



FUNDACIÓN
AMPARO Y JUSTICIA

SISTEMATIZACIÓN DEL **PROGRAMA DE FORMACIÓN** DE INSTRUCTORES E INSTRUCTORAS

Fundación Amparo y Justicia

Noviembre, 2022

Contenido

I. Antecedentes del estudio	3
II. Metodología	4
III. Resultados	7
1. Antecedentes, justificación y origen programa de formación de instructores.....	7
2. La figura del instructor en las normativas.....	8
2.1. Instructor en la Ley 21.057.....	9
2.2. Instructor en el Reglamento.....	9
2.3. Instructor en el protocolo H.....	12
3. Diseño y modificaciones del programa de formación de instructores	13
3.1. Modelos de referencia	13
3.2. Objetivos	15
3.3. Perfil de ingreso.....	15
3.4. Etapas del proceso formativo	17
3.5. Condiciones institucionales para la formación y para el adecuado desempeño del rol....	21
3.6. Metodología de enseñanza y docencia.....	24
3.7. Perfil de egreso.....	27
3.8. Sistemas de evaluación	27
3.9. Criterios de aprobación.....	28
4. Evaluación del programa de formación de instructores	30
4.1. Instrumentos de evaluación.....	30
4.2. Fortalezas	30
4.3. Aspectos por mejorar	32
5. Desafíos para potenciar el rol del instructor.....	35
5.1. Aspectos por mejorar en instituciones	35
5.2. Dotación de instructores.....	37
5.3. Necesidades y recomendaciones	39
IV. Conclusiones	41
Anexos.....	43
Anexo N°1.....	43
Anexo N°2.....	49

I. Antecedentes del estudio

En Chile, se contabilizan aproximadamente 25.000 casos por año de niños, niñas y adolescentes (NNA) que han sido víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves (Fundación Amparo y Justicia, 2022). Estudios han evidenciado que el procedimiento judicial donde los NNA entregan sus testimonios sobre los delitos posee una serie de características que pueden influir en forma negativa en el comportamiento y salud mental de los NNA víctimas. Entre ellas, se encuentran los múltiples interrogatorios, los retrasos en los procedimientos, los resultados del caso y el tipo de apoyo que reciben de sus cuidadores (Quas y Goodman, 2012, como se citó en Fundación Amparo y Justicia, 2020).

En este contexto, la **Ley 21.057**, promulgada el 9 de enero de 2018 y publicada el día 20 del mismo mes y año, busca prevenir la victimización secundaria de NNA que hayan sido víctimas de delitos sexuales y otros delitos graves. La **victimización secundaria** corresponde a toda consecuencia negativa que puedan sufrir los NNA con ocasión de su interacción, en calidad de víctimas, con las personas o instituciones que intervienen en el proceso penal (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018). La Ley 21.057 aborda este objetivo, incorporando la realización de **Entrevistas Investigativas Videograbadas (EIV)** y de **Declaraciones Judiciales (DJ)**, en las etapas de investigación penal y enjuiciamiento, respectivamente.

La EIV tiene como propósito disponer de antecedentes que puedan orientar el desarrollo de la investigación penal propiciando, a través de su ejecución por un funcionario entrenado y su grabación en video, evitar la exposición reiterada e injustificada del NNA a instancias que busquen establecer la ocurrencia de los hechos materia de la investigación y de la participación criminal. Por otra parte, en el caso de la intermediación de la declaración en el juicio oral, su objetivo es facilitar la participación del NNA en tribunales en un ambiente protegido, es decir, en una sala separada de la audiencia, en la que sólo estarán el intermediario y el NNA (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018).

Para apoyar la efectiva implementación de la Ley 21.057, se ha entendido la formación de los operadores del sistema como un eje fundamental para su adecuado funcionamiento. La importancia de que las diligencias enunciadas en la ley sean realizadas por profesionales entrenados y especializados en la técnica, radica en que esta capacitación corresponde al factor más relevante al momento de realizar el procedimiento (Smith, Powell y Lum, 2009). En efecto, una de las líneas de trabajo del Área de Formación de la Fundación Amparo y Justicia -desde mayo de 2017- ha sido el desarrollo de un plan de entrenamiento en conjunto con comenzó con el Poder Judicial y el Ministerio Público. Posteriormente se sumaron el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones (PDI). Este plan fue concebido para formar en estas instituciones a:

- *Entrevistadores/intermediarios*¹ capaces de llevar a cabo de manera adecuada la planificación y realización de entrevistas investigativas videograbadas e intermediaciones con NNA víctimas de delitos sexuales u otros delitos graves a lo largo del territorio nacional.

¹ En el presente documento, cuando se refiera a “el instructor/entrevistador” y “los instructores/entrevistadores” también se estará haciendo referencia a “la instructora/entrevistadora” y “las instructoras/entrevistadoras”. Se adopta el género masculino para evitar utilizar reiterativamente “el/la” o “los/las” con objeto de impedir la saturación visual y así, facilitar la lectura del documento.

- *Instructores* capaces de encargarse de la formación inicial y continua de los entrevistadores en el contexto de sus organizaciones.

Para el diseño e implementación de los planes de formación de instructores y entrevistadores, y los cursos específicos asociados a ellos, se ha recurrido a diversos insumos:

- Las funciones que la normativa vigente atribuye a instructores y entrevistadores, así como los contenidos fundamentales que señala para su formación.
- Evidencia y recomendaciones señaladas en artículos científicos y literatura existente en la materia.
- La experiencia internacional sobre programas de formación similares.
- Recomendaciones directas de expertos internacionales con experiencia en la formación de instructores y entrevistadores.
- La evaluación y retroalimentación de los propios programas y la introducción de mejoras continuas.
- El levantamiento de competencias y de situaciones ocurridas en el trabajo de campo que permitan focalizar mejor los programas.

Con el ánimo de ordenar y estructurar el trabajo realizado, se ha vislumbrado la necesidad de sistematizar la experiencia que la Fundación ha desarrollado en el **entrenamiento de instructores en Entrevista Investigativa Videograbada e Intermediación en la Declaración Judicial**. A su vez, la idea es que la sistematización de esta experiencia también pueda servir de referencia para que las instituciones puedan desarrollar de forma autónoma estos procesos, en miras a lo que la Ley dispone como obligaciones para ellas según lo dispuesto en el Artículo 28 de la Ley 21.057.

De esta manera, se busca identificar los aciertos, dificultades y lecciones aprendidas de esta experiencia para un diseño e implementación efectivos de este tipo de programas de formación, así como para la mejora continua de los procesos de trabajo de la Fundación y de las instituciones del Sistema de Justicia Penal en esta y otras materias. La motivación y valor de este estudio radica en que compila y sistematiza la experiencia acumulada por Fundación Amparo y Justicia -como organización de la sociedad civil que presta soporte técnico para la correcta implementación de la Ley 21.057- en la formación de instructores en las diversas instituciones del Sistema de Justicia Penal. En este sentido, se espera que este documento sirva como testimonio de ese proceso, identificando sus fundamentos técnicos y evidencia a la base, sus procesos de decisión para el diseño, los avances en su ejecución y los resultados que se han obtenido hasta el momento.

II. Metodología

A continuación, se describen los objetivos que guiaron la presente sistematización:

Objetivo general

Sistematizar el proceso de formación de instructores en Entrevista Investigativa Videograbada e intermediación judicial desarrollado por Fundación Amparo y Justicia durante los años 2017-2022.

Objetivos específicos

1. Caracterizar la normativa en relación con la figura de instructores en Entrevista Investigativa Videograbada e intermediación judicial.
2. Describir la evolución histórica del proceso de formación de instructores en Entrevista Investigativa Videograbada e intermediación judicial en Fundación Amparo y Justicia.
3. Identificar fortalezas y debilidades del proceso de formación de instructores en Entrevista Investigativa Videograbada e intermediación judicial.
4. Establecer recomendaciones para el proceso de formación de instructores y para las instituciones en función de potenciar el rol del instructor.

El estudio se define como una investigación de carácter descriptiva, en tanto pretende sistematizar el proceso de formación de instructores encargados del entrenamiento de funcionarios para desempeñarse como entrevistadores, para la investigación de delitos sexuales y otros delitos graves sufridos por niños, niñas y adolescentes; e intermediarios en declaración judicial.

La metodología es de carácter cualitativo, ya que este tipo de investigación permite comprender a los actores dentro del marco de referencia en el que se encuentran anclados, posibilitando que el investigador vea al grupo inmerso en un contexto con un pasado y un presente (Taylor y Bogdan, 1996). Esta metodología es útil para la investigación propuesta ya que permitió comprender adecuadamente el proceso histórico, la normativa actual y las principales fortalezas y debilidades del proceso de formación de instructores. Cabe agregar que a diferencia del enfoque cuantitativo que busca acotar la información, se optó por un enfoque cualitativo ya que este busca la expansión o dispersión de la información, lo que era necesario para la presente investigación (Hernández Sampieri et al., 2010).

Se utilizaron dos técnicas de recolección de datos: (1) revisión y análisis de documentos relacionados con el diseño, la implementación y evaluación de la formación de instructores; y (2) entrevistas semi-estructuradas realizadas a (a) actores claves durante los procesos de diseño, implementación y evaluación en la formación de instructores (b) instructores egresados del programa de formación de distintas generaciones. Por un lado, se eligió la revisión y análisis documental como técnica de recolección de datos, ya que corresponde a una fuente muy valiosa para comprender el fenómeno central de estudio y que sirve para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal. En el caso de las entrevistas semi-estructuradas, se seleccionó esta técnica ya que a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y construcción conjunta de significados respecto a un tema. En particular las entrevistas semi-estructuradas se basan en una guía de preguntas, donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para obtener más información (Hernández Sampieri et al., 2010)

La complementariedad de las técnicas de recolección de información mencionadas anteriormente permitió realizar una triangulación de los datos, lo que se considera enriquecedor para la investigación cualitativa ya que de esta manera se puede obtener una mayor amplitud y profundidad de los mismos. De este modo, los datos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y se utilizó una variedad de formas de recolección de datos (Hernández Sampieri, Fernández y Baptista, 2010).

Respecto a la técnica de revisión y análisis de documentos, se examinaron los documentos vinculados con la normativa de la Ley 21.057, y con el diseño, implementación y evaluación de la formación de

instructores. En el caso de las entrevistas semi-estructuradas, se utilizó un muestreo no probabilístico homogéneo, ya que este tipo de muestreo permitió seleccionar entrevistados que comparten rasgos similares (por un lado, actores que jugaron un rol clave en el proceso legislativo y, por otro lado, actores claves en el diseño y ejecución de los cursos, desde Fundación Amparo y Justicia, instituciones contrapartes y expertos) considerando los objetivos de la investigación (Hernández Sampieri et al., 2010).

Se realizó un análisis de contenido de la información recolectada. Este tipo de análisis permitió segmentar los temas más relevantes acordes a las dimensiones que se desean investigar (Ruiz, 2009). Para esto, se utilizó como herramienta de análisis el software ATLAS.ti con objeto de descubrir e identificar conexiones entre los datos y, de este modo, organizar la información con base en las categorías de análisis definidas para llevar a cabo los objetivos específicos de la investigación.

Se realizaron 22 entrevistas en total, las que se ejecutaron entre abril y julio de 2022 presencialmente o por videollamada, dependiendo de la preferencia de los participantes. En la tabla 1 se indica el número de entrevistados de actores claves de los procesos de diseño, implementación y evaluación en la formación de instructores por institución.

Tabla 1. Número de entrevistados actores claves en proceso de diseño, implementación y evaluación programa de formación de instructores por institución

Institución	Número de entrevistados
Academia Judicial	1
Ministerio de Justicia y DD.HH.	2
Fundación Amparo y Justicia	9

En la tabla 2, se indica el número de entrevistados de instructores egresados del programa de formación por institución. Cabe señalar que de los 10 entrevistados: 4 corresponden a una generación inicial de instructores, 3 corresponden a una generación intermedia y 3 corresponden a una generación reciente.

Tabla 2. Número de entrevistados instructores egresados del programa de formación por institución

Institución	Número de entrevistados
Ministerio Público	2
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	1
Policía de Investigaciones	3
Carabineros de Chile	4

La participación de los entrevistados fue confidencial, informada y voluntaria. Antes de comenzar cada entrevista, se le explicó a cada entrevistado los propósitos de la investigación, las condiciones de su participación y la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento. Al final de este preámbulo, se les preguntó nuevamente si deseaban participar de la entrevista y, con la respuesta afirmativa, se procedió a realizar la entrevista. Considerando que las entrevistas fueron grabadas para

su posterior transcripción, se tomaron los resguardos necesarios para que este material fuera manejado con absoluta confidencialidad, cuidando el anonimato de los participantes.

A lo largo del informe, se encuentran expuestas citas que complementan el análisis de acuerdo con lo mencionado en el apartado de metodología. Al final de cada cita, se indica la entrevista y la institución a la que corresponde. Se utiliza “E” (que corresponde a “Entrevista”) seguida del número de la entrevista y la institución de origen de la persona entrevistada, con objeto de individualizar cada cita y resguardar el anonimato de los entrevistados.

III. Resultados

A continuación, se exponen los resultados de la investigación realizada. La sección de resultados se estructura de la siguiente manera:

1. **Antecedentes, justificación y origen del programa de formación de instructores.** En este apartado se exponen los antecedentes que impulsaron la creación del proyecto de formación de instructores.
2. **Figura del instructor en normativas.** Este apartado aborda la figura del instructor en la Ley 21.057, en el reglamento de la Ley y en el protocolo H.
3. **Diseño y modificaciones del programa de formación de instructores.** Este apartado expone cómo se han mantenido y/o modificado elementos del programa tales como: modelos de referencia, objetivos, perfil de ingreso, etapas del proceso formativo, condiciones institucionales, metodología de enseñanza y docencia, perfil de egreso, sistemas de evaluación y criterios de aprobación.
4. **Evaluación del programa de formación de instructores.** En este apartado se refiere a los instrumentos de evaluación que se han utilizado para evaluar el programa, además de fortalezas y aspectos por mejorar identificados por el equipo de Fundación Amparo y Justicia, instructores egresados, y actores externos (Academia Judicial y Ministerio de Justicia y DD.HH.).
5. **Desafíos para potenciar el rol del instructor.** Por último, este apartado plantea aspectos por mejorar en las instituciones, la situación de la dotación de instructores, y necesidades y recomendaciones finales.

1. Antecedentes, justificación y origen programa de formación de instructores

Para comprender el origen del proceso de formación de instructores, es necesario entender antes cómo inicia el proceso de formación de entrevistadores en Chile. Durante el año 2016 nace el proyecto “**Desarrollo e Implementación del procedimiento de EIV**” donde Fundación Amparo y Justicia se encontraba en búsqueda de expertos internacionales que los ayudaran con la formación de entrevistadores. **Nick Quine** se consideró la persona indicada: *Entonces, se buscó una persona y Nick era el indicado, porque él formaba policías en Inglaterra y porque él hablaba español, porque de cierta forma hay hartos instructores que pudimos haber contactado, pero que él hablara español era un plus.* (E05, Fundación Amparo y Justicia).

En este contexto, toda la energía estaba centrada en los entrevistadores y aún no se concebía la idea de formar instructores. Sin embargo, ante la cantidad de entrevistadores necesarios para el sistema que se estimaban en las primeras proyecciones, se consideró **imposible que la Fundación y Nick Quine hicieran toda la formación inicial y continua que requerían los entrevistadores: No habría cómo**

contar con capacidad instalada a nivel país para sustentar la cantidad de gente que era [...] (E01, Fundación Amparo y Justicia).

En este marco, el proyecto de formación de instructores se fundamentó en la necesidad de **instalar diferentes competencias al interior de cada una de las instituciones** para sustentar la formación inicial y continua que requieren los entrevistadores. Esto se consideró como un proceso desafiante para Fundación Amparo y Justicia, ya que el proyecto de ley de entrevistas investigativas que estaba en discusión no contemplaba la figura del instructor. Sin embargo, es la Fundación quien la impulsa y las instituciones concuerdan en que esta figura debe ser parte del proceso de implementación.

[...]y también lo que era un poco, no sé si complejo, desafiante, era que la ley no contemplaba un instructor, o sea, esa figura de instructor la pusimos nosotros, y las instituciones la asumieron como que también tenía que ser parte del reglamento, tenía que ser parte de la orgánica. (E06, Fundación Amparo y Justicia).

Durante junio de 2017, toma fuerza el proyecto de formación de instructores con el objetivo de iniciar la instalación de competencias en la técnica de la EIV, mientras se encontraba en tramitación en el Congreso la actual Ley 21.057. **Ministerio Público fue la alianza más fuerte** en un primer momento, lo cual se considera como positivo ya que esta institución al ser la encargada de la investigación penal pudo potenciar el acoplamiento de instituciones como Carabineros y Policía de Investigaciones, en tanto figuras auxiliares del proceso de indagación de los delitos. Se destaca como fundamental el rol de Patricia Muñoz, gerenta de la División de Atención a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, por su interés en el avance de la implementación de la ley.

Yo creo que igual diferenció, porque el Ministerio Público es el dueño de la investigación penal. Entonces, eso como alianza y como estrategia, fue muy, muy positivo para que fuera mucho más fácil que se pudieran acoplar de Carabineros y la Policía de Investigaciones rápidamente, ya. Eh (...) yo te diría que esa fue la mejor, la alianza como más, más grande, ¿sí? Y la alianza en específico, también, dice relación con Patricia Muñoz, que en su momento tenía harto interés de que se pudiera avanzar en esta temática, más allá que no hubiera acuerdos en algunas cosas como iba funcionando la ley, si había un acuerdo de que se tenía que avanzar en algo técnico de cómo se tomara la declaración de los niños. (E01, Fundación Amparo y Justicia).

Promulgada la Ley 21.057 en 2018, el **Ministerio Público, la Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Poder Judicial**, quedaron encargados de proveer entrevistadores capacitados. En este escenario, **Fundación Amparo y Justicia** fortaleció su apoyo a dichas instituciones a través del proyecto de formación de instructores que ya había comenzado a ejecutarse. Esto se tradujo en convenios de colaboración con las instituciones, capacitando a los profesionales con objeto de que contaran con las competencias y conocimientos necesarios para liderar los procesos formativos en sus propias instituciones.

2. La figura del instructor en las normativas

La implementación de la Ley 21.057 ha puesto un desafío importante en torno a la formación de personas capacitadas para realizar EIV y DJ, considerando que las instituciones del Poder Judicial, Ministerio Público, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Carabineros de Chile y PDI, deben encargarse de formar a sus propios entrevistadores e intermediarios.

De este modo, surge la necesidad de contar con personal capaz de diseñar e implementar los procesos de formación de funcionarios que llevarán a cabo EIV e intermediaciones judiciales en las instituciones. Esta figura se conoce como instructor y, a continuación, se expondrá cómo ha sido concebido el instructor en algunos de los documentos normativos asociados a esta política pública como la **Ley 21.057, el reglamento de la ley y el protocolo H**.

2.1. Instructor en la Ley 21.057

La Ley 21.057 señala que las EIV y las declaraciones judiciales solo podrán ser realizadas o asistidas por quienes cumplan los siguientes requisitos: (a) Formación especializada en metodología y técnicas de EIV y declaración judicial a NNA, según disponga el reglamento; y (b) Acreditación vigente otorgada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018).

Respecto a la formación especializada, el **artículo 28.- Proceso de formación de entrevistadores** explicita que los cursos de formación especializada en metodología y técnicas de entrevista investigativa incorporen a lo menos (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018):

- a) Contenidos y actividades que garanticen que los participantes desarrollen correctamente cada una de las fases de una entrevista investigativa videograbada.
- b) Instancias de práctica con retroalimentación experta.
- c) Sistema de evaluación que mida las competencias del entrevistador.

Cabe agregar que, el **artículo 23 BIS.- Acceso a los registros de entrevistas investigativas videograbadas y declaraciones judiciales** señala que las instituciones encargadas de disponer entrevistadores podrán solicitar al Ministerio Público o al Poder Judicial, acceso al registro de las entrevistas investigativas videograbadas y de las declaraciones judiciales en las que haya participado un determinado entrevistador, con objeto de cumplir adecuadamente el proceso de formación señalado en el artículo 28. Se indica que el **requerimiento debe incluir la individualización del instructor o evaluador y del entrevistador que será evaluado**, quienes serán los únicos que tendrán acceso al contenido del registro. En este punto, se observa la primera denominación del instructor en la Ley 21.057.

Si bien en la declaración de los elementos que deben incorporar los procesos de formación no se enuncia una figura que sea la encargada de diseñar, ejecutar y evaluar estos procesos, se especificarán tareas asociadas a esta figura en el reglamento de la ley. Además, la denominación de instructor como tal, aparecerá en el reglamento del artículo 23 BIS y en el protocolo H².

2.2. Instructor en el Reglamento

La Ley 21.057 señala en su artículo 29 que el reglamento de la normativa debe establecer: (a) las condiciones y requisitos que deberán cumplir los programas de los cursos de formación especializada en metodología; (b) la forma, condiciones y requisitos para la implementación del programa de formación continua; (c) la forma, condiciones y requisitos para el desarrollo de los procesos de acreditación de los entrevistadores; (d) las especificaciones técnicas de las salas en que se desarrollen las EIV y la declaración judicial de NNA; (e) los estándares mínimos para la producción, almacenamiento, custodia y disposición de los registros de EIV y declaración judicial de NNA; (f) la

² El protocolo H corresponde a uno de los protocolos de atención institucional establecidos en el Artículo 31 de la Ley 21.057. El protocolo H trata sobre los estándares técnicos que deberán satisfacer los cursos de formación especializada de entrevistadores.

forma, condiciones, plazos y requisitos para revalidar la acreditación de entrevistador; y (g) cualquier otro aspecto necesario para la correcta implementación del sistema de EIV y declaraciones judiciales de NNA (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018).

En los contenidos del reglamento se observa que se menciona y define el Curso Inicial de Formación Especializada (CIFE) y el Programa de Formación Continua (PFC). En este sentido, se señala que el CIFE y el PFC son actividades de formación de desarrollo complementario y coordinado, cuyo objetivo es formar entrevistadores para que realicen correctamente cada una de las fases de la EIV y/o de la DJ. Asimismo, las entidades facultadas para impartir los CIFE y los PFC corresponden a: PDI, Carabineros de Chile, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público y Poder Judicial (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Se advierte que el **reglamento concibe la figura del instructor, pero sin nombrarlo como tal** ya que específicamente señala que las instituciones encargadas deberán contar con una persona responsable de diseñar, coordinar, ejecutar y evaluar el determinado CIFE o PFC, de la retroalimentación experta y de confeccionar el informe final de las actividades de formación. Desde la voz del Ministerio de Justicia y DD.HH., se confirma que el instructor se menciona sutilmente y que aparecerá más explícitamente en el protocolo H. Además, se agrega que **las funciones del instructor se han ido construyendo más desde la práctica**, por lo que el nivel de detalle de sus tareas no aparecerá en normativas como la Ley, el reglamento y el protocolo.

Creo que la definición del rol en sí mismo se ha hecho como más en el quehacer, yo creo, en el quehacer mismo de la labor y no sé si está como todo lo que acabamos de hablar, de todas las cosas que hacen, además se me había olvidado sumarle, por ejemplo, el tema de que cuando vienen los procesos de acreditación y revalidación, también son los instructores los encargados muchas veces de subir los documentos que se requieren, o que nosotros nos comunicamos si hay algún error y todo eso, entonces, yo creo que todo ese nivel de detalle de la carga laboral que tienen, a lo mejor, no se ve al 100% reflejado en los documentos que están mencionados. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.)

Si bien en el reglamento no se menciona explícitamente al instructor, se señala que aquella persona deberá tener **experiencia comprobable, teórica y/o práctica, en metodología y técnicas de EIV y de DJ, y acreditar que cuenta con las habilidades requeridas** para posicionarse como un referente competente en dichas técnicas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018). Estas características se profundizan y especifican en el protocolo H (ver sección 1.3).

Cabe agregar que desde el mismo testimonio de Ministerio de Justicia y DD.HH. se ha **reconocido el rol que ha tenido Fundación Amparo y Justicia** en los inicios del perfil formativo de instructores, llegando incluso a señalar que con el trabajo de la Fundación se consolida el rol que deben tener instructores en sus instituciones.

[...] nosotros a partir de que estamos muy cerca de la implementación sabemos que en los inicios de los inicios hubo formaciones de instructores a través de la Fundación Amparo y Justicia, desde ahí está como el nicho, se crea el rol del instructor y desde ahí ellos adquieren las herramientas y la van replicando en todo el curso que dicte la institución que va generando. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.)

2.2.1. Instructor en el reglamento del artículo 23 BIS

El **artículo 23 BIS** de la Ley 21.057 tiene por objeto *regular la forma y procedimiento en que se formularán las solicitudes y se otorgará acceso a la información contenida en los registros de entrevistas investigativas videograbadas y/o declaraciones judiciales* (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020). Esto, en función de facilitar la observación de la evidencia recogida, ya sea para labores propias de la investigación penal y enjuiciamiento, así como para propiciar la retroalimentación del desempeño de los entrevistadores en sus procesos de formación continua y permitir la revisión de la metodología y técnica utilizadas por éstos en la EIV o DJ.

En el reglamento del artículo 23 BIS se observa que **se define al instructor** (se le menciona también como evaluador) como “la persona responsable del diseño, coordinación, ejecución y evaluación del CIFE y/o del PFC, de la retroalimentación experta y de la confección del informe final de las referidas actividades de formación” (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020, p. 4). Además, se menciona que estas personas podrán ser dependientes o prestadores de servicios de las instituciones que deben disponer a los entrevistadores.

Posteriormente, en el artículo 5° se menciona que el Poder Judicial, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público, PDI y Carabineros de Chile deben mantener un **listado actualizado** de las personas que en su respectiva institución tendrán el rol de instructores o evaluadores. Este listado debe consignar el nombre completo, cédula de identidad, datos de contacto y la institución a la que pertenecen. Además, debe ser informado al Ministerio Público, Poder Judicial y al Ministerio de Justicia y DD.HH., quienes a su vez pueden solicitar dicho listado (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020).

Sobre el listado de instructores, en el testimonio del Ministerio de Justicia y DD.HH. menciona que **se va revisando constantemente** junto a las mallas de CIFE y PFC que les envían las instituciones.

[...] está el listado de instructores, esta mencionado en el 23 bis, nosotros como Ministerio lo que hicimos fue enviar por oficio a las instituciones el listado de instructores, pidiendo que se nos informara respecto de quiénes iban a ser sus instructores de cada institución. Sin embargo, claro, es un listado que tenemos a disposición y que lo vamos chequeando, cuando nos envían, volvemos nuevamente a las mallas, cuando nos envían las mallas de los CIFES y de los PFCs, lo que hacemos es chequear, claro, que sea los instructores señalados por la institución. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.)

En la misma línea, se menciona que puede pasar que se encuentren con instructores que no estaban registrados en el listado original, lo que resalta la necesidad de establecer un mecanismo para su actualización permanente.

Nos ha pasado también que han cambiado los instructores, por ejemplo, tenemos dos mallas de PFC del Ministerio Público, específicamente que nos enviaron hace poco, informando el cambio de dos, de dos instructores, más bien, agregando instructores, a esos cursos de formación, que son instructores regionales³, que suman a esos instructores, y que no están en el listado que nos enviaron originalmente de su institución. Pero, claro, deberíamos hacer

³ El “instructor regional” se refiere al tutor. Este rol se explica en mayor detalle en la sección 3.4. *Etapas del proceso formativo*. Algunas citas refieren al “instructor regional”, ya que es el término por el cual es conocido el tutor en instituciones como el Ministerio Público y el Ministerio de Justicia y DD.HH.

un proceso de pedir ese listado de manera, quizás, permanente o semestral, ahí tenemos que buscar también el mecanismo para ir refrescando ese listado. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.).

A lo largo del reglamento, **se alude al instructor en las diferentes etapas del proceso de trámite para acceder a algún registro de EIV o DJ**. En el caso de la solicitud de acceso al registro, se requiere individualizar al instructor a cargo del entrevistador, y una declaración jurada simple que consigne que el instructor y el entrevistador serán los únicos en acceder al registro y que no divulgarán su contenido. Cuando se mencionan los requisitos de aprobación de la solicitud, se especifica que el instructor debe estar habilitado por su institución para realizar las funciones que le competen. Finalmente, en el caso de que se apruebe la solicitud, se indica que se le debe comunicar tanto al instructor como al entrevistador (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2020).

Sobre el proceso de trámite mencionado anteriormente, Poder Judicial posee un proceso sistematizado para el acceso al registro de audiovisual de intermediaciones, caracterizado por tres hitos importantes: (1) autorización de acceso por parte de un juez (2) distorsión de voz e imagen del registro, lo cual Poder Judicial lo tiene automatizado con un software pero de igual manera un funcionario debe revisar que esté bien anonimizado, y finalmente (3) la entrega del registro con las restricciones establecidas en el reglamento (E17, Academia Judicial).

2.3. Instructor en el protocolo H

El artículo 31 de la Ley 21.057 menciona distintos protocolos para considerar en la implementación de la normativa. En el caso del protocolo H, este aborda los estándares técnicos que deberán satisfacer los cursos de formación especializada de entrevistadores e intermediarios (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018).

Durante el 2019, se publicó el **protocolo H** el cual menciona **explícitamente la figura del instructor** y lo define como “persona responsable del diseño, ejecución y evaluación del CIFE y PFC y de la confección del informe final de las referidas actividades de formación” (Subcomisión para la implementación de la Ley N°21.057, 2020).

Respecto a los **requisitos** que debe tener el instructor, el protocolo H menciona lo siguiente: (a) título universitario, técnico profesional u otro equivalente en el caso de la Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile; (b) especialización y/o experiencia comprobable en metodología y técnicas de EIV y de DJ, se considera como curso homologable la realización de CIFE y haber realizado entrevistas a NNA utilizando algún protocolo basado en evidencia; (c) formación especializada comprobable en análisis y retroalimentación de entrevistas e intermediación a NNA; y (d) experiencia comprobable en docencia o relatoría (Subcomisión para la implementación de la Ley N°21.057, 2020).

Sobre los requisitos nombrados anteriormente, se observa que el Ministerio de Justicia y DD.HH. procura que **se cumpla, en general**, lo que establece el protocolo H, **pero no se detienen en los detalles** de los requisitos establecidos.

Más bien lo que se hace es que cumplan con lo que establece el protocolo letra H, que es bien, no es tan al detalle, pero que cumpla con cierta experiencia, de cierto tiempo, no nos vamos al detalle de chequear si efectivamente ese instructor, por ejemplo, el detalle de cuántas horas cronológicas hizo, de su formación, de dónde, con qué expertos internacionales tuvo contacto,

no hay un desglose de eso, porque no está establecido en ninguna parte. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.).

En este marco, cabe señalar que el Ministerio de Justicia y DD.HH. no posee un instrumento que permita distinguir qué candidatos podrían desempeñarse como instructores. Esta tarea más bien se le deja a la propia institución.

[...] no tenemos un instrumento que nos permita como decir “a ver, no, ese instructor que se señala acá, desde nuestro criterio, no cumpliría los estándares”, por ejemplo, para formar entrevistadores de nuestra institución. Más bien se deja como “si la institución lo dice”, es como dejar como la fe, si la institución dice que Juanita Pérez es instructora, por ejemplo, de Ministerio Público va a ejercer ese rol, uno dice “ok, perfecto”, si esa instructora tiene la experiencia y tiene la formación para poder instruir a entrevistadores, perfecto. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.).

Respecto a las funciones del instructor, el protocolo H indica las siguientes⁴ (Subcomisión para la implementación de la Ley N°21.057, 2020):

1. Diseñar y planificar los cursos y programas de formación, de acuerdo con características y necesidades de participantes.
2. Coordinar y ejecutar CIFE y PFC, supervisando directamente el desarrollo de todos los módulos teóricos y prácticos respectivos.
3. Evaluar el desempeño de docentes que impartan módulos de los CIFE y PFC, así como la estructura y desarrollo de estos.
4. Evaluar el desempeño de los participantes de CIFE y PFC.
5. Efectuar retroalimentación experta de los participantes de CIFE y PFC.
6. Confeccionar el informe final respecto de los participantes de CIFE y PFC.

3. Diseño y modificaciones del programa de formación de instructores

A continuación, se presenta la trayectoria que ha experimentado el programa de formación de instructores, a partir de nueve elementos: (3.1) Modelos de referencia (3.2) Objetivos (3.3) Perfil de ingreso (3.4) Etapas del proceso formativo (3.5) Requisitos institucionales (3.6) Perfil de egreso (3.7) Metodología de enseñanza y docencia (3.8) Sistemas de evaluación (3.9) Criterios de aprobación.

3.1. Modelos de referencia

En primer lugar, para construir el programa de formación de instructores se revisaron **modelos internacionales** sobre el entrenamiento en técnica EIV como el de Canadá, Reino Unido y Australia, a partir de lo cual Fundación Amparo y Justicia se inspiró principalmente en el modelo de entrenamiento de policías de Inglaterra. Sin embargo, en Chile se buscó que los instructores adquirieran las habilidades necesarias en un plazo menor en comparación al modelo inglés.

[...] desde el modelo de Reino Unido, en general, el proceso natural es que el entrevistador más senior, que lleva varios años haciendo entrevista, se forme con algunos cursos, como los cursos de especialidad que tiene el modelo nuestro de formación de instructores y en el tiempo

⁴ Cabe mencionar que el protocolo H concibió el rol de un coordinador general, que se encargara de los temas administrativos de la Ley y fuera diferente al instructor. No obstante, hoy se superponen ambos roles en la figura del instructor.

que se forme como un instructor [...] Pero es un proceso de cinco, diez años. Entonces, lo que se hizo fue generar una especie de incubadora, con cuales eran esas habilidades que se requerían que esas personas tuvieran en un plazo lo más corto posible [...] (E01, Fundación Amparo y Justicia).

La conformación del programa fue un proceso que se realizó en conjunto con los consejeros de Fundación Amparo y Justicia: Nick Quine y David La Rooy. Quine en ese entonces desempeñaba el cargo de sargento en la Policía regional de Avon y Somerset de Reino Unido, y La Rooy era doctor en Psicología y académico de la University of London. Ambos hicieron observaciones sobre cómo debían ser las bases del programa de formación. Desde los inicios, el entrenamiento ha utilizado una metodología con un énfasis primordialmente **práctico y vivencial**, donde los elementos teóricos son aplicados y puestos en contextos mediante ejercicios de retroalimentación y evaluación. Se aprecia que Quine fue una figura clave desde los inicios del programa, ya que ha sido relator de los cursos, ha desarrollado el rol de supervisor experto, y ha asistido a facilitadores, ayudantes y estudiantes según sus propias necesidades. Se destaca particularmente el enfoque de Quine sobre el **aprendizaje en adultos**, donde nace la concepción de que el programa debía tener etapas espaciadas en el tiempo para enseñar las habilidades que necesitaban los instructores.

Creo que quizás fue como el parámetro más utilizado al momento de diseñarlo, como, bueno, necesitamos una serie de habilidades como súper importante que nos dice, ahí también hay otra línea, que es un poco como aprendizajes en adultos como netamente tal, que nos dice que los adultos aprenden con sentido práctico, con aprendizaje significativo y además entre período espacios de tiempo. Entonces, dijimos: “Bueno, la línea que hay que diseñar, entonces, tiene que tener estas características, tiene que ser espaciadas, tiene que estar centrado en habilidades súper concretas, y cuáles son esas habilidades concretas, las mismas que estamos viendo que se necesitan en Inglaterra para poder generar este curso”. (E12, Ex funcionario de Fundación Amparo y Justicia).

A su vez, cuando se realizó el informe de **análisis de experiencias comparadas de proyectos nacionales para el diseño de un programa de instructores en intermediación**, se observaron buenas prácticas para incorporar en el programa de formación. Uno de los modelos analizados en el informe correspondió al modelo de Capacitación de Capacitadores de la Academia Judicial. Este modelo se reconoce como un ejemplo positivo y, a partir de este, se realiza un primer cambio importante en el programa de formación de instructores.

Pero eso nos permitió ver que era muy bueno el modelo que Capacitación de Capacitadores y que podía ser un curso que nos sirviera a nosotros, ¿ya? Entonces, lo que se hizo que hicieran una especie de tema de diseño con el modelo de Juan Cristóbal Cox y eso le pedimos que implementaran como en el marco de PFC y que eso lo evaluaran. Ya fue como el primer cambio increíble respecto a lo que se venía haciendo [...] (E01, Fundación Amparo y Justicia).

Además, el presente informe ha sistematizado varios aspectos de las recomendaciones que se realizaron en el informe de las experiencias comparadas. Esta capacidad de ir perfeccionando el programa continuamente es incluso algo reconocido por uno de los docentes del programa.

[...] nunca un programa queda bien vamos a decir, a la primera, sino que se juntan demasiados factores. Que es como un plato de cocina, tú puedes tener la receta y te pueden

decir mira tienes que analizar tal necesidad y yo sé que acá analizaron necesidades. Puedes... tienes que diseñar, desarrollar, implementar. Y acá se hace, otra cosa es hacerlo, ir perfeccionando y yo creo que es otro elemento positivo. (E18, Fundación Amparo y Justicia).

3.2. Objetivos

El objetivo del programa de formación de instructores **no se ha modificado sustancialmente** desde el inicio del programa hasta la actualidad, con excepción de que en 2020-2021 se le agrega la técnica de intermediación. Cabe señalar que el componente de intermediación se incorpora a la ley posterior a su promulgación, para lo cual se modificó el protocolo de I⁵, integrando aspectos de la intermediación en la DJ. En este sentido, se entiende como este protocolo sirvió de referencia para el curso de especialización destinado a abordar esta temática.

[...] tenemos este curso [de intermediación], que lo incorporamos el año 2020, 2021, por primera vez, pero antes del 2017 – 2018 no había ningún curso de especialización de intermediarios, porque el protocolo, no existía un protocolo de intermediaciones, eso se fue creando con el tiempo. (E05, Fundación Amparo y Justicia).

Finalmente, el objetivo busca promover en los candidatos a instructor la **adquisición de habilidades y competencias instruccionales y técnicas necesarias para guiar procesos de enseñanza y de aprendizaje efectivos respecto a la técnica de EIV y de intermediación**. Esto con el fin de que los instructores formados se puedan hacer cargo de la formación inicial y continua de los candidatos a entrevistadores e intermediarios en el contexto de sus respectivas organizaciones, de acuerdo con lo señalado en el Artículo 28 de la Ley 21.057 (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2018).

Asimismo, se puede observar desde la voz de los **instructores egresados** cómo ellos consideran que han adquirido las habilidades propuestas por el objetivo del programa, destacando el elemento de proximidad con los ejercicios reales de instructor.

Sí, yo creo que sí, esos cursos eran súper completos, eran súper prácticos, estaban muy anclados al ejercicio real de una persona cuando hace un CIFE. Entonces, yo creo que sí, se cumplieron los objetivos, y yo creo que sí, puedo yo también cumplirlos. Los cursos cumplieron ese objetivo y yo creo que también pude cumplir el objetivo como instructora. (E10, Instructora retirada de Carabineros).

3.3. Perfil de ingreso

Con la formación de los primeros instructores se plantea la pregunta en la Fundación sobre si estos deben cumplir con un determinado perfil y cuál debía ser este. Se recalca que antes de que un candidato iniciara el programa de formación, existía un **“filtro”** para definir si la persona ingresaba o no, con objeto de tener en cuenta el esfuerzo institucional que implicaría que el candidato participara en el programa de formación.

Pero cuando vinimos a trabajar con la segunda camada, sí fue una interrogante que nos planteamos, como, pucha, ¿pueden ser todos efectivamente instructores o hay un perfil? Y

⁵ El protocolo I corresponde a uno de los protocolos de atención institucional establecidos en el Artículo 31 de la Ley 21.057. El protocolo I trata sobre las características de las entrevistas, las que se deben elaborar bajo procedimiento estandarizados, basados en la experiencia empírica y en los resultados de la evaluación constante de la práctica de entrevistadores, como también, en los conocimientos técnicos existentes en la materia.

entonces, diseñamos un perfil, los tiempos no eran muchos, generamos un perfil que era como el esperado [...] Había como una línea roja al inicio, era como si tú no pasas esta línea, no puedes ingresar, entonces, es acá donde se define si la persona entra o no. Por lo tanto, por eso de ahí para adelante que se aprobara o reprobara a alguien, por eso los cursos no eran evaluativos, porque qué pasa si te echabas el curso, ¿te íbamos a reprobar? No poh, el esfuerzo institucional que hay detrás, la carga que se ha puesto en esa persona, todo el trabajo que se ha entregado, tu no lo podí echar a la basura por un curso. Entonces, el fuerte estaba en identificar al inicio a las personas. (E12, Ex funcionario de Fundación Amparo y Justicia).

El **número de candidatos** formar en un principio, se definía de acuerdo con las necesidades de las instituciones. En la posteridad, se realizó el esfuerzo para determinar la cantidad de instructores que necesitaba cada institución a través del cálculo de la dotación necesaria de instructores. Además, las instituciones establecen una nómina inicial de los candidatos a instructores, lo que después se corrobora en Fundación Amparo y Justicia, a través de la revisión del currículum, de una carta de motivación y del desempeño como entrevistador e intermediario en CIFE. Luego de esto, se realiza una entrevista personal a los candidatos.

Y el proceso de selección, principalmente, como que se basa en la necesidad de las instituciones, por ejemplo, Ministerio Público necesita formar seis instructores. Entonces, la jefa de formación está a cargo de hacer como el sondeo de cuántos instructores va a necesitar cada institución y ver nuestra disponibilidad de cupos y determinar las versiones: aquí vamos a hacer un grupito de 12 y luego otro grupo de 12, dependiendo como de la demanda en realidad. Y son las instituciones las que hacen un primer filtro, es decir, las instituciones dicen cuáles son sus mejores entrevistadores, o las personas que destacaron en los CIFES, qué habilidades vieron en los cursos y que tal vez tienen como habilidades para ser instructor. (E08, Fundación Amparo y Justicia).

Respecto a los requisitos establecidos para que un candidato curse el programa de formación se encuentran: la **motivación**, la **voluntariedad**, **habilidades personales**, **experiencia comprobable en docencia** y **experiencia en entrevistas a NNA víctimas de delito**. Se observan que estos requisitos se han mantenido con el tiempo, no obstante, se aprecia que Fundación Amparo y Justicia ha fortalecido el filtro al mirar las **habilidades interpersonales**, como la asertividad al momento de transferir conocimientos a otra persona.

[...] hemos estado más atentos, es estas habilidades, no sé, más interpersonales o como estas habilidad blanda, como que siento que hemos activado más el filtro al momento de seleccionar, porque en realidad nos hemos dado cuenta que puede ser una persona, que, teóricamente, súper seca y maneja y tiene mucho dominio, pero si en realidad no tiene pasta y asertividad para transferir conocimientos a otra persona, en realidad, en esta lógica, no nos sirve tanto, o ver si es así qué tanto desarrollable puede ser esa habilidad, porque también se puede como ir aprendiendo. (E08, Fundación Amparo y Justicia).

Con relación a la temática de aprendizaje como tal, se señala que se está pensando en una manera de pesquisar mejor que los candidatos mantengan una **apertura al aprendizaje**, considerando que las temáticas de EIV y DJ pueden estar constantemente actualizándose.

Nos hemos dado cuenta que esos instructores [los que no poseen una apertura al aprendizaje] pueden tener un efecto muy perjudicial en el aprendizaje de otro. ¿Por qué? Porque todos estos temas de la entrevista investigativa, de intermediación, van cambiando en el tiempo, van saliendo nuevos estudios, van saliendo mejoras prácticas y van a ser muy resistentes a incorporar buenas prácticas en pos del niño, si es que no están a acorde a lo que ellos creen es mejor. (E01, Fundación Amparo y Justicia).

Desde el testimonio de los instructores egresados, es posible confirmar cómo su **experiencia previa, motivación e interés en la temática** los llevó a ser considerados por su jefatura o compañeros (donde estos últimos incluso los han apoyado en sus candidaturas) para formarse como instructores, siendo **actores claves que potenciaron su incorporación** en el programa de formación. A continuación, se exponen testimonios de PDI, Carabineros y Ministerio Público que reflejan lo mencionado anteriormente.

Sí. Esto parte porque la institución acá valoró mucho, en mi caso particular, que yo llevaba un tiempo como de oficial investigadora en el área de delitos sexuales en la Brigada Metropolitana. Luego de eso, el último período de haber estado en casos de investigación de connotación pública por casos SENAME y con casos de explotación sexual, como comercial de niños, niñas y adolescentes. Entonces, la institución vio que, por la calidad investigativa, de información que había recibido de fiscales también, que había sido como bien evaluado mi desempeño [...] Entonces, eso fue muy valorado y fue que, dentro de un equipo de oficiales, se me realizó internamente una entrevista para ver en el fondo qué es lo que esperaba también de mí, internamente, de mi desarrollo profesional. Y ahí fue que, yo les mencionaba que, además yo tenía una formación previa como kinesióloga, que había trabajado con niños y adolescentes con distintos tipos de discapacidad intelectual y física, entonces, todo eso se complementó en que se viera como perfil que podría aportar desde ese conocimiento previo y potenciarlo con este nuevo conocimiento para cumplir con el rol [...] (E14, Instructora de PDI).

Básicamente porque yo era la jefa del equipo pericial de Carabineros y una de las, bueno, también trabajé en la ley antes. Entonces, una de las cosas relevantes era tener experiencia en el trabajo con niños, haber hecho, conocer los protocolos, y era como la, la punta de la flecha, en realidad, del equipo que después se iba a formar. (E03, Instructora retirada de Carabineros)

Mmm... Yo creo que, porque estaba bien vinculada al tema, eeh... era una entrevistadora bien entusiasta, como orientada a la mejora continua, como bien atenta a todas las actividades de formación continua. Y creo que principalmente porque estuve trabajando en temas de formación continua por mi tesis de magíster y ayudé en el trabajo como del diseño del programa de formación continua institucional y de la creación de las pautas de observación y las pautas de informe del programa, entonces estaba como ahí. (E15, Instructora de Ministerio Público).

3.4. Etapas del proceso formativo

En el caso de los cursos, estos han sufrido importantes modificaciones como se observa en la tabla 3. En el programa del 2017-2018, el **curso 1 “Curso de evaluación de entrevistas”** pasó a llamarse **“Retroalimentación y sistema de evaluación de entrevistas”** en 2019-2020, donde se agrega el

elemento de retroalimentación considerando que instructores deberán realizar esta tarea en el desempeño de su rol; y, *además necesitan saber retroalimentar y evaluar de la manera que sea como lo más práctica posible, porque después van a tener que hacerlo a mucha gente, y además son instructores, tienen que manejarse en el tema* (E12, Ex funcionario de Fundación Amparo y Justicia). Por otro lado, en 2017-2018, el **curso 2 “Curso de codificación de entrevistas”** se modificó como **“Codificación y análisis de entrevistas”** en 2019-2020 (curso 1 en esta versión), donde se agregó el abordaje del análisis de EIV. Sin embargo, en el programa 2021-2022, los contenidos de los cursos mencionados anteriormente se abordan todos en el **curso 1 “Herramientas de evaluación de EIV y retroalimentación”**.

En el programa 2021-2022, también es relevante observar la incorporación de un curso que no se encontraba en los programas de años anteriores: **curso 2 “Curso de lineamientos en evaluación en declaración judicial”**. El surgimiento de este curso se explica por la incorporación del elemento de intermediación en las normativas de la Ley, donde como se señaló en la sección 3.2. *Objetivos*, el protocolo I sirvió de referencia para la elaboración de este curso.

A su vez, en el programa de 2017-2018, el **curso 3 “Curso de aprendizaje de adultos”** se transformó a **“Diseño y monitoreo de aprendizaje efectivo”** en 2019-2020, y luego a **“Curso de estrategias de aprendizaje”** en 2021-2022. En la versión de 2017-2018, el curso siguió un modelo muy relacionado al formulado por Jane Vella (este modelo se explica en la sección 3.6. Metodología de enseñanza y docencia). En el periodo 2019-2020 se exploraron diferentes opciones con relatores externos, sin embargo, no es hasta la versión de 2021-2022 en la cual se opta por un modelo percibido como concreto, aplicado y experiencial, lo que se considera que se ajusta a la necesidad de los instructores.

El **curso 4** también ha tenido importantes modificaciones. En 2017-2018 se denominaba **“Curso de actor en entrevista simulada”**, luego en 2019-2020 pasó a llamarse **“Evaluación de actor en entrevista e intermediación simulada”**, y, finalmente, en el programa 2021-2022 se transformó a **“Curso de lineamientos en instancias simuladas”**. Esta última versión posee un enfoque más general sobre las instancias simuladas a diferencia de las versiones anteriores, ajustándose al rol del instructor en relación a la temática. Lo que se explica dada la consideración de que, en este tipo de instancias, existen otros elementos además del propio actor.

[...] también había que mover un poco más, en términos más técnicos, el de actor al tema de instancia simulada, como algo mucho más abarcativo, como algo mucho más que puedan evaluar, porque, a veces, la instancia simulada no es solo con actor, sino que hay instancias simuladas con muchas más cosas [...] (E01, Fundación Amparo y Justicia).

Respecto al **curso 5 “Diseño y planificación de CIFE”**, en el programa 2019-2020 se observa que poseía un enfoque más bien de acompañamiento en el diseño del CIFE. En cambio, en el programa 2021-2022, el enfoque está relacionado con la organización y planificación de los cursos, con objeto de evitar elementos de improvisación en su desarrollo, incorporando, a su vez, aspectos de aprendizaje en adultos.

El curso cinco, antiguamente era como un proceso de acompañamiento que se realizaba a los candidatos respecto de la construcción como el guion del CIFE y los candidatos tenían como la capacidad de ir adecuando, flexibilizando, planificando actividades, era más como un proceso de acompañamiento. Y luego este curso fue modificado a generar como más

competencias en términos del aprendizaje, aprendizaje en adultos principalmente, y también veíamos que los candidatos tenían necesidades para poder liderar instancias de aprendizaje, sobre todo respecto de los desafíos que tenía esto de la formación a distancia y como el CIFE se fue virtualizando. (E07, Fundación Amparo y Justicia).

Con relación a los ejercicios de roles, hasta el **programa de formación de 2019-2020**, se advierte que los candidatos debían participar en el apoyo de tres cursos iniciales de formación especializada (CIFE) de manera consecutiva, ejerciendo un rol distinto en cada curso: en el primer curso tenían el rol de **entrevistadores en formación**, en el segundo tenían el rol de **ayudantes**, y en el tercer curso tenían el rol de **facilitadores**. En conjunto con esto, debían asistir a 4 cursos de especialización para profundizar sus conocimientos y habilidades (Tabla 3).

En este proceso, la diferencia entre el rol de ayudante y el de facilitador se basa en que el primero debía apoyar en determinadas tareas menores al facilitador. En cambio, el facilitador debía dictar los cursos como tal.

Ahí fue como seguir el modelo que nos había enseñado Nick, que era esto tú eres un alumno, después el alumno que le fue bien era el ayudante. El ayudante, el rol de ayudante los primeros cursos son distinto como se ve ahora, sino que era una persona que eh (...) apoyaba en algunas actividades súper acotadas, no daba feedback, eso era como para instructores más bien, era como que se repetía el curso, pero ya lideraba unas actividades chiquititas, estaba encargado de, al final del día, por ejemplo, pasaba las evaluaciones formativas, entregaba las pruebas, las corregía, era como un rol de ayudante, pero no era el profesor. Y después, el siguiente paso de este modelo de formación, era tener el instructor ya formado y que él ya pudiera dictar cursos. (E05, Fundación Amparo y Justicia).

En el **programa de formación de 2021-2022**, surge un cambio importante ya que se observan etapas del proceso formativo diferenciadas según dos roles que pueden tomar los candidatos a instructores: **tutor o facilitador**. En términos del proceso formativo, cabe señalar estas figuras comparten la misma malla, la diferencia radica en que los tutores llegan hasta cierto punto del programa, y los facilitadores deben completar todo el programa estipulado. Estas dos figuras surgen por la carga de trabajo que estaban presentando los instructores con relación a sus tareas en CIFE y PFC.

Empezamos a formar más gente, cada institución tenía sus duplas, se dieron cuenta que no daban abasto, porque era harta pega, no es solamente formar a las personas, estas tres semanas de CIFE, que ahora son cuatro, sino que además tenías que hacer formación continua, o sea, si tu formaste 15, estas llevando la formación continua de esos 15, y si haces otro curso, tienes 30 y tienes que hacer formación continua de esos 30. Entonces, los instructores estaban colapsados, no daban abasto y, además, que la gente estaba a lo largo de Chile, había algunas particularidades por regiones. Entonces, ahí surgió esta idea [roles de tutor y facilitador] (E05, Fundación Amparo y Justicia).

Los **tutores** tienen un trabajo más enfocado en los PFC, específicamente en la retroalimentación de entrevistadores: *Nuestra idea es que el tutor esté centrado en otorgar retroalimentación de desempeño, la idea es que pueda tener habilidades para diseñar como formatos de aprendizaje para grupos más chiquititos. (E08, Fundación Amparo y Justicia).* Los candidatos que se formen como

tutores deben asistir a tres cursos de especialización y realizar una instancia de retroalimentación en EIV y una instancia de retroalimentación en DJ (Tabla 3).

En cambio, los **facilitadores** tienen un trabajo más centrado en el diseño, ejecución y evaluación del CIFE: *Versus el facilitador, que, en realidad, lo que esperamos que desarrolle más habilidades de manejo de grupos, son grupos más grandes, cómo liderar actividades pedagógicas, como que es el formato más de profesor clásico por decirlo así.* (E08, Fundación Amparo y Justicia). Los candidatos que se formen como facilitadores deben asistir a los mismos cursos de la formación de tutores, más otros dos. También deben realizar una actividad de aprendizaje en EIV y en DJ, dos instancias de retroalimentación en EIV y dos instancias de retroalimentación en DJ (Tabla 3).

Tabla 3. Resumen de contenidos de programas de formación de instructores 2017-2022

Programas de formación	2017-2018	2019-2020	2021-2022
Cursos especializados	<ul style="list-style-type: none"> • Curso 1: Curso de evaluación de entrevistas • Curso 2: Curso de codificación de entrevistas • Curso 3: Curso de aprendizaje de adultos • Curso 4: Curso de actor en entrevista simulada 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso 1: Codificación y análisis de entrevistas • Curso 2: Retroalimentación y sistema de evaluación de entrevistas • Curso 3: Diseño y monitoreo de aprendizaje efectivo • Curso 4: Evaluación de actor en entrevista e intermediación simulada • Curso 5: Diseño y planificación de CIFE 	<p>Tutor y Facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso 1: Herramientas de evaluación de EIV y retroalimentación • Curso 2: Curso de lineamientos de Evaluación en declaración judicial • Curso 3: Curso de estrategias de aprendizaje efectivo <p>Solo Facilitador (al finalizar los tres cursos anteriores):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso 4: Curso de lineamientos de las instancias simuladas • Curso 5: Curso diseño y planificación de sesiones de aprendizaje a distancia

Ejercicios de rol	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en tres cursos de formación inicial (como estudiante, ayudante y facilitador) 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en tres cursos de formación inicial (como estudiante, ayudante y facilitador) 	<p>Tutor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 instancia de retroalimentación en EIV • 1 instancia de retroalimentación en declaración judicial <p>Facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 instancia de actividad de aprendizaje en EIV • 1 instancia de actividad de aprendizaje en declaración judicial • 2 instancias de retroalimentación en EIV • 2 instancias de retroalimentación en declaración judicial
-------------------	---	---	--

3.5. Condiciones institucionales para la formación y para el adecuado desempeño del rol

En relación con las **condiciones institucionales** planteadas por el programa de formación se observa que estas han aumentado en comparación a 2018. En primer lugar, es relevante entender que la importancia de estas condiciones radica en que corresponden a elementos esenciales para que candidatos puedan desarrollar adecuadamente su programa de formación y, en la posteridad, las tareas asociadas a su rol de instrucción.

En el **programa de formación de 2018**, se requería: (1) infraestructura para la práctica y realización de entrevistas (salas con equipamiento técnico); y (2) tiempo para diseñar e implementar CIFE y PFC. En cambio, desde el **programa de formación de 2019**, se especifican las condiciones dispuestas en 2018 y se agregan dos más: (1) infraestructura, mobiliario y equipamiento tecnológico; (2) disponibilidad de tiempo y dedicación preferente; (3) promoción de la institución en la mantención de funciones a quien se forme como instructor; y (4) valoración y reconocimiento de los conocimientos y competencias del instructor por parte de las instituciones.

No obstante, se percibe que las condiciones mencionadas anteriormente no siempre se han cumplido de acuerdo con lo esperado dada la realidad particular de cada institución. En el caso de la **infraestructura, mobiliario y equipamiento tecnológico**, considerando el contexto de formación *online* del programa, Carabineros indica que ha carecido de algunos elementos en su institución para participar en este tipo de instancias *Nos dejan trabajar en la casa con nuestros propios recursos, nuestros propios computadores, nuestro propio internet. Porque, en general, la institución carece mucho de este tipo de recursos [...]* (E21, Instructora de Carabineros).

En relación con la **disponibilidad de tiempo y dedicación preferente**, es interesante distinguir entre la mirada de Fundación Amparo y Justicia y la experiencia de los instructores de las instituciones. Por un lado, la Fundación observa que, si bien hay un avance en las condiciones, a las instituciones les sigue costando favorecer una dedicación exclusiva para que los funcionarios puedan participar adecuadamente del proceso de formación.

Si bien las instituciones han ido avanzando respecto de cómo generan adecuadas condiciones para que los candidatos participen de los cursos [...] Pero los candidatos siempre que refieren dificultades laborales para participar, así como completamente y sin ningún requerimiento, como que las instituciones siempre como que les cuesta mucho a los candidatos tener dedicación exclusiva. (E07, Fundación Amparo y Justicia).

Por el lado de las instituciones, en el caso de **Carabineros** y del **Ministerio del Interior**, se observa que han contado con disponibilidad de tiempo y dedicación preferente para participar del programa de formación. En el caso de la **PDI** y el **Ministerio Público**, si bien estas instituciones perciben que tuvieron facilidades para participar del proceso de formación, no cuentan con una dedicación exclusiva para desarrollar en la posteridad este rol en sus propias instituciones, ya que deben cumplir también con otras responsabilidades ligadas a sus cargos, lo que finalmente se transforma en un obstáculo para el desempeño adecuado del rol.

Si bien a ti te dan la facilidad para que tú puedas estudiar, para que puedas hacer las cosas como de instructor, también tienes que cumplir con tu otro trabajo. Y tú tendrás que administrar tu tiempo como para que eso pueda ser así, o sea... tú anda, pero tú sabes que tienes que cumplir con lo otro también. (E16, Instructora de PDI).

La **promoción de la institución en la mantención de funciones a quien se forme como instructor** también corresponde a una condición que ha tomado distintas formas en la realidad institucional. En el **Ministerio del Interior**, desde la voz de los entrevistados se indica que se ha cuidado esta condición, pero en **Carabineros**, la **PDI** y el **Ministerio Público** se señala que deben cumplir con otras funciones según las necesidades de cada institución, lo que se identifica como un obstáculo para desarrollar adecuadamente el rol de instrucción. Cabe recalcar el caso de Carabineros, donde predomina un mandato institucional de que el funcionario debe estar para responder a determinadas contingencias⁶. Lo que incluso puede implicar que una persona formada como instructor, después no ejerza esta función.

Dado que son Carabineros, están para lo que se requiera. Entonces, formar a alguien es carísimo, en tiempo y recursos, para que después lo saquen y lo trasladen, o lo manden a otra parte donde no puede ejercer las funciones de instructor, o no le dan tiempo para, se hace súper difícil. Entonces, yo creo que el compromiso de Carabineros es, podría ser súper real, pero, pero depende de la contingencia. Entonces, no es un tema que es relevante hoy día y yo siempre se lo he dicho medio broma medio en serio en las reuniones: a Carabineros le importa hoy día lo que pase en La Araucanía, las bombas, los delitos, ese es un tema súper relevante, ¿no? Que les exigen por mandato constitucional. (E10, Instructora retirada de Carabineros).

Finalmente, con relación a la **valoración y reconocimiento** de los conocimientos y competencias del instructor por parte de las instituciones, en primer lugar, es relevante exponer las apreciaciones de las instituciones sobre la labor del instructor. Como se observa en la tabla 4, Fundación Amparo y Justicia, los instructores y otros actores de instituciones como el Ministerio de Justicia y DD. HH. y la Academia Judicial, valoran al instructor a partir de la multiplicidad de funciones que realizan y el impacto que tienen estas labores en la implementación de la Ley 21.057. Cabe destacar desde las mismas palabras de Nick Quine, la importancia de la figura del instructor con relación al impacto que

⁶ Estas funciones podrían corresponder a: labores de resguardo del orden público, tareas administrativas, entre otras.

puede tener su trabajo en los mismos NNA, ya que son los encargados de formar a entrevistadores e intermediarios, quienes tienen un trato directo con los NNA.

El instructor tiene la posibilidad de formar las actitudes de los participantes hacia, no solamente la ley, sino la implementación de la ley: las entrevistas, los juicios y los procesos de intermediación. Tienen que salir del curso entusiasmados en su trabajo nuevo, en las posibilidades de lo que ellos puedan hacer, que sí pueden cambiar al mundo, porque pueden cambiar la experiencia si solamente para un niño o niña, esto es cambiar el mundo para esa persona, y la mayoría pueden cambiarlo para muchos más. (E09, consejero de Fundación Amparo y Justicia).

Tabla 4. Resumen de apreciaciones sobre la figura del instructor

Institución	Importancia de la figura del instructor
Fundación Amparo y Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega la formación inicial a entrevistadores • Se encarga de la formación continua de los entrevistadores (con objeto de mantener sus habilidades) • Permite que la formación se desarrolle autónomamente en cada institución, lo que otorga sustentabilidad al sistema • Posee la misión de transmitir el entusiasmo y confianza en la técnica
Policía de Investigaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Figura que realiza un aporte en la investigación penal, dada su experiencia y compromiso con su labor
Ministerio Público	<ul style="list-style-type: none"> • Rol clave en la formación de entrevistadores (entrevistadores le pueden consultar sus dudas a ellos permanentemente) • Posee un privilegio ya que posee una herramienta considerada útil por los demás
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Rol importante por las diversas tareas que debe realizar
Carabineros de Chile	<ul style="list-style-type: none"> • Se considera una figura importante considerando que no son muchos los instructores a nivel nacional • Algunas veces, deben cumplir un rol de contención a entrevistadores
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Se encargan de enseñar la técnica • Se encargan de la sensibilización de la Ley, lo que brinda una formación integral a los entrevistadores
Academia Judicial	<ul style="list-style-type: none"> • Poseen un alto desempeño lo que les permite validarse en su rol

No obstante, desde la **PDI, el Ministerio Público y Carabineros** se advierte que algunas veces no se valora el rol del instructor, lo que se atribuye a que en las mismas instituciones no se entiende este rol ya que no se ha difundido en todas las unidades. A su vez, esto también apareció en una investigación que abordó las experiencias de entrevistadores a un año de implementación de la Ley 21.057, donde la sensación de una escasa valoración y la decreciente preocupación por parte de las jefaturas respecto a las nuevas tareas que trae la implementación de la Ley, podrían convertirse en factores que en un mediano plazo afecten la sostenibilidad del sistema (Fundación Amparo y Justicia, 2021)

Entonces creo que hay... afuera se ve como mucho más valorado, pero internamente siempre nos ven sentadas, como haciendo informes, como que siempre nos ven ahí y claro, por más que ellos nos conocen, compartimos, son nuestros amigos muchos, no entienden mucho lo que significa, porque generalmente estamos cabeza agachada, trabajando, trabajando y ellos saben que lo que involucra es un CIFE, pero tampoco saben lo que involucra la planificación, la preparación del material, las clases, creo que a veces no se entiende mucho la función. (E16, Instructora de PDI).

[...] pero también pasa en otras regiones que el instructor regional no existe, no es convocado ni siquiera a las reuniones, no es tomada en cuenta su opinión para nada, es invisibilizado, no sé. Regiones en que preparan una capacitación para la red, por ejemplo, sobre entrevista investigativa y está un profesional de la unidad de atención a víctima, y no hay instructor regional, y el instructor regional ni siquiera se entera que está la capacitación. (E15, Instructora de Ministerio Público).

Eeh... entonces es un rol importante [el del instructor], pero yo creo que también es mucha la... el desgaste que tenemos que enfrentar por la falta de conocimiento muchas veces, por la falta de conocimiento y de respaldo a nivel institucional respecto al rol, eeh... y bueno también especialmente respecto al trabajo que hacen los entrevistadores. (E20, Instructora de Carabineros).

3.6. Metodología de enseñanza y docencia

Respecto a la **metodología de enseñanza**, desde los inicios hasta la actualidad ha sido teórico-práctica. Esta ha sido desarrollada basándose en la experiencia y recomendaciones de expertos, la evidencia de programas internacionales de formación en EIV, junto a la información y experiencia levantada en el plano nacional durante el desarrollo del proyecto de formación.

Cabe agregar que el programa se ha basado en el uso de **metodologías activas de aprendizaje en adultos**, adoptando principios de distintos modelos. Uno de ellos corresponde al modelo dialogante de **Jane Vella**⁷. Este modelo propone que las sesiones educativas se diseñen integrando siete pasos: (1) realizar un perfil de necesidades de aprendizaje que permita personalizar el aprendizaje y la evaluación posterior; (2) analizar por qué se necesita realizar el taller; (3) ajustar los contenidos y objetivos de formación al tiempo disponible; (4) decidir el lugar y tiempo, considerando que los lugares y el tiempo condicionan de forma fundamental lo que ocurre en ellos; (5) establecer objetivos de logro, utilizando verbos que puedan ser verificados, cuantificados y realizados; (6) seleccionar

⁷ Doctora en educación que creó un método de educación participativa para adultos, que pone en el centro del aprendizaje a las personas y sus necesidades.

contenidos que se relacionen con los objetivos propuestos; y (7) establecer el conjunto de tareas y materiales, el cual puede ser muy variado considerando los objetivos de logro de la sesión educativa que se lleve a cabo (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

Jane Vella también organiza un conjunto de tareas que deben considerarse para garantizar la efectividad en una sesión de aprendizaje (Fundación Amparo y Justicia, 2019). Estas corresponden a:

- Tareas de inducción: se utilizan al inicio de la sesión, para conectar a los participantes con sus temas generativos (temas o intereses que movilizan a la persona a realizar el esfuerzo que significa aprender) y el momento que están viviendo, permitiendo entrar en contacto con la realidad de los sujetos de manera que ellos se sientan efectivamente incorporados a la sesión.
- Tareas de *input*: el aporte nuevo que se entregará durante la sesión, sean conocimientos, habilidades o actitudes.
- Tareas de implementación: cómo poner en acción esos nuevos aportes durante la sesión de aprendizaje para hacer visibles nuevos aprendizajes.
- Tareas de integración: cómo se expresarán los nuevos aprendizajes en la vida real futura.

Otro principio corresponde al formulado por **Martine Powell**⁸, el cual sostiene que, para reducir la brecha entre la ejecución efectiva de buenas prácticas en entrevista y su transferencia a entrevistas de campo, lo más relevante es la frecuencia en las instancias de retroalimentación a quien debe adquirir una nueva técnica y la necesidad de que las capacitaciones sean espaciadas en el tiempo (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

En relación con la frecuencia en las instancias de retroalimentación, es relevante señalar que el rendimiento de los entrevistadores se maximiza cuando la práctica se combina con la retroalimentación de expertos. Además, la retroalimentación corresponde a una forma de intervención educativa positiva cuando se enfoca en explicar por qué ciertas preguntas son problemáticas, lo que ayuda a que el entrevistador genere preguntas o comportamientos alternativos en la ejecución de una entrevista (Powell, 2008).

Respecto a las capacitaciones espaciadas en el tiempo, se señala que la práctica debe intercalarse con intervalos de descanso y mantenerse durante un largo tiempo para que el aprendizaje de una habilidad sea efectivo (Donovan y Radosovich, 1999, como se citó en Powell, 2008). En este sentido, para ser eficaz a largo plazo, la capacitación debe ser continua y no limitarse a un programa de capacitación de dos a tres semanas (Powell, 2008).

En relación con la modalidad de enseñanza, desde los **inicios hasta 2019** la modalidad fue **presencial**. Sin embargo, debido a la pandemia de COVID-19 y las restricciones de reuniones que produjo, desde **2020 hasta la actualidad** se han desarrollado en línea. Cabe señalar que esto se consideró un desafío importante para Fundación Amparo y Justicia, ya que implicó adaptar cursos presenciales al formato *online*, adecuar las actividades, ajustar los tiempos, reorganizar las sesiones, entre otras tareas.

⁸ Doctora de la Universidad de Monash de Australia. Es profesora en la Universidad de Griffith y directora fundadora del Centro de Entrevistas de Investigación. Experta mundial en entrevistas de investigación, su trabajo se centra en el “cómo” obtener información precisa y detallada de las personas sobre los eventos.

Nos vimos como en el tremendo desafío de diseñar cursos online y fue un desafío personal para nosotros como de manejo de herramientas y entender también el aprendizaje a distancia, y siento que estamos como en constante perfeccionamiento, porque es muy difícil el tema de realizar cursos a distancia en temas de tiempo, concentración, nos vemos mucho más limitados también en recursos como más lúdicos, a lo mejor para hacer ciertas actividades. (E08, Fundación Amparo y Justicia).

En el caso del **equipo docente**, desde los inicios del programa de formación ha estado compuesto por expertos internacionales en técnicas de EIV con NNA y profesionales del equipo de formación de la Fundación Amparo y Justicia. Asimismo, constantemente se evalúa la invitación de docentes externos, que, de acuerdo con su conocimiento y experiencia, puedan realizar algunos módulos en los cuales su participación sea relevante en el proceso de aprendizaje de los instructores.

Tabla 5. Equipo docente del programa de formación de instructores 2017-2022

Año	Curso/Módulos	Docentes
2017	Facilitando el aprendizaje de adultos	Carolina Rain Verónica Cuadra
2019	Desarrollo de competencias para la educación de adultos	Isabel de Ferrari Daniela Molettieri Eduardo Rojas
2020 - 2022	Herramientas de evaluación en EIV y Retroalimentación	Nick Quine Hans Eichhorns Yohanna Douglas
	Lineamientos para Evaluación de Intermediación en Declaración Judicial	Carolina Puyol Rocío Acosta Paula Vidal Nick Quine (sólo módulo de retroalimentación)
	Diseño y facilitación de instancias de aprendizaje efectivas en contexto de Ley de entrevista investigativa videograbada e intermediación en declaración judicial	Juan Cristóbal Cox
	Herramientas claves en la transferencia de aprendizajes y evaluación de candidatos a entrevistadores e intermediarios	Yohanna Douglas Francisca Azolas Estefanía Araya
	Herramientas conceptuales en el aprendizaje de adultos para instructores de la Ley 21.057 desde un enfoque constructivista	Christian Sebastián Oscar Cayul Joaquín Zamorano

3.7. Perfil de egreso

Respecto al **perfil de egreso**, se observa que este se ha ido modificando a través del tiempo, ya que al principio los instructores poseían demasiadas responsabilidades asociadas a su función, pero posteriormente, esto fue evolucionando para llegar a un perfil con funciones y roles más específicos.

Al principio, pobres instructores les metíamos todas las responsabilidades de todo: tenía que hacer el curso, tenía que formar, tenía que responder consultas, tenía que coordinar, mantener la logística, todo. Y después fuimos aprendiendo y dándonos cuenta que, y también con Nick, me acuerdo que en una evaluación que hubo de un proceso, que había que repartir las funciones, los roles, distribuir, generar equipo, y eso también lo fuimos aprendiendo y lo fuimos transfiriendo, como convenciendo a las instituciones que había que ir hacia allá. (E06, Fundación Amparo y Justicia).

Sin embargo, se observa que las **habilidades esperadas se han mantenido desde los inicios del programa de formación**. Nick Quine expone que hay tres dimensiones en las que deben desarrollarse las habilidades de un candidato a instructor: (1) manejo de conocimientos teóricos (2) habilidades para la promoción de un aprendizaje efectivo en los estudiantes y (3) habilidades y recursos personales para ejercer el rol.

Desde la percepción de Fundación Amparo y Justicia, de la Academia Judicial y el Ministerio de Justicia y DD. HH., se considera que los instructores egresados tienen un **desempeño de alto nivel**, considerando además que brindan un acompañamiento cercano a entrevistadores que debieron desaprender todo lo que sabían sobre entrevista a NNA.

Y yo creo que hay muy buenos instructores, como que el nivel, que también a lo mejor en el proceso de formación que le entregamos nosotros, pero aún más la propia experiencia que han desarrollado, como que los posiciona como en un muy buen nivel. Yo siento que tenemos instructores, así como muy admirables, creo yo, así como, sí, yo estoy súper contenta con las personas que hemos formado en realidad. (E08, Fundación Amparo y Justicia).

De igual manera, desde la voz de Fundación Amparo y Justicia se observan algunas **dificultades** en los instructores egresados como **hablar en público o aplicar lo aprendido** en sus contextos de trabajo.

Primero son dificultades muy distintas, porque hay unos que tienen dificultades que... lo que te digo hablar en público, etcétera y hay otros que tienen las dificultades, y eso es más transversal, que es que, a menos que haya cambiado en el último tiempo, pero todavía el contexto de aplicación es un contexto que vamos a decir, que te la pone todo en contra. (E18, Fundación Amparo y Justicia).

3.8. Sistemas de evaluación

Al examinar los **sistemas de evaluación**, se aprecia que estos se han modificado desde el inicio hasta hoy. Se observa que en un comienzo no existía un sistema de evaluación como tal, sino que el candidato debía participar en las actividades del curso para aprobar.

[...] y también antiguamente el candidato pasaba como por el curso y aprobaba como por el hecho de participar en las actividades, como “ya, 100% participación, aprobaba”, pero en realidad nos dimos cuenta de que eso no era suficiente, y como para tener un mayor filtro, ya cada curso tiene una evaluación. (E08, Fundación Amparo y Justicia).

Además de la participación, la evaluación se enfocaba en la percepción de preparación sobre los candidatos, lo que se daba a partir del asesoramiento que entregaba Nick Quine en estas instancias.

Entonces, las evaluaciones más que como que concretas, con algún dato que nos pudiesen haber dado un curso, eran más que nada como de expertiz, como casi como sentarnos a conversar con Nick como ¿cómo se hace este curso? ¿sientes que se adquirió la habilidad o no? (E12, Ex funcionario de Fundación Amparo y Justicia).

Posteriormente, hasta 2018, se contemplaba la realización de **evaluaciones formativas, evaluaciones finales y actividades de entrevistas simuladas** antes de comenzar el curso y al finalizar el curso. En este período, también se observa que Fundación Amparo y Justicia va aprendiendo que el mismo programa de formación de instructores puede funcionar como **filtro** para ver qué candidatos son aptos para desempeñarse como instructores.

Lo que hemos ido aprendiendo es que no solo en la entrevista de selección es como el filtro, sino que el mismo programa ha sido un filtro para ver, bueno, quién es apto y apta para el tema de ser instructor e instructora y quién definitivamente no (E08, Fundación Amparo y Justicia).

En el período 2019-2020, surge una evaluación diferenciada para los cursos y los ejercicios de rol: para los cursos se utilizan **evaluaciones formativas con retroalimentación posterior**, y para los ejercicios de rol, se evalúa la instancia utilizando una **rúbrica** y realizando una **entrevista individual** al candidato. Esta estandarización y formalización de las evaluaciones se hace con objeto de evitar elementos de discrecionalidad al momento de evaluar, pero también para establecer un criterio en las competencias esperadas de los instructores. En este punto, desde la misma voz de Nick Quine se valora la utilización de una rúbrica ya que permitió sistematizar el proceso de evaluación: *“Es mucho más el proceso de evaluación es mucho más sistematizado: tenemos una rúbrica, tenemos elementos que medir, contra distintos elementos del rendimiento que presentan los participantes.”* (E09, consejero de Fundación Amparo y Justicia).

Finalmente, en el período 2021-2022, el sistema de evaluación incluye **pruebas calificativas** para los cursos de especialización y **evaluaciones de desempeño** para los roles de tutor y facilitador (esto comprende la evaluación de las instancias de retroalimentación y la realización de una entrevista personal posterior con el candidato). En este período se observa una consolidación de las actividades finales más estructuradas, lo que evidencia la diferencia de cómo era el proceso en un principio.

Ahora sí, los últimos cursos, estamos haciendo una actividad final mucho más estructurada, donde tú le dices “esto es la actividad final del curso, tienes que demostrar que aprendiste”, porque yo creo que antes era mucho más flexible, no sé si más flexible, pero era como no tenía una actividad final de cierre de curso, y ahora sí se está incluyendo [...] Ahora no, ellos tienen una evaluación, tienen un plazo, un tiempo para mandarla, para escribirla, nosotros la revisamos, hay una rúbrica, y si no cumplen con el mínimo, pueden reprobar. (E05, Fundación Amparo y Justicia).

3.9. Criterios de aprobación

En los comienzos, la construcción de los **criterios de aprobación** fue a partir del dictamen de Nick Quine sobre el desempeño de los candidatos. Posteriormente, este proceso se fue transfiriendo al

equipo de Fundación Amparo y Justicia y Quine simplemente entregaba asistencia técnica cuando fuera requerida.

[...] se seleccionaba ciertos videos del CIFE, donde nosotros íbamos a grabarlos para saber cómo lo hacían en la práctica: cómo se desenvolvían manejando un grupo, cómo lideran una reflexión después de una actividad, etcétera. Eso videos se le mandaban a Nick, él los revisaba y con su ojo, que él sabía: esta persona sí, esta persona no. Y de ahí se levantaban todos estos criterios para decir si aprobaba o no aprobaba. Después de cierta forma ese proceso se fue transfiriendo al equipo y Nick entregaba como una asistencia un poco más técnica, o ahora que revisa solo los casos más difíciles. (E05, Fundación Amparo y Justicia).

Cabe señalar, además, que la aprobación o reprobación de candidatos corresponde a un proceso donde también participan las instituciones. En este sentido, se establece que las **instituciones pueden entregar una visión complementaria** sobre un determinado candidato, señalando aspectos aptitudinales, de trabajo en equipo, entre otros.

Actualmente tenemos un candidato reprobado y esa reunión con la contraparte fue crucial para tomar la decisión de la reprobación del candidato, y principalmente porque los insumos que nos entregaron respecto de elementos más aptitudinales y cómo este candidato no cumplía desde ahí con el perfil, porque, claro, si bien en las evaluaciones tuvo observaciones, podríamos decir de que desde lo técnico cumplía, lograba cumplir, pero en términos actitudinales y el trabajo de equipo y cómo él se inserta en la lógica de trabajo de equipo en su institución, era donde tenía como mayores dificultades, y eso también era como incongruente con algunas cosas que habíamos visto nosotros en el curso, en los cursos. Entonces, fue como una opinión como sumamente complementaria. (E07, Fundación Amparo y Justicia).

No obstante, cabe mencionar que puede que existan candidatos que sean **reprobados, pero que aun así están ejerciendo el rol de instructor en sus instituciones** debido a que la Ley 21.057, como fue mencionado previamente, no obliga a las instituciones a que sus instructores aprueben un proceso formativo propiamente tal. Se relata el caso de una persona, en el cual Fundación Amparo y Justicia sugirió un plan de reforzamiento, pero la institución hizo caso omiso. Si bien en estos casos, la oportunidad de incidencia no es mucha, se rescata la argumentación técnica con la que cuenta la Fundación en relación con los criterios de aprobación.

Una persona X por varias razones y argumentos técnicos súper claros, tanto de conocimientos, habilidades como pedagógicas, nosotros como reportamos en el informe final que había aspectos por desarrollar aún y, me acuerdo, de hecho, sugerimos casi como un plan de reforzamiento: que volviera a liderar la actividad en un curso, que volviera a ser evaluado como para darle esa chance de poder aprobar y de poder fortalecer ciertas cosas. Pero en esa oportunidad la institución, nunca recibimos respuesta, y esa persona como que está liderando procesos de institución. Entonces, fue como (...), y nosotros nos quedamos con la tranquilidad y eso es lo que me gusta mucho como de tener criterios, nosotros estamos tranquilos porque argumentamos todas estas falencias, dimos la posibilidad, y la institución, bueno, si decidió que la persona podía ser instructor igual, no es mucho lo que nosotros podemos incidir, como que al menos nuestro respaldo es ese informe, también la conversación con Nick, Nick en

casos complejos nos ayuda mucho también a decidir si una persona continua o no, y nuestra tranquilidad es esa [...] (E08, Fundación Amparo y Justicia).

4. Evaluación del programa de formación de instructores

En esta sección, se presenta la evaluación que ha tenido el programa de formación de instructores desde tres aristas: (4.1) Instrumentos de evaluación utilizados para evaluar el programa; (4.2) Fortalezas del programa; (4.3) Aspectos por mejorar del programa.

4.1. Instrumentos de evaluación

Los instrumentos de evaluación, en el contexto de los estudios de reacción sobre las instancias formativas, que se han aplicado al programa de formación de instructores no se han modificado mayormente durante su transcurso, ya que se sigue manteniendo utilizar una **encuesta⁹ para evaluar los cursos de especialización y entrevistas para evaluar los ejercicios de roles** (facilitador y tutor).

Sin embargo, dada la modificación a la modalidad del programa por la pandemia, se tuvieron que realizar algunos ajustes a los instrumentos de evaluación. En el caso de la **encuesta**, se ajustaron las preguntas para captar de mejor manera cómo funcionaba el programa bajo la nueva modalidad: *En general la modificación de ese instrumento fue como en relación a las actividades que se estaban realizando de forma online [...] no fue un instrumento nuevo sino, adaptarlo a la realidad de lo online.* (E11, Fundación Amparo y Justicia).

En el caso de las **entrevistas**, se modifica específicamente la instancia evaluativa. Antes de la pandemia, se evaluaba la instancia donde el candidato acompañaba presencialmente al instructor a cargo en la realización de CIFE. Con la pandemia en curso, se realiza la evaluación a la instancia donde el candidato debe diseñar una actividad práctica y aplicarla, actividad que a su vez surge por la diferenciación de roles de tutor y facilitador.

Desde otra arista, cabe destacar la **disposición que han tenido las instituciones para participar en el proceso de evaluación**, brindando las facilidades para que los candidatos puedan exponer sus puntos de vista y experiencia en el programa.

Yo creo que siempre ha sido positiva, como que en general no ha habido reticencias a que nosotros evaluemos ni en entrevistadores ni en caso a instructores [...] Las instituciones, yo sé que les dan las facilidades [...] lo ven como parte también del sistema de formación del proceso entero. (E11, Fundación Amparo y Justicia).

4.2. Fortalezas

Para empezar, dentro de las **fortalezas** que, se encuentra el desarrollo de un programa de formación **sobresaliente por su calidad y excelencia**, se le considera un proceso de aprendizaje ordenado, sistemático y exhaustivo con contenidos pertinentes y atinentes a la temática. Cabe señalar que esta es una fortaleza identificada tanto por el equipo de Fundación Amparo y Justicia como los mismos instructores egresados, donde además estos últimos han realizado, en general, una **evaluación positiva** de este proceso formativo (Para más información ver Anexo N°1)

⁹ Las encuestas se han estructurado a partir de seis dimensiones: (1) Aspectos logísticos (2) Contenidos (3) Metodología de enseñanza (4) Materiales de apoyo (5) Docencia (6) Percepción general.

Mi impresión es que, desde Amparo y Justicia, se diseñaron curso de contenido relativo a la entrevista investigativa, a la intermediación judicial y cursos de educación de adulto de diseño instruccional, de retroalimentación, de diseño de curso, todos muy coherente con la labor de instructor regional [Tutor] o instructor nacional [Facilitador], en nuestro caso. Eh, los cursos de Amparo y Justicia están del todo atingente, bien elaborados, dictados por personas que conocen de las temáticas, yo te puedo decir, de un excelente nivel. (E15, Instructora de Ministerio Público).

Cabe señalar que desde la **experiencia de Nick Quine con otros países**, se puede destacar el trabajo que ha realizado Fundación Amparo y Justicia con la formación de instructores.

Entonces, el proyecto en República Dominicana continúa por ellos mismos y parece que de alguna forma en Costa Rica, en la provincia en Argentina también, aunque Tony [colega de Nick] ha hecho varios proyectos distintos en Argentina. Y pues para mí sin duda el proyecto diseñado e impulsado por la FAJ [Fundación Amparo y Justicia] ha sido el éxito más grande que nada y, por eso, tengo tanto, orgullo no es la palabra, porque eso me parece que estoy pensando "orgullo pero de mi parte", no, siento un sentido de honor de poder haber participado, pero orgullo de lo que hacen ustedes y cómo lo continúan. (E09, consejero de Fundación Amparo y Justicia).

Otro elemento que aparece como fortaleza en el testimonio de Fundación Amparo y Justicia y los instructores, corresponde a la **asesoría y el contacto permanente con expertos internacionales**. Esto ha sido clave para construir el programa de formación mirando otras experiencias y recibir el asesoramiento de expertos en la temática.

A su vez, se ha ofrecido la posibilidad de que instructores tengan **contacto directo con estos expertos internacionales**. La cita a continuación corresponde a una clase magistral del diplomado "Los derechos de los niños, niñas y adolescentes, víctimas de delitos sexuales y el sistema judicial" que dicta Fundación Amparo y Justicia junto a la Pontificia Universidad Católica de Chile. Si bien esta instancia no forma parte del proceso formativo propiamente tal, es un espacio donde se suele invitar a instructores egresados y otros que se están formando.

Con Barudy, para nosotros fue oh, esperábamos hace mucho tiempo esa clase, yo en lo personal soy educadora diferencial y en mi carrera anterior de ser policía, muchas veces escuché, leí documentos o papers del señor Barudy y nunca había tenido la posibilidad de tener una clase y ese día estaba como extasiada, escribía y escribía y decía ahora me hace todo mucho sentido. Entonces, claramente el aporte de la Fundación en colaboración con la Católica, a nosotros nos beneficia mucho, o el que no diga, o el que diga lo contrario está en una falsedad, porque la verdad que sí nos ayuda mucho y sobre todo que es gratuito, o sea quién puede tener la posibilidad de acceder a eso de forma gratuita. (E16, Instructora de PDI).

En tercer lugar, la capacidad de mantener constantemente **actualizados los contenidos del programa**, junto con la de modificar el programa de acuerdo a las **necesidades y el contexto** de los estudiantes, son fortalezas identificadas tanto por el equipo de Amparo y Justicia como por los instructores. Ejemplo de la modificación del programa de acuerdo al contexto fue la rápida adaptación del programa de formación a la modalidad en línea en 2020, debido a la pandemia COVID-19: *"Pero me pareció increíble que se pudieran adaptar, de hecho, se adaptaron súper rápido a la modalidad online,*

diseñaron actividades entretenidas, prácticas, muy apropiadas para los contenidos y de manera bastante rápida.” (E15, Instructora de Ministerio Público).

En esta misma línea, se observa cómo Fundación Amparo y Justicia ha tenido la capacidad de ir **perfeccionando el programa**, y muestra importante es cómo ha ido implementando las recomendaciones realizadas en el análisis de experiencias comparadas de proyectos nacionales para el diseño de un programa de instructores en intermediación (mencionado en la sección 3.1. Modelos de referencia). Dentro de las principales recomendaciones de este trabajo se señaló, por ejemplo, que el programa debería contemplar formación especializada, una ejecución del rol en contexto real, y evaluación y retroalimentación experta de la ejecución. Además, en el marco de las tareas asociadas al instructor a partir de lo expuesto en el protocolo H (ver 1.3. Instructor en el protocolo H), se recomendó brindar capacitaciones necesarias para que los instructores pudieran sustentar los procesos de aprendizajes esperados por la normativa (Fundación Amparo y Justicia, 2019).

Un cuarto elemento identificado como fortaleza por instructores y actores externos (Academia Judicial y Ministerio de Justicia y DD.HH.) corresponde a la posibilidad de brindar un espacio que reúna **a profesionales de distintas instituciones**, ya que esto permite construir una instancia nutrida de diversas visiones y experiencias para los candidatos.

[...] me parece que es súper relevante que el proceso de formación no se haga solo con una institución, sino que se reúnan diferentes personas de diferentes instituciones, porque traen sus propias experiencias y visiones. Que solo permite generar una sinergia súper positiva, en términos de conocer la experiencia del de al lado, donde el sistema en su operación es súper estrecha esa colaboración. (E17, Academia Judicial).

Por último, los actores externos ven como una fortaleza la posición que tiene Fundación Amparo y Justicia en función de diseñar un perfil de instructores. Esto, porque corresponde a una **institución independiente que posee criterio técnico** para tomar decisiones sobre qué candidatos podrían formarse como instructores, lo que -a su vez- quita una carga para las mismas instituciones.

Creo que es relevante que una identidad aparte defina el perfil del cargo y el nivel de competencia que tengan que tener los postulantes, evalúen en relación a ello, para aceptar o no a un candidato a ser instructor, porque de lo contrario, en una institución como no tiene la necesidad, puede ser un poco más flexible en esa situación. Entonces, siendo una identidad aparte yo creo que genera esta independencia y parcialidad en términos de toma de decisiones y también la institución queda un poco tranquila entre comillas, porque si un eventual candidato no cumple con ese perfil de competencias, no es la institución que te dice que no, en especial porque estos procesos son voluntarios y ahí matas un poco la motivación también. Sino que otra institución, por un criterio técnico, te define que no tienes las competencias en ese minuto, o que no las tienes para cumplir, para hacer el proceso de formación y cumplir el rol. (E17, Academia Judicial).

4.3. Aspectos por mejorar

En primer lugar, un aspecto por mejorar que surge tanto desde el equipo de Fundación Amparo y Justicia como instructores egresados y actores externos corresponde a la ejecución de un **programa de formación continua para instructores**. Este elemento toma fuerza considerando el hecho que el instructor está frecuentemente resolviendo dudas o inquietudes del entrevistador, lo que implica

que tenga que saber más sobre la temática y estar actualizándose constantemente sobre las técnicas y sus aplicaciones.

El instructor, de por sí, siempre tiene que saber más, porque siempre hay preguntas que no solamente desde la casuística a uno le hacen, sino desde la teoría. Uno siempre tiene que estar leyendo estudios, comentando situaciones, o mira esto pasó en esta parte o la evidencia científica que... Siempre tienes que estar estudiando, porque no puede uno, o sea uno puede no saber, pero uno tiene que tener las herramientas de cómo poder responderle al alumno y también poder dejarlo en definitiva a lo mejor satisfecho, decirle mira, a lo mejor no lo sé, pero lo podemos buscar en tal parte, o tener una orientación de cómo poder darle una respuesta. Pero no puedo decirle no sabes qué, eso la verdad no tengo idea, para mí por lo menos como alumna no me gustaría que un profesor lo dijera, entonces creo que es una responsabilidad y... cada vez el alumno se va acercando más al instructor [...] (E16, Instructora de PDI).

En segundo lugar, desde Amparo y Justicia y los actores externos, se sugiere la idea de formular una **comunidad o red de apoyo de instructores**, lo que podría ser beneficioso para que instructores compartan experiencias que favorezcan la mejora continua de sus prácticas y se sientan apoyados por sus pares.

Esto es igual la gran meta: la geografía del país, y si podemos superar eso, podemos superar la manera más grande para el éxito del proyecto, porque esa persona, la persona que trabaja sola o con solamente otra persona, corre el riesgo de caer en el error y no poder salir, porque no hay otra persona con quién revisar su conducta o debatirlo, por eso hay que diseñar lo que hacemos, eso es un programa de desarrollo continuo profesional, con reuniones, aunque sean por Zoom, reuniones con otras personas, para ofrecerles la oportunidad, los instructores y los entrevistadores, de hacer su propia red de apoyo. (E09, consejero de Fundación Amparo y Justicia).

4.3.1. Aspectos por mejorar que surgen desde Fundación Amparo y Justicia

La investigación también pudo vislumbrar aspectos de mejora que surgían exclusivamente desde el equipo de Fundación Amparo y Justicia. El primero corresponde a la **consolidación del modelo formativo y actualización de las habilidades**, que hoy en día necesita un instructor según el contexto y la realidad actual de su institución: “[...] Hay que levantar competencias de instructores, o sea, sentarse y ver qué habilidad necesita un instructor hoy día, como está funcionando el sistema para ver cómo esas habilidades, esas competencias, están asociadas a cada uno de los cursos.” (E05, Fundación Amparo y Justicia).

Desde la mirada de la docencia, se observan casos de candidatos con un **perfil muy heterogéneo en relación a habilidades lectoras o de oratoria**, lo que puede dificultar su desempeño como instructores. Desde esta reflexión surge la idea de elaborar roles diferentes para el ejercicio de la instrucción.

[...] No todo el mundo puede ser instructor, eso es lo que yo quiero decir. Y en eso es importante la selección, y... que no hay que dejar a nadie afuera, quien quiera participar y que nos damos cuenta de que no puede ser instructor, porque no tiene habilidades de base, estoy diciendo habilidades lectoras por ejemplo, o tiene problemas para hablar en público [...] Por

eso digo que quizás ese se puede usar más no sé, como un embajador y que pueda, otros tipos de roles. (E18, Fundación Amparo y Justicia).

Sobre la idea de **roles diferentes**, se argumenta que esto puede ser una oportunidad para que los candidatos desde sus particulares aportes, puedan ir potenciando el contexto de aplicación para fortalecer el ejercicio del instructor.

Pero insisto, y que quede en acta, que hay que complementar esos roles con otros tipos de roles. Lo que te digo, no solo el instructor, sino también el monitor, estoy inventando, que en terreno es el que recibe estos archivos, los transforma en dípticos y está ahí para contestar preguntas... No tengo idea, pero roles distintos que permitan desde sus particulares aportes, ir potenciando el contexto de aplicación. (E18, Fundación Amparo y Justicia).

Finalmente, surge la idea de **agregar componentes de mentoría** al programa de formación de instructores, considerando que es algo que guarda bastante similitud con el trabajo posterior que deben realizar instructores con entrevistadores.

[...] Hay que ponerle mucho más mentoría y coaching al programa si después van a estar constantemente mucho más en una relación de mentoría o de algo parecido, entre mentoría y coaching. O sea, como un acompañamiento más individualizado y en un trabajo de retroalimentación, de entregar feedback específico, que es mucho más parecido a una mentoría o como lo que te decía que esto que los preparábamos más, que era como para diseñar charlas, diseñar actividades grupales en línea o presenciales. (E18, Fundación Amparo y Justicia).

4.3.2. Aspectos por mejorar que surgen desde instructores

De igual manera, fue posible identificar aspectos por mejorar surgidos exclusivamente desde los instructores. En primer lugar, instructores consideran que los cursos y las actividades deberían realizarse en un **menor período de tiempo y de manera más continua**, ya que –consideran- esto puede repercutir en el proceso de aprendizaje.

Yo me formé con compañeras que eran abogadas asistentes de fiscalías locales, que estaban haciendo pegas de abogadas asistentes y era como ya, me desenchufo de esta pega de abogado asistente y me enchufo a un curso. Ya, aprendí esto y no sé qué, pero vuelvo a mi cotidianidad de abogada asistente, cachay. Entonces después de tres meses, aaah, que ahora viene otro curso. Entonces, a diferencia de lo que ocurre con las formaciones por ejemplo de diplomado o de postítulo, donde tú tienes algo más rítmico, está presente una vez a la semana o cada quince días me conecto con esta temática. Yo creo que eso podría mejorar la formación de instructores, darle más continuidad y más proximidad en el tiempo de un curso a otro. (E15, Instructora de Ministerio Público).

Por otro lado, aparece la sugerencia que la **retroalimentación** que se brinda a instructores se haga más próxima a la realización de las actividades. Lo anterior, porque cuando se entrega una

retroalimentación distanciada en el tiempo a la realización de la actividad, el candidato no recuerda bien su desempeño en ella¹⁰.

Y otra cosa que es súper importante a mejorar, es que las retroalimentaciones también sean más próximas a las actividades, como que eso pasa en todo orden de cosas. O sea, desde que tú das una prueba y si no recibes una retro dentro de una cantidad de días, después ya como que se te olvidó qué respondiste. (E15, Instructora de Ministerio Público).

Por último, surge la idea de dar **mayor tiempo a los contenidos más prácticos** del programa, y abordar de **forma asincrónica los contenidos más teóricos**.

Y quizás el tiempo, en lo práctico, que ojalá se pudiese destinar más tiempo en cosas prácticas, como ejemplos de retroalimentaciones, en informes. Y dejar más en lo asincrónico el tema más teórico, que se puede leer, no sé, me acuerdo de una clase que tenía muchas diapositivas, pero era súper necesaria esa clase, pero se podría hacer de manera más didáctica, cápsulas o a través de ejemplos y cosas así. (E19, Instructora de Ministerio de Interior y Seguridad Pública).

5. Desafíos para potenciar el rol del instructor

La última sección de resultados se estructura de la siguiente forma: (5.1) Aspectos por mejorar en instituciones (5.2) Dotación de instructores (5.3) Necesidades y recomendaciones.

5.1. Aspectos por mejorar en instituciones

Un primer aspecto de mejora para las instituciones, que surge tanto en Fundación Amparo y Justicia como de los instructores egresados, corresponde a la **dedicación exclusiva de los instructores**. Lo anterior, en consideración a que, al mismo tiempo que asisten a los cursos de formación, deben también organizar o compatibilizar sus tiempos para cumplir adecuadamente con las tareas en sus instituciones; y a la idea que la dedicación exclusiva les permitiría desarrollar adecuadamente sus labores de instrucción en ellas.

Sin embargo, se debe señalar que la dedicación exclusiva no se presenta como una carencia en todas las instituciones. A modo de complementar el presente informe, el anexo N°2 (resumen de resultados de informes sobre rol de tutores 2021 y de facilitadoras 2020) si bien expone que instituciones como Carabineros de Chile y PDI señalan que les gustaría contar con una dedicación exclusiva para desarrollar su trabajo como instructores, en los casos del Ministerio del Interior y el Ministerio Público se indica la dedicación exclusiva es algo con lo que cuentan o contarán a futuro.

Yo soy de la idea que los instructores tienen que tener dedicación exclusiva. Eh (...) un instructor está todo el día en función de la ley. Entonces, a mí no me parece que como "ya, ahora voy a ser instructor cinco horas al día, de 9 am a 1 pm, y después de 1 pm voy a salir a

¹⁰ Sin embargo, tanto para el tiempo de realización de cursos y la entrega de retroalimentación, deben considerarse las características institucionales de Fundación Amparo y Justicia, lo que puede explicar por qué estos períodos, en algunos casos, no funcionan con la fluidez que se espera. Los cursos y la retroalimentación implican una elevada carga de trabajo (construcción de programas, planificación de fechas, realización de entrevistas, redacción de informes finales, etc.), lo que puede conllevar a que este proceso sea percibido por los candidatos como más demorado.

la calle a buscar borrachos”, no se concilia, porque el instructor también debería ser capaz de agarrar un grupo de gente y hacer formación continua, más de lo que me dice la ley y el reglamento, ¿no? [...] Entonces, mi impresión es que ojalá los instructores pudiesen tener dedicación exclusiva, si eso no pasa esto no va a cambiar mucho más, porque se nos viene, se viene la 3era etapa, que es un monstruo, eh (...) donde el equipo central no va a dar abasto [...] (E03, Instructora retirada de Carabineros).

Un segundo aspecto por mejorar corresponde a la **sobrecarga de trabajo de instructores**, lo cual se encuentra en línea con la dedicación exclusiva. Este fue un aspecto levantado por instructores y actores externos (Academia Judicial y Ministerio de Justicia y DD.HH.), que consideran que la sobrecarga de trabajo puede terminar afectando la formación y calidad de entrevistadores, ya que pueden existir pocos instructores en una institución. En este marco, **se sugiere contar con más instructores** para llevar a cabo las funciones de manera óptima.

[...] A nivel institucional, como mencionaba, este tema de que tener esta, quizás, sobrecarga que tiene muchas veces también los instructores en cuanto a sus funciones y la poca cantidad de entrevistadores, o sea, de instructores que son. Entonces, quizás eso es como un desafío institucional poder contar con más instructores e instructoras para llevar a cabo las funciones de manera óptima y que eso, finalmente, no por interés, no por vocación, no por motivación, termine impactando la formación y calidad de los entrevistadores, que finalmente, claro, como son poquitos para abarcar la gran cantidad, a veces pudiera terminar pasando eso que lo que terminan haciendo sea muy paradas producción en masa, digamos, suena poco extraño y feo, pero al final eso puede llegar a suceder. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.).

En tercer lugar, se relaciona con el **grado de conocimiento o familiarización** que tengan las jefaturas/colegas **sobre las implicancias del rol del instructor**. Si bien este ha sido un aspecto levantado desde Amparo y Justicia y los instructores, cabe señalar que existen matices en relación a de dónde proviene esta falta de familiarización. Mientras Carabineros de Chile ha reportado una falta de familiarización del rol de instructor por parte de jefaturas y colegas, PDI lo ha reportado por parte de sus colegas (Anexo N°2). No obstante, las otras instituciones abordan esta falta de familiarización a nivel general.

Y continuar visibilizándolo para posicionarlo en un lugar que es la ley, que no es algo así no más, sino que es muy relevante, muy importante, que es a nivel nacional, que nos atañe a todos [...] Entonces, yo creo que el desafío continúa, ha estado hartoo tiempo y que desde ahí se ha luchado mucho por visibilizar la importancia dentro de la institución [...] (E19, Instructora del Ministerio del Interior).

Un cuarto aspecto por mejorar corresponde a la **carencia de recursos como internet y computadores**. Este un aspecto levantado del testimonio de instructores, pero puede que no se presente transversalmente en todas las instituciones. Como se observa en el anexo N°2, la carencia de recursos de infraestructura ha aparecido en testimonios de instructores de Carabineros de Chile y PDI, pero no en testimonios del Ministerio del Interior y Ministerio Público.

Finalmente, desde los actores externos surge la idea de que las **instituciones puedan contar con más tutores**. Esta figura es destacada por los mismos entrevistadores, ya que se considera como un apoyo

no solamente técnico, sino que también en el aspecto de contención emocional cuando deben realizar una entrevista difícil.

Y en ese sentido, yo creo que, si en algún momento se pudiera avanzar en eso, también sería ideal que pudieran contar con instructoras regionales [Tutores] todas, idealmente todas las instituciones, porque eso lo van relevado bastante los entrevistadores que puedan contar con eso, que creo que solamente, si no me equivoco, Ministerio Público tiene instructoras regionales. Y eso lo destacan harto los entrevistadores, en el sentido del apoyo que les significa ellos, no solo como técnicamente, porque técnicamente a veces cuando tienen entrevista difícil, en la técnica los apoyan, sino también que emocionalmente: la contención y todo eso. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.).

5.2. Dotación de instructores

Con el objeto de estimar la cantidad suficiente de instructores que puedan satisfacer la demanda de formación inicial y continua de entrevistadores e intermediarios, se generó un trabajo conjunto entre la Fundación y las distintas instituciones del Sistema de Justicia Penal. En este, se realizó una **proyección numérica de instructores**, teniendo como base la cantidad de horas disponibles por instructor y la cantidad de horas que implica la ejecución de las actividades asociadas a la instrucción. Una primera versión de este trabajo se realizó entre mayo y julio de 2020, para luego actualizarse entre diciembre de 2020 y enero de 2021.

En este marco, se realizaron una serie de reuniones con los instructores activos de las instituciones para, en primer lugar, determinar todas las tareas que realiza un instructor y el tiempo asociado a ellas, en torno a las siguientes dimensiones:

1. CIFE (plan común)
2. CIFE (reforzamiento)
3. PFC (retroalimentación)
4. PFC (teórico)
5. Acreditación
6. PFC del instructor
7. Curso básico (Solo Academia Judicial realiza esta actividad)

En este trabajo, se identificó que cada institución es diferente en cuanto al tiempo empleado para las tareas de instrucción, en tanto, por ejemplo, hubo instituciones que emplean más tiempo en aspectos administrativos y de registro en sus instituciones que otras. Luego de realizar este ejercicio, se calculó el número de instructores necesarios en cada institución según el número de entrevistadores e intermediarios formados y proyectados en ella, y el tiempo disponible para cumplir con dichas labores.

Entonces, en base a eso, ya teniendo como cada institución, lo que hacíamos era ver, ya, por ejemplo, no sé, Carabineros tiene, digamos, 60 entrevistadores, son cuatro personas, ¿cuántas personas, cuántos entrevistadores hay por instructor? ¿cuántos se pueden hacer cargo? Y si dentro de eso está bien como, no sé, con cuatro instructores, o se necesitan en verdad, con la cantidad de horas que les toma realizar estas acciones, por entrevistador, ¿cuántas personas más se necesitan? Y ahí hicimos una proyección en base a, por ejemplo, si le dieran dos horas de dedicación diaria, o sea, un cuarto de jornada laboral para hacer estas

actividades, media jornada, tres cuartos de jornada, jornada completa. (E11, Fundación Amparo y Justicia).

El resultado de este trabajo conjunto, no solo se utilizó en cada institución para determinar sus cargas laborales, sino que también fue orientativo del trabajo del equipo de Formación de la Fundación para establecer la cantidad de cupos en el proceso de formación de instructores. Cabe reflexionar, frente al avance de la Ley 21.057 en sus tres etapas de implementación, sobre la posibilidad de retomar este cálculo con el objetivo de identificar cambios en las actividades que contempla el rol de instrucción en cada institución, y evaluar la capacidad de sustentabilidad del sistema en torno a la formación continua con el 100% de los entrevistadores operativos a nivel nacional.

Desde otra arista, es relevante conocer las **apreciaciones que tienen distintos actores, e incluso los mismos instructores**, sobre el número de profesionales con los que cuentan las instituciones para desempeñarse como instructores. El Ministerio de Justicia y DD.HH., a partir de un *focus group* con entrevistadores de distintas instituciones, evidencia un sentir que sus instancias de PFC no poseen el mismo estándar que el CIFE, al no ver lo suficiente a sus instructores.

[...] los mismos entrevistadores consideraban que no tenían el mismo nivel, o la misma calidad, o el mismo estándar, que tenían los cursos de formación especializada, los CIFES, que era muy poco lo que veían a los instructores, que era como una retroalimentación y listo, entonces, ellos ya incluso notaban esta falta, o sea, como disminución, entre comillas, como de calidad, por decirlo así, pero obviamente nosotros nos entendemos desde el punto de vista que te decía que ya son muy pocos los instructores para todas las labores que se asocian al CIFE y además al PFC, entonces, a mí eso yo creo es lo que me preocupa respecto a que pueda ser sostenible, o sea, yo creo que así como está actualmente funcionando, es un poco difícil si se quiere mantener la calidad, la formación, que es lo más importante. (E13, Ministerio de Justicia y DD.HH.)

Desde la voz de los instructores, se observa que quienes se desempeñan en el Ministerio Público, Ministerio del Interior, PDI y Carabineros de Chile consideran que **necesitan más profesionales que se sumen al equipo de instructores en sus instituciones**. Específicamente, desde Ministerio Público se señala la necesidad de contar con más profesionales que desempeñen el rol de tutores considerando la puesta en marcha de la tercera etapa de implementación: *“Sí, de hecho, nosotros necesitamos instructores regionales [tutores] para la tercera etapa de la implementación de la ley y hemos instado desde el equipo de instructores de la fiscalía nacional, para que se puedan rápidamente nombrar, seleccionar a los posibles candidatos [...]”* (E15, Instructora de Ministerio Público).

En el caso del Ministerio del Interior, la PDI y Carabineros, no se diferencia en torno al rol que estarían necesitando en sus instituciones. A nivel general, se expone que se necesitan más instructores.

[...] La idea es tener mínimo tres instructores, somos dos y si se va una, o una se enferma, a una le pasa algo, queda una. Y eso es alta carga, porque hay que coordinar muchísimas cosas. Hay que continuar los PFC, las capacitaciones, las coordinaciones interinstitucionales, la participación de las mesas, es mucho trabajo para una sola persona también. (E19, Ministerio del Interior y Seguridad Pública).

En cambio, la Academia Judicial se muestra conforme con el número de instructores formados. Esta institución cuenta con jueces que se desempeñan como “tutores”, pero que no han cursado el

programa de formación que ofrece Fundación Amparo y Justicia. Sobre estos jueces, se señala que desde marzo de 2022 están cumpliendo el rol de docencia en el Curso Básico y están considerando que se formen como “instructores”.

Y como te digo, a contar de marzo de este año, están cumpliendo funciones de docente en el Curso Básico. Y nuestra aspiración, ya dar un segundo salto con estos jueces y juezas tutoras de generar también un proceso de capacitación, pensando en que puedan ser instructores el próximo año, un instructor más junior, por decirlo de alguna manera, para que vayan cierto, formándose en el proceso. (E17, Academia Judicial).

Para finalizar, la tabla 6 presenta el número de instructores egresados vigentes del programa de formación de Fundación Amparo y Justicia, hasta la fecha de redacción del presente informe (octubre 2022). Se observa que han egresado en total 40 instructores, de los cuales 13 ejercen el rol de facilitador y 25 el de tutor.

Tabla 6. Instructores egresados vigentes de programa de formación Fundación Amparo y Justicia según institución y rol hasta octubre 2022.

Institución	Facilitador	Tutor	Total
Academia Judicial	2	--	2
Carabineros de Chile	3	6	9
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	1	--	1
Ministerio Público	3	14	17
Policía de Investigaciones de Chile	4	7	11
Total	13	25	40

5.3. Necesidades y recomendaciones

Finalmente, esta sección busca sintetizar las principales necesidades que se pueden identificar para el rol de instructores en función de seguir potenciando la implementación de la Ley 21.057. Además, desde la voz de los entrevistados, se establecen algunas recomendaciones en torno al papel que cumple el instructor.

En primer lugar, la falta de **dedicación exclusiva y la sobrecarga de trabajo** corresponden a elementos que se presentan como dificultades para llevar a cabo una adecuada implementación de la Ley 21.057. En específico, la sobrecarga de trabajo actúa como gatilladora para que instructores se encuentren agotados o decidan abandonar su rol.

Yo creo que han pasado un poco los años y el tema de los instructores sigue siendo difícil para las instituciones, porque hemos tratado de pelear harto el tema de la disponibilidad, de que se dediquen solo a eso, y ha sido difícil, porque no hay recursos asociados a la ley. Entonces, esas personas, o bien están agotadas, están sobrevendidas, o algunos ya se han ido. Entonces, es una figura que todavía falta por validar, por instaurar, por establecer de una forma más clara dentro de cada una de las instituciones. (E06, Fundación Amparo y Justicia).

Desde el marco de la carga de trabajo, se desprenden dos aspectos críticos para el instructor: la **rutinización y el desgaste del instructor**. La **rutinización** se entiende desde la misma naturaleza de las labores del instructor, ya que corresponden a ejercicios que debe estar haciendo constantemente

con entrevistadores, lo que puede resultar, por ejemplo, en no atender las diferencias entre las retroalimentaciones que se realicen a entrevistadores.

Entonces, uno termina haciendo una retroalimentación que, si no estás atento, puede volverse muy mecánica, sino estás atento a las diferencias que siempre son necesarias entre uno y otro. Creo que puede ser una labor que se rigidice y que se rutinice de manera muy fácil, sobre todo por la carga, porque tú tienes que producir, producir entrevistadores, producir entrevistadores acreditados, formados, retroalimentados. (E04, Instructora retirada de Ministerio Público)

El **desgaste**, además de ser consecuencia de la sobrecarga de trabajo, también puede presentarse debido al conocimiento que toman los instructores sobre determinadas situaciones complejas que viven entrevistadores, y que, finalmente, pueden dejarlos afectados.

Y también aquí voy a algo que tú mencionabas a la pasada, que es este tema de quemarse y el auto cuidado, porque ellas también ven, y lo que me han contado, ven situaciones súper complejas, que el intermediario las vivió, que también ahí haya un problema, del auto cuidado de los intermediarios o los entrevistadores y que ellas la tuvieron que ver para evaluar, entonces quedan también muy afectadas con la situación. (E17, Academia Judicial).

Desde las recomendaciones, se manifiesta la **idea del reconocimiento a los instructores**, considerando que no ha existido una adecuada retribución y valoración por parte de la institución para el rol.

Por otro lado, no hay ninguna retribución por parte de la institución al rol, no es que las personas que sean instructores regionales [tutores] tengan algún... O sea, por último, cuando hay estos reconocimientos que son más como... informales, por ejemplo, no sé, vamos a hacer una capacitación, que la haga el instructor regional, o cuando es presentado un instructor regional en su comunidad como un distinto, todas esas cosas son como pequeños reconocimientos, pero no hay reconocimientos más formales, como que por ejemplo que no sé, ascenso, posibilidad de más grado, o de más plata en remuneraciones, ehm, no, no hay nada de eso. (E15, Instructora de Ministerio Público).

La **formación continua** aparece nuevamente como una recomendación para seguir potenciando el rol de instructores. Se dan casos donde si bien instructores egresan motivados para ejercer su rol, se ven enfrentados a la sobrecarga, desgaste y otros aspectos más específicos de sus propias instituciones. De esta manera la formación continua, además de ser una instancia que los mantenga actualizados sobre las temáticas, se presenta como una vía para mantenerlos activos, motivados y donde se pueden crear comunidades para que continúen conectados.

[...] Acá alguien que puede salir motivado, sabiéndose los protocolos, queriendo aplicar, si no hacemos algo y ahí yo creo que el programa de formación continua puede ayudar a eso, como a mantenerlos activados, crear comunidades que los tengan conectados, motivados, etcétera. (E18, Fundación Amparo y Justicia).

Cabe señalar, que algunos instructores son **conscientes de que deben tener una formación continua**. Como se observó en la sección 3.3. *perfil de ingreso* del presente informe, es relevante que exista una apertura de aprendizaje en los candidatos considerando que tanto la técnica como las

características de los NNA, es algo que está constantemente actualizándose. Esto también se advierte en la concepción de formación continua de las facilitadoras 2020 (ver Anexo N°2) y, como se observa en la cita a continuación, la formación inicial se considera una formación basal, por lo que es necesario contar con una formación más específica para tener un cuerpo de instructores especializados en las diversas materias que demanda la aplicación de EIV.

Y, por otro lado, la formación permanente, porque, claro, nosotros hacemos una formación basal, pero hay distintas problemáticas como, por ejemplo, la entrevista a preescolares donde necesitamos una formación más específica, la entrevista con personas con discapacidades cognitivas o trastornos emocionales, la entrevista a extranjeros, por ejemplo, a migrantes también tiene particularidades propias. Entonces, ya es una formación más específica que nos permite tener un cuerpo de instructores que está especializado en materias en concreto que, yo creo también, es un desafío importante. (E04, Instructora retirada de Ministerio Público).

IV. Conclusiones

De acuerdo con los objetivos planteados, el presente informe abordó distintos aspectos sobre cómo ha sido concebida la figura del instructor en normativas relacionadas a la Ley 21.057, como también la trayectoria que ha sufrido el programa de formación que ha impulsado Fundación Amparo y Justicia, identificando, a su vez, fortalezas y aspectos por mejorar de dicho programa. Sin embargo, también es importante recalcar los desafíos determinados con objeto de potenciar el rol del instructor en el marco de la implementación de la Ley 21.057.

En primer lugar, al examinar el origen de la figura del instructor, se observa que nace específicamente desde un proyecto de Fundación Amparo y Justicia, ya que esta no se encontraba en la ley. En este punto, es interesante recalcar el interés inicial manifestado por el Ministerio Público para formar instructores, lo que hizo que progresivamente se unieran instituciones como Carabineros y PDI. Asimismo, cuando se aprueba la ley, la Fundación ya se encontraba preparada para formar tanto a entrevistadores como instructores.

Desde otra arista, es interesante ver cómo la figura del instructor no ha sido enunciada explícitamente en la ley ni en el reglamento propiamente tal. En este marco, se señala que las funciones del instructor corresponden a algo que se ha ido construyendo más bien con la práctica, donde Fundación Amparo y Justicia ha tenido un rol clave desde el inicio para definir e impulsar este rol. Sin embargo, se observa que en el reglamento del artículo 23 BIS y en el protocolo H, se define explícitamente la figura del instructor y las funciones que debe cumplir. En el caso del reglamento del artículo 23 BIS, se reconoce que el instructor cumple un rol importante ya que es responsable de la retroalimentación experta para entrevistadores (de acuerdo con la definición en esta normativa), por lo tanto, se establece que puede acceder a registros de EIV o DJ para cumplir el objetivo de formación continua para entrevistadores. En el protocolo H, además de definir y establecer sus funciones, se delinean los requisitos que debe cumplir un candidato para desempeñarse como instructor. Cabe señalar que estos requisitos se encuentran alineados con los que se establecen en el programa de formación que ofrece Fundación Amparo y Justicia. Sin embargo, el cumplimiento de estos requisitos corresponde a una tarea que finalmente queda en cada institución.

Para el diseño del programa de formación de instructores, se revisaron modelos internacionales y Fundación Amparo y Justicia adoptó principalmente aspectos del modelo de policías de Inglaterra, donde, además, se contó con la asesoría de expertos como Nick Quine y David La Rooy. El programa ha enfatizado los aspectos prácticos y vivenciales, lo que se ha traducido en etapas espaciadas en el tiempo para que candidatos adquieran las habilidades esperadas. Con relación a la metodología de enseñanza, esta ha sido teórica-práctica, basado en metodologías activas de aprendizaje en adultos.

La fortaleza del programa se manifiesta en que éste ha mantenido su objetivo en el tiempo: promover en candidatos a instructor, la adquisición de habilidades y competencias instruccionales necesarias para guiar procesos de enseñanza y de aprendizaje efectivos respecto a la técnica de EIV y DJ, con el objetivo que instructores formados puedan hacerse cargo de la formación inicial y continua de los entrevistadores de su institución. También, en que desde la voz de instructores egresados se manifiesta que este objetivo se ha cumplido y se ha valorado su carácter vivencial.

En otros aspectos, como los requisitos de ingreso al programa, se observa que algunos se han mantenido y otros se han ido modificando. Como desafío, se establece indagar mejor las habilidades interpersonales y la apertura al aprendizaje de los candidatos en los procesos de selección. Particularmente, la apertura es relevante dada la relevancia de mantener actualizados sus conocimientos en los más recientes estudios y avances acerca de las técnicas de EIV y DJ.

El análisis sobre las etapas y los sistemas de evaluación del programa de formación pudieron evidenciar que estos se han ido modificando de acuerdo con el contexto y las propias necesidades de las instituciones, donde la incorporación de los roles de tutor y facilitador son un ejemplo concreto de ello. Esto permite vislumbrar la capacidad de Fundación Amparo y Justicia para ir mejorando, adaptando y perfeccionando el programa sin sacrificar la calidad del programa, de acuerdo con el juicio de los propios participantes.

En el caso de las condiciones institucionales, cabe mencionar que, si bien las instituciones brindan facilidades para participar en el programa, los candidatos deben cumplir de igual manera con sus otras funciones en ellas, lo que releva en la discusión el tema de la dedicación exclusiva. El valor que se le otorga a la figura del instructor en la institución es un asunto relevante, ya que, a pesar de las políticas y prácticas institucionales para favorecer el desempeño de su rol, persiste entre algunos instructores de la PDI, el Ministerio Público y Carabineros la percepción de que su rol no es debidamente valorado, lo que se atribuye a que no se le conoce con mayor profundidad en la propia institución.

Entre las fortalezas del programa, se destaca su calidad y excelencia, la capacidad de mirar otros modelos y contar con la asesoría de expertos internacionales, la capacidad de ir perfeccionando el programa y mantener actualizados sus contenidos de acuerdo con fundamentos técnicos, y la capacidad de adaptarse al contexto y necesidades de sus estudiantes con notoria rapidez. Además, se reconoce a Fundación Amparo y Justicia como una entidad capaz de reunir a candidatos de diferentes instituciones, y como una entidad independiente con un criterio técnico de alto estándar.

Respecto a los aspectos por mejorar, se sugiere la formulación de un programa de formación continua para instructores, una especie de comunidad o espacio de encuentro para instructores, consolidar el modelo formativo y actualizar los contenidos de acuerdo con lo que están necesitando los instructores de hoy en día. Además, se señalaron aspectos más prácticos del programa, como

reorganizar los tiempos de algunas actividades y utilizar modalidades tanto sincrónicas como asincrónicas para abordar los contenidos de los cursos.

Si bien el presente informe pudo caracterizar la figura del instructor en la normativa, y exponer la historia y balance del programa de formación de instructores, también es relevante referirse a algunos desafíos latentes con relación al instructor, que podrían dificultar la adecuada implementación y funcionamiento de las disposiciones de la Ley 21.057. En este marco, surgen algunos aspectos por mejorar en las instituciones como la dedicación exclusiva, cuidar la sobrecarga de trabajo, visibilizar más la figura del instructor y aumentar la cantidad de instructores. Respecto a la carga de trabajo como tal, surgen dos aspectos relevantes de poner atención: la rutinización del trabajo y el desgaste del instructor.

Finalmente, desde la misma reflexión de los desafíos identificados, surgieron recomendaciones para cuidar la figura del instructor, como reconocer a través de acciones prácticas su rol en las instituciones y otorgar instancias de formación continua con objeto de que el instructor se sienta valorado.

Anexos

Anexo N°1

Resumen de las principales tendencias de los informes de evaluación de cursos de especialización y experiencias de rol ayudante/tutor y facilitador 2019-2022

A continuación, se exponen las principales tendencias de los informes de evaluación de los cursos de especialización y de las percepciones de los candidatos sobre su rol como ayudante y facilitador. Se consideran los informes realizados en 2019, 2020, 2021 y 2022.

Cursos de especialización

a) *Aspectos logísticos*

En los informes de **2019**, la mayoría de los candidatos estuvo de acuerdo con que la infraestructura y el equipamiento de lugar fueron adecuados para el desarrollo de las actividades, que las actividades se desarrollaron con puntualidad y que la información sobre la dirección y los horarios del curso se entregó de manera oportuna.

En los informes de **2020**, si bien los candidatos de algunos cursos estuvieron satisfechos con la pertinencia de la modalidad *online* para adquirir las competencias necesarias para desempeñarse como instructor, en otros estuvieron insatisfechos con su uso para este fin. Asimismo, algunos cursos estuvieron satisfechos con las pausas para favorecer el descanso y la concentración, pero otros se mostraron insatisfechos con ellas. Como tendencias coincidentes en los cursos, se observa que los candidatos estuvieron satisfechos con la información entregada antes del comienzo del curso, la puntualidad de las actividades, la plataforma ZOOM (contrastando la satisfacción regular con WEBEX) y la preferencia de la modalidad presencial por sobre la *online*.

En los informes de **2021**, los candidatos estuvieron satisfechos con la funcionalidad de ZOOM, con el aporte de las herramientas *online*, con la puntualidad de las actividades, con

la suficiencia de las pausas, con la duración del curso y con la información entregada antes de los cursos. Sin embargo, sugieren extender el curso con objeto de tener más instancias prácticas y contar con más tiempo para la codificación de las entrevistas específicamente.

b) Contenidos

En los informes de **2019**, los candidatos consideraron que los contenidos se desarrollaron de manera ordenada y coherente, de acuerdo con una lógica de menor a mayor complejidad. Además, consideraron que los contenidos son coherentes con los objetivos de aprendizaje y que fueron abordados en un tiempo adecuado, pero sin mayor profundidad. Además, los candidatos proponen incluir temáticas relacionadas a la retroalimentación de los entrevistadores, técnicas de comunicación para facilitar la enseñanza, estrategias diferenciadas para hacer retroalimentaciones a nivel individual y grupal, y tácticas para abordar de forma efectiva a entrevistadores recién capacitados o con dificultad para aceptar críticas.

En los informes de **2020**, se observa que los candidatos estuvieron satisfechos con el orden de los contenidos, de acuerdo con una lógica de menor a mayor complejidad y estuvieron satisfechos con la pertinencia de los contenidos para cumplir los objetivos del curso. En otra arista, algunos cursos se mostraron satisfechos con la explicación del programa del curso y la profundización de los contenidos, pero otros cursos tuvieron una satisfacción regular en estos aspectos. Se aprecia que los candidatos valoraron la actualización, focalización y nivel de profundidad de los contenidos revisados, señalando que lograron identificar el rol que cumple el intérprete de NNA en instancias simuladas. Por otra parte, sugirieron distribuir las horas del curso en más días.

En los informes de **2021**, se aprecia que los candidatos estuvieron satisfechos con el orden y la pertinencia de los contenidos, el tiempo destinado a los contenidos y la profundización de los contenidos con relación a las necesidades del aprendizaje. Por otro lado, se valoró la calidad de los contenidos, pero se sugiere mejorar las herramientas teóricas con objeto de que puedan ser menos relativas a la hora de evaluar una EIV.

c) Metodología de enseñanza

En informes de **2019**, los candidatos consideraron que la metodología fue adecuada para cumplir los logros de aprendizaje del curso. Además, consideraron que el curso complementó adecuadamente clases expositivas y actividades prácticas, agregando que estas últimas fueron pertinentes para adquirir las competencias requeridas como instructor. Cabe agregar que se clasificaron las actividades prácticas como participativas, entretenidas, atingentes y como un buen refuerzo para su aprendizaje. Si bien la recepción de estas actividades es favorable, existen apreciaciones que fueron más de las necesarias en comparación a las sesiones teóricas, las que se consideraron escasas. Por último, se valoraron las dinámicas participativas que se dan en el curso.

En los informes de **2020**, los candidatos estuvieron satisfechos con la complementariedad entre las clases expositivas y las actividades prácticas. Respecto al aporte de ambos

elementos para adquirir las competencias necesarias para desempeñarse como instructor, se aprecia que los candidatos estuvieron satisfechos con las actividades prácticas para dicho objetivo. Sin embargo, se observan divergencias con las clases expositivas: algunos cursos se mostraron satisfechos mientras que otros no. Cabe señalar que se valoró que las clases sean activas, dinámicas y participativas a pesar del formato *online*. Además, se valoraron las instancias de discusión y revisión, y la posibilidad de intercambiar opiniones con participantes de otras instituciones. Por último, se consideró que el tiempo de las actividades fue poco y que las instrucciones pudieron ser más claras para evitar confusiones que se dieron en la clase.

En informes de **2021**, se observa que los candidatos estuvieron satisfechos con el aporte de las clases expositivas y de las actividades prácticas para adquirir las competencias necesarias para el desempeño como instructor. Además, se mostraron satisfechos respecto a la complementariedad entre sesiones sincrónicas expositivas y las actividades prácticas sincrónicas. En otra arista, se observa que la satisfacción fue regular en cuanto a la pertinencia de los videos de simulación para valorar la influencia de intérpretes en el desempeño de entrevistadores e intermediarios. Se valoraron las diferentes experiencias de aprendizaje a través de la plataforma y las clases con actividades entre compañeros. Finalmente, se sugirió realizar más actividades prácticas y revisar más videos, y potenciar las actividades en grupo con personas de diferentes instituciones ya que esto permite compartir diversas experiencias.

d) *Materiales de apoyo*

En los informes de **2019**, la mayoría de los encuestados consideraron que los materiales fueron suficientes para la cantidad de alumnos y que estos materiales fueron relevantes para su aprendizaje. También la mayoría estuvo satisfecha con la calidad de los materiales de apoyo. Sin embargo, se sugirió incorporar lecturas complementarias de tipo teórico.

En informes de **2020**, los estudiantes estuvieron satisfechos, por un lado, con la calidad y suficiencia de los materiales de apoyo y, por otro lado, estuvieron satisfechos con el aporte de la revisión de la pauta de evaluación de intermediarios. Además, se valoraron la explicación y el trabajo por etapas de esta pauta, ya que ayudó a asimilar su aplicación. También se valoraron la calidad y diversidad de materiales utilizados durante el curso. No obstante, se sugiere mejorar el material de estudio (investigaciones a nivel internacional) y revisar ejemplos prácticos utilizados.

En informes de **2021**, los estudiantes estuvieron satisfechos con la calidad, suficiencia y utilidad de los insumos de apoyo y los materiales de la caja de bienvenida. También se destacó el dinamismo y heterogeneidad del material de aprendizaje como los videos y otros insumos. Sin embargo, se sugirió mejorar la estandarización de los insumos. Específicamente, en el caso de los libros de casos simulados y de intermediario, los estudiantes estuvieron satisfechos con la claridad, utilidad, suficiencia, calidad, pertinencia y profundidad de los contenidos. Por otra parte, en el caso de la plataforma virtual, se observa que los estudiantes estuvieron satisfechos con la pertinencia de los contenidos y el aporte de los videos

utilizados, valorando su dinamismo y calidad, lo que consideraron fue un aporte para el aprendizaje.

e) *Docencia*

En informes de **2019**, estudiantes consideraron que el modo de comunicación e interacción de los relatores con los estudiantes favoreció el proceso de aprendizaje y que la identificación del nivel de conocimiento de los estudiantes que realizó el relator fue adecuada. Además, consideraron que el relator del curso demostró conocimientos y experiencia suficiente en los tópicos del curso, desarrolló los módulos en función de las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y realizó una retroalimentación oportuna a los participantes cuando fue necesario. En otra arista, los estudiantes valoraron positivamente el dominio del relator sobre el tema expuesto, su manejo de las metodologías utilizadas, su capacidad de generar un ambiente cordial y de confianza, y que provinieran de distintas disciplinas, ya que esto les permitía aportar desde su experiencia específica.

En los informes de **2020**, los estudiantes estuvieron satisfechos con la disposición de relatores para resolver dudas y consultas de los participantes, con sus habilidades de promover la participación de los estudiantes y con su manejo de conocimiento demostrado. En este sentido, señalaron que los relatores tuvieron un trato amable y cercano con los estudiantes. Por otro lado, también estuvieron satisfechos con el aporte de las herramientas *online* (chat, plataforma de actividades individuales y grupales) para interactuar con relatores. Si bien en algunos cursos estuvieron satisfechos con la capacidad de los relatores de generar un ambiente que favoreciera los procesos de aprendizaje, en otros cursos tuvieron una satisfacción regular en este aspecto. Asimismo, tuvieron una satisfacción regular con la capacidad de los relatores para adaptar los contenidos de acuerdo con las necesidades de aprendizaje de los participantes.

En informes de **2021**, los estudiantes estuvieron satisfechos con la capacidad de los relatores de lograr un ambiente de aprendizaje participativo, con su disposición para resolver dudas de los participantes, con la adaptación de contenidos que realizaron acorde a las necesidades de aprendizaje de los participantes, con su manejo de conocimientos demostrado y con sus habilidades comunicacionales. Además, se valoró que los relatores provinieran de realidades distintas, como Chile y Reino Unido, y que complementaran ambas experiencias para entregar sus conocimientos adaptados al contexto nacional. También se destacó la excelente disposición de relatores para fomentar la participación, resolver dudas y estar atentos a las necesidades de los participantes.

f) *Percepción general*

En informes de **2019**, la mayoría de los estudiantes estuvo de acuerdo con que los cursos les permitieron adquirir los conocimientos y competencias declaradas en el programa, con que los cursos les permitieron adquirir los conocimientos teóricos y competencias prácticas necesarias para desempeñarse como instructor, y con que los cursos cumplieron sus expectativas. Además, la mayoría dijo que recomendaría los cursos a sus colegas. En otra arista, se valoró que los cursos generaran más certezas sobre el rol que debe cumplir el

instructor, que se contemple una instancia para aunar criterios sobre evaluación entre compañeros, y que los cursos tuvieran coherencia interna y fueran dinámicos. También, los estudiantes felicitaron a los relatores y a la Fundación Amparo y Justicia por desarrollar el curso, ya que se considera que la formación entregada contribuirá a mejorar el trato hacia NNA en su paso por el sistema judicial.

En los informes de **2020**, la mayoría de los encuestados estuvo de acuerdo con que los cursos les permitieron adquirir los conocimientos teóricos y competencias prácticas necesarias para desempeñarse como instructor, con que los cursos cumplieron sus expectativas y con que recomendarían los cursos a sus colegas. En otro aspecto, se felicitó y agradeció al equipo de Fundación Amparo y Justicia, especialmente a los relatores por haber logrado transmitir los conocimientos de forma efectiva. También se destacó el compromiso de relatores con la implementación de la Ley 21.057, lo que a su vez aportó a consolidar el compromiso de los estudiantes. Finalmente se valoró el ambiente desarrollado al interior de los cursos, ya que enriqueció la discusión y análisis, dado que los participantes provenían de distintas instituciones y profesiones. Sin embargo, estudiantes manifestaron que les resulta necesario contemplar más días de ejecución para los cursos, debido a la revisión de materias complejas que requieren más tiempo para asimilarlas. Además, les parece irremplazable el desarrollo del rol de ayudante del CIFE, esperando que cuando las condiciones de salud en el país lo permitan, puedan llevar a cabo este rol presencialmente.

En informes de **2021**, la mayoría de los estudiantes estuvieron de acuerdo con que los cursos les permitieron adquirir conocimientos teóricos y competencias prácticas necesarias para desempeñarse como instructor, con que la metodología utilizada en el formato *online* resultó eficaz para el aprendizaje de los contenidos, con que el ambiente de los cursos les permitió aprender con mayor motivación, con que se cumplieron sus expectativas sobre los cursos, con que recomendarían los cursos a otros colegas, y con que su institución les permitió contar con dedicación exclusiva para participar de los cursos. Sin embargo, si bien en algunos cursos la mayoría estuvo de acuerdo con que su institución entregó las condiciones materiales adecuadas para participar, en otros hubo desacuerdo con este aspecto. En otra arista, se destacó que los grupos pequeños fueron un aporte al aprendizaje, ya que facilitó la participación de todas las personas involucradas, que existiera una participación interinstitucional y que se mantuviera un ambiente de respeto entre compañeros. Finalmente, se agradeció la calidad del curso y la disposición y amabilidad de relatores.

Experiencias de ayudante/tutor y facilitador

a) Ayudante/tutor

A partir de las evaluaciones de rol de ayudante de **2019**, desde la experiencia general, se observa que existió una valoración positiva de la participación de los candidatos en los CIFES ya que desarrollaron y pusieron en práctica sus habilidades instruccionales. También se destaca la posibilidad de involucrarse con el proceso de aprendizaje de los entrevistadores en formación. No obstante, en instituciones como el Ministerio Público, se señala que no se cumplieron las expectativas previas, no se identificaron diferencias

entre el rol de estudiante y ayudante del CIFE, y que faltó clarificar el alcance del rol y definir de antemano las actividades a realizar.

En relación con la experiencia general de las evaluaciones del rol de ayudante de **2021**, se consideró como una actividad valiosa pero también desafiante, que implicó mucho trabajo grupal y de coordinación. Además, se consideró que aportó a su formación de manera importante, ya que les permitió poner en práctica sus habilidades de enseñanza y ayudó específicamente a las candidatas a instructoras con poca experiencia previa a que ganaran confianza para desarrollar sus labores.

En la evaluación de tutor de **2022**, se consideró a los cursos de especialización como atingentes y con objetivos claros, destacando la combinación existente entre teoría y práctica. Además, se concibió a la retroalimentación como una buena instancia práctica para aplicar todo lo aprendido. Con relación a su expectativa sobre su futuro rol como instructores, se observó que los candidatos lograron sentirse más seguros gracias a la práctica de formación continua que tuvieron que realizar con sus pares. Además, son conscientes de que todavía tienen mucho por aprender.

b) Facilitador

A partir de las evaluaciones de rol de facilitador de **2020**, desde la experiencia general, se observó una valoración a la oportunidad de planificar y conducir las actividades del CIFE y se consideró que la experiencia como facilitador fue más significativa que la del rol de ayudante, ya que asumieron más responsabilidades en la ejecución. Además, se consideró como positiva la progresividad, en la lógica de menor a mayor responsabilidad, en el cumplimiento de los roles, facilitando de esta manera el aprendizaje.

La evaluación de facilitador de **2022** evidenció una valoración positiva hacia los contenidos de los cursos, tildándolos de buenos y pertinentes. En relación con las actividades de aprendizaje, se consideró que estas les permitieron familiarizarse con CIFE y PFC, en conjunto a ajustar estas actividades a su forma de enseñar. Específicamente, las retroalimentaciones fueron consideradas como instancias sumamente enriquecedoras y una herramienta relevante para apoyar a entrevistadores en sus procesos de aprendizaje.

Anexo N°2

Resumen de la mirada institucional y formación continua de tutores 2021 y facilitadoras 2020

A continuación, se exponen tendencias de los hallazgos encontrados en los informes: “Percepciones de los/as candidatos/as a instructores/as sobre su experiencia en el Rol de tutor 2021” y “Percepciones de las candidatas a instructoras sobre su experiencia en el Rol de facilitadora 2020” con relación a las fortalezas identificadas de la institución, aspectos por mejorar de la institución y formación continua de instructores.

En primer lugar, para las **fortalezas de la institución** se presenta la tabla 1. Considerando que cada institución expuso diferentes fortalezas, el formato de tabla ofrece una mirada comparativa por institución.

Tabla 1. Fortalezas identificadas en la institución según informe e institución.

Instituciones	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Ministerio Público	Carabineros de Chile	Policía de Investigaciones
Tutores 2021	Dedicación exclusiva.	Compromiso de otorgar dedicación exclusiva. Planificación de actividades de la institución.	Disposición de entrevistadores. Dependencia jerárquica con departamento de Santiago (Dpto. de Coordinación y Control)	Familiarización de jefaturas con rol de instructores. Soporte de Centro de Entrevistas.
Facilitadoras 2020	No existen candidatas de esta institución.	Facilidad para participar de cursos y actividades. Apoyo y valoración de compañeros. Carácter ordenado de la institución.	Facilidad para participar de cursos y actividades. Apoyo y valoración de compañeros.	No existen candidatas de esta institución.

En el caso de los **aspectos por mejorar**, las instituciones también presentan diferentes aspectos. Por lo que igualmente se optó por el formato de tabla para exponer una mirada comparativa por institución (tabla 2).

Tabla 2. Aspectos por mejorar identificados en la institución según informe e institución.

Instituciones	Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Ministerio Público	Carabineros de Chile	Policía de Investigaciones
---------------	---	--------------------	----------------------	----------------------------

Tutores 2021	Formación de más profesionales como instructores. Mejorar la organización y calendarización de la institución.	Brindar retroalimentaciones más frecuentes a entrevistadores.	Consolidación de dedicación exclusiva. Falta de familiarización de rol del instructor por parte de jefaturas y colegas.	Consolidación de dedicación exclusiva. Carencia de recursos de infraestructura de trabajo (señal de internet, espacios y medios para participar de los cursos). Falta de familiarización de rol del instructor por parte de colegas.
Facilitadoras 2020	No existen candidatas de esta institución.	Consolidación de la formación continua del instructor en la institución (no se encuentra contemplada en carga de trabajo institucional).	Consolidación de dedicación exclusiva. Carencia de recursos de infraestructura (internet).	No existen candidatas de esta institución

En el caso de la **formación continua** de instructores, se obtuvieron hallazgos coincidentes en términos de instituciones en ambos informes:

- *Tutores 2021*: candidatos consideran necesario seguir teniendo instancias de formación, dada la diversidad de situaciones a las que pueden verse enfrentados en el ejercicio de su rol. Asimismo, se menciona el vínculo con equipos centrales como una forma de seguir retroalimentándose y mejorar su rol como instructores.
- *Facilitadoras 2020*: facilitadoras son conscientes de que necesitan un programa de formación continua, ya que entrevistadores pueden demandar temas más específicos o de mayor complejidad. Además, dada la valoración hacia las instancias que ofrece Fundación Amparo y Justicia, se manifiesta el deseo que esta entidad lleve a cabo este programa de formación continua.