

Directrices del IICI para las entrevistas a distancia¹

Agosto de 2021

A. Introducción

- 1 Estas directrices se centran en las entrevistas de investigación a distancia (“entrevistas”) que pueden formar parte de investigaciones no penales y penales de crímenes internacionales o violaciones graves de los derechos humanos (“investigaciones”).² Las entrevistas “a distancia” son aquellas que se realizan a través de videollamadas por Internet y llamadas telefónicas con audio solamente. Las directrices se refieren principalmente a las investigaciones que tienen lugar en contextos con restricciones de recursos, afectados por conflictos o contextos no menos difíciles³ y en los que el entrevistador o los entrevistadores no se encuentran en el mismo lugar que la persona entrevistada.
- 2 El Instituto de Investigación Penal Internacional (IICI, por sus siglas en inglés) ha elaborado estas directrices como respuesta ante las distintas solicitudes de su opinión para ayudar a los actores responsables a fin de a) determinar si deben realizar entrevistas de investigación a distancia y, b) si es apropiado intentar realizar dichas entrevistas, identificar y superar las dificultades específicas que plantean.
- 3 En general, las entrevistas presenciales son la mejor manera de realizar entrevistas profesionales, es decir, entrevistas que sean eficaces, éticas, seguras y, en el caso de víctimas o sobrevivientes, que estén centradas en estas. Sin embargo, por varias razones, las entrevistas a distancia, aunque no son la opción perfecta, a menudo suelen ser la única alternativa. Diversos factores como las restricciones insalvables para viajar, cuestiones graves e inevitables en materia de seguridad y denegaciones oficiales para acceder a los países en los que deben realizarse investigaciones se han combinado con los avances en tecnología y han llevado a algunos actores a utilizar o considerar el uso de entrevistas a distancia.
- 4 Incluso si hay un motivo aparentemente bueno para querer considerar las entrevistas a distancia, los riesgos asociados pueden ser demasiado importantes para mitigarlos adecuadamente. Tales riesgos incluyen causar o exacerbar el daño psicológico a las víctimas-testigos y los testigos oculares de crímenes o violaciones traumáticas; exponer a los testigos a riesgos inaceptables de seguridad; y realizar entrevistas ineficaces, poniendo así en peligro la calidad o fiabilidad de la información o las pruebas (“pruebas”), perjudicando la investigación general, infringiendo los derechos de los testigos o malgastando recursos. *Dichos riesgos se aplican igualmente a las investigaciones penales y no penales, lo que incluye la vigilancia en materia de derechos humanos, la presentación de informes, la determinación de hechos y la documentación con fines de promoción.*
- 5 Debido a los riesgos y las dificultades que presentan las entrevistas a distancia, el IICI se opone firmemente a la realización de estas en el caso de algunos tipos de testigos y situaciones, entre ellos:
 - a) testigos que se encuentran en lugares poco seguros, o que puedan enfrentarse a riesgos de seguridad si colaboran en la investigación;
 - b) testigos que tienen preocupaciones concretas acerca de la privacidad o la confidencialidad;
 - c) víctimas-testigos, testigos oculares u otros testigos⁴ (testigos) de crímenes o violaciones traumáticas;
 - d) víctimas o testigos con discapacidades cognitivas o de otra índole que menoscaben su capacidad para participar y comprender el proceso;

1 Estas breves directrices prácticas constituyen un elemento complementario de la guía en inglés del Public Interest Advocacy Centre (PIAC) que lleva por título “Restricted access interviews: a guide to interviewing witnesses in remote human rights investigations” (agosto de 2021). La publicación del PIAC aborda cuestiones adicionales y analiza más detalladamente algunos temas planteados en esta publicación del IICI.

2 Las “investigaciones” abarcan la vigilancia en materia de derechos humanos, la presentación de informes y la documentación, lo que incluye por parte de comisiones internacionales de investigación y misiones de determinación de los hechos, organismos de las Naciones Unidas, otras organizaciones gubernamentales internacionales y ONG nacionales e internacionales. En principio, también abarcan las entrevistas de selección previas a la entrevista principal y las posibles

entrevistas de seguimiento posteriores a la entrevista principal.

- 3 No obstante, gran parte de las directrices también se aplicarán a las investigaciones internacionales sobre delitos o violaciones graves de los derechos humanos que puedan llevarse a cabo íntegramente en un solo país que lleva mucho tiempo en situación de paz, con sólidas políticas y procedimientos de investigación y pocas limitaciones de recursos.
- 4 Pueden ser personas que han oído casualmente la angustia de familiares o vecinos heridos en ataques o de compañeros detenidos que están siendo torturados.

- g) testigos sospechosos e internos;
 - h) testigos que de alguna otra manera tengan una importancia crítica para la investigación; o
 - i) situaciones en las que los entrevistadores tengan o puedan tener que depender de una o más personas sobre el terreno (es decir, en el lugar donde se encuentra el testigo) para facilitar la entrevista a distancia,⁵ pero en las que los entrevistadores no tengan un conocimiento personal detallado de la situación o de dichos facilitadores sobre el terreno.
6. En el caso de dichos testigos y situaciones, se deben considerar las entrevistas a distancia y realizarse únicamente cuando puedan cumplirse *todas* las condiciones previas mínimas que se indican a continuación:⁶
- a) que la entrevista sea explícitamente necesaria para fines de investigación apremiantes;
 - b) que la entrevista se lleve a cabo de conformidad con sólidas políticas y procedimientos que requieran y permitan investigaciones legales, responsables y profesionales;⁷
 - c) que la entrevista se base en una evaluación exhaustiva y continuada de las amenazas y los riesgos —incluidos los de la seguridad jurídica, física y de la información y los riesgos para la salud física y mental— que muestre niveles aceptables de riesgos y ofrezca medidas de mitigación adecuadas y realistas;
 - d) que la entrevista se realice a través de una videollamada de buena calidad;
 - e) que la entrevista la realice un entrevistador altamente competente y experimentado⁸ que tenga la autoridad, el tiempo, los recursos y el apoyo para planificar, realizar y hacer el seguimiento (directa o indirectamente) debidamente de la entrevista; y
 - f) que el entrevistador sea asistido por apoyo sobre el terreno que sea fiable, debidamente evaluado y verificado, y sometido a rendición de cuentas, para que facilite la entrevista; esto incluye, según sea necesario, intermediarios, soporte de tecnología y servicios de atención psicológica y médica de otro tipo, antes, durante y después de la entrevista. El entrevistador tendrá que evaluar e informar personalmente a algunos facilitadores sobre el terreno, incluido cualquier intermediario que haya de ponerse en contacto con el testigo.

Desde el primer momento, son primordiales el bienestar y la seguridad de la persona que se quiere entrevistar, así como la seguridad de las pruebas que puedan obtenerse. El control del entorno y la seguridad del testigo son factores críticos. En especial, en el caso de testigos con posibles traumas, es igualmente importante controlar el seguimiento en relación con cualquier servicio psicosocial u otros servicios de apoyo. Esto requiere políticas y procedimientos apropiados, una planificación cuidadosa y la evaluación de los riesgos. Las entrevistas a distancia nunca deben hacerse *ad hoc* ni de manera oportunista. El ahorro de tiempo y dinero no deben ser factores determinantes.

7. Hay diversos motivos para establecer directrices sobre el uso de videollamadas de buena calidad para cualquier tipo de entrevista. Por ejemplo, cuando los riesgos para la salud, la seguridad o las pruebas que conllevan las entrevistas exclusivamente de audio o texto son demasiado altos. En lo que respecta a las víctimas y los testigos de acontecimientos traumáticos, es casi, si no totalmente, imposible realizar una entrevista que preste atención al trauma a través de una llamada exclusivamente de audio o de mensajes de texto.

En circunstancias muy excepcionales podrán realizarse entrevistas de solo audio a algunos de los tipos de testigos mencionados en el párrafo 5, siempre y cuando puedan cumplirse las condiciones previas del párrafo 6 y el bienestar de la víctima o el testigo sea primordial. Además, las políticas y los procedimientos de investigación, la evaluación de amenazas y riesgos, el plan de investigación y el plan de la entrevista para la víctima o el testigo deben tratar las llamadas solo de audio de forma específica, clara y con suficiente detalle. Dichas políticas, procedimientos y planes deben reflejar el asesoramiento especializado de expertos con la experiencia precisa; y, en los casos de víctimas o testigos de acontecimientos traumáticos, deben incluir a psicólogos con experiencia adecuada en traumas.

5 Dichas situaciones incluirían los casos en que podrían ser entrevistados los testigos citados en los apartados a) a e) del párrafo 5.

6 Más adelante se comentan más detalladamente algunas de estas condiciones previas.

7 Todas las organizaciones con mandatos y funciones de investigación, así como los investigadores independientes, deben contar con este tipo de marcos y procedimientos, en consonancia con el derecho y las normas internacionales. Con respecto a estas organizaciones, los marcos y procedimientos también deberán aplicarse a trabajadores no empleados que ayuden en las investigaciones, incluidos consultores y otras terceras partes.

8 Las referencias a “entrevistadores” incluyen equipos de investigación, autoridades, organizaciones o unidades de

organizaciones con mandatos o funciones de investigación, además de entrevistadores independientes. También incluyen a investigadores o documentalistas de las Naciones Unidas y ONG, jueces de investigación y fiscales con mandatos o funciones de investigación.

8. La mayoría, si no todas, las entrevistas a distancia a testigos o en situaciones no citadas anteriormente deben abordarse con precaución. Todas ellas deberán estar sujetas a algunas de las condiciones previas mencionadas, en particular las relativas a políticas o procedimientos, evaluaciones de amenazas y riesgos y entrevistadores competentes.
9. Las entrevistas a distancia que satisfagan tales criterios exigirán un alto nivel de habilidad y planificación, tiempo y otros recursos, y no serán un sustituto fácil o económico de la mayoría de entrevistas presenciales.
10. Estas directrices van dirigidas a aquellas personas que están familiarizadas y tienen experiencia con investigaciones, entrevistas presenciales y los conceptos y enfoques relacionados. Dichos conceptos y enfoques incluyen el tipo de dificultades físicas y de seguridad de la información que a menudo acompañan a tales investigaciones; la preparación de evaluaciones de amenazas y riesgos; el uso de intermediarios y los riesgos relacionados; y los riesgos psicológicos y de otra índole para la salud que plantean a los testigos vulnerables las entrevistas que no prestan atención al trauma.
11. El IICI desaconseja sin reservas las entrevistas a distancia con niños en los tipos de investigaciones y contextos cubiertos por estas directrices. Las directrices no abordan este tema ni las circunstancias muy excepcionales en las que se podría considerar la posibilidad de entrevistar a niños a distancia.

Recuadro 1: Entrevistas de investigación a distancia y niños

Los riesgos de causar o exacerbar daños graves al niño y comprometer las pruebas son extremadamente altos. Las circunstancias que permiten controlar o mitigar adecuadamente estos y otros riesgos graves son muy poco habituales. Además, lamentablemente todavía es muy escasa la experiencia real para llevar a cabo —en los tipos de investigaciones y contextos cubiertos por estas directrices— entrevistas a niños que sean profesionales, éticas, de provecho real para las investigaciones, y no perjudiciales. Sin embargo, el hecho de que los niños no puedan participar directamente no significa que los crímenes y ofensas que los afectan no puedan ni deban ser investigados apropiadamente de otra manera.

B. Responsabilidad, rendición de cuentas y cultura organizacional

12. Si se determina que las entrevistas a distancia son una opción válida, un requisito mínimo es que los entrevistadores o, en su caso, sus superiores, deben desarrollar o aplicar políticas y procedimientos actualizados para las entrevistas a distancia. Los entrevistadores y, en su caso, sus superiores, deben ejercer la responsabilidad necesaria y responder con la conducta apropiada durante *todo* el proceso de la entrevista a distancia. Al igual que con los procesos de entrevistas presenciales, no debe haber ninguna brecha de responsabilidad ni de rendición de cuentas. Cuando el riesgo es alto, también lo es la responsabilidad. Precisamente por su naturaleza impersonal y remota, las entrevistas a distancia pueden derivar fácilmente en la renuncia o la omisión de la responsabilidad y los riesgos.
13. Otro requisito importante es que las organizaciones deben crear un entorno en el que los entrevistadores (incluidos los consultores contratados para realizar entrevistas) y los superiores puedan negarse a realizar entrevistas a distancia a menos que se cumplan los requisitos aplicables y se puedan respetar los procedimientos vigentes.

C. Legislación, normas, políticas y procedimientos

14. Una de las primeras evaluaciones que deben realizarse al considerar la posibilidad de realizar entrevistas a distancia se refiere a la legislación aplicable. Se debe determinar si existen impedimentos jurídicos generales y específicos para la entrevista o requisitos relativos a las entrevistas a distancia en los ordenamientos jurídicos en los que vayan a realizarse dichas entrevistas y donde en algún momento se pudiese usar una prueba. Se deben tener en cuenta preguntas de este tipo:
 - a) ¿Excluyen las leyes aplicables las pruebas obtenidas de forma remota o estipulan que las declaraciones de testigos deban registrarse y firmarse de una manera que no se pueda hacer a distancia?
 - b) ¿Prohíbe la ley aplicable el uso de determinados programas, aplicaciones, equipos o canales de comunicación cifrados que los investigadores puedan querer utilizar?
 - c) ¿Cuáles son las implicaciones de cualquier incertidumbre acerca de la legislación sobre las entrevistas a distancia?

Las entrevistas a distancia y las investigaciones de las que forman parte deben realizarse de acuerdo con las leyes, normas, políticas y procedimientos aplicables. Salvo que formen parte de dichos sistemas y procesos, existe un alto riesgo de que las entrevistas a distancia se realicen sin rendición de cuentas y de forma irresponsable, ineficaz, perjudicial y defectuosa. Excusarse en el hecho de que no haya otra alternativa nunca será razón suficiente para realizar una entrevista a distancia.

distancia, existe el riesgo de que los tribunales u otros foros puedan rechazar pruebas testimoniales obtenidas remotamente. En función de las circunstancias y los compromisos otorgados a los testigos, cualquier rechazo de esta clase puede tener graves consecuencias para los testigos y la investigación.

15. Antes de llevar a cabo cualquier entrevista a distancia deben existir requisitos legales aplicables, así como otras normas y mejores prácticas vigentes, en las políticas y los procedimientos de investigación de obligado cumplimiento. Estas políticas y estos procedimientos se deben basar, entre otras consideraciones, en un análisis de los factores, que puede dar como resultado la exclusión o marginación adicional de determinados testimonios o grupos. Por ejemplo, en algunos contextos es posible que las víctimas y los testigos con ciertas discapacidades, que pertenecen a ciertos grupos de edad, género y sociales, raciales, étnicos o religiosos, con cierto nivel económico o educativo, o de entornos rurales tengan en general menos acceso a la tecnología necesaria para realizar entrevistas a distancia, y puede ser más difícil para los testigos que se encuentran en campamentos de refugiados o para los desplazados internos acceder a espacios privados y seguros desde los cuales participar en las entrevistas a distancia. Las políticas y los procedimientos de investigación deben abordar estas dificultades.

El Código de Conducta Mundial (en borrador) para investigar y documentar la violencia sexual relacionada con los conflictos ("El Código Murad", www.muradcode.com) es un ejemplo de los tipos de estándares mínimos —es decir, las líneas rojas no negociables que se aplican independientemente de las circunstancias— que deben considerarse a la hora de determinar si se deben realizar entrevistas a distancia con víctimas de violencia sexual relacionada con los conflictos. ¿Respetará la entrevista a distancia prevista el Código Murad?

D. Bienestar del personal, los consultores, los socios y otros implicados

16. Las políticas y los procedimientos deben abarcar el bienestar de quienes participan directa e indirectamente en la planificación, la realización y el seguimiento de las entrevistas a distancia, incluidos los investigadores y los intérpretes. Esto también se aplica a consultores, intermediarios y otros trabajadores no empleados.
17. Trabajar en crímenes internacionales y violaciones graves de los derechos humanos puede causar traumas secundarios en los entrevistadores, intérpretes y otras personas que participan en tales investigaciones, tanto en la sede como sobre el terreno. Las políticas y los procedimientos de la organización deben abordar este riesgo. Deben ocuparse expresamente de los riesgos elevados en torno a los traumas secundarios cuando se realiza dicho trabajo desde casa o fuera de un entorno de oficina o sin un equipo de apoyo. Si no es posible mitigar adecuadamente estos riesgos, las políticas deben impedir las entrevistas a distancia.

E. Competencia, preparación y aprendizaje continuo

18. Únicamente los entrevistadores altamente capacitados, competentes y experimentados deben realizar entrevistas a distancia. Esto se aplica especialmente a las entrevistas a víctimas y otros testigos que pueden estar traumatizados o estén o hayan estado expuestos a riesgos de seguridad. Para realizar entrevistas presenciales que presten atención al trauma se requieren unos conocimientos, una sensibilidad y una habilidad especiales. Una entrevista a distancia presenta obstáculos aún mayores y, por lo tanto, exige una mayor atención y pericia.
19. Al igual que con las entrevistas presenciales, las entrevistas a distancia deben ir seguidas de un examen de las lecciones aprendidas. Estas lecciones también se compartirán entre los compañeros de trabajo y más ampliamente. Por otra parte, deben integrarse en las políticas y los procedimientos.

F. Necesarias para fines de investigación apremiantes

20. Es imprescindible valorar si una entrevista a distancia es verdaderamente necesaria y si, en lugar de ello, no es posible hacer una entrevista presencial más adelante. La cuestión no es saber si una entrevista a distancia sería más fácil, más rápida, menos costosa o más conveniente. También se puede recurrir a la alta dirección y a los encargados de formular políticas para debatir la realización de cambios en mandatos, instrucciones, planes de investigación y plazos a fin de dar cabida a entrevistas presenciales más adelante.

En la mayoría de los casos, negarse a realizar entrevistas a distancia no debe ser ni significar el final de las investigaciones. Por ejemplo, a menudo existen fuentes alternativas de información. Además, las ventajas reales de retrasar las entrevistas presenciales hasta que sea posible realizarlas a menudo son mayores que los riesgos asociados con las entrevistas a distancia. A menos que la entrevista aporte algo de importancia real a lo que ya se conoce públicamente, los argumentos basados en la urgencia y la necesidad son cuestionables cuando las perspectivas de justicia a corto plazo son poco favorables o guardan relación con la investigación, el seguimiento, la presentación de informes y la promoción en materia de derechos humanos.

G. Planificación de la entrevista

21. Una planificación adecuada es la base de cualquier entrevista profesional e incluye la preparación de un plan de entrevista.

Recuadro 2: Ejemplos de componentes de un plan de entrevista

Por lo general, todo plan de entrevista incluye componentes como los siguientes, pudiendo algunos de los cuales requerir más atención y planificación en el caso de las entrevistas a distancia que en el de las entrevistas presenciales:

- seguridad (de todos los implicados, el emplazamiento, las pruebas, la tecnología, la infraestructura relacionada, etc., y la preparación de un plan de respuesta de emergencia específico para la entrevista);
- asignación, análisis e intervención del apoyo sobre el terreno, incluidos intermediarios, apoyo psicológico y otras vías de remisión, soporte de la tecnología de la información y las comunicaciones (disponibilidad, idoneidad para testigos específicos y la entrevista, costos, protocolos, funciones precisas, supervisión);
- perfil del testigo (incluida la resiliencia, además de cualquier riesgo de traumatizar o revivir el trauma, discapacidad e intereses que pudieran entrar en conflicto con las metas de la investigación), la preparación del testigo y la posibilidad de que este quiera estar acompañado por una persona de respaldo;
- ponerse en contacto con el testigo;
- tecnología y suministro eléctrico (equipos, software, infraestructura, configuración, facilidad de uso, fiabilidad, copias de seguridad, costos, generador, carga y recarga);
- necesidades de interpretación y traducción, incluidas la verificación y contratación de intérpretes y traductores y las instrucciones que se les facilite;
- normativas sanitarias (por ejemplo, en relación con la COVID-19);
- planes de respuesta de emergencia; finalización de una entrevista que presta atención al trauma (p. ej., técnicas de estabilización para testigos que puedan estar reviviendo el trauma; y otros planes de respuesta en caso de que la entrevista sea interrumpida o deba interrumpirse (p. ej., indicios de que la persona entrevistada está reviviendo el trauma, preocupación repentina por si alguien está escuchando la entrevista, seguridad, conexión deficiente o que se corta);
- emplazamiento;
- viaje de ida y vuelta al lugar de la entrevista por parte de la persona entrevistada;
- cómo confirmar la identidad del testigo;
- cómo tomar y confirmar una declaración por escrito o documentar o registrar una entrevista (consentimiento informado, consideraciones legales, formatos, aspectos prácticos, incluida la transferencia y el almacenamiento de datos);
- duración potencial de la entrevista;
- costos (incluidos los gastos acordados con el testigo) y cómo reembolsarlos al testigo;
- asistencia y seguimiento posterior a la entrevista.

22. La planificación de una entrevista a distancia puede requerir más tiempo, y más recursos —o al menos diferentes— e ingenio que las entrevistas presenciales. Esto puede ser especialmente cierto en relación, por ejemplo, con: la evaluación de si la información podría obtenerse más tarde o de una fuente diferente¹⁰; la investigación de la resiliencia, vulnerabilidad y fiabilidad potencial del testigo; la identificación y la implementación de las medidas necesarias para evitar daños y mitigar los efectos; y una reflexión detenida de cada paso del proceso para asegurar que este facilita adecuadamente la participación eficaz de un testigo y la obtención y documentación de pruebas de calidad.

10 Esta podría ser una fuente menos expuesta o menos vulnerable o no testimonial.

Recuadro 3: Ejemplos de dificultades para la planificación de entrevistas a distancia

En concreto, si los entrevistadores no tienen conocimiento personal acerca de la situación sobre el terreno, puede ser difícil:

- ponerse en contacto con los testigos de forma segura;
- asegurar que estos pueden viajar de forma segura desde y hacia el lugar de la entrevista sin comprometer la privacidad que desean;
- asegurar que el emplazamiento cumpla los requisitos de seguridad, privacidad, confidencialidad y comodidad necesarios;
- asegurar que la persona entrevistada está familiarizada y cómoda con la tecnología que se va a utilizar;
- asegurar que la tecnología necesaria en el lugar de la entrevista (de la persona entrevistada, del entrevistador y de cualquier posible intérprete) sea apropiada, esté lista para usar y sea segura;
- asegurar que quien necesite estar sobre el terreno en el momento de la entrevista (por ejemplo, un intérprete, intermediario, persona de apoyo psicosocial o de soporte de tecnología) haya sido debidamente verificado e informado, y esté preparado, y sea alguien con quien el testigo y el entrevistador puedan trabajar¹¹ y en quien confiar (de forma instantánea, si es necesario);
- determinar si puede ser preciso el apoyo psicosocial y ponerlo en práctica si es necesario.

23. Para ayudar a abordar dificultades como las mencionadas anteriormente, debe establecerse sobre el terreno una red de personal de apoyo fiable, debidamente evaluado y verificado, sometido a rendición de cuentas y que esté disponible. Estos profesionales pueden ser los ojos y los oídos del entrevistador remoto y serían responsables de tomar decisiones imprevistas en su nombre.
24. En los casos en que una entrevista dure bastante tiempo, la persona entrevistada puede llegar a fatigarse, posiblemente más rápidamente que en una entrevista presencial.¹² Cabe esperar que dichas entrevistas tengan que interrumpirse con descansos adicionales, lo cual añadirá tiempo a la duración de todo el proceso.

H. Seguridad

25. La seguridad es fundamental. Las consideraciones de seguridad incluyen las relativas al testigo, los intermediarios, cualquier otro apoyo sobre el terreno, los investigadores y los intérpretes. También afecta a la tecnología y el registro, la transferencia, el almacenamiento y la eliminación de datos. En este sentido, el almacenamiento en línea (en la nube) de pruebas confidenciales puede plantear riesgos imposibles de gestionar. Una evaluación exhaustiva de las amenazas y los riesgos, incluidas las medidas de mitigación, abarcará todos estos riesgos. Esta debe realizarse anteriormente a cualquier contacto con el testigo, independientemente de que se encuentre en países aparentemente inseguros o seguros. Dependiendo de las características específicas de la investigación y de la entrevista a distancia planificada, los riesgos de seguridad relativos a la tecnología que se va a utilizar podrían ser muy elevados. Mitigar estos riesgos puede ser difícil, costoso y requerir mucho tiempo.

Para algunos aspectos se requerirá asesoramiento profesional en materia de seguridad. Puesto que las amenazas a la seguridad van evolucionando —en ocasiones rápidamente—, la seguridad será una preocupación constante y exigirá ser objeto de un seguimiento continuo. Se debe pedir asesoramiento en materia de seguridad a quienes estén familiarizados con el país y la ubicación en cuestión, así como con la tecnología de la información y las comunicaciones específica que se vaya a utilizar.

11 Por ejemplo, un testigo puede desear trabajar exclusivamente con un intérprete que sea hombre o mujer, con un rango de edad o perteneciente a una religión concreta.

12 Como dato no contrastado, cabe recordar que las videollamadas pueden causar un mayor cansancio en todos los involucrados, posiblemente debido en parte a la naturaleza más impersonal de dichas llamadas. Véase también <https://www.medicalnewstoday.com/articles/video-call-fatigue> y <https://www.psychiatrytimes.com/view/psychological-exploration-zoom-fatigue>.

I. Evaluación integral e individualizada de amenazas y riesgos

26. Todos los procedimientos de investigación deben incorporar evaluaciones, examinadas periódicamente, de amenazas y riesgos para la seguridad física y de la información, la salud mental y física, los riesgos legales y de otro tipo. Tales evaluaciones incluyen consideraciones tanto generales como específicas de la persona, la investigación y la entrevista.¹³ Se necesitan evaluaciones completas incluso cuando sean los testigos quienes se han puesto en contacto con los investigadores, están dispuestos a ayudar, indican que no tienen ningún temor respecto a la seguridad (o este es insignificante) ni otras preocupaciones, o cuando prefieren una entrevista a distancia por seguridad u otros motivos,¹⁴ o cuando los investigadores piensan que una entrevista a distancia sería más segura que una entrevista presencial. Algunas categorías o tipos de testigos son más adecuados para las entrevistas a distancia que otros. Por ejemplo, a menudo se entrevista de manera remota a testigos expertos que viven en un entorno seguro. En última instancia, se debe llevar a cabo una evaluación individual para cada entrevista y determinar si es adecuado o aconsejable hacerla a distancia con un testigo concreto. Como se ha señalado anteriormente, en el marco de evaluación —y en la cultura organizacional— debe haber una voluntad de renunciar al contacto o las entrevistas, o a posponerlas, si la evaluación así lo requiere.
27. La evaluación de riesgos de seguridad variará de una entrevista a otra, pero no debe diferir de un entrevistador a otro. Debe tratar como mínimo los riesgos asociados con:
- los riesgos potenciales para la persona entrevistada, el entrevistador, los compañeros de trabajo, cualquier posible intérprete y el personal de apoyo sobre el terreno. Esto incluye evaluar la manera en que su sexo, edad, origen étnico o religioso concretos y consideraciones similares pueden afectar a su seguridad;
 - el hecho de ponerse en contacto con cualquier intermediario, otras personas de apoyo distintas del equipo de apoyo sobre el terreno y la persona entrevistada;¹⁵
 - el desplazamiento de ida y vuelta al emplazamiento de la entrevista por parte de la persona entrevistada;
 - la privacidad y la seguridad en el lugar de la entrevista —desde todos los lados y con todos los involucrados—, toda la tecnología que se utilizará, todo el sistema de red, e Internet u otras conexiones telefónicas;¹⁶
 - el hecho de compartir información con el testigo, incluidos los servicios de apoyo;
 - las pruebas obtenidas; y
 - la transferencia o el almacenamiento de datos.

13 En el caso de que sean los testigos los que se ponen en contacto con los investigadores para indicar su deseo de testificar, la evaluación debe comprobar si dicho contacto no solicitado se ha realizado de forma segura.

14 Los motivos podrían incluir: sentirse más cómodos “solos” y en control de “su espacio” (si, por ejemplo, la entrevista se lleva a cabo mientras la persona entrevistada se encuentra en su lugar de residencia (“hogar”). Una evaluación completa dará la debida consideración a las opiniones y los deseos de los testigos, respetando su voluntad en la medida permitida por las políticas y los procedimientos aplicables.

15 Esto incluye mediante correos electrónicos, SMS u otros mensajes de texto; con respecto a la seguridad de teléfonos, ordenadores y plataformas o canales de comunicación; en posibles rastros de llamadas u otros mensajes en ordenadores o teléfonos; y con respecto a los riesgos en torno a la compra de datos o crédito para llamadas por parte de los entrevistados o aquellos que compran los datos o crédito en su nombre, por ejemplo, si se compra una gran cantidad de crédito podría atraer atención no deseada).

16 Si está previsto utilizarla, ¿cuán segura es la conexión a Internet del emplazamiento? Si está previsto utilizarla, ¿cuán segura es la conexión/red de telefonía móvil?

Recuadro 4: Ejemplos de riesgos potencialmente novedosos o diferentes en la realización de entrevistas a distancia

Además de los riesgos sanitarios, para la seguridad, legales y de otro tipo mencionados en otras secciones, incluido el párrafo 15, y que deben evaluarse a fondo antes de realizar cualquier entrevista a distancia, a continuación se citan ejemplos de riesgos potencialmente novedosos o diferentes en la realización de entrevistas a distancia:

- El hecho de no encontrarse sobre el terreno requerirá un enfoque adicional en la evaluación de las amenazas de seguridad física a los testigos. En el caso de entornos poco seguros o testigos de alto valor, la tarea será imposible o, en el mejor de los casos, muy difícil si el entrevistador no tiene ya una red de apoyo fiable en el lugar.
- Dependiendo de las circunstancias, los riesgos relacionados con la identificación, la verificación y la supervisión de intermediarios que el entrevistador no ha conocido personalmente serán elevados, especialmente si los entrevistadores no tienen contactos de confianza sobre el terreno que puedan contribuir a dichas evaluaciones. En algunos casos, no contar con ese apoyo significa necesariamente que la celebración de entrevistas a distancia organizadas con la ayuda de intermediarios supone demasiados riesgos.
- La adopción de las medidas razonablemente necesarias para verificar que desde el lado del testigo la tecnología que se utiliza¹⁷ es segura y que la entrevista no se está grabando sin autorización¹⁸ resultará más difícil, más lento y arriesgado —si es, de hecho, posible— que si el propio equipo de investigación lo pudiera comprobar personalmente.
- Las entrevistas presenciales en el hogar de una persona pueden entrañar mayores riesgos en relación con las violaciones de la seguridad y la privacidad (lo que incluye el riesgo de ser escuchados por convivientes que tal vez no conozcan los crímenes, y los riesgos de estigmatización relacionados). También puede entrañar mayores riesgos para el bienestar psicológico de los testigos. (Por ejemplo, si el hogar es un refugio seguro y favorable, celebrar allí una entrevista sobre un evento traumático podría conllevar posteriormente asociaciones negativas en relación con el hogar, tanto para las personas entrevistadas como los entrevistadores. Sin embargo, las evaluaciones de los riesgos pueden mostrar que para algunos testigos una entrevista en el hogar puede ser una experiencia más segura y positiva que una en un lugar desconocido).
- Asegurar que la privacidad de una víctima no se vea comprometida (por ejemplo, por la presencia de familiares, intermediarios o desconocidos que puedan escuchar la entrevista en el lado del testigo) y ser capaz de constatar otros riesgos de seguridad y bienestar para el testigo y responder enseguida de forma adecuada ante ellos, puede resultar más que difícil o incluso, según las circunstancias, imposible.

28. La capacidad de actores perversos para penetrar en los sistemas de seguridad de tecnología de la información y las comunicaciones evoluciona rápidamente. Lo que hoy es seguro puede ser peligroso mañana, y el hecho de que se haya convertido en poco seguro podría salir a la luz solo mucho más tarde. Esto subraya la necesidad potencial de supervisión y asesoramiento permanentes por parte de expertos en seguridad.
29. Una entrevista a distancia que pueda llevar mucho más tiempo que una entrevista presencial¹⁹ podría constituir un riesgo de seguridad o salud demasiado alto para el testigo y ser motivo para decidir no celebrarla.
30. Como se ha indicado anteriormente, también es necesario evaluar los riesgos jurídicos y conexos. El rechazo de pruebas por parte de comisiones de investigación, comisiones de la verdad, grupos de expertos, jueces o fiscales que actúan con precaución, o la impugnación de pruebas por parte de abogados defensores o de los Estados implicados, puede causar diversos problemas. Por ejemplo, puede exacerbar el daño psicológico experimentado por las víctimas de crímenes traumáticos. Estos riesgos deben formar parte de una evaluación de las amenazas y los riesgos. Si se realiza una evaluación para proceder con una entrevista a distancia, se deben explicar correctamente dichos riesgos a los testigos para que puedan decidir si aun así desean continuar.

J. Intermediarios y otro apoyo sobre el terreno

31. Se necesitará apoyo sobre el terreno para ayudar a garantizar que todo el proceso de la entrevista se planifica y se lleva a cabo profesionalmente. Dependiendo de los detalles específicos, dicho apoyo puede incluir:
 - intermediarios;
 - intérpretes;²⁰
 - soporte de tecnología;
 - apoyo psicológico, de otro tipo médico y jurídico;
 - organizaciones o personas en cuyas instalaciones se llevarían a cabo las entrevistas desde el lado de las personas entrevistadas.

17 Por ejemplo, software; redes; ordenador portátil, ordenador de escritorio u otro dispositivo; cables de datos; teléfono fijo o móvil; router de wifi; y proveedor de servicios de terceros de telefonía o conexión a Internet.

18 Por ejemplo, a través de software malintencionado, cámaras ocultas o defectos.

19 Tal vez a causa del cansancio provocado al mirar la pantalla o por conexiones telefónicas de mala calidad.

20 Los intérpretes también pueden trabajar desde el mismo lugar que el entrevistador o desde un lugar distinto del del entrevistador y el testigo.

32. El entrevistador asume la responsabilidad final y la rendición de cuentas por todo el proceso de la entrevista, independientemente de en qué apoyo sobre el terreno se confía. El entrevistador debe asegurarse de que las personas de apoyo sobre el terreno:
- sean competentes y, según sea necesario, estén debidamente informadas (lo que incluye en relación con los intermediarios, la manera con que dirigirse a las víctimas y los testigos de sucesos traumáticos y cómo responder ante signos de posible retraumatización prestando atención al trauma);
 - estén familiarizadas con la situación local y los acontecimientos y las dinámicas políticas, de seguridad y de otro tipo relevantes; y
 - no tengan conflictos de interés —reales o percibidos— con relación a la investigación y la entrevista.
33. Los riesgos que supone depender de intermediarios y de involucrarlos pueden amplificarse en gran medida en las entrevistas a distancia. Las organizaciones que hayan de depender de intermediarios deberán contar con políticas y directrices bien preparadas y detalladas sobre su uso, lo que incluye en posibles entrevistas a distancia.

Recuadro 5: Ejemplos de funciones de varias personas y organizaciones locales de apoyo en las entrevistas a distancia

A menudo, los investigadores dependen de la asistencia de personas sobre el terreno para realizar entrevistas presenciales. Dichas funciones pueden incluir establecer el primer contacto con los testigos o responder al contacto inicial por parte de estos, organizar los desplazamientos y otros aspectos prácticos, ayudar a coordinar el reembolso de los gastos acordados y a identificar posibles intérpretes. La asistencia en las entrevistas a distancia conllevará diversas funciones y responsabilidades por parte de diferentes personas encargadas de aspectos tales como:

- asegurarse de que la sala de entrevistas es segura, privada y ha sido preparada adecuadamente,²¹ que la tecnología funciona y que si surge un problema durante la entrevista, este sea solventado rápidamente;
- enseñar a la persona entrevistada cómo funciona la tecnología y qué hacer si hay problemas, y en general hacer que la persona entrevistada esté cómoda, especialmente si no está familiarizada con la tecnología o no le gusta utilizarla;
- ayudar a determinar si hay alguien en las proximidades de la persona entrevistada que podría influir negativamente sobre el testigo,²² si dicha persona interactúa con el entrevistador y, en caso afirmativo, de qué manera;
- ayudar con cualquier evaluación previa a la entrevista acerca de la preparación y el bienestar de las víctimas-testigos;
- evaluar y organizar servicios de interpretación y apoyo (como apoyo psicosocial o de seguridad);
- estar disponible para proporcionar la asistencia que sea necesaria si la entrevista genera alguna reacción en una víctima o testigo traumatizado, si se interrumpe la llamada, si la persona entrevistada decide finalizar repentinamente la entrevista a distancia antes de tiempo, y después de la entrevista (abandonar el emplazamiento, etc.);
- organizar los pagos por gastos acordados.²³

K. Emplazamiento

34. La elección del lugar de celebración de una entrevista a distancia puede marcar la diferencia entre una entrevista profesional y una entrevista perjudicial, ineficaz o de la que se haya desistido.
35. Al igual que con las entrevistas presenciales, los aspectos importantes que se deben considerar incluyen:
- la seguridad, incluida la de la propia ubicación, la ruta hacia y desde la ubicación y la tecnología que se va a utilizar;
 - la idoneidad de la ubicación de la entrevista, incluso en relación con la privacidad del acceso y la discreción de cualquier control de seguridad que haya en la entrada al emplazamiento;
 - la capacidad para viajar,²⁴ la distancia que recorrer, los medios de transporte;

21 Incluye el ángulo de la cámara, la disponibilidad de agua y la distribución de la sala.

22 Por ejemplo, si alguien está escuchando intencionada o no intencionadamente la entrevista, o amenazando al testigo para que dé un testimonio falso o incompleto. En algunos casos, puede ser necesario que el entrevistador tenga una vista en vivo de 360 grados del espacio de la entrevista al comienzo de la entrevista.

23 En el caso de aquellos testigos que puedan realizar entrevistas con sus propios u otros dispositivos para los cuales deban recibir o comprar créditos para llamar o tener datos (necesarios para la llamada, la descarga de aplicaciones necesarias, etc.),

una consideración importante en algunos contextos sería cómo garantizar que pueden adquirir o recibir esos créditos para llamadas o datos de forma segura y discreta. En algunos casos, las transferencias de dinero desde el extranjero podrían estar prohibidas por la ley, o simplemente podrían ser demasiado peligrosas o poco prácticas.

- 24 Esto variará dependiendo de la movilidad de la persona entrevistada, lo que incluye posibles discapacidades físicas y restricciones vigentes aplicadas a los desplazamientos.

- g) la conveniencia en términos de cuidado infantil, otros requisitos de trabajo o familiares, o adaptación a las personas con discapacidad;
- h) la privacidad (interrupción; escucha no intencional, especialmente si no se pueden utilizar los auriculares y si no se puede evitar el uso del altavoz) e insonorización;
- i) cualquier cuarentena o restricción sanitaria;
- j) actividades potencialmente perturbadoras o que puedan causar distracciones durante el período pertinente o previstas en el emplazamiento;²⁵
- k) la comodidad y adecuación del espacio o la sala de la entrevista para el testigo;
- l) la preparación y disposición de la sala de entrevistas;²⁶
- m) que la tecnología requerida esté lista y en funcionamiento, incluido el suministro eléctrico de red o generador, así como la calidad necesaria de la conexión a Internet o de la llamada de telefonía móvil o fija, y la posibilidad de compartir documentos en línea, etc.; y
- n) la configuración de la cámara,²⁷ el micrófono y otros equipos, incluidos los equipos óptimos para facilitar la interpretación. Cuando el entrevistador no esté presente en persona, algunos de estos factores deberán ser evaluados inicialmente y abordados por personas de apoyo fiables sobre el terreno tras la consulta pertinente con el testigo.

Antes de la entrevista, se deben realizar evaluaciones y pruebas de la disposición, la accesibilidad y la tecnología en las ubicaciones donde se encontrarán el entrevistador, el intérprete y la persona entrevistada. Un factor a tener en cuenta es que algunas personas, incluso si están familiarizadas con la tecnología utilizada, hablan más alto cuando la usan que en conversaciones normales presenciales. Las personas que usan auriculares también suelen hablar más alto, lo que aumenta el riesgo de ser escuchadas inintencionadamente.

- 36. Una entrevista puede durar horas o días, y la comodidad del testigo es crucial. Esta puede depender simplemente de la temperatura ambiente y la iluminación, y de realizar pausas de descanso de vez en cuando. Puede contribuir positivamente la ausencia de imágenes de carácter bélico u otras imágenes inapropiadas en la pared de la sala de entrevistas, o cualquier información colgada en la pared que pueda identificar la ubicación si la entrevista está siendo grabada en vídeo y la seguridad representa un problema. Esto implicaría tener en cuenta si el lugar de la entrevista guarda algún parecido con el lugar donde se cometió el crimen contra el testigo. Por otra parte, también exige garantizar el acceso a y desde la sala a cualquier personal de apoyo al que se pueda tener que recurrir para ayudar sin que estas terceras personas comprometan la privacidad y confidencialidad.
- 37. Una habitación de hotel puede ser una opción, si bien, dependiendo del contexto, el hotel y el testigo, puede ser una opción muy arriesgada e inapropiada.²⁸
- 38. Para el intermediario, la persona de soporte de tecnología, el intérprete a distancia o sobre el terreno y el entrevistador (a distancia), la preparación, los aspectos tecnológicos y otras características del emplazamiento pueden parecer perfectamente razonables, claros y sencillos. Pero puede que no lo sean para la persona entrevistada, por lo que se debe dedicar el tiempo suficiente para informar a la persona entrevistada de cómo funciona todo. Todas estas consideraciones pueden llevar tiempo, pero es importante asegurarse de que la persona entrevistada entiende el proceso y está cómoda con él; en última instancia, todo ello podría marcar la diferencia entre el éxito o el abandono en una entrevista.
- 39. Los aspectos del proceso de planificación y ejecución pueden ser más fáciles y rápidos cuando una organización cuenta con una oficina sobre el terreno donde se puede realizar la entrevista. No obstante, esto no tiene por qué ser siempre así, ya que es posible que todavía sea necesario realizar evaluaciones de amenazas y riesgos y otras comprobaciones.
- 40. Respecto a las entrevistas en el hogar del testigo, podría resultar difícil o imposible garantizar un canal de comunicación seguro y adecuado dependiendo de las circunstancias. Por ejemplo, para algunos testigos, la compra o instalación del hardware o software necesario puede ser demasiado costosa, o tener las aplicaciones necesarias en el smartphone u otro dispositivo puede llamar demasiado la atención de terceras personas. Esto afecta al grave riesgo de excluir o marginar a las víctimas y otros testigos que ya podrían estar sufriendo exclusión o marginación.

25 Esto podría incluir que haya niños presentes o que regresan de la escuela; una pareja, madre o padre que trabaja desde casa; descansos para el almuerzo en los que haya más movimiento del habitual y ruido fuera de la sala o el emplazamiento; obras o tareas de mantenimiento; seminarios o visitas de alto nivel que puedan causar ruido adicional o inusual, problemas de seguridad o un aumento de la concurrencia de personas; y cortes de energía programados.

26 Por ejemplo, algunas personas pueden no querer ponerse de espaldas a una puerta o a una ventana.

27 Es necesario preparar la cámara para maximizar la capacidad del entrevistador de tener una visión del testigo lo más completa posible. Por ejemplo, la luz del sol que entra a través de la ventana detrás del testigo puede impedir que el entrevistador le vea claramente.

28 Por ejemplo, en ciertos países, una mujer que entra sola en una habitación de hotel, donde el personal u otros pueden saber que va a encontrarse con otra persona (hombre o mujer), puede suscitar una atención innecesaria y también podría incomodar a la testigo.

L. Tecnología e infraestructura relacionada, y grabación de audio o vídeo de entrevistas a distancia²⁹

41. La tecnología que vaya a emplearse debe estar disponible fácilmente, ser adecuada para el propósito y las circunstancias, fiable, asequible, segura y suficientemente sencilla para facilitar una entrevista sin interrupciones ni problemas. Debe existir un plan para abordar los problemas técnicos. En caso de que se requiera asistencia inmediata, tendrá que haber idealmente una persona de soporte de tecnología en las proximidades (en todas las ubicaciones implicadas en la entrevista).
42. Cuantas más funciones o prestaciones tecnológicas sean necesarias,³⁰ más difícil, larga y costosa será la planificación y realización de entrevistas a distancia.
43. El ancho de banda necesario para las aplicaciones utilizadas en llamadas a través de Internet es una consideración importante. Algunas aplicaciones requieren un ancho de banda mucho mayor que otras y esto puede dar lugar a problemas de calidad de las llamadas.
44. Antes de la entrevista se deben realizar pruebas para garantizar que todo el equipo,³¹ la infraestructura relacionada y el software estén disponibles, listos y funcionando según el estándar requerido. Las pruebas previas a la entrevista deben servir para que el entrevistador, el intérprete (si lo hubiera) y el apoyo sobre el terreno puedan dominar la tecnología y los procesos, y aprender a enseñar de forma práctica a la persona entrevistada cómo utilizar la tecnología y qué hacer en el caso probable de que las llamadas se interrumpan o fallen o surja algún otro problema técnico.
45. La calidad de la tecnología, la preparación de la sala y los ángulos de la cámara son muy importantes. Toda prueba previa a la entrevista debe incluir pruebas realizadas desde o en la misma sala (lo que incluye la disposición que probablemente vaya a tener la entrevista) o ubicación, y a la misma hora del día en la que esté planificada la entrevista a distancia. Las pruebas deben incluir los ángulos de cámara, la colocación y sensibilidad del micrófono, y la fiabilidad de Internet.
46. Según sea necesario, las pruebas también deberían incluir soluciones para compartir y almacenar de forma segura planos, mapas, artículos, otros documentos u otras pruebas físicas.
47. Si la seguridad y otras circunstancias lo permiten, dichas pruebas previas a la entrevista también pueden involucrar al testigo.
48. En general, las entrevistas a distancia con fines de responsabilidad penal pueden necesitar una tecnología de las comunicaciones más avanzada y compleja. Esto será especialmente cierto cuando las consideraciones legales o de otra índole exijan la preparación de declaraciones de testigos completas, por escrito y firmadas personalmente.
49. Algunas jurisdicciones penales y no penales también podrían exigir una entrevista grabada en audio o vídeo. Si una entrevista tiene que ser grabada en audio o vídeo, un aspecto fundamental es si la tecnología utilizada permitirá una grabación apropiada, clara y segura, incluida la de los posibles servicios de interpretación. Por otra parte, se debe considerar cómo almacenar de forma segura la grabación físicamente en un formato adecuado y duradero y asegurarse de que no se realizan varias grabaciones de la misma entrevista.

Todas las entrevistas de investigación, incluidas las que se realizan a distancia, son un proceso en sí mismas y forman parte de un todo más amplio. Representan mucho más que el tiempo dedicado directamente a interactuar con un testigo. Lo que precede a la entrevista, lo que pasa alrededor de la persona entrevistada que no captan ni la cámara ni el micrófono durante la entrevista, y lo que sucede o tiene que suceder después de la entrevista son partes integrales de la entrevista.

M. Interpretación y traducción

50. Las directrices para la selección, contratación, información y gestión de intérpretes y traductores, tanto si trabajan desde la sede, sobre el terreno o de forma remota desde una tercera ubicación, también se aplican a las entrevistas a distancia.
51. La tecnología que se vaya a utilizar, incluida cualquier aplicación para reuniones en línea, debe adaptarse a la función del intérprete y este deberá estar familiarizado con ella. Con respecto a las videollamadas, la tecnología debe facilitar que el entrevistador tenga una visión y una transmisión de audio completas, nítidas e ininterrumpidas de la persona entrevistada.³² Antes de realizar la entrevista a distancia, el entrevistador debe evaluar la idoneidad de la tecnología y si el intérprete está familiarizado con ella.

²⁹ Los tribunales penales internacionales e híbridos y algunos tribunales nacionales ya prevén que testigos vulnerables y de otra índole proporcionen su testimonio a través de una conexión de vídeo desde una habitación o ubicación remota. Su experiencia permitiría obtener lecciones muy útiles para la realización de entrevistas a distancia. Otra tecnología útil y en evolución —utilizada por un número cada vez mayor de tribunales y otros sistemas— para la realización de entrevistas a distancia, y especialmente para entrevistas en el contexto de investigaciones criminales, es la transcripción de voz a texto en tiempo real.

³⁰ Por ejemplo, si la videollamada necesita incluir la interpretación por parte de un intérprete que se encuentra en una tercera ubicación, o si se tienen que compartir copias electrónicas de planos, fotografías, historiales médicos u otras pruebas físicas para que se autenticquen de una manera que cumpla con los requisitos de la cadena de custodia.

³¹ Incluida la cámara, el micrófono, los cables, el router de wifi o la conexión Ethernet.

- 32 Por ejemplo, se deben desactivar los ajustes que amplían la visión de la cámara de la persona que habla y minimizan la visión de los que escuchan. También deben desactivarse los ajustes que pueden hacer que se silencie la fuente de audio de la persona entrevistada cuando habla el intérprete o el entrevistador. Estas medidas pueden ayudar al entrevistador y al intérprete a seguir mejor la conversación y las señales de comunicación no verbal, y respaldar los esfuerzos para establecer y mantener la relación con el testigo.

52. Asimismo, se deberá considerar de antemano y en detalle la dinámica de cómo se desarrollará la interpretación. ¿Estará presente el intérprete con el entrevistador, con la persona entrevistada o en una tercera ubicación? Si los implicados se encuentran en ubicaciones separadas, ¿cómo se comunicarán el entrevistador y el intérprete fácil, ágilmente y de forma confidencial entre sí? ¿Cómo se mostrarán y explicarán los materiales no traducidos a la persona entrevistada? Todo el proceso debe debatirse y probarse junto con el intérprete.

N. La entrevista a distancia

53. Los entrevistadores a distancia tienen menos control sobre el proceso que en las entrevistas presenciales. Por ejemplo, establecer una relación con un testigo es de importancia fundamental, y normalmente es más fácil hacerlo en una entrevista presencial.
54. Incluso si no es un requisito, puede ser aconsejable que los entrevistadores lleven un registro escrito del tiempo y la duración de todas las llamadas, y de los motivos de cualquier interrupción.
55. La importante fase introductoria de la entrevista incluirá el tratamiento adecuado del consentimiento informado,³³ la familiarización del testigo con los procedimientos y la tecnología que se prevé utilizar, la explicación y la demostración de qué retrasos, silencios o pausas, pantallas o imágenes congeladas pueden ocurrir, y el consenso respecto a cómo gestionar las interrupciones de la conexión o de otro tipo, así como los fallos tecnológicos,³⁴ además de evaluar hasta qué punto el testigo se siente cómodo con todos estos aspectos.

Según apunta la experiencia actual, las entrevistas a distancia utilizando tecnología con la que no está familiarizado el testigo generalmente llevan más tiempo de lo que hubiese sido necesario presencialmente con el mismo testigo.

56. Como ocurre con cualquier entrevista de investigación, será necesario un proceso para grabarla o documentarla. La decisión sobre cómo grabar la entrevista a distancia puede depender de factores como:
- las leyes, las normas, las políticas y los procedimientos aplicables;
 - los deseos (consentimiento) del testigo;
 - cualquier necesidad de compartir las pruebas con terceros (lo que incluye, si procede, como parte de un proceso de descubrimiento) y los requisitos de formato relacionados;
 - aspectos prácticos y técnicos (incluidos los relacionados con el almacenamiento seguro y a largo plazo de notas escritas, resúmenes o declaraciones o grabaciones audiovisuales);
 - contar con un registro exhaustivo y preciso de las pruebas;
 - los posibles beneficios y riesgos e inconvenientes considerables de tener una grabación de vídeo o audio de la entrevista a distancia.
57. El procedimiento de grabación que se va a utilizar debe explicarse en su totalidad a la persona entrevistada.

Recuadro 6: Importancia de las señales de comunicación no verbal y dificultades relacionadas que se observan en las entrevistas a distancia

Durante la entrevista a distancia, el riesgo de no poder detectar correctamente las señales de comunicación no verbal es elevado, incluso con videollamadas de buena calidad. Gran parte de la comunicación humana es no verbal. Cuando interactúan con los testigos, los investigadores competentes confían significativamente en las señales de comunicación no verbal para detectar signos de nerviosismo, irritación (golpeteo con los pies, mover rápidamente los ojos, etc.) o disociación, de comodidad con el proceso, y de fiabilidad y credibilidad de las pruebas. Los entrevistadores utilizan consciente e inconscientemente estas señales para:

- centrar sus preguntas;
- decidir si y cuándo hacer preguntas difíciles o indagar, y cuándo parar o pasar a otro tema;
- sondear si un testigo puede estar mintiendo;
- determinar el ritmo, las pausas y los descansos, y decidir si y cuándo detener la entrevista;
- estar atento a signos de que se está reviviendo el trauma, de restimulación y de disociación (véase el párrafo 7, sobre las entrevistas en formato de videollamada).

La realización de una entrevista a distancia limitará —en algunos casos, en gran medida— la capacidad del entrevistador para captar estos signos y reaccionar ante ellos. Esto puede ser perjudicial para el testigo, la entrevista y la investigación. Será necesario prestar mayor atención a estos riesgos y hacer un esfuerzo consciente para contrarrestar estas deficiencias. Tal y como se ha sugerido anteriormente, las entrevistas a distancia que utilizan servicios de interpretación presentarán dificultades adicionales.

33 Esto es importante incluso cuando haya sido el testigo quien se haya puesto en contacto inicialmente con los

investigadores. Los testigos pueden estar dispuestos a ayudar, pero eso no significa que conozcan y entiendan el proceso y los riesgos.

- 34 Por ejemplo, si una videollamada es inviable, ¿continuaría la entrevista a distancia únicamente con audio? ¿Podría una llamada a través de Internet cambiar a una llamada de teléfono móvil o fijo? ¿Cuándo, por qué, cómo? ¿Cuáles son las implicaciones que tiene planificar la entrevista?

33. Las políticas y los procedimientos elaborados para las entrevistas a distancia, así como cualquier ley aplicable, deben contribuir a determinar, por ejemplo, cómo se revisará, adoptará y firmará un resumen de la entrevista, una declaración de testigos o una transcripción. Esto puede plantear problemas importantes, especialmente si se requiere una declaración o transcripción original firmada por un testigo.
34. El IICI aconseja en general que el entrevistador conserve el control de todos los productos que se obtengan de la entrevista, como grabaciones, archivos electrónicos, declaraciones, resúmenes de testigos, etc. La posesión no debe ser transferida al testigo a menos que haya razones convincentes para hacerlo y se hayan establecido procedimientos bien razonados.³⁵

O. Después de la entrevista

35. Al igual que con las entrevistas presenciales, antes o durante la entrevista, se deberá identificar y acordar una forma práctica y duradera para que los entrevistadores y los testigos se pongan en contacto posteriormente a la entrevista.
36. Toda comunicación de seguimiento con el testigo después de la entrevista a distancia —por parte del entrevistador, compañeros de trabajo o personal de apoyo sobre el terreno— debe llevarse a cabo de conformidad con las políticas y los procedimientos aplicables y con los compromisos contraídos con el testigo.³⁶ Las consideraciones y dificultades (por ejemplo, en relación con la seguridad de las comunicaciones) que se hayan aplicado antes y durante la entrevista también pueden aplicarse en relación con cualquier contacto posterior a la entrevista.

P. Conclusión

37. Las entrevistas a distancia no siempre son infructuosas. Tampoco las pruebas obtenidas a través de entrevistas a distancia son necesariamente falsas, poco fiables o problemáticas. En principio, las pruebas testimoniales, obtenidas de forma adecuada y remota, pueden ser tan fiables, creíbles y valiosas como las que se obtienen a través de entrevistas presenciales que se realizan en buenas condiciones. También, en principio, las entrevistas a distancia pueden ayudar a mejorar el acceso a la justicia y la reparación, lo que incluye en el caso de víctimas que suelen estar marginadas, como las sobrevivientes de delitos de la violencia sexual y de género y violaciones.
38. Sin embargo, en general, y especialmente en relación con los testigos y las situaciones mencionadas en el párrafo 5, las entrevistas a distancia conllevan riesgos diferentes y, en algunos casos, mayores que las entrevistas presenciales, y pueden resultar más difíciles de gestionar. Por otro lado, es probable que los Estados, los sospechosos y las organizaciones implicadas en el crimen cuestionen el uso de las entrevistas a distancia y examinen con lupa todos los aspectos de los procesos de entrevistas a distancia y cualquier prueba obtenida a través de ellas. En consecuencia, las entrevistas a distancia satisfactorias exigirán contar con más habilidades y planificación, tiempo y otros recursos que las entrevistas presenciales. Las entrevistas a distancia que cumplan los criterios establecidos en estas directrices constituirán la excepción, y no la regla.

35 Entre los riesgos de compartir una grabación de la entrevista con los testigos está la posibilidad de que estos puedan compartirla con otros testigos potenciales, cuyos testimonios posteriores podrían resultar adulterados como consecuencia, así como el riesgo de que en cualquier procedimiento posterior los fiscales, abogados defensores, jueces o profesionales que determinen los hechos puedan notar que el testigo no proporciona pruebas de memoria sino a partir de un documento memorizado.

36 Entre los motivos que justifican ponerse en contacto con los testigos posteriormente está la necesidad de verificar que han recibido el apoyo médico o de otro tipo acordado con ellos durante la entrevista, comunicar novedades acerca del proceso (como el informe de una comisión de investigación o una publicación de defensa por parte de una ONG, un proceso judicial o una orden de reparación) y solicitar o confirmar el consentimiento para testificar en los procedimientos judiciales. Es posible que los testigos necesiten ponerse en contacto con los investigadores por diversas razones, entre las que se incluyen las amenazas para la seguridad.

Metodología y reconocimientos

Estas directrices se han elaborado con la ayuda de especialistas con experiencia en investigación pertenecientes a fuerzas policiales nacionales, tribunales penales internacionales e híbridos y de documentación internacional sobre derechos humanos. Entre ellos figuran expertos de los campos del derecho, la psicología y la psiquiatría, y expertos en entrevistas a niños. El IICI les agradece las diversas maneras en que han contribuido en la consecución de estas directrices. A menos que se mencione una afiliación, lo han hecho a título personal. Los expertos y otros revisores no están necesariamente de acuerdo con todos los aspectos de las directrices. Los expertos que pueden ser identificados públicamente son: Ingrid Elliott, Erin Gallagher, Penny Hart, Linda Liebenberg, John Tobin, Ljiljana Todorovic-Sudetic, Philip Trehwitt (Director Ejecutivo del IICI) y Jonna Turunen.

La investigación y la redacción de las directrices corrieron a cargo de John Ralston (miembro de la Junta Directiva del IICI) y Gabriël Oosthuizen (Director de Programas, IICI). Daniela Gavshon (Directora de Programas, Verdad y Rendición de Cuentas) y Emily Rice (Responsable de Proyectos, Verdad y Rendición de Cuentas) del Public Interest Advocacy Centre (PIAC) han contribuido a revisar las directrices del IICI y a lograr que esta publicación y la del PIAC "Restricted access interviews: a guide to interviewing witnesses in remote human rights investigations" (agosto de 2021) sean complementarias.

El IICI acoge con beneplácito comentarios sobre estas directrices a través de info@iici.global.