cerca esté el testigo del sujeto de la denuncia, más tarde se lo deberá entrevistar para reducir el impacto o la probabilidad de que el testigo se ponga en contacto con el sujeto de la denuncia y revele información.

Los investigadores también deben identificar las principales fuentes de pruebas y analizar cómo acceder a estas y utilizarlas, teniendo en cuenta cualquier restricción legal, política o de otro tipo. Para garantizar el acceso a las pruebas, los investigadores deben notificar a las personas de dónde las obtendrán y darles instrucciones para que no las destruyan ni las manipulen.²⁶

A medida que avanza la investigación, puede surgir nueva información que requiera que se actualice el plan. Por ejemplo, mientras se realiza una entrevista, un testigo puede mencionar a una persona no identificada inicialmente por los investigadores. Estas situaciones requieren que el plan de investigación se actualice y sea aprobado por el responsable de la investigación, si es posible.

²⁶ Cross-Cultural Investigations. (2021). SCCE.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

2.2.4 PLANIFICACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

2.2.4.1 El plan de entrevistas

A la hora de planificar las entrevistas, la información necesaria variará en función de la categoría del testigo. No obstante, los investigadores deben obtener y considerar en primer lugar lo siguiente:

- información sobre el testigo;
- información sobre el incidente denunciado;
- información importante para la investigación.

Información sobre el testigo

Se debe tener en cuenta la edad, la raza, el género, la cultura y la lengua materna del testigo. Por ejemplo, el testigo puede ser un niño y necesitar una persona de apoyo o un especialista para realizar la entrevista. Las costumbres y creencias también pueden influir en el relato del testigo. Los testigos también pueden necesitar un traductor o preferir un entrevistador del mismo género. Esta información debe obtenerse lo antes posible en el proceso de investigación.

También se debe tener en cuenta si el testigo tiene alguna necesidad especial o puede necesitar apoyo y estímulo para participar en una entrevista. Las necesidades especiales se tratan en la sección 2.2.4.2.

Información sobre el incidente denunciado

Para planificar y preparar una entrevista, el entrevistador debe conocer todos los detalles del incidente denunciado, entre ellos, los siguientes:

- la naturaleza del incidente;
- cuándo y dónde tuvo lugar el incidente;
- quién denunció el incidente, cuándo y cómo.

Información importante para la investigación

Si bien es esencial obtener un relato del incidente denunciado, a menudo es necesario explorar otros asuntos importantes para la investigación durante una entrevista para obtener un panorama completo de todas las cuestiones pertinentes y llevar a cabo una investigación exhaustiva.²⁷

27 Ministerio de Justicia. (2011). Achieving Best Evidence in Criminal Proceedings. Gobierno del Reino Unido, pp. 46-63.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

Cuánta información relevante para la investigación tiene el entrevistador antes de una hacer una entrevista depende de la información disponible sobre el testigo, que incluye lo siguiente:

- Lo que supuestamente ha visto, o sabe.
- Lo que hayan dicho otros testigos.
- Qué otras pruebas están disponibles que confirmen o no esta información.

Toda esta información debe introducirse en un registro de pruebas (cuya plantilla se proporciona en la sección 3.2.1.1 = de este recurso), que se actualiza continuamente durante la investigación y que se debe consultar al planificar cada entrevista.

En la fase de planificación, el entrevistador también debe comprobar si faltan pruebas importantes en la investigación o si las pruebas son incoherentes, y determinar si los testigos que se van a entrevistar podrían aportar las pruebas o aclarar cualquier incoherencia.

Sin embargo, se debe tener cuidado para evitar contaminar el proceso de la entrevista con esos conocimientos y evitar hacer preguntas a un testigo basadas en las respuestas de un testigo anterior, para no influir en el relato del testigo.²⁸

Un plan de entrevista siempre debe incluir lo siguiente:

- Detalles breves del incidente denunciado.
- La política pertinente que infringe el incidente denunciado.
- Los puntos de prueba necesarios para demostrar la infracción de la política.
- Cualquier necesidad especial.
- Los objetivos de la entrevista.
- Cómo se ordenará la entrevista con el modelo PEACE (consulte la página 57).
- Cómo se dejará registro de la entrevista.
- Quién debe realizar la entrevista y quién más estará presente.
- Lugar de la entrevista.
- Hora de la entrevista.
- Duración probable de la entrevista (incluidas las pausas).
- Cualquier medida que se vaya a tomar después de la entrevista.

²⁸ Ibid.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

El plan de investigación debe incluir los detalles de cada una de las entrevistas que tendrán lugar y su orden. A la hora de elaborar el cronograma, se debe tener en cuenta la disponibilidad de los entrevistados, el orden de los testimonios y cualquier necesidad adicional de los entrevistados (intermediarios, apoyos, traductores)²⁹, así como el lugar, el transporte y si la entrevista será en persona o se llevará a cabo en forma remota (consulte la tabla 6).

Nombre	Interno o externo a la organización	Función en la denuncia	Edad	Género	Idioma	¿Se necesita traductor?	Lugar	Prioridad

Tabla 6: Resumen de la entrevista

La regla general para la secuencia de la entrevista a los testigos es la siguiente:

1. Denunciante (la persona que denuncia el incidente y que no es el superviviente)
2. Superviviente
3. Supervivientes adicionales (si hay supervivientes adicionales que no sean el superviviente o denunciante original)
4. Testigos
5. Sujeto de la denuncia

En la medida de lo posible, los investigadores deben minimizar la cantidad de veces que se entrevista a los testigos para reducir el riesgo de una mayor traumatización. Aunque en algunos casos, esto es inevitable (por ejemplo, si sale a la luz información nueva después de entrevistar a otros testigos), la planificación puede proporcionar un enfoque estructurado que mitigue el riesgo de múltiples entrevistas con el mismo testigo.

29 Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas. (2015). Investigation Manual.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

2.2.4.2 Planificación de los entrevistados con necesidades especiales

El interrogatorio de testigos con necesidades especiales lo deben llevar adelante personas especialmente capacitadas para esa tarea. se debe contratar a este tipo de especialistas cuanto antes en la fase de planificación para que puedan orientar sobre el enfoque de la entrevista.³⁰

Entre los ejemplos de testigos con necesidades especiales que deben tenerse en cuenta en el plan de la entrevista figuran los siguientes:



Entrevistados con miedo a la autoridad. Si un superviviente o testigo tiene miedo a la autoridad, puede requerir el apoyo de personas de confianza para participar eficazmente en la entrevista. Las personas con miedo a la autoridad también pueden tener dificultades para proporcionar su perspectiva y su relato y, en cambio, proporcionan respuestas destinadas a complacer al entrevistador o a proporcionar la respuesta que creen que el entrevistador quiere escuchar.



Entrevistados con dificultades de aprendizaje o discapacidades intelectuales. Los supervivientes y testigos con dificultades de aprendizaje o discapacidades intelectuales pueden necesitar una serie de apoyos antes y después de las entrevistas, y después de estas. Se requiere una evaluación temprana de sus necesidades, y se debe procurar asesoramiento profesional cuando sea posible.



Entrevistados con una discapacidad física. Es necesario tener en cuenta el acceso al lugar de la entrevista cuando haya testigos con discapacidades físicas. Además, si los testigos tienen problemas de habla o de audición, es probable que se necesite un intérprete o un intermediario para realizar la entrevista.

30 Ministerio de Justicia. (2011). Achieving Best Evidence in Criminal Proceedings. Gobierno del Reino Unido, pp. 9.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación



Entrevistados que son niños. Por regla general, no se entrevista a los niños a menos que sea absolutamente necesario, como en los casos en que son los supervivientes. Si es posible, es preferible que las entrevistas con niños pequeños sean realizadas por un experto, pero si no hay ningún experto disponible y es necesario entrevistar a los niños, los investigadores deben cumplir con estos requisitos:

- Contar con la presencia de un padre, tutor o persona de apoyo del niño, elegido por él.
- Seguir los principios rectores de la protección infantil, que figuran en la tabla 7. Puede obtener más información sobre las normas de protección infantil [aquí](#).

Principio rector	Explicación
No hacer daño	La entrevista y la participación del niño en la investigación no debe exponerlo a más daños.
Dar prioridad al interés superior del niño	De acuerdo con el artículo 3 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, el proceso de investigación y entrevista debe tener como prioridad la seguridad y el bienestar emocional y físico del niño.
No discriminación	No se debe discriminar a los niños por su género, edad, raza, religión, etnia, discapacidad o cualquier otra característica o pertenencia a un grupo.
Respetar las normas éticas	Deben respetarse los códigos de conducta y las políticas relacionadas con la protección infantil dentro de la organización.
Obtener el consentimiento y conformidad informados	Los niños y sus padres, tutores o cuidadores deben dar el consentimiento informado voluntario y la conformidad informada de su voluntad de participar en la investigación y la entrevista.

Tabla 7: Principios rectores

31 Global Child Protection Working Group. (2014). Inter Agency Guidelines for Case Management and Child Protection.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

2.2.5 ESTIMACIÓN DEL PRESUPUESTO Y LOS RECURSOS

En función del alcance definido, los investigadores deben estimar el presupuesto y los recursos necesarios para culminar la investigación. Los investigadores deben tener en cuenta las limitaciones presupuestarias y trabajar con estas lo mejor posible.

Los recursos humanos deben identificarse cuanto antes para que el proceso de contratación e incorporación pueda completarse de la manera más eficiente posible. También se deben tener en cuenta cualquier recurso logístico o de viaje en el presupuesto o entre recursos necesarios. Por ejemplo, deben incluirse en el presupuesto los vehículos y conductores necesarios para poder desplazarse hasta el lugar donde se produjo el incidente, y desde allí.

2.2.6 PLANIFICACIÓN DE LA OBTENCIÓN DE REGISTROS

La obtención de documentos de archivo entraña riesgos, ya que pueden perderse, dañarse, alterarse, cambiarse, trasladarse o ponerse en peligro de muchas maneras. Los investigadores deben identificar los documentos de archivo necesarios para la investigación y el análisis con anticipación, para mantener su integridad y autenticidad, tanto en formato digital como impreso. Además, la obtención de registros, en especial los externos, puede llevar tiempo y debe incluirse en el plan de trabajo de la investigación.

Dado que los registros pueden ser pruebas, el plan de trabajo debe prever el uso de los requisitos de la “cadena de custodia”. Esto incluirá documentar claramente dónde se obtuvieron los registros y las personas que entraron en contacto con ellos (como quién recibió qué de quién, dónde y cuándo).³² También se debe tener en cuenta qué pruebas originales deben llevarse los investigadores y cómo se las transportará (por ejemplo, en el equipaje de mano de un avión en lugar de despacharlas); o qué pruebas pueden simplemente escanearse o copiarse.

32 Interaction. (2012). Management of Investigations Workshop: *Participant Manual*.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

2.2.7 PLANIFICACIÓN DE LA CONSERVACIÓN DE LAS PRUEBAS

El análisis forense debe llevarse a cabo lo antes posible tras el descubrimiento de un elemento que deba analizarse para evitar la degradación, el daño o la pérdida de muestras o información. Será necesario consultar a los expertos y hacerlos participar en cualquier recopilación de pruebas forenses (TI), y es necesario tener en cuenta los planes para examinar los discos duros de las computadoras, los servidores de archivos y los dispositivos de comunicación que almacenan datos electrónicamente al evaluar la necesidad de preservar las pruebas.³³

A la hora de planificar la conservación de las pruebas, debe tenerse en cuenta la confidencialidad. Aquí es donde la evaluación de riesgos desempeña un papel importante. Por ejemplo, cuando se solicita una prueba a una persona ajena al equipo de investigación, existe el riesgo de que se viole la confidencialidad. También puede existir el riesgo de que las pruebas sean manipuladas, por lo que, a medida que avanza la planificación, la evaluación de riesgos debe actualizarse continuamente.

2.2.8 PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y DEL DEBIDO PROCESO

Los investigadores deben planificar la comunicación con todos los entrevistados. En el plan de comunicación deben incluirse factores como el lugar, la logística, las fechas, las horas y el periodo de notificación. Los investigadores también deben determinar si se necesitan traductores, personas de apoyo o especialistas para las entrevistas, y coordinar con ellos para establecer el cronograma de entrevistas.

³³ Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas. (2015). *Investigation Manual*.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

2.2.8.1 Comunicación con el superviviente

Si el superviviente es conocido (no es un denunciante o informante anónimo), los investigadores deben comunicarse con él en primer lugar. Durante esta entrevista inicial, los investigadores deben explicar el proceso de investigación en detalle, aclarar las expectativas en cuanto a los posibles resultados que puedan surgir de la investigación y obtener el consentimiento informado del superviviente para proceder con la investigación. Los investigadores también deben asegurarse de comunicarse regularmente con el superviviente para informarle el progreso de la investigación. Los investigadores deben tener en cuenta que el incidente investigado puede haber causado trauma o angustia al superviviente, y abordar cualquier comunicación con él según principios centrados en los supervivientes (consulte la sección 1.5.2).

Consentimiento informado. Después de brindar una explicación completa y transparente del proceso y de las posibles consecuencias, el investigador debe pedir al superviviente su consentimiento por escrito para la investigación. En los casos en que no se preste el consentimiento, o se preste y luego se retire, el responsable de la investigación debe evaluar la situación y decidir si la investigación debe cerrarse o continuar, en función del interés superior del superviviente y en una evaluación exhaustiva de los riesgos, en especial en lo que respecta a la seguridad y la confidencialidad. Debe documentarse cualquier motivo proporcionado por el superviviente para no consentir (o retirar el consentimiento) a una investigación, junto con los motivos para cerrar o continuar la investigación.

Retiro del consentimiento: En los casos en los que un superviviente retire su consentimiento durante una investigación, el responsable de esta normalmente tendrá que cerrarla. Sin embargo, puede haber excepciones, según la situación. Por ejemplo, si el sujeto de la denuncia ya no se encuentra en el país y existen suficientes pruebas sin la participación del superviviente, la investigación puede continuar.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

2.2

Planificación de la investigación

Es también durante esta comunicación inicial que los investigadores deben hablar con el superviviente sobre cualquier inquietud o necesidad de protección, salud o apoyo psicosocial, y derivarlo al servicio adecuado que se le preste. Un superviviente puede desear que una persona de apoyo esté presente durante la comunicación y las entrevistas, y este deseo debe ser atendido.

Si la denuncia fue presentada por un informante y no por el superviviente, los investigadores deben comunicarse primero con el informante para tener la información necesaria sobre el incidente y poder planificar en consecuencia el contacto y la comunicación con el superviviente.

2.2.8.2 Comunicación con los testigos

Una vez identificados los testigos, los investigadores deben decidir el orden adecuado para entrevistarlos. Cuanto más cerca esté un testigo del sujeto de la denuncia, más tarde deberá hacerse su entrevista para mitigar el riesgo de divulgación intencionada o no de información al sujeto de la denuncia.

2.2.8.3 Comunicación y debido proceso para el sujeto de la denuncia

El proceso debido exige que el sujeto de la denuncia reciba una notificación por escrito de la investigación. Esta notificación informa al sujeto de la denuncia sobre lo siguiente:

- La supuesta mala conducta (en términos generales).
- Las posibles medidas disciplinarias.
- Su oportunidad o requisito de responder, por ejemplo, al participar en una entrevista, y la fecha, hora, lugar de dicha entrevista.
- Cualquier derecho a tener una persona presente durante la entrevista.
- Cualquier modificación de funciones o licencia administrativa aplicada durante la investigación.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.2

Planificación de la investigación

Aunque no está determinada la cantidad de días ni el plazo estándar para realizar esta notificación, los investigadores deben dejar tiempo suficiente para que el sujeto de la denuncia prepare cualquier información o prueba que quiera presentar durante la entrevista (y se deben tener en cuenta otros factores, como las entrevistas a otros testigos y la recopilación de pruebas antes de notificar al sujeto de la denuncia para mitigar el riesgo de destrucción de pruebas o de interferencia de los testigos). El momento de la notificación debe gestionarse durante la fase de planificación de la investigación, y se debe considerar cualquier requisito de la legislación laboral local, las políticas o los procedimientos de la organización.

Antes de llevar a cabo una entrevista con el sujeto de la denuncia, deben determinarse los requisitos de la organización para que el sujeto de la denuncia coopere con una investigación (como responder a preguntas durante una entrevista y las consecuencias de no cooperar con una investigación o de no responder a las preguntas). Una vez comprobado, como parte del plan de entrevista del sujeto de la denuncia, deberá redactarse una advertencia adecuada que se leerá al sujeto al comienzo de la entrevista (y se grabará).

Por lo general, la advertencia debe incluir lo siguiente:

- La fecha, hora y lugar de la entrevista.
- El hecho de que se está llevando a cabo una investigación administrativa oficial.
- Los nombres de los investigadores de la entrevista y la organización para la que trabajan.
- La naturaleza de la investigación, con detalles adecuados de la conducta que se alega.
- Cualquier requisito organizativo de responder a preguntas en una investigación administrativa y las consecuencias de su incumplimiento, o, en ausencia de dicho requisito, el hecho de que el sujeto de la denuncia no está obligado a responder a ninguna pregunta.
- Que se está grabando la entrevista.
- Que la entrevista no puede utilizarse en ningún procedimiento penal.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.3

Planificación de la investigación en la práctica

Si bien la evaluación y planificación diligente de los riesgos es clave para una investigación eficaz, habrá casos y contextos que presenten desafíos y obstáculos a esos planes.

2.3.1 ¿QUÉ SUCEDE SI EL SUPERVIVIENTE NO PRESTA SU CONSENTIMIENTO PARA AVANZAR EN LA INVESTIGACIÓN?

En algunas organizaciones, un equipo de investigación puede decidir seguir adelante con una investigación u otras acciones, independientemente de que el superviviente haya prestado su consentimiento informado para la investigación. Esto podría incluir una investigación o una revisión temática de las políticas de PSEAH de la organización para obtener información sobre las posibles brechas que tengan y cómo remediarlas. Sin embargo, según las pautas del IASC para el enfoque centrado en los supervivientes, el consentimiento informado de los supervivientes es un aspecto crítico para determinar si la investigación puede avanzar. Consulte las políticas de la organización y cualquier directiva legal del país en estos casos.

Se debe considerar la posibilidad de cotejar y analizar cualquier otro informe de SEAH que tenga la organización (además de la denuncia actual), con el fin de llevar a cabo una revisión para identificar la presencia de factores que puedan estar fomentando SEAH, o la ausencia de medidas que puedan prevenirlo, y formular recomendaciones para abordar estos factores a través de un informe de asesoramiento de gestión (como se describe en la sección 6.2).

En lo que respecta a las buenas prácticas de prevención de SEAH y a lo que puede revisar un equipo de investigación, el Manual de capacitación para la prevención de SEAH de la Comunidad de Cooperación (KoGE) cuenta con una [herramienta de autoevaluación para las ONG](#) de utilidad para prevenir SEAH.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

2.3

Planificación de la investigación en la práctica

2.3.2 ¿QUÉ SE DEBE HACER SI LAS LEYES LOCALES PUEDEN CAUSAR DAÑO AL SUPERVIVIENTE, AL SUJETO DE LA DENUNCIA O A OTROS TESTIGOS?

Si existe la posibilidad de que un superviviente, un testigo o un sujeto de la denuncia resulten perjudicados, la probabilidad y el impacto de dicho riesgo deben ser objeto de una cuidadosa consideración y de una decisión sobre la conveniencia de derivar la denuncia a una investigación penal. El equipo de investigación deberá considerar la posibilidad de consultar con personas o áreas de experiencia dentro de la organización o fuera de esta si es necesario.

Si el equipo de investigación considera que llevar a cabo una investigación supone riesgos inaceptables, deberá documentarlo en el expediente del caso e informar al superviviente. Se debe hacer un control del riesgo y, si hay algún cambio, debe reevaluarse la decisión. Una vez más, el equipo de investigación deberá considerar qué otras actividades pueden llevarse a cabo.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

3. Estudio de los antecedentes y recopilación de pruebas

Una vez completada la evaluación inicial de riesgos y hecho el plan, el equipo de investigación puede pasar a estudiar los antecedentes y a reunir pruebas. Al igual que las fases de análisis de riesgo y planificación, esta fase de la investigación no es necesariamente lineal, sino que es un proceso iterativo que requiere flexibilidad y adaptabilidad. Es también durante esta fase cuando intervendrán más miembros del equipo de investigación, como cualquier experto o especialista.

Como parte del proceso de planificación, los investigadores deben haber descrito el personal y los recursos necesarios para completar las actividades de investigación. Antes de comenzar esta fase, el equipo de investigación debe comprobar el progreso de la contratación de personal y la obtención de recursos, y asegurarse de que estarán disponibles cuando se los necesite. Además, antes de reunir las pruebas, el responsable de la investigación debe revisar y aprobar el plan de investigación.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.1

Estudio de los antecedentes

Los investigadores deben conocer bien los antecedentes y el contexto en el que se desarrolla la investigación. El estudio de los antecedentes proporciona a los investigadores la información clave necesaria para llevar a cabo una investigación eficaz. En particular, las fases de una investigación no son necesariamente consecutivas, sino que pueden superponerse.

Por ejemplo, es probable que se superpongan las fases en la determinación de las pruebas disponibles que habrá que obtener y analizar. Durante la etapa de planificación de la investigación, el equipo debe determinar qué se necesita, cuándo, cómo y el plazo previsto para obtener esa información. En algunos casos, será necesario realizar una revisión inicial de los antecedentes para determinar eficazmente las pruebas que se deben reunir.

3.1.1 DENUNCIA Y VIOLACIONES DE LA POLÍTICA

El primer paso para el equipo de investigación es tener clara la denuncia y el incidente o incidentes específicos en los que se centrará la investigación. El responsable de la investigación deberá disponer de información sobre la denuncia, junto con las pruebas preliminares y la información recopilada, que deberá contener, como mínimo, la siguiente información (consulte la tabla 8):

- Denuncia y detalles.
- Superviviente.
- Denunciante (si es diferente del superviviente).
- Sujeto de la denuncia.
- Fechas y lugar de la denuncia.
- Incumplimiento de la política, código de conducta o boletín del Secretario General de la ONU.
- Estándar de prueba requerido.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.1 Estudio de los antecedentes

El responsable de la investigación también debe proporcionar los códigos de conducta y las políticas de la organización relacionados con SEAH para que los investigadores los revisen en este momento. Además del resultado de la investigación según el estándar de prueba y la evidencia, las recomendaciones sobre las mejoras en las políticas, los códigos de conducta y los mecanismos de SEAH dentro de la organización, se puede incluir en un informe de asesoramiento a la dirección (consulte la sección 6.2).

Fecha de las denuncias					
Superviviente	Nombre	Edad	Género	Etnia	Discapacidad
Denunciante (si es diferente del superviviente)	Nombre	Edad	Género	Etnia	Discapacidad
Cuándo se denunció inicialmente a la persona					
Denunciante a la organización (si es diferente del denunciante inicial)					
Cuándo se denunció a la organización					
Sujetos de la denuncia					
Testigos identificados					
Denuncia					
Fecha, hora, lugares de la denuncia (sea lo más específico posible)					
Código de conducta o política pertinente					
Estándar de prueba requerido					

Tabla 8: Información sobre la denuncia



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.1

Estudio de los antecedentes

3.1.2 NORMAS, LEYES, CULTURA, COSTUMBRES E IDIOMA LOCALES

Los aspectos clave que hay que tener en cuenta durante esta fase son los relacionados con el contexto local, como las normas sociales, la cultura, las costumbres y el idioma, y también las normas, reglamentos y leyes locales. Aunque las normas sociales, la cultura, las costumbres y la religión no influyen en si se han infringido las políticas y los códigos de conducta de la organización, los investigadores deberán ser conscientes de cómo estos factores contextuales pueden afectar a la investigación.

Según la naturaleza de la denuncia, puede ser necesario alertar a las autoridades locales (con el consentimiento del superviviente) que pueden realizar su propia investigación. Sin embargo, antes de notificar a las autoridades locales, debe realizarse una evaluación exhaustiva de los riesgos para el superviviente y su familia como parte de los principios centrados en los supervivientes y de no hacer daño. En algunos contextos, una investigación penal puede presentar riesgos sustanciales para los supervivientes y, en algunos casos, incluso provocar daños. Consultar a las organizaciones locales especializadas en la prestación de apoyo a las supervivientes de la violencia de género o en la asistencia legal puede ser un recurso valioso para comprender las consecuencias de la denuncia de estos incidentes a las autoridades locales. El responsable de gestión e investigación de la organización, junto con los asesores o representantes legales que estén disponibles, decidirán si se debe alertar a las autoridades locales sobre la denuncia y en qué momento.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.1

Estudio de los antecedentes

3.1.3 INFORMACIÓN SOBRE EL SUJETO DE LA DENUNCIA

La recopilación y revisión de la información sobre el sujeto de la denuncia requiere que los investigadores tengan acceso a la información administrativa. Los registros administrativos para revisar deben incluir lo siguiente:

- Información sobre el contrato y el empleo.
- Información sobre el personal (legajo de RR. HH.).
- Períodos de vacaciones y ausencias.
- Puestos o cargos anteriores.

La revisión de los registros administrativos y la información sobre el sujeto de la denuncia podría proporcionar información clave exculpatoria o inculpatoria relevante para la investigación. Por ejemplo, si los registros de ausencias y viajes indican que el sujeto de la denuncia estaba fuera del país en el momento de la denuncia, los investigadores tienen que indagar más y verificar las fechas de la denuncia y las fechas de los viajes del sujeto de la denuncia.³⁴

Los expedientes administrativos también pueden contener información sobre comportamientos y denuncias anteriores que apunten a un patrón. Las denuncias e incidentes anteriores deberían haberse registrado en los archivos administrativos del sujeto de la denuncia y pueden proporcionar información clave para los investigadores, que puede requerir la recopilación de pruebas adicionales. Los investigadores deben ser conscientes de que solicitar esta información y los registros alertará a las personas de que se está llevando a cabo una investigación, lo cual es importante cuando se evalúan los riesgos asociados a la divulgación.

34 Interaction. (2012). Management of Investigations Workshop: Participant Manual.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.1

Estudio de los antecedentes

3.1.4 INFORMACIÓN SOBRE LOS SUPERVIVIENTES

Si se dispone de información o documentación sobre el superviviente (si se lo conoce), es fundamental que los investigadores la revisen a fondo antes de recopilar pruebas. Al igual que los investigadores obtuvieron información sobre los antecedentes del sujeto de la denuncia, también tendrán que obtener información general sobre el superviviente (si está disponible y no se ha presentado de forma anónima).

Durante esta recopilación inicial de antecedentes, los investigadores pueden centrarse en algunos datos clave del superviviente, además de la información estándar, como el nombre, el género, la edad, la etnia, el idioma, la información familiar y el lugar de residencia.³⁵

Evaluación de la vulnerabilidad

Los investigadores deben evaluar cualquier vulnerabilidad del superviviente en este punto y, como resultado de esta evaluación, actualizar los riesgos y proporcionar referencias a los servicios de apoyo a los que el superviviente puede acceder si decide hacerlo. La evaluación de la vulnerabilidad debe incluir lo siguiente:

- bienestar mental, emocional y psicosocial;
- salud física;
- temores de represalias;
- discapacidades.

35 Ibid



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.1

Estudio de los antecedentes

Pruebas de la primera denuncia

Se puede alertar a los investigadores sobre las “pruebas de la primera denuncia” durante esta fase de la investigación o durante las entrevistas con el superviviente o los testigos. Las pruebas de la primera denuncia se producen cuando el superviviente habla del incidente con alguien inmediatamente después de que se produzca. Esencialmente, el superviviente ha proporcionado la información sobre el incidente a otras personas. Si los relatos del incidente coinciden, pueden utilizarse como parte de las pruebas en una investigación. Las pruebas de la primera denuncia no pueden utilizarse por sí solas para fundamentar una denuncia, sino que contribuyen a la credibilidad del incidente. Por lo tanto, es importante preguntarle al superviviente si ha contado a alguien sobre el incidente, a quién se lo ha contado, qué le ha contado y cuándo. También es fundamental obtener el consentimiento del superviviente para hablar con esa persona.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

RECOPILACIÓN DE PRUEBAS

1. Planificación de la investigación
2. Estudiar material de antecedentes y recopilar pruebas
3. Actualización del plan de investigación
4. Realización de entrevistas

3.2 RECOPILACIÓN DE PRUEBAS

La recopilación de pruebas es una parte importante de cualquier investigación y es una actividad que tiene lugar durante gran parte de la investigación. Aunque la recopilación de pruebas es un proceso continuo, la mayor parte se realiza una vez que los investigadores se han familiarizado con los antecedentes, el contexto y los riesgos, y tienen un plan tentativo listo para poner en marcha.

Las pruebas deben recopilarse de forma diligente, sistemática, secuencial y documentada, con procesos coherentes que sigan todos los miembros del equipo para mantener la integridad de estas. Junto con el enfoque sistemático, las pruebas deben ser recopiladas por las personas calificadas para hacerlo. En la siguiente sección, se detallan los tipos de pruebas, pero cabe señalar que se necesitan expertos para reunir tipos específicos de pruebas. Por ejemplo, los expertos en informática son necesarios para obtener algunas formas de pruebas digitales.

3.2.1 INTRODUCCIÓN A LAS PRUEBAS

Las pruebas pueden ser desde documentos en papel hasta pruebas electrónicas, pasando por testimonios de entrevistas. Los investigadores deben recordar que cualquier prueba recopilada debe ser relevante para la denuncia, lo que significa que debe contribuir a apoyar (prueba inculpatória) o refutar (prueba exculpatória) la denuncia. Las pruebas pueden ser directas o indirectas (circunstanciales); en las investigaciones, se suele utilizar una combinación de pruebas de ambas categorías. Para ser objetivos e independientes, los investigadores deben reunir y evaluar las pruebas desde ambas perspectivas y preguntarse: ¿las pruebas respaldan la denuncia? ¿Las pruebas refutan la denuncia?



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

Los investigadores deben tratar de recopilar legalmente diversas pruebas dentro de las limitaciones que puedan existir. Por ejemplo, si el presupuesto es limitado, y se necesita un experto en informática, los investigadores deben idear soluciones alternativas, como obtener un experto local en informática o evaluar la importancia de las pruebas para la investigación. Con cualquier plan de contingencia, siempre se deben tener en cuenta los riesgos siempre deben, y se los debe reevaluar regularmente durante la investigación o cuando se produzca un cambio. O bien, si los investigadores no pueden acceder al lugar de la denuncia por motivos de seguridad o salud, no podrán realizar visitas al lugar y tendrán que recurrir a un punto focal de investigación local.

Los investigadores también deben tener en cuenta cuándo recopilar las pruebas. Por ejemplo, puede ser necesario recopilar pruebas en las primeras fases de una investigación para evitar que se manipulen o destruyan. Un ejemplo pueden ser las grabaciones de CCTV que podrían estar disponibles durante un período de tiempo breve o los documentos o pruebas electrónicas a los que podría acceder un sujeto de la denuncia y destruirlos o alterarlos.

Durante de la investigación, debe mantenerse una matriz de evaluación de las pruebas, en la que se enumeran los hallazgos, las pruebas, las fuentes de pruebas y otra información. Si se utiliza de forma correcta, establece claramente la lógica que se usó para llegar a las conclusiones y la comunica a los demás. Es una herramienta valiosa para resolver las pruebas conflictivas. También proporciona un registro del análisis que se utiliza para examinar los hechos con el fin de garantizar la validez y la repetibilidad del seguimiento de todos los hechos, desde el análisis hasta la conclusión, y es útil a la hora de redactar el informe de la investigación. En la tabla 9, se ofrece un ejemplo de matriz de evaluación de pruebas.³⁶

36 Adaptado de: Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido. (Segunda edición: marzo de 2017). International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

Denuncia	Pruebas			
	Testimonio	Documental	Física	Digital
1. El sujeto de la denuncia amenazó con no colaborar si el superviviente no accedía a realizar actos sexuales con él	Superviviente “Se me acercó la semana del X de julio de 202X mientras esperaba en la fila para recibir mis vales de comida. Me apartó y me dijo que se aseguraría de que no recibiera más vales a menos que tuviera relaciones sexuales con él”.	Los registros de verificación de la distribución y las fotografías confirman que tanto el superviviente como el sujeto de la denuncia estuvieron en el lugar de distribución el X de julio de 202X	Ninguna	El superviviente proporcionó mensajes de texto entre el superviviente y el sujeto de la denuncia. El mensaje decía: Sujeto de la denuncia: “¿Has pensado en lo que hablamos ayer?” Superviviente “No vuelvas a contactarme”.
	Testigo 3: “Vi al superviviente (no se utilizan nombres por motivos de confidencialidad) que hablaba en el lugar de distribución. Me pregunté por qué apartó al superviviente, pero no a nadie más”.			

Tabla 9: Matriz de evaluación de pruebas



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

3.2.1.1 Conceptos fundamentales para la recopilación de pruebas

Pruebas inculpatorias y exculpatorias

Como profesionales objetivos e independientes, los investigadores deben examinar tanto las pruebas inculpatorias como las exculpatorias. Las pruebas inculpatorias respaldan la denuncia contra el sujeto de la denuncia mientras que las pruebas exculpatorias no.

Pruebas directas y circunstanciales (indirectas)

Las pruebas directas respaldan directamente un hecho en una investigación. Por ejemplo, las grabaciones de CCTV pueden mostrar que el sujeto de la denuncia estuvo en un lugar concreto con un superviviente en una fecha y hora determinadas, o el testimonio de un testigo que cuenta de primera mano lo que vio u oyó. Aunque las pruebas directas pueden ser beneficiosas para corroborar o refutar una denuncia, los investigadores deben basarse en una combinación de pruebas directas e indirectas. Los investigadores deben tener en cuenta que las pruebas directas pueden ser inexactas, por lo que es necesario tener diferentes pruebas y de diferente índole.

Las pruebas indirectas, o circunstanciales, apoyan la inferencia de un hecho. Este tipo de pruebas puede ser útil para respaldar las pruebas directas o respaldar un hecho, y pueden ser exculpatorias o inculpatorias. Por ejemplo, los investigadores pueden descubrir una hoja de registro del vehículo que indique que el sujeto de la denuncia estaba en un pueblo diferente en la fecha y hora de la denuncia (esto sería exculpatorio). Aunque esta prueba por sí sola no refuta la denuncia, sí permite inferir que el sujeto de la denuncia se encontraba en un lugar diferente. Otro ejemplo de prueba circunstancial es cuando un testigo declara haber visto al sujeto de la denuncia en la zona y en la fecha del incidente (esto sería inculpatorio). Una vez más, esto por sí solo no es una prueba directa de un hecho, pero respalda la inferencia de un hecho que apoya la denuncia.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

Cadena de custodia y registro de pruebas

La “cadena de custodia” es un paso fundamental en el registro; es el seguimiento de las pruebas cuando cambian de manos o se transfieren del propietario original al equipo de investigación. Los registros de la cadena de custodia deben incluir una descripción completa y clara del artículo. Se deben utilizar factores de identificación clave, como los tipos y colores de los modelos, los números de los documentos y los números de serie. Los registros también deben incluir la persona de la que se obtuvo el artículo, quién lo obtuvo (con las firmas de ambas partes), la fecha en que se obtuvo y el número de expediente de la investigación. Debe crearse un registro cada vez que se transfiera el artículo a una nueva persona. Debe conservarse una copia del recibo del inventario en el archivo de la investigación, y otra debe entregarse a la persona pertinente en la oficina donde se encontraron las pruebas. En la figura 3, encontrará un ejemplo de formulario y registro de la cadena de custodia para una investigación.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

Descripción del artículo (modelo, número de serie, tipo y nombre del documento)		
Obtenido de: (Nombre, cargo, oficina, ubicación)		
Nombre del investigador en letra de imprenta:	Firma del investigador:	Fecha de obtención:
Número de expediente:		
Disposición temporal de los artículos: (donde se almacena)		
Entregado por: (nombre en letra de imprenta y firma)	Entregado a: (nombre en letra de imprenta y firma)	Fecha:
Disposición temporal de los artículos: (donde se almacena)		
Entregado por: (nombre en letra de imprenta y firma)	Entregado a: (nombre en letra de imprenta y firma)	Fecha:
Disposición temporal de los artículos: (donde se almacena)		
Entregado por: (nombre en letra de imprenta y firma)	Entregado a: (nombre en letra de imprenta y firma)	Fecha: ³⁷

Figura 3: Plantilla de cadena de custodia

37 Adaptado de las plantillas del ACNUR y World Vision International.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2 Recopilación de pruebas

Los investigadores deben documentar y llevar un registro general de pruebas que incluya detalles de cada elemento de prueba y su relevancia para el caso, su ubicación actual, etc. El registro de pruebas (consulte un ejemplo en la figura 4) es diferente de la matriz de evaluación de pruebas, ya que el registro de pruebas es una relación de todas las pruebas obtenidas, cuándo, dónde y de quién. Una matriz de evaluación de pruebas contiene detalles de las pruebas y su valor para la investigación, así como el seguimiento que se deriva de dichas pruebas.

Registro de pruebas							
Fecha de recopilación	Nombre de la persona que recopila las pruebas	Nombre de la persona que registra las pruebas	Descripción de las pruebas	Observaciones (dónde se obtuvieron las pruebas y de quién)	Número de identificación de las pruebas	Firmado por (la firma es obligatoria)	Fecha de la firma

Figura 4: Plantilla de registro de pruebas



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

3.2.1.2 Tipos de pruebas

Pruebas documentales. Las pruebas documentales son toda la información relevante para la denuncia que se registra de forma física (electrónica o en papel).³⁸ Ejemplos de este tipo de pruebas son los expedientes, documentos, correos electrónicos, fotografías, recibos y mensajes telefónicos.

MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS DE MANIPULACIÓN DE LAS PRUEBAS DIGITALES

Para mitigar el riesgo de manipulación de las pruebas digitales, los investigadores deben proteger las pruebas digitales lo antes posible en una investigación. Entre las mejores prácticas de prevención de la manipulación al momento de recopilar pruebas digitales, se incluyen las siguientes:

- Proteger la computadora del sujeto de la denuncia, el teléfono móvil del trabajo, la tableta del trabajo y cualquier otro equipo de la organización al que el sujeto de la denuncia tuviera acceso.
- Realizar una copia de seguridad del disco duro de la computadora del sujeto de la denuncia.
- Obtener cualquier dispositivo de almacenamiento utilizado, entre otros, USB y discos duros externos.
- Obtener los nombres de usuario y las contraseñas de todos los programas informáticos, servicios en la nube y plataformas relacionados con el trabajo.
- Obtener copias de los registros de teléfonos móviles y mensajes instantáneos, si es posible.

Es importante recordar que la investigación es de carácter administrativo, no penal, por lo que los investigadores no pueden tener acceso a objetos personales, como computadoras y teléfonos móviles.

Los investigadores también deben garantizar un proceso sistemático al revisar las pruebas digitales y documentar la fecha y la hora en que se accedió a la información, los nombres de los archivos y las vías de acceso. También es una buena práctica contar con la presencia de dos miembros del equipo de investigación cuando se acceda a las pruebas digitales.

38 ICVA Safer Guidelines.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas



Figura 5: Ejemplos de pruebas documentales

Las pruebas documentales suelen ser circunstanciales, pero pueden tener un papel importante a la hora de corroborar otras pruebas en la investigación y proporcionar información general clave para los investigadores. Las pruebas documentales deben revisarse in situ si es posible. Si no es posible la revisión in situ, los investigadores pueden retirar los documentos de las instalaciones, o el responsable de la investigación debe designar a un miembro del personal de confianza para que obtenga, copie y envíe los documentos a los investigadores. Debe registrarse una cadena de custodia si se retira algún documento de sus instalaciones originales.

Pruebas digitales. Este tipo de pruebas puede incluir correos electrónicos, información de discos duros, transacciones, documentos y almacenamiento en la nube, GPS, información almacenada en programas informáticos, historial del navegador de Internet, archivos digitales de video y audio, redes sociales, mensajes instantáneos y rastreadores electrónicos, como tarjetas llave.³⁹

Pruebas físicas. Las pruebas físicas incluyen todos los bienes, equipos, objetos e instalaciones. Cuando se recopilen pruebas físicas, los investigadores deben fotografiarlas o fotocopiarlas y dejar un registro de la descripción, la ubicación, el estado y cualquier otra información pertinente en una “nota del archivo” (como se ve en la figura 6) cuanto antes para documentar las pruebas una vez iniciada la investigación.⁴⁰

39 Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas. (2015). Investigation Manual. 40 Humanitarian Accountability Partnership. (2008). Op. cit.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

N.º de expediente		Fecha	
Motivo de las notas			
Investigadores			
Personas involucradas, cargo y organización			
Información de contacto			
Lugar			

Figura 6: Plantilla de nota del archivo

Pruebas médicas. Rara vez los investigadores necesitarán recopilar pruebas médicas para una investigación administrativa. Si se requieren pruebas médicas (y antes de reunir las), los investigadores deben comprobar si es legal recopilarlas para una investigación administrativa. Es más habitual que la persona de contacto inicial observe algún signo físico evidente de abuso cuando se encuentra por primera vez con un superviviente. Cualquier prueba médica debe registrarse detalladamente en el expediente. Si las pruebas médicas son relevantes para el caso y el superviviente buscó tratamiento médico, los investigadores deben obtener el permiso del superviviente antes de hablar con el personal médico.⁴¹

41 Ibid.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

3.2.2 REALIZACIÓN DE VISITAS AL LUGAR

Tras la evaluación y la mitigación de los riesgos de seguridad, los investigadores pueden considerar la posibilidad de realizar visitas al lugar donde se produjo el presunto incidente, de ser posible. Las visitas al lugar pueden proporcionar antecedentes valiosos para los investigadores y ayudar a establecer si el presunto incidente fue posible y si la información de la acusación o la denuncia fue posible en este lugar. Los investigadores también pueden reunir pruebas y realizar entrevistas durante las visitas al lugar, pero deben comprobar primero los términos de referencia para asegurarse de que están autorizados a hacerlo.⁴²

Los investigadores deben incluir la fecha y la hora de cada visita al lugar en el plan de investigación, acompañados por el coinvestigador. Después de la visita, deben escribir una nota para el archivo en la que se registre quién estaba presente, en qué condiciones encontraron el sitio, qué objetos reunieron allí (en caso de haber reunido alguno), y la fecha y hora de la visita. Si es posible, deben adjuntar fotografías del sitio o de los objetos relevantes.⁴³

Algunas de las preguntas que deben tenerse en cuenta al realizar las visitas al sitio son las siguientes:

- ¿Se ajusta a las circunstancias de la denuncia?
- ¿Hay cosas que tener en cuenta que harían que el entorno sea más seguro para los demás?
- ¿Podría el supuesto incidente haber tenido lugar allí?
- ¿Tienen sentido las declaraciones del denunciante según las pruebas y las observaciones?

42 Interaction. (2012). Management of Investigations Workshop: Participant Manual.
43 Humanitarian Accountability Partnership. (2008). Op. cit.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

3.2

Recopilación de pruebas

3.2.3 ENTREVISTAS

Las entrevistas tienen un papel fundamental en las investigaciones de SEAH y deben llevarse a cabo sistemáticamente con un enfoque centrado en los supervivientes. Es importante que los investigadores entrevisten a los testigos lo antes posible después de recibir la denuncia para preservar el testimonio, ya que los recuerdos pueden desvanecerse o verse influidos por factores externos.

Si se solicitan traductores o una persona de apoyo, se les pedirá que firmen un juramento de confidencialidad (consulte un ejemplo en el [kit de herramientas](#)) antes de la entrevista.

El plan de la entrevista para cada entrevistado se habrá elaborado en la fase de planificación de la investigación e incluye detalles sobre las pruebas que se obtendrán de cada entrevistado y la confirmación de cualquier interacción con otros testigos mencionada por dichos entrevistados.

También es importante que los entrevistados reciban una notificación oficial sobre la entrevista que incluya información fundamental, como la fecha, la hora, el motivo de la realización de la entrevista, información sobre sus derechos y el consentimiento informado. Las notificaciones deben entregarse en papel, a menos que existan circunstancias atenuantes que requieran la entrega digital. En el [kit de herramientas](#) hay un ejemplo de notificación a un testigo.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

04

ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE INVESTIGACIÓN

4.1 Actualización del plan de investigación

4.2 Preparación de las entrevistas

4.1

Actualización del plan de investigación

Los planes de investigación no son documentos estáticos. Su objetivo es proporcionar una orientación práctica al equipo de investigación. A medida que surge información y pruebas nuevas, el plan de investigación debe ajustarse. Los investigadores pueden identificar nuevos testigos durante la entrevista. Actualizar los planes de investigación después de cada entrevista es una buena práctica. Otro ejemplo de cuándo deben actualizarse los planes de investigación es cuando se descubren pruebas adicionales. Los investigadores deben prever el tiempo y los recursos necesarios para recopilar y analizar estas pruebas en un plan revisado.

Cuando se modifiquen o cambien los planes de investigación, el responsable de la investigación deberá aprobar el plan actualizado, si es posible. Además, los investigadores deben generar un estándar que incluya la fecha para dar nombre a los archivos, para mantener el control de la versión del documento.

La evaluación de riesgos también debe actualizarse periódicamente y revisarse cuando se produzcan cambios o salga a la luz nueva información.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

4.2

Preparación de las entrevistas

Las entrevistas son fundamentales para las investigaciones de SEAH y requieren una preparación minuciosa, que incluya la redacción de las preguntas de la entrevista en forma de un plan de entrevistas. Para maximizar la eficacia y la eficiencia de las entrevistas, y obtener la mayor cantidad de información posible, los investigadores deben preparar adecuadamente las preguntas por adelantado y tener un firme conocimiento del formato de la entrevista. En esta guía, se recomienda el modelo de entrevista PEACE, que se analiza con más detalle en la sección 5.3.

Los puntos clave que deben destacarse cuando los investigadores se preparan para realizar las entrevistas son los siguientes:

-  Los investigadores deben limitar la cantidad de veces que se entrevista a los testigos para mitigar el riesgo de retraumatización. Aquí es donde la preparación se convierte en un factor clave para mitigar este riesgo. Habrá casos en los que no se puedan evitar las entrevistas múltiples, a pesar de la preparación de los investigadores. La edad, la discapacidad, el nivel de trauma, el desarrollo cognitivo y el idioma, así como la posible necesidad de un traductor influyen en la duración y el ritmo de la entrevista. Siempre vaya al ritmo del entrevistado.
-  Los investigadores tienen que gestionar el equilibrio entre el deseo de completar la entrevista y la comodidad y las capacidades del testigo, y prepararse en consecuencia. Por ejemplo, si los investigadores se preparan para entrevistar a un niño, deben ajustar el formato y las preguntas, deben tener en cuenta la capacidad de atención y las limitaciones del niño y la necesidad de que un padre o tutor esté presente.
-  Los niños pequeños solo deben ser entrevistados por expertos o especialistas.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

05

REALIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

5. Pase 4: Realización de las entrevistas

5.1 Entrevistas con personas expuestas a un trauma

5.2 Funciones y responsabilidades de la entrevista

5.3 El modelo PEACE de entrevistas de investigación

5.3.1 Preparación y planificación

5.3.2 Participar y explicar

5.3.3 Relato

5.3.4 Cierre

5.3.5 Evaluación (informe)

5.4 Tipos y secuencia de preguntas

5.4.1 Preguntas abiertas

5.4.2 Preguntas de sondeo

5.4.3 Preguntas cerradas

5.4.4 Preguntas sugestivas

5.5 Documentación de las entrevistas

5.6 Traductores y personas de apoyo en las entrevistas

5.6.1 Traductores

5.6.2 Personas de apoyo

5.7 Entrevistas a personas con vulnerabilidades clave

5.7.1 Consideraciones para entrevistar a los niños

5.7.2 Personas con discapacidades

5.8 Entrevistas al sujeto de la denuncia

5.9 Realización de entrevistas en la práctica

5

Realización de las entrevistas

La realización de entrevistas es un elemento crucial de la investigación, que ayuda a los investigadores a responder a las principales preguntas de la investigación: “¿Quién?” “¿Qué?” “¿Cuándo?” “¿Dónde?” “¿Cómo?” y “¿Por qué?”. Sin embargo, hay que procurar respaldar la información que se obtiene en una entrevista mediante otras pruebas orales o documentales independientes (corroboración).

Escuchar más, hablar menos. Muy a menudo, lo primero que hacen los investigadores al comenzar una entrevista es preguntar a los supervivientes, los denunciantes, los testigos y los sujetos de la denuncia (colectivamente, los entrevistados) su versión de los hechos, pero luego interrumpen y acaban hablando la mayor parte. En consecuencia, los entrevistados no tienen la posibilidad de escudriñar en su memoria y ofrecer su versión completa de los hechos, con lo que se obtiene menos información.⁴⁴

En esta sección, nos referimos a los “testigos”. Los testigos son los supervivientes, los informantes y otras personas que prestan testimonio sobre la denuncia. Los investigadores deben haber elaborado planes de entrevistas y haber redactado preguntas antes de realizarlas. Si bien la preparación es clave, hay otras consideraciones que los investigadores deben tener en cuenta a la hora de realizar las entrevistas.



Los testigos pueden mostrar una serie de emociones durante la entrevista. Esto no es necesariamente una indicación de la credibilidad de su testimonio, sino que podría deberse a una variedad de factores, entre otros, cómo se sienten al conversar sobre el tema o el trauma. Es posible que las personas sientan miedo, vergüenza, nerviosismo, ira e incluso agitación, y los investigadores deben tener la inteligencia emocional para reconocer estas emociones y ajustar el enfoque.⁴⁵

44 Carson, E, Milne, E, Pakes, E. (2007). Applying Psychology to Criminal Justice. John Wiley & Sons. 45 Grupo de trabajo para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual del Comité Permanente Interagencial. (2004). Model Complaints and Investigation Procedures Related to Sexual Abuse and Sexual Exploitation.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5

Realización de las entrevistas



El miedo a las represalias puede influir en el testimonio de los testigos. Los entrevistadores deben indagar con sensibilidad si el testigo teme represalias del sujeto de la denuncia o de terceros. Si el testigo indica que teme represalias, los investigadores deben ayudar a garantizar que se establezcan medidas de protección, como proporcionar explicaciones claras sobre el proceso y la confidencialidad. Los investigadores deben siempre tener en cuenta las limitaciones de la confidencialidad. Puede haber situaciones en las que los casos se remitan a las fuerzas del orden u otros escenarios que requieran la divulgación de información. Los investigadores deben ser transparentes acerca de estas limitaciones, sin dejar de garantizar la confidencialidad en la mayor medida posible.



Los entrevistadores pueden ser percibidos como figuras de autoridad, lo que podría plantear problemas en las interacciones con algunos testigos. Por ejemplo, los testigos que son sensibles a las dinámicas del poder pueden tratar de proporcionar lo que creen que el investigador quiere oír en lugar de su propio relato. Del mismo modo, cuando los entrevistadores que son percibidos como figuras de autoridad interpretan incorrectamente el relato del testigo, este puede estar de acuerdo con ellos, aunque sea inexacto.



El entorno legal también puede influir en las entrevistas y en la disposición de los entrevistados a participar. En algunos contextos, las leyes sobre violencia de género y SEAH pueden inhibir la capacidad o el deseo de los supervivientes de participar en las investigaciones. Esto puede ir desde la desconfianza institucional (corrupción, falta de confianza en la policía o en los tribunales), barreras de tutela legal y falta de comprensión de las leyes y normas locales.⁴⁶ Aunque las investigaciones de SEAH son administrativas, los supervivientes pueden optar por no participar debido a su comprensión (y perspectiva) del entorno legal.

46. Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2019). Estándares Mínimos Interagenciales para la Programación sobre Violencia de Género en Emergencias.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5

Realización de las entrevistas



Puede haber aspectos sociales o culturales que influyan en la capacidad de los testigos para articular claramente su experiencia y perspectiva. Los investigadores deben tener en cuenta los matices culturales, como el nivel de comodidad a la hora de decir determinadas palabras, o la dinámica de poder que podría influir en el comportamiento y las reacciones de los entrevistados. Desde una perspectiva social, los investigadores deben tener en cuenta cualquier dinámica de poder social que exista y que pueda afectar al nivel de comodidad de un superviviente o a su capacidad para prestar su consentimiento o participar en las investigaciones.



El idioma y el vocabulario son otros factores para tener en cuenta. Por ejemplo, si la entrevista se realiza en inglés, que es la segunda o tercera lengua del entrevistado, es posible que no pueda articular claramente su perspectiva. Se deben proporcionar traductores para ayudar a mitigar los riesgos relacionados con las barreras lingüísticas. El vocabulario puede suponer un desafío para los niños y los adultos vulnerables, por lo que los entrevistadores deben utilizar un vocabulario sencillo y directo durante las entrevistas. Además, los entrevistadores deben ser conscientes de la indecisión a la hora de utilizar cierta terminología, ya que puede ser tabú o poco común usarla en voz alta en esa cultura. Si los entrevistadores creen que esto es un problema, pueden decirle a la víctima: “Quizás te han enseñado que está mal usar ciertas palabras. No te preocupes, durante esta conversación puedes usar las palabras que quieras. Ya hemos escuchado estas palabras antes. Está bien que las uses aquí”. El entrevistador no debe dar por sentado que una determinada terminología, sobre todo si se trata de términos sexuales, tiene el mismo significado para el entrevistado. Los entrevistadores deben ir al ritmo del entrevistado y abstenerse de presionarlo cuando haya dificultades en relación con el vocabulario y el idioma.⁴⁷

47. Grupo de trabajo para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual del Comité Permanente Interagencial. (2004). Op. cit.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

5.1

Entrevistas con personas expuestas a un trauma

ESCENARIOS ALTERNATIVOS DE ENTREVISTA PARA TESTIGOS TRAUMATIZADOS

En algunos casos, los testigos traumatizados pueden no sentirse cómodos o capaces de participar en una entrevista cara a cara con los investigadores. En estos casos, los investigadores deben considerar alternativas, que incluyen las siguientes:

- Entrevistas con el gestor de casos de violencia de género del testigo.
- Declaraciones escritas del testigo.
- Entrevistas a distancia.

Los testigos que han sufrido un trauma suelen reaccionar de forma única a sus experiencias. Los entrevistadores deben ser conscientes de los factores que mitigan o aumentan el impacto, ya que la exposición al trauma puede interferir con la capacidad o la voluntad de un testigo de ofrecer información. Los investigadores también deben tener en cuenta lo siguiente:

- ❧ Los recuerdos de los testigos pueden ser limitados, con especial énfasis en los detalles centrales más que en los periféricos.
- ❧ Intentar forzar una revelación o continuar una entrevista cuando un testigo se estresa demasiado puede revictimizarlo o traumatizarlo.
- ❧ Los testigos que muestran niveles de angustia emocional altos pueden necesitar apoyo adicional y múltiples sesiones de entrevista no duplicadas, o puede ser necesario cancelar la entrevista por completo.
- ❧ Los testigos pueden querer que una persona de apoyo esté presente para ayudarlos a sentirse más cómodos y proporcionarles apoyo durante el proceso de la entrevista.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.2

Funciones y responsabilidades de la entrevista

Las entrevistas deben ser realizadas por dos entrevistadores, uno que dirija la entrevista y un coentrevistador que observe, tome notas y haga más preguntas si es necesario. Lo ideal es que, en el caso de una entrevista a un superviviente, uno de los entrevistadores sea del mismo sexo que el superviviente. Las entrevistas deben realizarse en el idioma preferido del entrevistado, y se debe solicitar un traductor si es necesario.⁴⁸

Antes de comenzar la entrevista, los entrevistadores deben asegurarse de que todos los traductores, el enlace con el superviviente y las personas de apoyo que estén presentes hayan firmado un juramento de confidencialidad (personas de apoyo y traductores) o comprendan la importancia de mantener la confidencialidad de toda la información y los temas tratados en la entrevista.

Además, los entrevistadores deben obtener el consentimiento informado para grabar digitalmente las entrevistas. El coentrevistador tiene la tarea de tomar notas y ayudar al entrevistador principal, y asegurarse de que todos los puntos, preguntas y temas fueron cubiertos, y documentando todos los aspectos de la entrevista.

48. Ibid.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

Lo que hay que hacer	Lo que no hay que hacer
✓ Ser profesional, objetivo y cortés en el trato con los testigos y el sujeto de la denuncia.	✗ Use complex or vague language, jargon, acronyms, or euphemisms.
✓ Hacer que el vocabulario y las preguntas sean lo más simples posible.	✗ Hacer preguntas largas, capciosas o compuestas.
✓ Utilizar habilidades de escucha activa con los testigos y el sujeto de la denuncia durante las entrevistas.	✗ Expresar opiniones sobre el testimonio del testigo, incluso involuntariamente con respuestas verbales (“muy bien”), expresiones faciales, lenguaje corporal o inflexiones de voz.
✓ Permitir que los testigos tomen descansos y conducir la entrevista al ritmo de los testigos.	✗ Emitir juicios morales o jurídicos.
✓ Hacer preguntas y pedir a los testigos que aclaren la información que no esté clara o que carezca de detalles.	✗ Comprometerse con algo que esté fuera de su control o de sus capacidades, o hacer promesas que no pueda cumplir.
✓ Ser paciente con los testigos y darles tiempo para pensar y responder a las preguntas.	✗ Grabar en secreto la entrevista o grabarla sin el permiso explícito del entrevistado.
✓ Ser consciente del papel que el trauma y las emociones pueden desempeñar en el comportamiento del testigo y en su capacidad para proporcionar información.	
✓ Grabar digitalmente la entrevista tras obtener el consentimiento del testigo y que el coinvestigador u observador tome notas rigurosas.	

Tabla 10: Lo que hay que hacer y lo que no hay que hacer en las entrevistas⁴⁹

.....
 49 CHS Alliance. (2014). Op. cit



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.3

El modelo PEACE de entrevistas de investigación

El modelo PEACE de entrevistas de investigación permite a los entrevistados contar su historia sin interrupciones, antes de presentarles las incoherencias o contradicciones entre su historia y otras pruebas.⁵⁰

El modelo PEACE de entrevistas consta de cinco fases y es una técnica que ayuda a los entrevistadores a realizar entrevistas en un contexto complejo.⁵¹

1. **P**reparation and planning (**Participar y explicar**)
2. **E**ngage and explain (establishing rapport) (**Participar y explicar [establecer una relación]**)
3. **A**ccount (clarification and challenge) (**Dar cuenta [aclarar y desafiar]**)
4. **C**losure (**Cierre**)
5. **E**valuation. (**Evaluación**)

El tiempo que se dedique a cada fase dependerá del testigo. La preparación de la entrevista es esencial para que sea eficaz. Los testigos serán diferentes, y los investigadores deben dedicar tiempo a la preparación, ser flexibles durante la entrevista y utilizar su capacitación y experiencia para hacer cambios en tiempo real. La orientación y las buenas prácticas para realizar entrevistas según el modelo PEACE se analizan con más detalle en la sección 5.

50 Orlando, J. (2014). Interrogation Techniques (pp. 6-7). Hartford: Connecticut General Assembly, Office of Legislative Research. [online] Available at: <https://www.cga.ct.gov>.
 51 Ministerio de Asuntos Exteriores del Reino Unido. (Segunda edición: marzo de 2017). International Protocol on the Documentation and Investigation of Sexual Violence in Conflict.



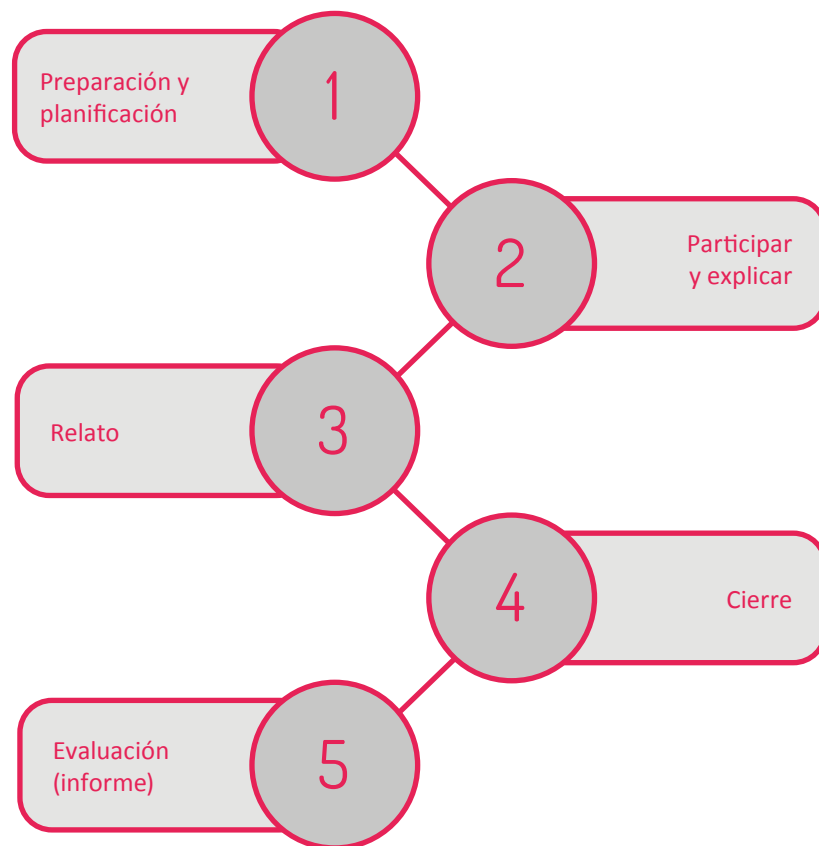
CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.3

El modelo PEACE de entrevistas de investigación



El modelo PEACE es menos conflictivo que otros modelos de entrevista,⁵² puede utilizarse para todo tipo de entrevistas y adaptarse a situaciones específicas,⁵³ incluso aquellas en las que los entrevistados no cooperan.⁵⁴ Por lo tanto, el modelo PEACE se usa muy a menudo y es adecuado para entrevistar a supervivientes, testigos y sujetos de la denuncia durante las investigaciones de SEAH.

References: 52 Ibid. 53 Neal, C. (2019). An Evaluation of Police Interviewing Methods: A Psychological Perspective. University of Nebraska, Lincoln. 54 Metropolitan Police Service Directorate of Training and Development. (2009). Interviewing Witnesses 2 - Using the PEACE model (p. 3). Metropolitan Police Authority.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.3

El modelo PEACE de entrevistas de investigación

5.3.1 PREPARACIÓN Y PLANIFICACIÓN

Esta es una de las fases más importantes de una entrevista eficaz. En primer lugar, asegúrese de conocer a fondo el caso, incluidas todas las pruebas y la información recopilada en otras entrevistas que se hayan hecho hasta el momento. Analice también lo siguiente:

- Por qué necesita entrevistar a la persona; cuál es el propósito (metas y objetivos) de la entrevista.
- Los temas que se van a tratar.
- Los hechos ya establecidos y los que quedan por determinar.
- Cualquier prueba física o electrónica relevante que se vaya a introducir durante la entrevista.
- Antecedentes e historia del entrevistado.
- Sensibilidad de género, normas sociales y culturales.
- Sección o secciones del código de conducta, la política, los procedimientos o las pautas que supuestamente se han infringido.
- Recursos y logística: lugar, horario, traductor o persona de apoyo necesaria, fotocopias de los documentos que se mostrarán al entrevistado, cómo se documentará la entrevista.

En el [kit de herramientas](#), hay un modelo de plan de entrevista.

A partir del plan de la entrevista, debe elaborarse un “ayuda memoria” de puntos como recordatorio de las áreas que deben cubrirse durante la entrevista. Investigue los antecedentes y la historia del entrevistado. Incluya los siguientes datos:

- edad, género, religión, creencias culturales, situación familiar;
- historial de trabajo;
- cualquier problema anterior.

Esta información puede obtenerse de los archivos de RR. HH., de la información proporcionada en el reclamo original y de la información de fuente abierta mediante búsquedas en Google, LinkedIn y sitios web de la organización.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.3

El modelo PEACE de entrevistas de investigación

5.3.2 PARTICIPAR Y EXPLICAR

El objetivo de esta fase es crear el ambiente adecuado y explicar el propósito de la entrevista y el procedimiento. Tenga lo siguiente en cuenta:

- Debe tratar al entrevistado con dignidad y respeto;
- Debe presentarse y crear una buena relación y ambiente.
- Debe explicar su papel y el motivo de la entrevista.
- Debe explicar el procedimiento y el formato de la entrevista.
- Debe explicar que necesita el máximo de detalles posibles y reconocer que esto puede ser difícil.
- Debe explicar que si el entrevistado no se entiende una pregunta, debe decírselo inmediatamente para que usted pueda aclarar lo que sea necesario.
- Debe utilizar la escucha activa y responder a cualquier pregunta.

5.3.3 RELATO

Durante esta fase, los entrevistadores pueden obtener el relato más completo que el entrevistado pueda proporcionar. Tenga lo siguiente en cuenta:

- Debe obtener una versión ininterrumpida de los hechos por parte del entrevistado.
- Debe evitar dar indicaciones o interrumpir al entrevistado.
- Debe escuchar atentamente y anotar los datos en los que quiera ahondar cuando se amplíe o aclare el relato.
- Debe hacer preguntas abiertas.
- Debe tomarse su tiempo, hacer una pausa entre las preguntas y esperar la respuesta.
- No debe empezar a hablar antes de haber procesado lo que ha oído o le han dicho.
- Debe pedirle al entrevistado que amplíe y aclare su relato.
- Debe presentar cualquier incoherencia o contradicción entre el relato del entrevistado y otras pruebas.
- Debe explicarle al entrevistado que puede avisar si necesita hacer una pausa.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.3

El modelo PEACE de entrevistas de investigación

Después de que el entrevistado haya proporcionado su propio relato o versión de los hechos, durante el paso 3 del modelo de entrevista PEACE (Account), el entrevistador hace preguntas de seguimiento para dar una oportunidad al entrevistado de aclarar o explicar más lo que se dijo durante su relato.

Una vez que el entrevistado haya proporcionado su relato y cualquier aclaración o explicación, y que el entrevistador esté seguro de que todas las explicaciones alternativas plausibles han sido exploradas o probadas por el propio relato del entrevistado, el entrevistador debe resumir el relato del entrevistado y darle la oportunidad de corregir cualquier malentendido o interpretación errónea.

Con posterioridad a estos pasos, el entrevistador puede introducir estratégicamente pruebas que respalden o contradigan la versión de los hechos del entrevistado y las respuestas a las preguntas de seguimiento. Es importante tener en cuenta que, cuando se presenten las pruebas, el entrevistador debe estar preparado, sin perjuicio de los requisitos de confidencialidad, para revelar cuándo y cómo se obtuvieron las pruebas, lo que permitirá al entrevistado hacer una evaluación justa de su confiabilidad.

Las pruebas se introducen mediante una pregunta o declaración, por ejemplo, las siguientes: “¿Es correcto que nunca ha enviado un correo electrónico sexualmente sugerente a su compañera de trabajo, la Srta. K.?” Si el entrevistado confirma que este entendimiento es correcto, se presentarán pruebas documentales o electrónicas de un correo electrónico sexualmente sugerente enviado por el entrevistado a la Srta. K. para que dé una explicación.

De igual manera, se pueden presentar pruebas que confirmen el relato del entrevistado o las respuestas a las preguntas de seguimiento. Por ejemplo, en los siguientes casos: “¿Es correcto que usted envió un correo electrónico sexualmente sugerente a su compañera de trabajo, la Srta. K., después de que ella le enviara primero un correo electrónico sexualmente sugerente a usted?”. Si el entrevistado confirma que este entendimiento es correcto, se presentarán pruebas documentales o electrónicas de un correo electrónico sexualmente sugerente enviado por la Srta. K al entrevistado para que lo comente.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

5.3

El modelo PEACE de entrevistas de investigación

Es importante tener en cuenta que no se deben entregar los documentos originales al entrevistado, sino una fotocopia preparada con anterioridad.

Las pruebas que se introduzcan en las entrevistas deben haberse introducido ya en una matriz de pruebas y se les debe haber asignado una referencia secuencial. El documento correspondiente debe ser descrito de forma clara y completa por el entrevistador durante la entrevista, por ejemplo, de la siguiente forma:

“Le muestro ahora una copia de un correo electrónico. El correo electrónico tiene un número de referencia de investigación 003 escrito en la esquina superior derecha. ¿Puede confirmar que ve esa referencia?”.

A continuación, se debe preguntar al entrevistado “¿qué puede decirme sobre este correo electrónico?” Esta es una oportunidad para que el entrevistado le cuente sobre el documento a partir de su propia observación (lectura del documento) o conocimiento. El entrevistador puede entonces seguir con preguntas, como “el correo electrónico indica que fue enviado desde la dirección de correo electrónico XXX a la dirección de correo electrónico XXX el (día/fecha) a las (hora). ¿Está usted de acuerdo con esto?”.

El entrevistador también debe pedir al entrevistado que lea el correo electrónico en voz alta a los efectos de la grabación digital. Al terminar de leer el correo electrónico en voz alta, se debe preguntar al entrevistado si tiene algún comentario que hacer sobre el documento. Si el entrevistado es analfabeto o no puede leer el idioma en el que está escrito el correo electrónico, los entrevistadores deben contar con traductores o personas de apoyo para que lo ayuden.

Recuerde pedir al entrevistado que ponga sus iniciales y la fecha en cualquier documento fotocopiado que se muestre durante la entrevista, como prueba de que el documento se le entregó efectivamente durante la entrevista.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.3

El modelo PEACE de entrevistas de investigación

5.3.4 CIERRE

En esta fase, se pone fin a la entrevista. Debe mantener la confianza de la siguiente forma:

- Debe resumir los puntos principales al entrevistado.
- Debe preguntar si hay algo más que desee decir.
- Debe explicar los próximos pasos.
- Debe considerar si el entrevistado necesita algún tipo de apoyo.
- Debe abordar cualquier pregunta (sin violar la confidencialidad) y ofrecer una vía para proporcionar cualquier información adicional.
- Debe solicitar cualquier documento o prueba relevante que quiera aportar el entrevistado.

5.3.5 EVALUACIÓN (INFORME)

En esta fase, usted considera su propia actuación y la utilidad de la entrevista según estos criterios:

- Revise la información recibida y actualice el plan de investigación si es necesario.
- Examine si se han cumplido la meta y los objetivos de la entrevista.
- Revise la investigación y actualice el plan de investigación si es necesario.
- Considere las lecciones aprendidas (qué salió bien, qué no salió bien, cuáles son las áreas de mejora).



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.4

Tipos y secuencia de preguntas

Los investigadores deben tener en cuenta la secuencia de las preguntas al preparar las entrevistas. En general, se recomienda que los investigadores empiecen con preguntas abiertas, ofrezcan a los testigos la primera oportunidad de prestar testimonio con poca o ninguna orientación. A continuación, los investigadores pueden centrarse más en las preguntas específicas y cerradas, y la última alternativa serán las preguntas capciosas.

5.4.1 PREGUNTAS ABIERTAS

Las preguntas abiertas se formulan de forma que permitan al testigo dar una respuesta sin restricciones y controlar el flujo de información. Este tipo de preguntas es valioso porque minimiza el riesgo de que los investigadores influyan o impongan su opinión sobre lo que ocurrió en torno al supuesto incidente. En la mayoría de los casos, este tipo de preguntas alienta a las personas a dar respuestas más largas y es confiable para obtener pruebas precisas. Una excepción a esto se refiere a los niños pequeños y a los testigos vulnerables: en estos casos, las preguntas específicas pueden ser más confiables y adecuadas para obtener información precisa. Algunos ejemplos de preguntas abiertas son los siguientes:

-  “¿Qué pasó después?” (en lugar de preguntar “después de que esto ocurriera, ¿llamaste a tu hermana?”)
-  “¿Dónde ocurrió esto?” (en lugar de preguntar “¿ocurrió esto en su casa?”)
-  Dígame lo que puede recordar sobre ...
-  “Tell me what happened when she returned from the church.”

Se recomienda hacer preguntas TED, que son las siguientes:

-  **T**ell me... (Dígame)
-  I’d like you to **E**xplain... (Me gustaría que me explicara...)
-  Can you **D**escribe... (¿Puede describir...?)

Estas preguntas se utilizan para reunir información antes de utilizar preguntas de sondeo para profundizar en los detalles cuando sea necesario.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.4

Tipos y secuencia de preguntas

5.4.2 PREGUNTAS DE SONDEO

Las preguntas de sondeo ayudan a aclarar o ampliar la información que ofrece el testigo para obtener datos más detallados y específicos. Las preguntas de sondeo son las que comienzan con qué, dónde, cuándo, por qué, quién (las “5 Wh’s” del inglés), y cómo, que son las que suelen invitar a los entrevistados a dar una explicación. Los investigadores deben ser cautelosos a la hora de utilizar preguntas de “por qué”, ya que pueden ser interpretadas por el testigo como si implicaran culpa o culpabilidad. También se recomienda utilizar el “cómo” en lugar del “por qué” cuando se habla con niños y otros testigos vulnerables, ya que es menos acusador.

Si la respuesta a una pregunta específica es limitada, poco clara o confusa, los investigadores deben reformular la pregunta, no repetirla de la misma forma. Si los investigadores repiten la pregunta en la misma forma, los testigos pueden interpretarlo de las siguientes maneras:

-  Que han proporcionado inicialmente la respuesta “errónea”.
-  Que el investigador es crítico o juzga su primera respuesta.
-  Tengo que cambiar mi respuesta para apaciguar al investigador y decir lo que quiere oír.

Al entrevistar a niños o adultos vulnerables, los investigadores deben tener en cuenta que los niños pequeños tienden a responder mejor a preguntas específicas. Algunos ejemplos de preguntas específicas son los siguientes:

-  “Dime qué aspecto tenía esa persona”.
-  “¿Dijo algo esa persona?” “¿Qué dijo?”
-  “¿Quién vio esto?”


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

5.4

Tipos y secuencia de preguntas

5.4.3 PREGUNTAS CERRADAS

Las preguntas cerradas plantean alternativas fijas entre las que el testigo debe elegir. Este tipo de preguntas son útiles para obtener detalles específicos del testigo, en especial cuando hacen referencia a pruebas ya proporcionadas en el testimonio del testigo. Algunos ejemplos de preguntas cerradas son los siguientes:

- “¿Estabas en el dormitorio o en la sala de estar cuando ocurrió esto?”
- “¿Cómo se llama esa persona?”
- “¿Fuiste personalmente testigo de estos hechos?”
- “¿Alguien más lo vio?”
- “¿Tenías esta instrucción por escrito?”

5.4.4 PREGUNTAS SUGESTIVAS

Las preguntas sugestivas son aquellas que sugieren o insinúan una respuesta determinada. Se trata de preguntas arriesgadas, ya que pueden contaminar la respuesta del testigo al inducirlo a dar una respuesta y, en consecuencia, dar lugar a un testimonio inexacto. Las preguntas sugestivas solo deben utilizarse como último recurso, cuando todas las demás estrategias de interrogatorio hayan fracasado para obtener algún tipo de respuesta. A menos que no haya alternativa, el investigador nunca debe ser el primero en sugerir al testigo que un acontecimiento específico tuvo lugar o que una persona concreta fue responsable. Algunos ejemplos de preguntas sugestivas son las siguientes:

- “Y luego tuvo relaciones sexuales contigo, ¿no es así?” (en lugar de “¿qué pasó después?” o “¿tuvo relaciones sexuales contigo?”)
- “¿Estabas en el automóvil en ese momento?” (en lugar de “¿Dónde estabas en ese momento?”)
- “¿Entran mujeres en la casa del Sr. M?” (en lugar de “¿Quién entra en la casa del Sr. M?”)
- “¿Te pidió que lo recogieras a las 8:20?” (en lugar de “¿A qué hora te pidió que lo recogieras?”)



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.5

Documentación de las entrevistas

Todas las entrevistas deben realizarse con dos entrevistadores y grabarse digitalmente si los entrevistados prestan su consentimiento.

Las grabaciones digitales son la forma más completa y precisa de documentar una entrevista⁵⁵, y los estudios demuestran que la grabación de las entrevistas a testigos permite que los entrevistadores reconstruyan la entrevista de forma más precisa y completa, incluso si se dispone de notas.⁵⁶ En una comparación sistemática de entrevistas de niños grabadas en audio con relatos contemporáneos literales, se descubrió que “más de la mitad (57 %) de las expresiones del entrevistador, junto con el 25 % de los detalles relacionados con el incidente, no figuraban en las notas ‘literales’”. Estos resultados subrayan la superioridad de la grabación electrónica cuando hay que preservar el contenido y la estructura de las entrevistas de investigación.⁵⁷

Los puntos importantes que hay que recordar son los siguientes:

-  La grabación debe hacerse abiertamente (la grabadora a la vista) y con el consentimiento del entrevistado.
-  El consentimiento debe obtenerse antes de comenzar la entrevista y ser reafirmado por el entrevistado al inicio de la entrevista grabada (incluido en la conversación grabada).
-  A pesar de que la entrevista quede grabada, uno de los entrevistadores también debe tomar notas que incluyan los puntos a los que hay que dar seguimiento después de que el entrevistado haya dado su versión ininterrumpida de los hechos.
-  El ruido de fondo debe reducirse al mínimo posible.
-  Se deben reducir al mínimo otras perturbaciones.
-  Se debe disponer de baterías nuevas en el dispositivo de grabación, tener un suministro de baterías de repuesto (o revisar que el dispositivo esté totalmente cargado) y se debe probar el dispositivo inmediatamente antes de la entrevista.
-  Los entrevistadores deben tener en cuenta las leyes locales de privacidad de datos que puedan aplicarse a las grabaciones.

References: 55 Cauchi, R, Powell, M. (2009). An Examination of Police Officers’ Notes of Interviews with Alleged Child Abuse Victims. *International Journal of Police Science & Management*. [online] Available at: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1350/ijps.2009.11.4.147> (Save the Children and able child Africa). 56 Gregory, A. (2009). *Investigative Interviewing and Memory: How Accurate Are Interviewers’ Recollections of Investigative Interviews?* Florida International University. 57 Lamb, M, Orbach, Y, Sternberg, K, Hershkowitz, I, Horowitz, D. (2000). Accuracy of investigators’ verbatim notes of their forensic interviews with alleged child abuse victims. *Law And Human Behavior*. 24(6), 699-708. [online]. Available at: <https://doi.org/10.1023/a:1005556404636>.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.6

Traductores y personas de apoyo en las entrevistas

5.6.1 TRADUCTORES

Durante la fase de preparación y planificación, debe establecerse si un entrevistado necesita un traductor o persona de apoyo presente durante la entrevista y para los documentos que se mostrarán durante ella. Si aún no se sabe, esto puede establecerse durante el contacto con el entrevistado para concertar la entrevista; se debe averiguar la lengua materna y cualquier otro idioma que hable el entrevistado (y su nivel de competencia), y el idioma en el que se sentiría más cómodo durante la entrevista.

Si, durante una entrevista, con o sin traductor, se hace evidente que el entrevistado tiene dificultades para entender, debe detener la entrevista y contratar los servicios de un traductor que pueda traducir de forma competente entre el entrevistador y el entrevistado. Hay que tener en cuenta la posibilidad de que, si está estresado o incómodo, el entrevistado sea menos competente de lo habitual en un idioma determinado.

Si se requieren los servicios de un traductor, se debe procurar contratar a un traductor acreditado a través de un organismo u organización reconocido, si es posible.

La hora y fecha de la entrevista no deben fijarse hasta que no se haya confirmado la disponibilidad de un traductor, y debe considerarse la posibilidad de que se necesite más tiempo para la entrevista.

La función de un traductor es salvar la brecha de comunicación entre dos o más partes que no hablan el mismo idioma. El traductor debe ser imparcial y mantener la confidencialidad de todo lo que se diga y traduzca.⁵⁸

El traductor no puede hacer lo siguiente:

- Agregar contenido a la comunicación o quitarlo, en cambio, solo debe traducir lo que se ha dicho.
- Aconsejarle o darle su opinión o cualquier otra ayuda.
- Entrar en las razones de la entrevista o comentar su imparcialidad.

References: 58 NSW Department of Justice. The Role of the Interpreter. New South Wales Government, Australia.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.6

Translators and interview support persons

PACE OF THE INTERVIEW AND TRANSLATORS

Los entrevistadores deben tener en cuenta la duración de las respuestas de los testigos y la capacidad de los traductores para mantener el ritmo durante la entrevista. En algunos casos, las respuestas pueden ser bastante largas, sobre todo durante las preguntas abiertas. Aunque los entrevistadores no quieren interrumpir el flujo de la respuesta de un testigo, deben hacer hincapié en que el testigo debe intentar hablar despacio y permitir que el traductor indique cuándo no puede mantener el ritmo. Esto ayuda a garantizar que la precisión de la respuesta traducida no se vea comprometida.

Antes de la entrevista, el traductor debe recibir la información adecuada, lo que incluye las siguientes advertencias:

- Se grabará la entrevista (si es el caso).
- Debe traducir textualmente las palabras del entrevistador al entrevistado y la respuesta del entrevistado al entrevistador. No debe editar o ampliar las preguntas o respuestas.
- No debe responder en nombre del entrevistado ni entablar otra conversación
- No debe interrumpir al entrevistador o al entrevistado, y solo debe hablar después de que el entrevistador haya formulado la pregunta o después de que el entrevistado haya respondido a la pregunta.

Antes de comenzar la entrevista, el entrevistador debe asegurarse de que el traductor entienda las normas y su papel. Al comienzo de la entrevista, durante la fase de “participación y explicación”, se le debe presentar el traductor al entrevistado junto con su propósito de estar presente.

Durante la entrevista, el entrevistador debe dirigirse directamente al entrevistado en primera persona, en lugar de hacer preguntas al traductor, como “¿Puede preguntarle cómo se llama?”. El entrevistador también debe ser breve en sus preguntas y evitar el uso de jerga o coloquialismos, que pueden no ser entendidos por el traductor, o que pueden interpretarse de diversas formas.

5.6.2 PERSONAS DE APOYO

Siempre es una buena práctica, y a menudo un requisito legal, contar con la presencia de una persona de apoyo (a veces denominada “adulto responsable” o “tercero”) cuando se entrevista a personas con estas características:

- Menores de 18 años, ya sean supervivientes, testigos o sujetos de la denuncia.
- Personas de cualquier edad con una discapacidad cognitiva.
- Supervivientes o testigos de cualquier edad que necesiten apoyo emocional.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.7

Entrevistas a personas con vulnerabilidades clave

Los investigadores deben tener mucho cuidado al entrevistar a las personas con vulnerabilidades clave, entre las que se encuentran los niños, las personas con discapacidades y las personas expuestas a angustias y traumas emocionales.

Revelación

La revelación puede tener diversas formas, que van desde la negación hasta la no revelación, e incluyen la revelación reticente, hasta el relato completo de un incidente.

Algunos supervivientes revelan los hechos de forma menos directa, durante un lapso, a través de una variedad de comportamientos y acciones, incluidas conversaciones y señales no verbales.

Los supervivientes que revelan sus experiencias, a menudo, no lo hacen de forma completa y pueden, con el tiempo, proporcionar información adicional. Entre el 60 y el 80 % de los supervivientes y adolescentes no revelan lo sucedido hasta la edad adulta.

Los factores que ayudan a explicar la reticencia de un superviviente son los siguientes:

- Edad.
- Relación con el presunto agresor.
- Falta de apoyo de los padres.
- Género.
- Miedo a las consecuencias por revelar, y el miedo a que no se le crea.

5.7.1 CONSIDERACIONES PARA ENTREVISTAR A LOS NIÑOS

Siempre que sea posible, los niños supervivientes de explotación o abuso sexual deben ser entrevistados por una persona capacitada para entrevistar a menores. Los niños pequeños siempre deben ser entrevistados por un experto o especialista. Es fundamental tener en cuenta la edad y el desarrollo del niño, ya que estos influyen en su percepción de una experiencia y en la cantidad de información que pueden almacenar en la memoria a largo plazo.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.7

Entrevistas a personas con vulnerabilidades clave

Si los investigadores determinan que se debe entrevistar a un niño en una investigación de SEAH, deben llevar a cabo una evaluación de riesgos para sopesar los riesgos y las repercusiones de protección, y la posible información que podría obtenerse en la entrevista.⁵⁹ También es importante realizar una evaluación de la vulnerabilidad de los niños. Al igual que los testigos vulnerables adultos, los niños supervivientes y testigos pueden necesitar que se los derive a servicios para satisfacer sus necesidades de protección.⁶⁰ Consulte el [kit de herramientas](#) para obtener más información y un modelo de formulario de evaluación para niños supervivientes de abusos sexuales, y la guía de evaluación de riesgos, que aparece en las Pautas interagenciales para la protección de la infancia y la gestión de casos.⁶¹

Los niños deben estar siempre acompañados por un adulto de confianza, probablemente un padre o tutor. La evaluación de riesgos debe tener en cuenta la presencia del adulto de confianza en la entrevista, ya sea por los riesgos relacionados con el mantenimiento de la confidencialidad o por los riesgos relacionados con el adulto si su presencia impide que el niño revele toda la información.⁶²

Muchas influencias tienen un efecto sobre la experiencia de abuso de un niño y sobre su capacidad para comunicar esa información. Las diferencias culturales pueden plantear problemas de comunicación que pueden dar lugar a malentendidos (consulte la tabla 11). Por lo tanto, los entrevistadores e investigadores deben tener en cuenta la influencia de la cultura en lo que respecta a la comodidad de un niño para hablar con extraños en un entorno formal, así como los valores sobre la lealtad familiar y la privacidad al interrogar a los niños.

Reference: 59 CHS Alliance. (2014). Guidelines for Investigations: A guide for humanitarian organisations on receiving and investigating allegations of abuse, exploitation, fraud or corruption by their own staff. 60 Global Child Protection Working Group. (2014). Inter Agency Guidelines for Case Management and Child Protection. 61 Ibid. 62 CHS Alliance. (2014). Guidelines for Investigations: A guide for humanitarian organisations on receiving and investigating allegations of abuse, exploitation, fraud or corruption by their own staff.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.7

Entrevistas a personas con vulnerabilidades clave

Grupo de edad	Características
Niños muy pequeños	• Tienen dificultades para centrar su atención y buscar en su memoria de forma eficaz cuando se los entrevista. • Pueden limitarse a responder a palabras conocidas o frases simples sin tener en cuenta toda la pregunta. • Aunque recuerden una experiencia pueden no ser capaces de describirla a otros. • Pueden utilizar palabras antes de comprender su significado. • Pueden seguir confundiendo incluso conceptos simples como “mañana”, “mucho” o “mucho tiempo”.
Niños pequeños	• Son menos capaces de dar sentido a las experiencias desconocidas. • Tienen un vocabulario más limitado. • Están menos acostumbrados a entablar conversaciones sobre experiencias pasadas que los niños mayores.
Adolescentes	• Varían mucho en sus capacidades verbales y cognitivas. • Los entrevistadores pueden fracasar a la hora de establecer una relación, proporcionar instrucciones para la entrevista o asegurar la comprensión de las preguntas. • Pueden ser reticentes a pedir ayuda.

Table 11: : Características de edad y desarrollo



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.7

Entrevistas a personas con vulnerabilidades clave

5.7.2 PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Los supervivientes con discapacidades corren un riesgo potencialmente mayor de sufrir abusos y negligencia que las personas sin discapacidades. Además, las personas con discapacidades suelen enfrentarse a diversas barreras a la hora de denunciar SEAH, incluidas las barreras sociales, físicas e institucionales. A menudo es necesaria la colaboración para entrevistar con éxito a los supervivientes, y los entrevistadores deben utilizar los recursos locales (incluidos los especialistas en discapacidades u otros profesionales que trabajan con personas con discapacidades, y sus cuidadores principales) para conocer el funcionamiento de los supervivientes y cualquier necesidad que puedan tener de adaptaciones especiales.

PRINCIPIOS DE SALVAGUARDA CON INCLUSIÓN DE LA DISCAPACIDAD

Inclusión y no discriminación: tener sensibilidad por la discapacidad cuando se desarrollen los planes para garantizar que las personas con discapacidad estén incluidas en el proceso y puedan participar activamente si así lo desean.

Accesibilidad: garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios de derivación y acceso físico a los lugares y edificios, incluidas las instalaciones sanitarias.

Igualdad de género: las mujeres y las niñas con discapacidad corren un mayor riesgo de padecer SEAH. Cuando se trabaje con personas con discapacidades, hay que buscar una representación diversa que incluya a mujeres, niñas y adolescentes con discapacidades, así como a personas de diferentes grupos de discapacidad.

Adaptado de: <https://safeguardingsupporthub.org/sites/default/files/2020-09/Tip%20Sheet%20People%20with%20disabilities%20and%20the%20safeguarding%20journey.pdf>



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.7

Entrevistas a personas con vulnerabilidades clave

PRINCIPIOS DE SALVAGUARDA DE LA INFANCIA CON INCLUSIÓN DE LA DISCAPACIDAD

Respeto: utilizar un lenguaje apropiado y hablar directamente al niño. No tocar al niño o su dispositivo de ayuda, ni señalar su discapacidad.

Comunicación: adaptarse a las diferentes necesidades de comunicación para que el niño pueda utilizar su forma preferida de revelar cualquier información.

Escucha: los padres, cuidadores y tutores pueden hablar (inconscientemente) en nombre de los niños con discapacidad. No hacer suposiciones y asegurarse de que el niño puede responder a las preguntas por sí mismo, de forma independiente.

Confidencialidad: asegurarse de que el niño entienda el nivel de confidencialidad y que solo tienen acceso al informe las personas necesarias.

Expectativas: asegurarse de que el niño entienda el proceso de investigación, que incluye plazos, posibles resultados y limitaciones. Esto ayuda a gestionar las expectativas si el niño está preocupado por denunciar o participar en una investigación, y por la pérdida de beneficios o servicios de apoyo por su participación.

Fuente: Save the Children and able child Africa. (2021). Disability-inclusive safeguarding guidelines, Part 2: Guidance for Practitioners. Retrieved from https://resourcecentre.savethechildren.net/node/19086/pdf/disability_inclusive_child_safeguarding_guidelines_able_child_africa_save_the_children_2021_-_practitioner_summary.pdf

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

5.8

Entrevistas al sujeto de la denuncia

Lo ideal es que las entrevistas con el sujeto de la denuncia se realicen después de haber entrevistado a todos los demás supervivientes y testigos. Se debe notificar de la acusación a los sujetos de la denuncia dentro de un plazo razonable, antes de comenzar la entrevista para que puedan reunir y proporcionar información y pruebas exculpatorias a los investigadores.

Es importante tener en cuenta que el objetivo de las entrevistas a los sujetos de la denuncia no es necesariamente obtener una confesión, sino determinar si se han infringido las normas o políticas de SEAH. Para promover un proceso justo y transparente, los entrevistadores y la organización deben hacer lo siguiente:

- Notificar al sujeto de la denuncia el motivo por el que se lo está entrevistando, incluidas las posibles acciones que podrían tomarse como consecuencia de los resultados de la investigación.
- Asegurarse de que el sujeto de la denuncia entienda que se espera que coopere con la investigación y la entrevista.
- Informar al sujeto de la denuncia sobre las expectativas en torno a la confidencialidad, y que contactar o acosar a las víctimas y testigos puede dar lugar a medidas disciplinarias.
- Obtener el consentimiento para grabar las entrevistas y notificar a los entrevistados que los entrevistadores tomarán notas durante la entrevista.⁶³

References: 63 Inter-Agency Standing Committee Task Force on Protection from Sexual Exploitation and Abuse. (2004). Op. cit.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.9

Realización de entrevistas en la práctica

¿Qué sucede si un testigo no coopera o no acepta que se lo entreviste?

Los investigadores deben tener en cuenta que los testigos que son parte del personal suelen estar obligados a cooperar en las investigaciones de SEAH. Sin embargo, el término “cooperación” es amplio y puede estar abierto a interpretación. Por ejemplo, un testigo que es parte del personal puede asistir a una entrevista pero negarse a decir nada durante ella.

Los testigos no pertenecientes al personal no están obligados a participar, pero los investigadores deben subrayar la importancia de su participación y, sin presionar a los testigos para que participen, proporcionar toda la información pertinente (sin violar la confidencialidad) para ayudar a los testigos no pertenecientes al personal a comprender el proceso y los riesgos que conlleva.⁶⁴

Durante las investigaciones puede encontrarse con testigos reticentes a participar en la investigación (testigos reticentes) o con testigos que se oponen al proceso de investigación (testigos hostiles).

References: 64 CHS Alliance. (2014). Guidelines for Investigations: A guide for humanitarian organisations on receiving and investigating allegations of abuse, exploitation, fraud or corruption by their own staff. 65 Ministry of Justice, 2011. Achieving Best Evidence in Criminal Proceedings. UK government, p.45


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

5.9

Realización de entrevistas en la práctica

¿Qué pasa si los testigos son reticentes?

Hay muchas razones por las que un testigo puede ser reticente a hablar con los investigadores o a participar en una entrevista. Por ejemplo, miedo al sujeto de la denuncia, miedo a la percepción de la comunidad, miedo a que se conozca su identidad o incertidumbre sobre el proceso de investigación.

Los entrevistadores deben esforzarse por establecer una relación con los testigos reticentes y abordar sus preocupaciones antes de la entrevista. Los testigos reticentes deben recibir un resumen del incidente que se está investigando y se les debe informar de que pueden tener información importante sobre él. Los detalles específicos del incidente no deben analizarse durante la conversación para establecer la relación.

No se debe presionar al testigo reticente para que colabore en la investigación. El papel del investigador es proporcionar información y seguridad para que el testigo potencial pueda tomar una decisión informada.⁶⁵

Deben tomarse notas de estas conversaciones y guardarse en el archivo de la investigación. También debe informarse al responsable de la investigación.

References: 65 Ministry of Justice, 2011. Achieving Best Evidence in Criminal Proceedings. UK government, p.45



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.9

Conducting interviews in practice

¿Qué pasa si los testigos son hostiles?

Las razones por las que un testigo potencial puede ser hostil (es decir, no estar dispuesto a participar en la investigación) incluyen la cercanía con el sujeto de la denuncia, la desconfianza en la autoridad o la preocupación de que ellos mismos se conviertan en objeto de la investigación. Los testigos hostiles pueden negarse a cooperar o proporcionar información falsa con la intención de apoyar el relato del sujeto. Cuando un testigo hostil preste consentimiento para una entrevista, se debe proceder a la misma asegurándose de que esta quede grabada (a menos que el testigo se oponga a ello).⁶⁶

En los casos en los que un sujeto de la denuncia permanezca en silencio o responda “sin comentarios”, los investigadores siguen teniendo la responsabilidad de formularles preguntas y darles la oportunidad de responder, por lo que deben formularse todas las preguntas previstas.

¿Qué ocurre si hay incoherencias probatorias significativas?

Durante una entrevista, puede ser necesario pedir a un testigo que explique una incoherencia significativa entre lo que ha dicho durante la entrevista y otra información reunida durante la investigación. Por ejemplo, los relatos de otros testigos u otras pruebas que contradigan lo que ha dicho el testigo. Hay

References: 66 Ibid p.46.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.9

Conducting interviews in practice

varias razones para estas incoherencias. En muchos casos son auténticos errores del testigo o de otros, pero en ocasiones el testigo puede estar inventando su relato. Cualquiera que sea la razón, será necesario pedir al testigo que explique las incoherencias y deben seguirse los siguientes principios:

- Solo deben pedirse explicaciones cuando la incoherencia sea significativa.
- Las explicaciones solo deben buscarse después de considerar cuidadosamente que no haya una explicación obvia.
- Las explicaciones solo deben buscarse al final de la entrevista, después de que se haya explorado completamente el relato del testigo.
- El propósito de pedir a un testigo que explique una incoherencia es buscar la verdad, no presionar al testigo para que modifique su relato.
- Las explicaciones deben tener en cuenta hasta qué punto el testigo puede ser vulnerable a la sugestión, el acatamiento o la sumisión.
- Las preguntas destinadas a obtener una explicación de las incoherencias probatorias deben formularse con tacto y presentarse de forma no conflictiva.⁶⁷

References: 67 Ibid. pp.51-52.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.9

Conducting interviews in practice

¿Qué ocurre si hay omisiones probatorias significativas?

Durante una entrevista puede ser necesario preguntar a un testigo sobre información relevante que no haya mencionado en su relato. En esta circunstancia, puede ser necesario preguntar si el testigo tiene conocimiento de la información. Esto solo debe preguntarse al final de la entrevista, después de que el testigo haya hecho su relato.

Al planificar esa pregunta, el entrevistador debe considerar si la información omitida por el testigo es lo suficientemente importante como para hacer un seguimiento, si el testigo es vulnerable a la sugestión, el acatamiento o la sumisión, y el mejor tipo de pregunta para obtener la información que no tenga un efecto adverso en la respuesta (como una pregunta sugestiva, una pregunta que sugiere la respuesta).

Un punto de partida útil es preguntar lo siguiente: “¿Qué puede decirme sobre el incidente?” Si la respuesta del testigo incluye información relevante para el caso, pero carece de suficientes detalles, el entrevistador debe seguir con una pregunta abierta como esta: “cuénteme sobre.....”. Cuando se hayan proporcionado más detalles, se debe preguntar con tacto al testigo por qué no proporcionó la información en su relato original, a menos que ya haya declarado el motivo.

Los investigadores deben formular las preguntas de manera no conflictiva y ser conscientes de que el testigo puede simplemente no saber o no recordar realmente la información que falta en su relato.⁶⁸

References: 68 Ibid. pp.51-52.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.9

Conducting interviews in practice

¿Cómo se debe grabar la entrevista?

La mejor práctica es grabar todas las entrevistas con una grabadora digital o un dispositivo similar. Sin embargo, debe obtenerse el permiso del testigo antes de la grabación y el permiso para grabar la entrevista debe ser reafirmado por el testigo apenas comienza la entrevista. Si el testigo se niega a que se lo grabe, hay que anotar la razón y documentar la entrevista mediante la toma de notas.

El investigador que no sea el entrevistador principal debe encargarse de grabar la entrevista. Es aconsejable probar cualquier equipo inmediatamente antes de la entrevista para asegurarse de que el equipo funcione y esté configurado correctamente, y de que la batería tenga suficiente duración. Hay que disponer de baterías de repuesto por si acaso. El dispositivo de grabación debe estar a la vista del testigo y no escondido. El investigador que maneja el dispositivo debe controlar la duración de la batería y la capacidad de la memoria del dispositivo durante la entrevista, y notificar cualquier problema de inmediato al entrevistador principal. Si surge algún problema, se debe suspender la entrevista, se debe rectificar el problema y se debe reanudar la entrevista si se necesita poco tiempo para rectificar el problema. Si el problema no se puede rectificar en un periodo de tiempo razonablemente corto, la entrevista debe continuar mediante notas escritas a mano.

Who should lead the interview?

En la fase de planificación, se debería haber considerado quién es la persona más calificada para dirigir la entrevista. Esto puede decidirse en función de que sea del mismo género que el entrevistado, que conozca los aspectos culturales o que tenga experiencia. El entrevistador principal debe tener un buen conocimiento del caso.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

5.9

Conducting interviews in practice

¿Dónde deben realizarse las entrevistas?

En la fase de planificación, hay que considerar dónde prefiere el testigo que se lo entreviste. Sus opciones pueden ser limitadas, pero debe tenerse en cuenta lo siguiente:

-  **Seguridad** del testigo, incluso al llegar y salir del lugar de la entrevista.
-  **Privacidad.** ¿Quién puede verlo a usted o al testigo al llegar o salir? ¿Puede alguien escuchar la entrevista?
-  **Conveniencia.** ¿El lugar de la entrevista es fácilmente accesible para el testigo? ¿Está cerca del transporte público? ¿Qué distancia tendrá que recorrer el testigo? ¿Deben proporcionarse o reembolsarse los gastos de viaje?
-  **Horario.** ¿El momento de la entrevista es adecuado para el testigo?
-  **Comodidad.** ¿El testigo necesitará comida o bebida, y acceso al baño? ¿El testigo puede subir escaleras? ¿El lugar de la entrevista tiene calefacción o refrigeración? ¿Dónde puede el testigo tomarse un descanso de la entrevista?

Si se entrevista al testigo en su casa, hay que tener cuidado de no mencionar la dirección del domicilio durante la grabación.

¿Cómo deben prepararse los testigos para las entrevistas?

Los testigos deben estar siempre preparados para la entrevista. Esto puede ser inmediatamente antes de la entrevista u horas o días antes de ella.

La preparación debe incluir una explicación del propósito de la entrevista, de cómo se llevará a cabo y quién estará presente. Se debe invitar al testigo a que comunique al entrevistador si necesita una pausa, si no entiende una pregunta y desea que el entrevistador la repita, que hable más despacio si el entrevistador habla demasiado rápido o si tiene alguna otra inquietud o problema durante la entrevista. También se debe garantizar al testigo la confidencialidad de la entrevista, pero los investigadores también deben ser sinceros en cuanto a quién tendrá o podrá tener acceso a la entrevista en el futuro.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

5.9

Conducting interviews in practice

¿Cuándo deben programarse las entrevistas?

El momento de la entrevista debe tener en cuenta las exigencias de la investigación, así como los posibles efectos del trauma o el estrés. El trauma y el estrés pueden interferir en el proceso de recordar, pero esto debe determinarse preguntando al testigo. Algunos testigos preferirán que se los entreviste sin demora, mientras que otros pueden desear que se los entreviste más tarde. Sin embargo, los investigadores deben recordar que la memoria se desvanece con el tiempo. También hay que tener en cuenta los períodos en los que el testigo puede estar fatigado, como el Ramadán, o por otros motivos.

¿Cuánto dura una entrevista?

Las entrevistas no deben ser innecesariamente largas, cosa que puede evitarse con una planificación cuidadosa de la entrevista y un plan de entrevista bien formulado. Deben preverse pausas periódicas y la entrevista debe desarrollarse a un ritmo cómodo para el testigo.

Cuando inviten al testigo a una entrevista, los investigadores deben averiguar de cuánto tiempo dispone el testigo para que se lo entreviste, en lugar de apresurar la entrevista o hacer que el testigo vuelva para otra entrevista por falta de tiempo.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

06

ANÁLISIS Y REDACCIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

6. Análisis y redacción del informe de investigación

6.1 Informe de la investigación

6.1.1 Contenido del informe

6.1.2 Mejores prácticas en la redacción de informes

6.2 Informe de asesoramiento a la dirección

6

Análisis y redacción del informe de investigación

Los informes de investigación son esenciales para comunicar el proceso, la información y los resultados de las investigaciones a las partes interesadas.⁶⁹ Los informes deben ser correctos en cuanto a los hechos, imparciales y objetivos, y describir los componentes de la investigación de forma concisa, clara, completa y gramaticalmente correcta. El plazo de entrega del informe puede depender de la investigación y de la organización. Los investigadores deben utilizar los términos de referencia para orientarse sobre el plazo de presentación del informe.

Los informes son redactados conjuntamente por el investigador y el coinvestigador. El responsable de la investigación aprueba el informe final, se asegura de que las conclusiones sean confiables y coherentes con las pruebas y se ajusten al estándar de prueba exigido. Una vez aprobado por el responsable de la investigación, el informe se presenta al responsable de la toma de decisiones.

References: 69 Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas. (2015). Investigation Manual.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

6.1

Informe de la investigación

El objetivo de un informe de investigación es documentar con exactitud los pasos de la investigación y las pruebas recopiladas, y proporcionar a la dirección los hechos necesarios para tomar medidas adicionales, como la imposición de sanciones. Los informes deben incluir únicamente resultados fácticos, abstenerse de emitir juicios de valor y alinear cualquier recomendación con las conclusiones.

El informe de la investigación debe incluir lo siguiente:

- La denuncia investigada.
- La política o norma pertinente que infringe la denuncia.
- El estándar de prueba con el que se ha llevado a cabo la investigación, por ejemplo, “equilibrio de probabilidades”.
- Las pruebas obtenidas durante la investigación, incluidas las pruebas que respaldan o refutan la denuncia, así como cualquier circunstancia agravante o atenuante.
- Un análisis de lo que significan las pruebas obtenidas.
- Las conclusiones.

Antes de redactar el informe, los investigadores deben analizar la información y las pruebas obtenidas en la investigación y utilizar un proceso sistemático para evaluar las pruebas de la denuncia. La matriz de evaluación de pruebas de la sección 3.2.1 puede ser útil para evaluar los diferentes aspectos de la denuncia y las pruebas reunidas y disponibles.

La organización de la información y el uso de un enfoque estructurado son fundamentales para el proceso de evaluación y para determinar si se ha alcanzado el umbral del estándar de prueba.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

6.1

Informe de la investigación

CÓMO MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS INFORMES

Los informes de la investigación deben ser confidenciales y solo deben divulgarse cuando sea necesario dentro de una organización.

De acuerdo con las pautas de confidencialidad, las organizaciones deben tomar todas las precauciones para garantizar que el informe no se revele a menos que se autorice a hacerlo. Los casos en los que la revelación autorizada puede ocurrir son los siguientes:

- Cuando hay pruebas de que se ha cometido un delito, y el caso se deriva a las autoridades locales.
- Cuando la investigación da lugar a una medida disciplinaria o a una audiencia en la que el informe o su contenido se revelan como parte del proceso.

6.1.1 CONTENIDO DEL INFORME

Resumen ejecutivo

Debe proporcionar una visión general muy concisa de la investigación desde su inicio hasta el informe final. No debe contener ninguna información que no figure en el cuerpo principal del informe. El resumen ejecutivo no debe redactarse hasta que se hayan completado todas las demás secciones.⁷⁰

Introducción

La introducción proporciona información sobre los antecedentes de la investigación. Debe incluir lo siguiente:

- Nombre del caso y número de referencia del caso.
- Fecha del informe y fechas de la investigación.
- Una declaración de confidencialidad.
- El alcance de las denuncias y las referencias a las normas supuestamente infringidas, incluida la información sobre el número de denuncias, los testigos y el sujeto de la denuncia.

Metodología

La sección de metodología describe el enfoque y los procesos de investigación, que incluyen los siguientes:

- Las funciones y responsabilidades de los investigadores, y del equipo de investigación.
- Cómo se incorporó a la investigación un enfoque centrado en los supervivientes.
- El estándar de prueba requerido (p. ej., “el equilibrio de probabilidades”) y una breve descripción de lo que esto significa.
- Cualquier limitación o problema que se haya presentado durante la investigación.
- Las entrevistas realizadas, incluso si los testigos no cooperaron o no quisieron participar en estas.

References: 70 Grupo de trabajo para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual del Comité Permanente Interagencial. (2004). Op. cit



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

6.1

Informe de la investigación

Conclusiones de la investigación

La sección de conclusiones comprende la mayor parte del informe, en la que se describen detalladamente las acusaciones y las pruebas que respaldan o refutan la acusación. Las conclusiones deben exponerse con imparcialidad y basarse en hechos, no en la opinión de los investigadores, y estar respaldadas por pruebas que se describan detalladamente. Si hay varias acusaciones, cada una de ellas debe abordarse por separado en la sección⁷¹ de conclusiones con la explicación de las pruebas (tanto inculpatorias como exculpatorias) para cada política o código de conducta (consulte la tabla 12).

Denuncia		
Política o código de conducta pertinente	Pruebas inculpatorias (pruebas que respaldan la denuncia)	Pruebas exculpatorias (pruebas que no respaldan la denuncia)
Denuncia 1		
Denuncia 2		

Table 12: Tabla de conclusiones

Conclusiones y recomendaciones

En esta sección se deben resumir las conclusiones y recomendaciones por separado para cada denuncia.⁷² A partir de las pruebas y los resultados, los investigadores deben concluir una de las siguientes opciones para cada acusación:

-  **Fundamentada.** Una denuncia está fundamentada cuando hay pruebas suficientes de que es más probable que haya ocurrido el comportamiento.
-  **Infundada.** Una denuncia no está fundamentada cuando la investigación no puede cumplir con la carga de la prueba para corroborar la denuncia, o la investigación demuestra que el comportamiento no ocurrió.
-  **No concluyente.** Una denuncia no es concluyente si la investigación no puede determinar si la denuncia puede fundamentarse.

References: 71 Ibid. 72 Humanitarian Accountability Partnership. (2008). Op. cit



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

6.1

Informe de la investigación

No formule recomendaciones de medidas disciplinarias. Las recomendaciones de acciones correctivas deben vincularse a cualquier causa raíz de la mala conducta. Considere la posibilidad de detallar las recomendaciones de acciones correctivas en un informe de asesoramiento a la dirección después de haberlas analizado con ella.

Cualquier represalia, o inquietud de represalia, contra el superviviente o los testigos por parte del sujeto de la denuncia o de otros (o cualquier represalia, o inquietud de represalia, contra el sujeto de la denuncia), debe describirse en esta sección.⁷³

Apéndices

Los apéndices deben incluir toda la información pertinente que respalde el contenido de la investigación, así como las pruebas y las conclusiones, que pueden incluir, entre otras cosas lo siguiente:

- Plazos, riesgos y plan de trabajo de la investigación.
- Transcripciones y notas de las entrevistas firmadas.
- Notas para el archivo.
- Registros de pruebas.
- Cadenas de custodia.
- Copias de los procesos y procedimientos pertinentes.
- Fotocopias o fotografías de las pruebas reunidas.

References: 73 Grupo de trabajo para la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual del Comité Permanente Interagencial. Op. cit.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

6.1

Informe de la investigación

6.1.2 MEJORES PRÁCTICAS EN LA REDACCIÓN DE INFORMES

Los informes de investigación deben basarse en hechos y ser imparciales, justos y exhaustivos, y proporcionar respuestas a todas las cuestiones planteadas por la investigación. Un buen informe se redacta de forma clara, concisa, correcta y exhaustiva.⁷⁴

-  **Claros:** los informes deben estar redactados en un lenguaje claro y directo, sin frases o terminología ambigua y apoyados con gráficos, tablas y otros elementos visuales cuando sea necesario.
-  **Concisos:** debe utilizarse la voz activa, junto con títulos y subtítulos cortos (pero claros y precisos).
-  **Correctos:** los informes deben ser correctos desde el punto de vista fáctico y gramatical, y estar libres de errores.
-  **Completo:** aunque los informes deben ser lo más concisos posible, los investigadores deben asegurarse de que toda la información, las pruebas y las conclusiones necesarias se incluyan en el informe. Las conclusiones deben estar respaldadas por documentación y pruebas.

References 74 Ibid



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

6.2

Informe de asesoramiento a la dirección

Además de las conclusiones y recomendaciones del informe de la investigación, los investigadores también pueden formular recomendaciones sobre las políticas, los procesos y los procedimientos de la organización relacionados con la recepción de reclamos sobre cuestiones de SEAH. Las recomendaciones se describen en el informe de asesoramiento a la dirección y tienen por objeto ayudar a la organización a mejorar sus procesos y políticas de reclamo, y a garantizar el cumplimiento de las normas internacionales y las mejores prácticas en materia de protección de las personas contra SEAH.

El informe de asesoramiento a la dirección también debe dejar constancia de cualquier inquietud sobre posibles represalias contra los supervivientes, testigos o sujetos de la denuncia, pero no debe contener ninguna información identificativa, de modo que se mantenga el anonimato de las identidades de los supervivientes, testigos y sujetos de la denuncia.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

07

CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

7

Conclusión de la investigación

Una vez que el informe de la investigación es aprobado por el responsable de la investigación y presentado a los responsables de la toma de decisiones pertinentes para cualquier acción posterior, los investigadores deben cerrar la investigación. La dirección o la organización son responsables de dar seguimiento a cualquier acción disciplinaria si las acusaciones están justificadas.

Sin perjuicio de las conclusiones, los investigadores deben llevar a cabo todos los procedimientos de cierre que pueden incluir lo siguiente:

-  **Devolución o transferencia de pruebas.** Cualquier prueba que se haya obtenido durante la investigación debe devolverse o transferirse a la persona o lugar original de donde se la tomó, y se debe tener en cuenta cualquier proceso de apelación al que pueda tener derecho un sujeto de la denuncia en virtud de la política o los procedimientos de una organización. Los investigadores deben remitirse a las normas de protección de datos de la organización o del gobierno para la conservación y el almacenamiento de la información, los registros y los datos obtenidos durante la investigación.
-  **Gestión del informe.** Los investigadores pueden tener que ofrecer una sesión informativa a la dirección sobre el proceso y los resultados de la investigación.
-  **Lecciones aprendidas.** Puede ser útil que los investigadores, junto con el director y el equipo de la investigación, lleven a cabo una “sesión de lecciones aprendidas” para determinar lo que salió bien durante la investigación y lo que se puede mejorar para futuras investigaciones.⁷⁵

References: 75 Oficina de Servicios de Supervisión Interna de las Naciones Unidas. (2015). Investigation Manual.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

7

Concluding the investigation

Revisión de la garantía de calidad

Antes de aprobar el informe de la investigación, el responsable de la investigación lleva a cabo una revisión de garantía de calidad de la investigación. Esta revisión incluye lo siguiente:

-  Comprobación de los hechos y de la exactitud del borrador del informe de investigación para garantizar que el análisis y las conclusiones del informe sean correctos desde el punto de vista de los hechos y que estén basados en pruebas.
-  Comprobación de que se han seguido los procedimientos correctos de investigación y que los términos de referencia y el plan de investigación sean precisos.
-  Comprobación de que todas las pruebas obtenidas, incluidas las mencionadas en el proyecto de informe de investigación, se hayan registrado correctamente en el registro de pruebas, se las proteja adecuadamente y estén disponibles si es necesario.
-  Comprobación de que toda la documentación de la investigación (términos de referencia de la investigación, plan de investigación, notificación al sujeto de la denuncia, planes de entrevistas, grabaciones de entrevistas, notas de entrevistas, correos electrónicos, notas para el archivo, registro de pruebas, recibos de pruebas y formularios de cadena de custodia, notas del investigador) se ha archivado adecuadamente.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

08

REALIZACIÓN DE INVESTIGACIONES A DISTANCIA

8. Realización de investigaciones a distancia

8.1 Funciones y esponsabilidades en las investigaciones a distancia

8.2 Planificación de la investigación a distancia y evaluación de riesgos

8.3 Recopilación de pruebas en investigaciones a distancia

8.4 Realización de entrevistas a distancia

8. Realización de investigaciones a distancia

Las investigaciones a distancia, aunque no son ideales, pueden ser necesarias en determinados contextos. Los investigadores deben seguir el mismo proceso para las investigaciones a distancia, teniendo en cuenta las adaptaciones necesarias del plan. Las funciones y responsabilidades son diferentes en las investigaciones a distancia que en las investigaciones presenciales. Es necesario que un miembro del equipo local lleve a cabo cualquier actividad in situ y proporcione pruebas e información a los investigadores de forma continua a lo largo de la investigación.

[CONTENIDO](#)[INICIO DE SECCIÓN](#)

8.1

Funciones y responsabilidades en las investigaciones a distancia

Las investigaciones a distancia pueden ser necesarias cuando hay restricciones de viaje y movimiento debido a la salud, la seguridad y la protección, o a restricciones presupuestarias. Cuando se realizan investigaciones a distancia, es posible que el equipo de investigación necesite incluir apoyo local para llevar a cabo actividades específicas. Establecer claramente las funciones y responsabilidades es primordial para una investigación a distancia eficaz y eficiente.

Las responsabilidades de los investigadores siguen siendo las mismas, independientemente de si la investigación se realiza en persona o a distancia. Deben supervisar todo el proceso y desarrollar los planes necesarios. Sin embargo, habrá que hacer adaptaciones para tener en cuenta las limitaciones de las investigaciones a distancia. Por ejemplo, es posible que los miembros del equipo de apoyo local tengan que hacer las siguientes tareas:

-  Recopilar pruebas locales según los estándares acordados y proporcionar copias, imágenes, cadenas de custodia y notas para el archivo a los investigadores.
-  Coordinar con los testigos, los supervivientes y los sujetos de la denuncia la realización de entrevistas y asegurarse de que dispongan de un lugar adecuado con acceso a una conexión a Internet estable y suficiente desde una aplicación acordada y segura.
-  Colaborar con la investigación y los responsables de la investigación para determinar si existen riesgos de protección para cualquier persona involucrada en la investigación y ayudar a aplicar estrategias de respuesta para hacer frente a esos riesgos.
-  Aplicar los principios de mejores prácticas de las investigaciones de SEAH en todas las actividades durante la investigación.
-  Garantizar que se abran líneas y tipos de comunicación apropiados y adecuados con los investigadores.
-  Garantizar que todas las comunicaciones con los investigadores sean seguras y confidenciales.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

8.2

Planificación de la investigación a distancia y evaluación de riesgos

Planificación de la investigación a distancia

Algunas consideraciones para la planificación de las investigaciones a distancia deben incluir las siguientes:

-  **Recursos humanos.** Dadas las limitaciones para estar in situ, los investigadores deben considerar quién debe participar en la investigación en forma presencial, y los riesgos que esto conlleva.
-  **Tiempo y plazos.**
-  **Confidencialidad.**
-  **Riesgos.**

Riesgos de la investigación a distancia

Las investigaciones a distancia requieren una comprensión, concienciación y estrategia exhaustivas para abordar los riesgos de la investigación, que incluyen los siguientes:

-  **Acceso y conectividad.** En las investigaciones a distancia, es probable que las entrevistas utilicen una plataforma en línea, lo que requiere una computadora y acceso a Internet. A menudo existen riesgos asociados al acceso a Internet estable para los testigos y a garantizar la seguridad y la confidencialidad mediante estas modalidades.
-  **Seguridad.** Llevar a cabo entrevistas en línea y trabajar con un punto focal local para reunir pruebas puede presentar riesgos de seguridad. Utilizar plataformas confiables y seguras para realizar entrevistas a distancia, y enviar copias de las pruebas es de suma importancia para proteger la integridad de la investigación, los nombres y la información sobre el superviviente, los testigos y el sujeto de la denuncia, y las pruebas recopiladas.
-  **Recopilación de pruebas.** Como los investigadores no están físicamente presentes durante las investigaciones a distancia, tendrán que depender de los miembros del equipo local para reunir las pruebas. Esto podría presentar riesgos a la hora de garantizar que se sigan los procesos adecuados (es decir, la cadena de custodia, las medidas para mitigar la manipulación de las pruebas, etc.).
-  **Confidencialidad.** Cuando hay más personas involucradas en la investigación, y no es posible la supervisión en persona, puede haber riesgos para garantizar la confidencialidad en la investigación.



CONTENIDO



INICIO DE SECCIÓN

8.3

Recopilación de pruebas en investigaciones a distancia

La recopilación de pruebas en las investigaciones a distancia requiere que los investigadores colaboren con un miembro del equipo local, de confianza y capacitado. Es probable que la mayor parte de la recopilación de pruebas sea realizada por el miembro del equipo local, lo que requiere una comunicación clara entre los investigadores y el miembro del equipo local, y un plan sistemático sobre cómo, cuándo y de quién recopilar las pruebas. Algunos aspectos a tener en cuenta en la recopilación de pruebas en las investigaciones a distancia son los siguientes:

-  Garantizar que los miembros del equipo local tengan todo el equipo y los materiales pertinentes para reunir las pruebas. Esto podría incluir bolsas de pruebas que no permitan manipulaciones, plantillas (cadena de custodia, registro de pruebas) y dispositivos de grabación o una computadora para realizar entrevistas a distancia.
-  Tener en cuenta cualquier limitación que exista para el miembro del equipo local en la recopilación de pruebas.
-  Determinar cuándo y cómo se proporcionarán las pruebas a los investigadores de forma que se garantice la confidencialidad y la seguridad durante la transferencia del lugar local a los investigadores.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

8.4

Realización de entrevistas a distancia

Las entrevistas a distancia son necesarias cuando hay restricciones para hacer investigaciones presenciales. En estas situaciones, los miembros del equipo local serán el punto de contacto entre los entrevistadores y los entrevistados, y deben garantizar que se mantengan las mejores prácticas y el protocolo adecuados. Las mejores prácticas para realizar entrevistas a distancia incluyen las siguientes:

-  Asegurar un acceso adecuado a Internet para realizar las entrevistas. Cuando sea posible, se debe invitar a los entrevistados a un lugar acordado, neutral y seguro para la entrevista. Esto ayuda a controlar mejor el entorno, mitiga los riesgos de ruptura de confidencialidad, apoya a los entrevistados en cualquier problema tecnológico que pueda surgir y promueve un entorno más cómodo para los entrevistados de modo que se sientan más libres para hablar.
-  Permitir a los entrevistados utilizar la cámara de la computadora para escanear la sala y asegurarse de que no haya personas adicionales presentes, que no formen parte del equipo de investigación o personas de apoyo o acompañantes previamente acordadas.
-  Grabar las entrevistas a distancia con el consentimiento informado del entrevistado.
-  Utilizar funciones de traducción simultánea dentro de la plataforma virtual cuando se necesiten traductores, si es posible.


[CONTENIDO](#)

[INICIO DE SECCIÓN](#)

