Capítulo VIII
ENTREVISTAS

Conceptos básicos

El oficial de derechos humanos debe tomar en consideración ***a quiénes*** *ha de entrevistar,* ***cómo*** *ha de protegerles,* ***quién*** *ha de realizar la entrevista,* ***en qué idioma****,* ***quién traducirá****,* ***dónde*** *ha de realizarse la entrevista para proteger al testigo,* ***cómo*** *se ha de registrar la entrevista para proteger la* ***seguridad*** *de la información,* ***qué cosas debe conocer*** *el funcionario antes de realizar la entrevista,* ***cómo*** *ha de abordar las* ***diferencias culturales*** *que traban la comunicación y* ***cómo iniciar*** *la entrevista.*

El oficial de derechos humanos debe ***elaborar un informe, presentarse*** *a sí mismo y al intérprete,* ***explicar el mandato*** *de la operación de derechos humanos que realizan las Naciones Unidas sobre el terreno, establecer el propósito de la entrevista, discutir las* ***reglas básicas*** *de la entrevista, referirse a la forma en que el testigo podrá ser* ***protegido*** *después de la entrevista, anunciar* ***el empleo que se hará de la información*** *y alentar al testigo a* ***efectuar su relato*** *con sus propias palabras antes de formularle preguntas concretas.*

El oficial de derechos humanos debe ser consciente de las necesidades y las características peculiares de ciertas categorías de personas entrevistadas –entre ellas, por ejemplo, las víctimas de tortura, las mujeres, los niños, los refugiados y los desplazados internos, la población rural, las comunidades indígenas y los sectores de bajos ingresos– y estar adecuadamente preparado antes de entrevistarles.

A. Introducción

1. La **entrevista** es el **método más corriente para obtener información** sobre presuntas infracciones de los derechos humanos. Además, el testimonio oral es necesario muchas veces para complementar la información escrita. En esta sección se analizarán diversos aspectos de las entrevistas. Las técnicas básicas de su preparación, iniciación y realización se examinarán en este capítulo. Entre los temas figurarán el empleo de intérpretes, la verificación de los datos y las entrevistas con personas que tienen características particulares. Es importante no perder de vista que las entrevistas se realizan en numerosos contextos diferentes: una oficina, una cárcel, en el campo o en un camino. El proceso de la entrevista debe ajustarse a cada situación. Además, el oficial de derechos humanos debe reflexionar estratégicamente sobre la información que necesita obtener. ¿Dónde puede obtenerla? ¿Quién puede saberlo? ¿Cuáles son los intereses del testigo que se presenta y hace su relato?

B. Identificación de las personas a quienes se ha de entrevistar

1. Identificación de los testigos

2. Es frecuente que se presenten personas en busca de protección o de recursos por violaciones de derechos humanos sufridas en el pasado. Sin embargo, es corriente que los testigos y las víctimas estimen inútil o peligroso identificarse. Respecto de ciertos tipos de violaciones de derechos, como las agresiones sexuales y otras formas de violencia contra la mujer, la resistencia de las víctimas a denunciar violaciones de derechos puede ser aún mayor. Por lo tanto, el oficial de derechos humanos puede tener que proceder en forma **activa** y no pasiva al **determinar a quiénes ha de entrevistar**. Es indispensable que los investigadores desarrollen buenas relaciones con las organizaciones de defensa de los derechos humanos y otras que actúan en su zona. Esta labor supone un esfuerzo activo de vinculación con las organizaciones, la organización de encuentros periódicos, etc. Las organizaciones locales de defensa de los derechos humanos y otras pueden poner a los oficiales de derechos humanos en contacto con víctimas y testigos de violaciones de derechos humanos. Las clínicas y centros de tratamiento también pueden servir como punto de partida. Además, los abogados y los periodistas pueden estar en condiciones de identificar a posibles entrevistados.

3. Como ya se ha indicado, los oficiales de derechos humanos deben estar **dispuestos a salir de su oficina** y dirigirse al lugar en que puedan recibir informaciones de una persona que se considere víctima de una violación de derechos. Los oficiales de derechos humanos deben **visitar periódicamente** cárceles, hospitales, depósitos de cadáveres y los lugares en que la población está más expuesta al peligro (como los barrios de tugurios, los barrios obreros y las comunidades rurales). Al trasladarse a zonas rurales apartadas, los oficiales de derechos humanos deben optar entre varios métodos. Uno consiste en establecer y ajustarse a un calendario de visitas para que los testigos puedan ponerse en comunicación con ellos. Otra posibilidad es la de efectuar visitas irregulares e inesperadas. Un tercer método es el de organizar visitas ocasionales a través de un tercero de confianza, como un clérigo.

4. Los oficiales de derechos humanos **nunca deben pagar por los testimonios**, pero deben considerar la posibilidad de cubrir los gastos de viaje de los testigos que tengan que recorrer grandes distancias. Una de las razones para no pagar por las entrevistas es la posibilidad de que el entrevistado dé la versión que estima que el funcionario desea oír.

2. Protección de los testigos

5. Otro aspecto que debe considerarse en las entrevistas con testigos –especialmente cuando se realizan por operaciones sobre el terreno en materia de derechos humanos– es **la necesidad de proteger a los testigos**. El tema de la protección de los testigos tiene que examinarse en el contexto de todas las medidas que se han de adoptar, desde las primeras etapas de organización de la entrevista hasta las comunicaciones posteriores a ella.

6. Aunque nunca pueden existir garantías totales de protección para los testigos después de su entrevista, una solución parcial del problema de las represalias contra ellos, utilizada principalmente por organizaciones intergubernamentales, es un acuerdo del gobierno por el que se obliga a no tomar medidas de represalia. Por ejemplo, el artículo 58 del Reglamento de la Comisión Interamericana obliga al gobierno a comprometerse a no tomar represalias contra los testigos, como condición de cumplimiento de la misión. El "Acuerdo sobre el establecimiento de una Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Colombia" dispone en su artículo 31 que el Gobierno se obliga a asegurar que ninguna persona que haya tenido contacto con la Oficina sea objeto de abuso, amenazas, represalias o procedimientos judiciales por ese solo motivo.

7. Cuando no existe un acuerdo de protección, o en cualquier caso, hay diversas medidas que pueden adoptarse para proteger al testigo:

a) Las entrevistas deben realizarse en un entorno en que la operación sobre el terreno **no concite una atención innecesaria** respecto del testigo. Los oficiales de derechos humanos deben tratar de entrevistar a un número importante de personas en cada comunidad para que la atención no se centre en unos pocos individuos.

b) Las entrevistas deben realizarse **en un lugar con vigilancia mínima**. La vigilancia por el gobierno es un problema menos probable si los oficiales de derechos humanos se desplazan y viajan por el interior del país.

c) El funcionario que realiza la entrevista **nunca debe mencionar expresamente declaraciones hechas por un testigo al entrevistar a otro**. Ese error puede poner en peligro al primer testigo y crear inquietudes en el segundo acerca de la confidencialidad de la información que suministra. En realidad, lo mejor es no revelar la identidad de las demás personas que han suministrado informaciones. Los vínculos deben protegerse muy cuidadosamente y no debe divulgarse su identidad, salvo en condiciones que ofrezcan plenas garantías de seguridad.

d) El funcionario que realiza la entrevista debe preguntar al testigo si está en peligro, y **qué medidas de seguridad considera el testigo que deberían adoptarse**.

e) El funcionario que realiza la entrevista debe preguntar, brevemente al comienzo de ella y más detenidamente al final, qué precauciones pueden adoptarse para dar alguna protección al testigo después de la entrevista. Algunos testigos pueden desear una tarjeta que indique que han sido entrevistados a fin de poder mostrarla a las autoridades para hacerles notar que las Naciones Unidas se ocuparán si les sobreviene algún daño. Otros considerarán peligroso tener tales tarjetas porque pueden llamar la atención de las autoridades. Esos testigos pueden desear, en cambio, **desarrollar algún método para permanecer en comunicación**. Algunas personas entrevistadas pueden preferir que se mantenga su anonimato. En cualquier caso debe quedar claro **que el oficial de derechos humanos no puede garantizar la seguridad del testigo**.

8. Para proteger a las personas entrevistadas es fundamental **guardar siempre en lugar seguro todos los documentos**. Los expedientes, como precaución complementaria, pueden **identificarse por número y no por el nombre de la persona**. Las listas que identifican a las

personas entrevistadas se guardarían entonces en un lugar separado de los expedientes y archivos referentes a las entrevistas. Cuando se obtiene información complementaria, el oficial de derechos humanos debe marcarla con el número del expediente y no con el nombre de la víctima. Deben extraerse copias de todos los documentos, guardándolas en lugar seguro.

C. Preparación de una entrevista

9. Al prepararse para una entrevista, el oficial de derechos humanos debe examinar *a quién* ha de entrevistar; *cómo* ha de protegerle; *quién* debe realizar la entrevista; *en qué idioma* se ha de desarrollar; *quién* habrá de interpretar entre los idiomas locales y el de trabajo; *dónde* se ha de realizar la entrevista; *cómo* deberá *registrarse*; *qué cosas* necesita *conocer* el funcionario que realiza la entrevista antes de llevarla a cabo; y *cómo* debe iniciarse la entrevista.

10. Teniendo en cuenta la reticencia a hablar de experiencias traumáticas en presencia de terceros, es de práctica en la mayoría de las organizaciones **entrevistar a los testigos y las víctimas en forma individual**. Por ejemplo, el proyecto de reglamento modelo de las Naciones Unidas dispone que se excluya a los testigos de la habitación en que se realizan las declaraciones mientras éstas se prestan por otro testigo, si este último así lo solicita. Amnistía Internacional también sigue esta regla. Merece señalarse, sin embargo, que en las cárceles el CICR suele entrevistar a varias personas juntas en una misma celda. Este método permite obtener un cuadro general de lo que cada persona del grupo está dispuesta a decir, antes de que el organizador de la entrevista decida con quiénes ha de hablar individualmente.

1. Quién ha de realizar la entrevista

a. Número de entrevistadores

11. En general, lo mejor es que la entrevista se realice por **dos personas**. Una de ellas puede mantener la mirada en el entrevistado y formular preguntas, mientras que la otra toma notas discretamente y puede determinar si se han omitido preguntas. Sin embargo, puede resultar imposible por razones prácticas contar con dos entrevistadores presentes en todos los casos, e incluso en la mayoría de ellos. Si la entrevista se realiza por un solo funcionario, éste debe tomar apuntes limitados y preparar notas más completas después de la sesión. Además, si hace falta un intérprete, la presencia de tres personas puede ser un número excesivo de oyentes. En general, existe mejor disposición a la sinceridad cuando es menor el número de las personas que asisten. Los testigos pueden ser reacios a hablar frente a todo un conjunto de oyentes.

b. Conocimiento de idiomas

12. La operación sobre el terreno de las Naciones Unidas sobre derechos humanos debe determinar cuáles de los funcionarios de las Naciones Unidas **conocen los idiomas locales utilizados**. Muchas de las personas que padecen sufrimientos sólo se expresan en un idioma local; los oficiales de derechos humanos de las Naciones Unidas deben aprenderlo si tal cosa es posible.

c. *Diferencias culturales*

13. Las diferencias culturales entre el funcionario que realiza la entrevista y la persona entrevistada pueden dar lugar a **dificultades de comunicación**. Estas diferencias culturales comprenden actitudes sobre el significado de las experiencias traumáticas, los papeles que corresponden a los sexos y a la situación social, y los temas de conversación apropiados. Pueden generarse malentendidos incluso a partir de nociones culturales concretas sobre la relación física (como la mirada directa a los ojos, o la distancia entre las personas). Es fundamental que el funcionario que realiza la entrevista sea sensible a tales diferencias culturales, sea paciente con el entrevistado y procure informarse acerca de su cultura.[5]

14. Otra diferencia cultural puede ser la medida en que la política constituye un factor en la vida de la persona entrevistada. Ésta puede tener una adhesión sumamente firme a determinadas opiniones políticas o a un partido político, y puede exponer detalladamente sus actividades políticas. El entrevistador debe escuchar respetuosamente y registrar ese testimonio, aunque no esté de acuerdo con las opiniones expresadas.

2. Intérpretes

15. Es una *práctica muy preferible* que el oficial de derechos humanos *hable el idioma* empleado por la población del país o de la región en que trabaja. Si le es indispensable recurrir a intérpretes, no podrá lograr una comprensión igualmente completa de la información que recibe. Además, muchas personas serán más reacias a hablar con el oficial de derechos humanos a través de un intérprete, sobre todos si éste proviene del país en que se realiza la operación. Si es preciso emplear **intérpretes, deben examinarse sus antecedentes** para asegurar que la labor de la operación sobre el terreno de las Naciones Unidas no esté infiltrada por informantes del gobierno o de organizaciones de oposición. También es preciso tener cuidado en cuanto a **asegurar que los intérpretes no intimiden a las personas entrevistadas**. Por ejemplo, no debe recurrirse a ex integrantes de las fuerzas armadas ni a personas del mismo origen étnico que los perseguidores. Además, las intérpretes de sexo femenino pueden parecer menos amenazantes en la situación de la entrevista. Por otra parte, los oficiales de derechos humanos deben asegurarse de que el intérprete hable el mismo dialecto o variante del idioma local que la persona entrevistada.

16. Deberían desarrollarse directrices acerca del empleo de intérpretes. Si se recurre a un intérprete para una entrevista, el funcionario que la realiza debe explicar al intérprete, en privado, **las reglas básicas aplicables** antes de iniciar la entrevista. Se debe pedir al intérprete que **formule y transmita las preguntas con exactitud**, textualmente en cuanto sea posible. Si las preguntas no son claras o el testigo no las comprende, el funcionario que realiza la entrevista debe pedir que el intérprete se lo haga saber, para formular la pregunta en otros términos. El funcionario debe expresarse en frases concisas, fáciles de comprender y de traducir. El intérprete debe transmitir *las preguntas y las declaraciones una por una* para asegurar que el testigo las comprenda. El funcionario debe repetir la pregunta varias veces, si es preciso, hasta lograr su comprensión. El funcionario debe dirigirse al testigo y no al intérprete, hablando directamente al primero.

---

[5] Glenn Randall y Ellen Lutz, *Serving Survivors of Torture*, (1991), págs. 64 a 67.

17. Como todos los demás trabajadores al servicio de las Naciones Unidas, **los intérpretes necesitan ser protegidos**. Puede ser útil contratar intérpretes en regiones distintas del lugar en que han de trabajar. La confianza que merecen los intérpretes y conductores es de suma importancia para la credibilidad de la labor de los funcionarios y de las Naciones Unidas.

18. Al trabajar con intérpretes es importante tener presente la posibilidad de que los intérpretes se enteren de demasiadas cosas. En la peor hipótesis **los intérpretes pueden convertirse, o ser apremiados para que se conviertan,** en informantes de los perseguidores; como mínimo, los intérpretes pueden familiarizarse a tal punto con determinados hechos o condiciones del país que su traducción resulte descuidada, incompleta o inexacta. Una solución posible de este problema, empleada por los fiscalizadores de la Comunidad Europea en la ex Yugoslavia, es el empleo de estudiantes universitarios como intérpretes durante plazos de sólo dos semanas, al término de las cuales se les releva por otros.

3. Lugar y condiciones de reserva

19. La entrevista debe realizarse en un lugar que presente **el mínimo riesgo de presencia de dispositivos de escucha y de represalias** contra el testigo. Los mayores riesgos existen en lugares como los hoteles, donde las entrevistas pueden ser oídas y existe una probabilidad considerable de vigilancia. El lugar elegido para la entrevista debe suscitar el mínimo de sospechas entre las personas que ven llegar a los participantes o las ven hablando. Del mismo modo, el lugar debe generar un ambiente adecuado para la entrevista, para que pueda realizarse una conversación franca sin interrupciones indebidas. Como ocurre en tantos otros temas, los funcionarios que realicen entrevistas deben **consultar a las personas con quienes estén vinculados para obtener su consejo** sobre el lugar más conveniente para las entrevistas.

4. Grabación de la entrevista

20. En la mayoría de los casos, **la grabación magnetofónica presenta graves problemas de seguridad** y no debe realizarse. Sin embargo, en algunos países en que lo permiten las condiciones de seguridad, el funcionario que realiza la entrevista debe plantearse la posibilidad de utilizar un grabador. Éste **sólo debe emplearse con el consentimiento expreso de la persona entrevistada**. Por lo tanto, sólo puede utilizarse cuando el testigo desarrolla un grado considerable de confianza respecto del funcionario. Los grabadores son particularmente útiles cuando la entrevista se realiza por una sola persona, a la que le resulta difícil tomar notas. También son útiles los grabadores cuando se necesita traducción o interpretación. La única forma de verificar la interpretación puede consistir en grabar la entrevista de modo que pueda revisarse posteriormente. El grabador no debe presentarse hasta que el funcionario que realiza la entrevista haya establecido su credibilidad y tranquilizado al testigo acerca de los objetivos de la entrevista y la confidencialidad de la información. Debe preguntarse al testigo si autoriza la grabación, que ayudará al funcionario a recordar la información recibida. **Nunca deben utilizarse grabadores ocultos**. La cinta nunca debe contener el nombre de la persona entrevistada. La identidad del testigo debe registrarse en otro lugar y en forma codificada, para que **no pueda realizarse ninguna vinculación visible entre la entrevista grabada y el nombre de la persona**. La cinta, una vez grabada, debe guardarse de modo que no pueda ser confiscada ni resulte fácil relacionarla con el testigo.

21. Las **cámaras** son aún más problemáticas. Existe un **peligro de represalias** considerable contra las personas como consecuencia de las fotografías. Algunos testigos pueden desear que se fotografíen las lesiones causadas por la tortura. Ni siquiera esas fotografías **deben indicar la identidad** del testigo (por ejemplo, mostrando su rostro). Si se obtiene autorización para tomar una fotografía, debe pedirse la conformidad del testigo para publicarla o difundirla de otro modo. Una persona en situación muy destacada, en grave peligro de muerte, puede preferir que se le fotografíe como modo de protección. La mayoría de los testigos, sin embargo, probablemente no quieran ser fotografiados.

22. La **videograbación** es más **peligrosa** en las entrevistas porque inhibe la obtención de informaciones y pone en situación de considerable peligro al testigo **en caso de que se encuentre y confisque la grabación**. Las videograbaciones pueden ser algo más útiles para registrar manifestaciones u otros acontecimientos públicos, pero crean peligros de seguridad. Es importante tener presente que, en algunos casos, la presencia de la videocámara puede, en realidad, provocar una manifestación u otro acontecimiento. El oficial de derechos humanos debe actuar con cuidado para no poner en peligro a las personas ni provocar distorsiones en los hechos como consecuencia de la grabación.

5. Investigación preparatoria

23. El funcionario encargado de la entrevista debe **prepararse para ella averiguando** lo más posible acerca del testigo y las circunstancias pertinentes. Si ya se ha preparado un expediente, debe leer su contenido y otros **materiales de antecedentes**. También debe familiarizarse con los términos y las abreviaturas cuyo empleo se relaciona con la situación.

24. El funcionario debe prepararse para la entrevista que va a realizar (sobre todo cuando es importante) estableciendo un **esquema de la entrevista** (incluyendo una lista de los temas que deben tratarse en el orden en que se los ha de abordar). Puede, incluso, redactar las preguntas fundamentales. Algunas de ellas se sugieren más adelante respecto de la información necesaria para respaldar una denuncia. La preparación de una lista de consultas ayuda al funcionario a elaborar una estrategia para la entrevista. El funcionario debe memorizar las preguntas, y no depender demasiado de la lista de temas. *Es más importante establecer la relación y mirarse a los ojos con el testigo que atenerse a determinado orden de las preguntas*. La lista de temas puede utilizarse al final de la entrevista para recordar alguna pregunta importante que se haya omitido formular. El oficial de derechos humanos debe evitar cuidadosamente que la lista de preguntas se convierta en un obstáculo artificial para la comunicación con el testigo.

D. Comienzo de la entrevista

25. Antes de la entrevista, el funcionario que la realiza tiene que haberse reunido ya con el intérprete y discutido con él las reglas básicas de la entrevista. Al comienzo de la entrevista, el funcionario debe saludar a la persona en forma amistosa (con una sonrisa, dándole la mano, etc., según las costumbres locales). Antes de formular ninguna pregunta como parte de la entrevista, el funcionario debe **presentarse**, así como presentar al intérprete, **explicar el mandato** de la operación sobre el terreno de las Naciones Unidas en materia de derechos

humanos, **dejar establecido el propósito de la entrevista, discutir las reglas básicas** de la entrevista, referirse a **la protección que puede darse a los testigos** después de la entrevista, y mencionar **el uso que se dará** a la información. El oficial de derechos humanos debe destacar que es fundamental obtener el máximo posible de detalles para establecer los hechos: por ejemplo, la existencia de una violación de derechos humanos.

26. El entrevistador debe presentar una actitud de **profesionalismo, sinceridad y sensibilidad**. También debe explicar a la persona entrevistada las distintas etapas por las que habrá de pasar la información y los usos que se le darán.

27. Para **establecer una relación inicial** con el entrevistado, el entrevistador puede ofrecerle agua, café, agua mineral u otro refresco. (A menudo resulta útil disponer de agua y servilletas durante la entrevista.) El entrevistador debe hablar directamente al testigo y tratar de que ambos se miren a los ojos, aunque intervenga un intérprete.

28. El entrevistador debe **explicar el mandato de la operación**. Uno de los problemas que plantea la explicación del mandato con cierto detalle es que el testigo puede ajustar su relato para que se adapte, e incluso imite, las violaciones mencionadas en la exposición del mandato. El entrevistador debe explicar que la operación sobre el terreno de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos es totalmente **independiente del gobierno**. A menos que sea inevitable, los oficiales de derechos humanos **por regla general no deben viajar en vehículos gubernamentales** ni aceptar escolta militar. La operación de las Naciones Unidas puede tener que fiscalizar actividades militares, pero los oficiales de derechos humanos deben mantener distancias. Como ocurre en muchos otros aspectos de este manual, los oficiales de derechos humanos deben procurar orientación de los directores de la operación de derechos humanos acerca de esas cuestiones.

29. Del mismo modo, el entrevistador debe ***asegurar al testigo que la información se mantendrá confidencial, explicándole de qué modo*** se preservará ese carácter. (Sin embargo, las entrevistas con funcionarios gubernamentales generalmente no son confidenciales.) Es preciso tranquilizar a los testigos no gubernamentales respecto de los objetivos de la entrevista y las razones por las que el testigo debe asumir el riesgo de proporcionar informaciones. El testigo debe ser consciente de que se están tomando notas de la entrevista, pero esas notas se mantendrán con carácter confidencial. **El testigo debe poder autorizar el uso de los materiales**, que se citen los nombres y los detalles, etc. También deben dársele seguridades en cuanto a que las notas de la entrevista serán protegidas. Debe instarse al testigo a que facilite la mayor cantidad posible de detalles. Puede ocurrir que el testigo pregunte cómo se utilizará la información, y el entrevistador debe preguntarle qué opina que debería hacerse. Debe preguntarse al testigo de qué modo puede la operación sobre el terreno de las Naciones Unidas mantenerse en comunicación con él después de la entrevista para darle garantías de que no sufrirá daños. Al término de la entrevista la conversación debe volver sobre el tema de la utilización que se dará a la información, lo que necesita hacerse y la forma en que se protegerá al testigo.

E. La entrevista

30. Durante la entrevista el oficial de derechos humanos debe mantener la relación con el entrevistado y desarrollar una atmósfera de aceptación y confianza. Para el logro de esa atmósfera es fundamental que el entrevistador **evite la apariencia de juzgar a la persona**, desaprobando su conducta o mostrando desconfianza sobre las informaciones que facilita. Además, el entrevistador siempre **debe cumplir sus promesas**. Debe manifestar interés por la persona, como individuo digno de respeto y preocupación y cuya perspectiva y motivaciones deben atenderse. El entrevistador debe tratar a la persona como poseedora de una información importante y digna de la máxima atención de su parte. No debe crearse en el entrevistado la sensación de que sólo constituye un caso dentro de una sucesión indiscriminada de casos de interés momentáneo.

1. El relato

31. Es una buena idea **dejar que el entrevistado empiece por hacer su relato**, con lo que se reduce al mínimo su sensación de indefensión y pérdida de control. El entrevistador debe preguntar al testigo qué le ha ocurrido que pudiera ser objeto de una denuncia. Debe escuchar atentamente la narración del testigo, y ser paciente en caso de reiteraciones y planteos carentes de orden lógico. Dejar que el testigo diga al oficial de derechos humanos lo que considera importante es *un elemento fundamental para establecer la relación*, aunque en rigor la información no sea pertinente a la tarea de fiscalización. **El oficial de derechos humanos debe ser paciente** al escuchar argumentos políticos o de otra índole que no tengan pertinencia estricta respecto de los derechos humanos. *Si no se deja que el testigo haga su relato a su manera, puede mostrarse reacio a hablar de temas delicados* (como los maltratos sufridos) que interesan directamente a la operación sobre derechos humanos. Debe darse tiempo al testigo para que desarrolle confianza en el entrevistador.

32. **Las preguntas deben formularse en tono comprensivo,** para lograr aclaraciones, y no en términos fríos ni bruscos. El entrevistador debe **emplear preguntas amplias** y no numerosas preguntas muy específicas, al estilo de las repreguntas de un interrogatorio judicial. En general, el entrevistador debe **avanzar a partir de cuestiones no polémicas y no delicadas para ir pasando a las cuestiones más delicadas**. El entrevistador *no debe tratar de apremiar al testigo. Si surge un tema que para el testigo es demasiado conmovedor o delicado, conviene cambiar de asunto y volver a él más adelante. Haga una pausa durante la entrevista*, o entre las entrevistas, si el testigo, el intérprete o el entrevistador están demasiado fatigados. También en esta situación el entrevistador puede ofrecer agua o café. Debe manifestar respeto por las experiencias dolorosas sufridas por el testigo y solidaridad al respecto. El entrevistador puede hacer saber al testigo que el oficial de derechos humanos procura ayudarle. El entrevistado puede tener necesidad de dar curso a sus emociones, y el entrevistador tiene que ser paciente y mostrar una actitud tranquilizadora.

33. El entrevistador debe ser **muy cuidadoso en cuanto a no comunicar** a través de lenguaje gestual, expresiones faciales o en otras formas **que no cree** lo que se le está diciendo. Si existen posibilidades de hacer una videograbación de entrevistas simuladas o de práctica, los entrevistadores pueden observar su propia actuación al recibir las declaraciones para asegurarse

de que no comunican mensajes negativos susceptibles de perturbar la corriente de información. *Tomar algunas notas sin dejar de mirar al testigo* parecería el mejor modo de actuar durante una narración.

34. Los entrevistadores **no deben formular preguntas que sugieran la respuesta**, porque el testigo puede sentirse tentado a dar sólo la información que quiere recibir el entrevistador, en lugar de la verdad. Los entrevistadores *no deben plantear directamente problemas de exageración o credibilidad*. Las exageraciones pueden relacionarse en gran medida con que los investigadores anteriores no afianzaron su propia credibilidad, o no actuaron respecto de determinados casos. Los informantes pueden creer que les es preciso exagerar para poder provocar medidas. Los oficiales de derechos humanos necesitan afianzar su propio crédito. Poner en tela de juicio directamente el crédito del testigo puede hacer que éste se niegue a seguir facilitando información. También otros declarantes pueden enterarse de que el entrevistador no considera dignos de crédito a los testigos.

35. Si el entrevistador considera que el relato es incoherente, *debe tratar de aclarar los hechos diciendo al testigo que no ha comprendido bien el orden en que ocurrieron*. También en este caso el entrevistador *no debe traslucir escepticismo, desconfianza ni condescendencia*. Puede ser útil **formular las mismas preguntas en distintas formas** para ayudar a que la persona vea los hechos desde perspectivas diferentes y para evaluar el crédito que merece todo el relato.

36. Sobre la base de las informaciones necesarias como respaldo de una denuncia por violación de derechos humanos, es preciso obtener ciertos datos. Si el testigo sabe leer y escribir, el entrevistador debe pedirle que *deletree todos los nombres*. También puede ser muy útil *tener consigo un mapa o plano*, que contenga los nombres de lugares que puedan mencionarse durante la entrevista. También conviene tener un almanaque, que puede ayudar al testigo a mantener el orden en que ocurrieron los hechos. Si el testigo indica números (personas muertas, heridos, etc.), el entrevistador debe preguntarle cómo conoce la cantidad. Esta pregunta dará al entrevistador la oportunidad de apreciar la capacidad del testigo para la observación de los hechos.

2. Interrogatorio específico

37. Tras oír la narración del testigo, el entrevistador puede tener interés en **formular preguntas sobre episodios concretos**. Por ejemplo, si una testigo ha dicho que entraron soldados en su casa, puede interesar al entrevistador formular preguntas como las siguientes:

- ¿Cómo sabe usted que formaban parte de las fuerzas armadas?
- ¿Cómo estaban vestidos? ¿Llevaban determinado tipo de uniforme?
- ¿Cuántos soldados eran?
- ¿Llevaban armas? Si las llevaban ¿de qué tipo eran?
- ¿Supo el nombre de alguno de ellos? ¿A qué unidad pertenecían?
- ¿Los vio alguien más en su casa?
- ¿Qué hicieron cuando llegaron o mientras estaban en la casa?
- ¿La amenazaron a usted o a su familia?
- ¿Lesionaron a alguien de su familia?
- ¿Tuvo usted contacto físico con ellos?

- Si lo tuvo, ¿le causaron algún daño físico?
- En ese caso, ¿la golpearon o maltrataron?
- En ese caso, ¿durante cuánto tiempo la golpearon?
- ¿Cuántos golpes le dieron?
- ¿Qué usaron para golpearla?
- ¿En qué regiones de su cuerpo?
- ¿Cómo se sintió usted en ese momento? ¿Y después?
- ¿Dejaron algún síntoma en su cuerpo?

- ¿Le pidieron los soldados que hiciera algo?
  - ¿Le pidieron a usted que saliera de la casa?
  - ¿La sacaron a una cárcel o un centro de detención?
  - ¿Adónde?
  - ¿Ocurrió algo durante el viaje?
- ¿Qué ocurrió cuando llegaron a la cárcel o centro de detención?
- ¿Cuáles eran las condiciones de reclusión? (Tamaño de la celda; número de ocupantes; cantidad y naturaleza de los alimentos; condiciones sanitarias; etc.)
- ¿Conoce los nombres de otras personas que hayan estado recluidas al mismo tiempo?
- ¿Cuándo la pusieron en libertad? ¿Cómo?

38. Se sugieren preguntas de este tipo en el **Capítulo XX, "Formulación de informes sobre los derechos humanos", Apéndice 1, "Formulario de preguntas para entrevistas"**.

39. El entrevistador debe preguntar acerca de otros testigos o fuentes de información. Además, debe preguntar el nombre, la fecha de nacimiento, la dirección y la forma de entrar en comunicación con el testigo declarante. Como precaución de seguridad, el oficial de derechos humanos puede **conservar la información separadamente de las notas de la entrevista misma**. En consecuencia, el que eventualmente obtenga esas notas probablemente no pueda utilizarlas con facilidad para poner en peligro a la persona.

40. El entrevistador debe tratar de verificar los tipos de información sobre los cuales el testigo tiene conocimiento personal. Estas preguntas contribuyen a evaluar otras informaciones posteriores, sin dar a entender en modo alguno que se pone en duda el crédito que merece el testigo. El entrevistador también puede **formular las mismas preguntas a varias personas para determinar la concordancia de los hechos**. Pero en ningún caso debe **decir al testigo lo que han declarado otras personas**. Puede ocurrir que determinada información, aunque incoherente en ciertos sentidos, contenga elementos concordantes útiles para determinar los hechos.

41. Una entrevista se desarrollará por término medio durante no menos de 45 minutos cuando se trata de un testigo participante en los hechos. Un informante valioso, que conoce lo que ha ocurrido en el vecindario, puede requerir bastante más tiempo para obtener la información.

F. Conclusión de la entrevista y contacto posterior

42. El entrevistador debe **preguntar al testigo si tiene alguna pregunta que hacer o estima que posee alguna otra información** que pudiera ser útil. Una vez más, debe asegurar al testigo la confidencialidad de su información. El entrevistador puede aconsejar al testigo, pero debe evitar inspirarle falsas esperanzas. Debe explicar las posibles medidas que se adoptarán en relación con el problema, siempre sin alentar expectativas de realización improbable. También puede convenir que el entrevistador revise sus notas con el testigo.

43. El entrevistador debe asegurarse de **establecer un mecanismo para mantener la comunicación** con el testigo. Puede ser posible **mantenerse en contacto** por teléfono, a través de un vínculo de confianza, un dirigente religioso u otra persona en quien tengan confianza tanto la persona como la operación sobre el terreno de las Naciones Unidas. Como mínimo, el testigo debe saber cómo ponerse en contacto con la operación de las Naciones Unidas. Siempre debe dejarse la puerta abierta para la persona que se ha puesto en contacto con la operación de modo que pueda comunicarse con un oficial de derechos humanos rápidamente en cualquier momento, para suministrar cualquier nueva información o hacer saber las amenazas o represalias a que ha dado lugar su testimonio.

44. Al final de la entrevista, puede ser conveniente que el oficial de derechos humanos organice **una reunión complementaria** con el entrevistado o un modo de encontrarse después de algunos días, a fin de contar con tiempo suficiente para comprobar las declaraciones mediante otras fuentes y de adoptar las medidas convenidas, etc.

45. El entrevistador también debe **comprobar que el entrevistado ha comprendido cabalmente las modalidades de la entrevista y lo que se requiere a continuación**, las medidas que se adoptarán, si la información se ha suministrado o no en forma anónima, y si se entablarán negociaciones o se hará alguna otra intervención ante las autoridades. Esta última precaución es indispensable porque la persona tiene el derecho de cambiar de idea durante la reunión o después de ella.

G. Informe de la entrevista

1. Reconstrucción de la entrevista

46. Después de completada la entrevista, el funcionario debe **preparar de inmediato notas completas a su respecto** sobre la base de los apuntes tomados durante la entrevista y el esquema preparado anticipadamente, sobre todo si no se tomaron notas durante la entrevista. La información debe indicar los detalles necesarios para determinar lo ocurrido, cuándo tuvo lugar, dónde se produjo, quiénes participaron, qué ocurrió y por qué (véase el **Formulario de preguntas para entrevistas del Apéndice 1 del Capítulo XX, "Formulación de informes**

sobre los derechos humanos"). Cuanto más detalles contenga el informe de la entrevista, mayor será su utilidad para adoptar medidas y preparar informes más formales.

47. Los especialistas en psicología lingüística han comprobado que los métodos de evocación difieren de los métodos de comunicación. El testigo probablemente empleó durante la entrevista un método de evocación; incumbe al entrevistador convertir los materiales evocados en una exposición lógica. Al redactar el informe de la entrevista es importante que el oficial de derechos humanos organice el relato de tal modo que comunique del mejor modo posible lo que ocurrió. Por ejemplo, *los hechos normalmente deben presentarse en orden cronológico*.

2. Evaluación de la credibilidad

48. El entrevistador debe explicar por qué ha creído o no ha creído una versión del testigo. Los oficiales de derechos humanos, sin embargo, no deben sentirse obligados a formular un juicio definido a ese respecto. Es bastante frecuente la inseguridad acerca del crédito que merece el relato de una víctima o un testigo. Al considerar estas cuestiones, el entrevistador debe tener en cuenta varias observaciones generales a su respecto:

a) Una persona normalmente no dedica el tiempo necesario ni asume el riesgo que supone una entrevista a menos que haya ocurrido algo grave. El entrevistador necesita **identificar la información basada en las experiencias personales** del testigo. Sin embargo, cualquier información indirecta puede ser útil como pista que conduce a otros datos pertinentes.

b) Muchos investigadores consideran que una persona merece crédito si se expresa con firmeza y claridad. El testigo puede no haber tenido claridad ni firmeza. Puede sentirse relativamente impotente y traumatizado. La **cultura del país** puede no permitirle comunicarse tan directamente, o incluso mirar a los ojos al entrevistador mientras le habla. Sin embargo, existe probablemente un núcleo de información importante que es preciso identificar.

c) Como se analiza más detenidamente en la sección referente a las entrevistas con víctimas de la tortura, las personas que han sido traumatizadas muchas veces padecen trastornos de la memoria y, por esta razón, no se expresan con firmeza ni claridad. Este **problema de pérdida de la memoria** se aplica a todas las personas traumatizadas y no sólo a las víctimas de tortura.

d) El entrevistador tiene que ser paciente con un testigo que **no se muestra muy preciso sobre la cronología de los hechos**. Muchos testigos pueden carecer en su vida cotidiana del hábito de tener presente la fecha. Pueden necesitar ayuda para vincular los hechos que importan con días festivos u otras fechas destacadas que tengan fijadas en su memoria.

e) El entrevistador debe tratar de identificar la información dada por el testigo que concuerda con la que proviene de otras fuentes totalmente independientes. Muchos investigadores consideran que un hecho no puede darse por acreditado a menos que **existan dos testimonios concordantes de testigos sin vinculación entre sí**. El crédito que merecen los testigos y la experiencia de los oficiales de derechos humanos a ese respecto puede

ser un factor importante para evaluar la veracidad de las informaciones. **Los detalles ayudan a abonar el crédito**, y el hecho de que un testigo pueda dar abundante información pormenorizada es importante. También algunos testigos pueden tener una parcialidad evidente, que debe ser tenida en cuenta en la evaluación de su veracidad.

f) El entrevistador debe registrar la información suministrada por un testigo aunque no esté seguro de su veracidad, porque esa información puede resultar útil al obtenerse otros datos.

H. Averiguaciones complementarias

1. Verificación y comprobación de datos y documentos

49. El entrevistador debe **verificar los datos obtenidos mediante personas competentes**: por ejemplo, la familia de la presunta víctima, sus amigos, vecinos y otros testigos. A este respecto, el entrevistador puede visitar a las familias, los vecinos, los lugares de trabajo, escuelas, cárceles, etc. Puede examinar documentos u otros materiales (historias clínicas, certificados de defunción, constancias de salida del territorio, etc.). También puede reunir, registrar, fotografiar o reproducir la información necesaria.

50. Los oficiales de derechos humanos pueden consultar a médicos, psicólogos, psiquiatras y peritos forenses. Deben obtener las historias clínicas que sean necesarias. También deben recabar el apoyo de otras organizaciones o personas que se ocupen de la protección de los derechos humanos y que tengan conocimiento del caso o de la situación general.

51. El oficial de derechos humanos o sus superiores en la operación debe **pedir información a las autoridades competentes** (véase el **Capítulo XIX, "El seguimiento y las gestiones para obtener medidas correctivas"**). Las autoridades, a su vez, deben dar una respuesta rápida y meticulosa. A este respecto los oficiales de derechos humanos pueden sugerir a las autoridades medidas provisionales para evitar el agravamiento de la situación. Si las autoridades no facilitan la información solicitada en un plazo razonable, los oficiales de derechos humanos deben extraer sus propias conclusiones, recomendaciones y decisiones sobre la cuestión en la medida en que los materiales disponibles lo permitan. Un "plazo razonable" debe ser habitualmente de unos cinco días; pero puede abreviarse a 24 horas en una situación urgente o ser mucho más dilatada en una situación rutinaria. La operación de las Naciones Unidas debe seguir interviniendo con cortesía pero de manera firme ante las autoridades hasta que hayan facilitado una respuesta satisfactoria y hayan adoptado las medidas necesarias, o siempre que lo requiera la evolución del caso.

2. Seguimiento de los casos

52. Algunos testigos, como las víctimas de tortura, probablemente tengan que ser entrevistados varias veces para formular el informe a fin de que el entrevistador logre una comprensión clara y precisa de su relato.

53. Cuando sea posible, debe encomendarse el seguimiento de cada caso a los oficiales de derechos humanos que se han ocupado de él. Pero, en general, es el personal de la oficina de zona el encargado del seguimiento de cada asunto (véase el **Capítulo XIX, "El seguimiento y las gestiones para obtener medidas correctivas"**). Este principio es esencial para compensar las consecuencias de los traslados de personal y otros cambios que sufre el equipo (licencias, enfermedades, etc.). Hasta la clausura del asunto los oficiales de derechos humanos deben seguir la investigación como un "caso abierto" de presunta violación de derechos.

I. Entrevistas con personas de "grupos especiales" que presentan características particulares

54. Los oficiales de derechos humanos deben ser conscientes de que algunas personas entrevistadas tienen características particulares, como la edad o experiencias traumáticas, que plantean problemas especiales. Además, ciertos "grupos especiales", como los de las mujeres y los niños, pueden tener que abordarse y tratarse en forma diferente. Para el éxito en las entrevistas con esas personas se requiere preparación y algo más de paciencia.

1. Víctimas de la tortura

55. Las entrevistas con víctimas de la tortura (y con testigos tan traumatizados que se parecen mucho a las víctimas) acerca de sus experiencias constituyen una labor extremadamente delicada y que nunca debe tomarse a la ligera. La entrevista de investigación puede parecerse de tal modo al interrogatorio por el torturador que puede generar temores conscientes y subconscientes en la víctima de tortura. Los entrevistadores deben ser particularmente conscientes del problema de sensibilidad y **evitar que se cause un nuevo trauma a la víctima o testigo**.

56. Aunque en este manual, para facilitar la exposición, se emplean expresiones como "víctima de la tortura", "víctima" y "caso", el oficial de derechos humanos debe ser consciente de que esas expresiones pueden deshumanizar y acentuar la degradación que el torturador haya tratado de imponer a la persona. *Es preciso hacer que la persona se sienta importante, y no objeto de compasión.*

57. El oficial de derechos humanos que entrevista a una víctima de la tortura debe **estar preparado para enfrentar emociones**. Debe lograr una relación de empatía con la víctima y alentarle a hablar de su experiencia traumática. Si la víctima se siente abrumada por la

emoción, el entrevistador debe mostrar una actitud de apoyo. Puede sugerir **una interrupción** de la entrevista y ofrecer agua o café. Después de dejar que el entrevistado recupere su compostura, el entrevistador debe tratar, si es posible, de orientar la entrevista *hacia temas menos perturbadores*. Debe mostrarse solidario pero teniendo presente que no es un psiquiatra profesional y que su tarea no consiste en dar tratamiento.

58. Las víctimas que padecen **trastornos postraumáticos** (sobre todo después de haber experimentado la tortura) se caracterizan por una ansiedad grave; insomnio con pesadillas de persecución, violencia, o sus propias experiencias en la tortura; y síntomas somáticos de ansiedad, fobias, suspicacia y temor. Las víctimas de la tortura también pueden sufrir efectos psíquicos de entorpecimiento, o la minimización, la represión o la negación de la experiencia. *La falta de confianza que sufre la víctima, su vergüenza, su humillación y las trabas de su memoria pueden dar lugar a declaraciones confusas y aparentemente contradictorias, así como a la incapacidad de evocar detalles.* En síntesis, las víctimas pueden ser incapaces de describir la tortura que han sufrido. En esos casos puede ser preciso basarse en otras fuentes de información (como las declaraciones de amigos y parientes) sobre la historia de la víctima y sus antecedentes. Los oficiales de derechos humanos, siempre que sea posible, deben procurar asesoramiento médico especializado.

59. El **examen médico** de las víctimas de tortura incluye generalmente los siguientes datos: 1) pulso; 2) presión arterial; 3) altura; 4) peso; 5) cualquier cambio significativo en el peso; 6) cualquier fractura de huesos, piezas dentarias, etc.; 7) estado de los músculos y articulaciones (incluyendo la tonicidad, tumefacción y flexibilidad); 8) contusiones y cicatrices; 9) evaluación general del funcionamiento intelectual y la orientación de la persona; 10) modulación de la voz que puede revelar estrés; 11) cualquier indicación sobre alucinaciones, perturbaciones del sueño, pesadillas, temores, etc.; y 12) apariencia emocional, incluyendo el llanto, las lágrimas, el temblor de los labios, la depresión, etc. Durante el examen médico debe registrarse información detallada sobre cada uno de esos temas. Como el daño neurológico debido a los golpes puede ser uno de los efectos clínicos más graves de la tortura, el médico examinador debe buscar pruebas de daños neurológicos.

60. El **daño físico, emocional y psicológico** también puede confirmarse mediante pruebas de laboratorio, radiológicas, de biopsia histopatológica y fotográficas. Para no identificar a la persona y obtener su consentimiento respecto de las fotografías, sólo deben fotografiarse las partes del cuerpo afectadas. Sin embargo, todas las víctimas de la tortura deben ser atendidas con sensibilidad respecto de los tipos de maltrato que han sufrido y las clases de pruebas que habrán de tolerar.

61. El médico investigador también puede tratar de obtener *acceso a los resultados de otros exámenes médicos o psiquiátricos* realizados en la persona antes de su detención y lo antes posible después de los presuntos maltratos. Mediante la entrevista con los médicos que participaron en esos exámenes o la lectura de sus informes, el médico investigador puede estar en condiciones de distinguir el estado clínico anterior o las lesiones autoinfligidas de las causadas por maltrato; puede *enterarse de contusiones u otros síntomas de maltrato* que pueden remitir o alterarse con el tiempo; y puede estar en condiciones de confirmar o poner en duda su propio diagnóstico.

2. Las mujeres[6]

62. Las mujeres entrevistadas pueden ser particularmente **reacias o incapaces de hablar de la violación** u otras formas de agresión sexual debido al estigma social que acompaña ese sufrimiento. Debe realizarse un esfuerzo especial para crear una relación con las mujeres que pueden haber sufrido violación u otras agresiones sexuales. Deben hacerse mayores esfuerzos para asegurar que la mujer desea ser entrevistada y comprende que las informaciones se mantendrán con carácter confidencial o sólo se emplearán en las formas que ella acepte. Debe informarse a la entrevistada de que puede negarse a responder cualquier pregunta que le resulte desagradable y puede poner fin a la entrevista en cualquier momento. Debe actuarse con extrema delicadeza al establecer los hechos básicos de la tortura u otras formas de agresión, incluyendo lo ocurrido, el momento, el lugar, los autores y la existencia de otros testigos. Una vez establecidos esos hechos, sin embargo, puede no ser necesario ahondar en los detalles de la agresión.

63. Siempre que sea posible, **la entrevista debe realizarse por una funcionaria de la operación sobre el terreno de las Naciones Unidas y también la intérprete debe ser una mujer**. Las oficiales de derechos humanos deben actuar en la entrevista con sensibilidad pero sin perder la objetividad. Deben estar alertas a los indicios de que la entrevista provoca un nuevo trauma para la testigo. Si ésta se siente abrumada por la evocación de su sufrimiento, debe interrumpirse brevemente la entrevista o suspenderla para otra oportunidad. El funcionario o la funcionaria debe ser consciente de las **diferencias culturales en la comunicación** que pueden existir al hablar con una persona extraña. Por ejemplo, una mujer puede ser reacia a mirar a los ojos de su interlocutor porque así se lo impone su propia cultura. Los oficiales de derechos humanos deben preguntar si la mujer necesita atención médica o psicológica. Sin embargo, como en toda otra entrevista, debe tenerse cuidado de evitar los ofrecimientos o promesas que no puedan cumplirse.

3. Refugiados y otras personas desplazadas

64. Es importante ser sensible ante el hecho de que los **refugiados y personas desplazadas sufren una fuerte tensión** debido a su falta de recursos y el alejamiento de sus hogares (y eventualmente de sus familias). El entrevistador debe determinar la situación actual del refugiado. ¿Se encuentra en peligro de ser enviado a su país o región de origen? ¿Está procurando asilo o reasentamiento? El entrevistador debe cerciorarse de averiguar dónde se aloja el refugiado (en un campamento, con una familia, etc.). Esa información es importante para las medidas ulteriores.

65. El entrevistador puede empezar por preguntar qué motivos hicieron que la persona huyera de su país o región. Esta pregunta puede llevar a una conversación sobre las infracciones de derechos humanos sufridas por el refugiado. El entrevistador debe lograr una relación de empatía, no sólo respecto de la experiencia del refugiado como víctima o testigo de

[6] Véase ACNUR, *Guidelines on the Protection of Refugee Women* (1991); y ACNUR, *Sexual Violence against Refugees, Guidelines on Prevention and Response* (1995), págs. 32 a 34 y 38 a 41.

violaciones de derechos humanos, sino también con sus sentimientos de incertidumbre, desplazamiento y pérdida de control.

66. La corroboración del testimonio de los refugiados y las personas desplazadas plantea un problema especial, porque puede no resultar posible visitar su país o región de origen. Por ello es de especial importancia examinar el testimonio del entrevistado para **verificar sus detalles y su veracidad**. *También puede procurarse corroboración a través de la entrevista con otros refugiados o personas desplazadas provenientes de la misma región.*

4. Los niños[7]

67. La percepción del mundo que tiene un niño es muy diferente de la de un adulto. El entrevistador debe tener presente esa diferencia y debe **abordar la entrevista de distinto modo según la edad, la madurez y la comprensión del niño**. Suele ser necesario emplear un lenguaje más sencillo y destinar más tiempo a desarrollar una relación con el niño al que es preciso entrevistar. Si hace falta un intérprete, conviene que el oficial de derechos humanos *encuentre un intérprete capacitado para tratar con niños o habituado a hacerlo.* Puede ser particularmente útil explicar con más detenimiento la función del oficial de derechos humanos, el procedimiento de la entrevista y la necesidad de formular ciertos tipos de preguntas. El oficial de derechos humanos debe alentar al niño a hacer preguntas durante la entrevista y a que manifieste que no ha entendido alguna pregunta o las razones que llevan a formularla. El oficial de derechos humanos debe contar con que la entrevista requerirá paciencia y más tiempo que el habitual. Debe estar atento a los indicios de que el niño se vuelve ansioso o se siente abrumado. Puede ser preciso interrumpir la entrevista, suspenderla o postergarla para otro día. (Para más informaciones véase también el **Capítulo XII, "Derechos del niño"**).

68. Además de entrevistarse con el niño, el funcionario debe (si es posible) **hablar con sus familiares y miembros de su comunidad**, maestros u otras personas que se hayan ocupado de él. También puede ser útil procurar el asesoramiento de personas con experiencia para comprender la perspectiva del niño.

5. Poblaciones rurales

69. Del mismo modo que los miembros de grupos indígenas, las personas habituadas a un estilo de vida rural pueden tener *una concepción diferente del tiempo.* Es importante aclarar las declaraciones que se refieren a fechas y horas. La fecha precisa puede tener escaso significado, por lo que es importante que el entrevistador recurra a un marco de referencia familiar. Por ejemplo, puede preguntar si los hechos ocurrieron antes o después de la temporada de siembra.

70. También es importante no perder de vista que las personas *pobres, poco instruidas o vulnerables por otros motives pueden carecer de confianza y ser reacias a comunicar informaciones.* Las organizaciones locales de defensa de los derechos humanos pueden ayudar tratando de tranquilizar a los entrevistados que tienen miedo de suministrar informaciones.[8]

---

[7] Puede encontrarse más información sobre los derechos particulares del niño en el **Capítulo XII, "Derechos del niño"**.

[8] Daniel J. Ravindran, Manuel Guzmán y Babes Ignacio (comps.), *Handbook on Fact-Finding and Documentation of Human Rights Violations* (1994), pág. 41.

6. Comunidades indígenas

71. Las comunidades indígenas pueden tener un estilo de vida muy diferente del resto de la sociedad o del país, y –desde luego– que el investigador. El entrevistador debe ser sensible y respetuoso respecto de las diferencias de idioma, los métodos de comunicación, el sentido del tiempo y la estructura social. Si es posible, debe informarse acerca de la cultura propia del grupo indígena y sus costumbres antes de la entrevista.

7. Sectores de bajos ingresos

72. Los sectores de bajos ingresos, incluyendo a los habitantes de barrios de tugurios, precaristas y en general las personas que viven en la pobreza, también pueden tener concepciones y perspectivas diferentes de las del personal de las operaciones sobre el terreno en materia de derechos humanos. Los pobres pueden tener expectativas nada realistas de mejoramiento de su nivel de vida como consecuencia de la operación de las Naciones Unidas, y con igual facilidad pueden desconfiar por completo ante una injerencia en sus comunidades que no han solicitado. El personal que trabaja sobre el terreno debe actuar con sumo cuidado para advertir y reconocer puntos de vista que, a primera vista, pueden parecer difíciles de desentrañar. Por ejemplo, una comunidad de ocupantes sin título (aunque hayan ocupado las tierras respectivas durante muchos decenios) puede albergar sospechas ante un trabajador de derechos humanos que le hable de inmediato de cuestiones de derecho. También las diferencias, muchas veces enormes, que existen entre el funcionario y las personas pertenecientes a sectores de bajo nivel económico en cuanto a sus ingresos y sus oportunidades pueden dar lugar a obstáculos importantes cuando se trata de lograr una colaboración fructífera.

8. Funcionarios gubernamentales y presuntos autores de violaciones de derechos

73. La **entrevista con autoridades** es muy distinta de la entrevista con víctimas o testigos de violaciones de derechos humanos, y **requiere al mismo tiempo diplomacia y una planificación cuidadosa**. El entrevistador debe indagar sobre las declaraciones sin mostrar una actitud demasiado polémica. Debe mantener la cortesía y formular sus preguntas sin prejuzgar. Cuanto más importante sea la entrevista, más cuenta su preparación. El entrevistador, como se indicó antes, debe **preparar una lista de preguntas** e incluso debe plantearse cuidadosamente el orden de esas preguntas. Ese orden no debe seguirse con demasiada rigidez, porque será más importante responder a las informaciones suministradas por el funcionario oficial y formular preguntas complementarias. Si es posible, debe entrevistarse a funcionarios gubernamentales *después de que la operación sobre el terreno de las Naciones Unidas sobre derechos humanos ha reunido un volumen importante de información, pero con tiempo para obtener más materiales*. Este método permite que el gobierno dé explicaciones de las declaraciones hechas por víctimas y testigos y permite a la operación de las Naciones Unidas hacer otras averiguaciones acerca de las respuestas del gobierno.

74. Puede plantearse una situación difícil cuando durante una entrevista con una persona el entrevistador llega a la conclusión de que el entrevistado tiene o ha tenido participación personal en persecuciones contra terceros. Esta hipótesis debe analizarse anticipadamente, de modo que el entrevistador disponga de un plan para el caso de que se suscite tal situación. En general es importante recoger las informaciones que suministra la persona e incluirlas en el informe de la entrevista. Algunas veces, un funcionario gubernamental puede proporcionar información invalorable acerca de infracciones de los derechos humanos.

Capítulo IX
VISITAS A PERSONAS DETENIDAS

Conceptos básicos

Las personas detenidas están protegidas por diversas normas internacionales sobre derechos humanos. Están prohibidos siempre la tortura, los castigos corporales, el aislamiento prolongado, el mantenimiento en una celda oscura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Se han fijado, además, derechos específicos respecto de la detención y los procedimientos judiciales, la prisión preventiva, las condiciones físicas de reclusión, la disciplina, la supervisión de la detención y otros temas.

La operación sobre el terreno de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos debe:

- *comprobar si el CICR ya está visitando a personas detenidas en el país de la operación;*
- *tratar de coordinar siempre sus visitas a las cárceles con el CICR;*
- *tener presentes los métodos de trabajo del CICR, de los que pueden extraerse algunos principios metodológicos básicos respecto de tales visitas.*

Al visitar a personas detenidas, un equipo de varios oficiales de derechos humanos (que generalmente incluye a un médico o personal sanitario) debe:

- *hablar con el director de la cárcel;*
- *recorrer todo el local;*
- *poder visitar a los detenidos libremente y sin testigos, aunque en la práctica sólo hable con algunos de ellos;*
- *hablar con otros funcionarios penitenciarios;*
- *tener una entrevista final con el director de la cárcel;*
- *preparar en pocos días un informe resumido confidencial para el director de la cárcel sobre las conclusiones y los entendimientos alcanzados durante la visita;*
- *preparar un informe confidencial (que a menudo se refiere a varios locales) dirigido al gobierno;*
- *repetir la visita a los detenidos, y en particular a los que se han visto durante visitas anteriores; y*
- *estar en condiciones de visitar todos los lugares de detención existentes en el país.*

A. Introducción y definiciones

1. En esta sección se analizarán **normas internacionales referentes a la detención** y el trato de los detenidos. Además, se indican **directrices para la realización de visitas a lugares de detención**, tanto generales como especiales.

2. Las **definiciones** que siguen han sido adaptadas del Conjunto de Principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión.[9]

3. Por "**arresto**" se entiende el acto de aprehender a una persona con motivo de la supuesta comisión de un delito o por acto de autoridad.

4. Por "**persona detenida**" se entiende *toda persona privada de la libertad personal* en virtud de una detención administrativa, prisión preventiva o condena por delito; los prisioneros de guerra; y las personas internadas en establecimientos psiquiátricos (véase la definición de "recluso condenado"). Existe cierta diversidad en la forma en que se utiliza en los diversos países el término "detenido". Por ejemplo, con arreglo a los Conjunto de Principios sobre la detención la expresión se refiere principalmente al período de prisión preventiva y no comprende a las personas condenadas. En algunos países puede referirse únicamente a las personas detenidas por orden administrativa o en virtud de normas sobre la seguridad, y no a las personas recluidas en relación con el procedimiento penal. En cualquier caso, en esta sección se procura abarcar con la expresión "persona detenida" el alcance más amplio posible incluyendo a todas las personas privadas de su libertad o que se encuentran en poder de las autoridades. En consecuencia, "personas detenidas" comprende a las que están recluidas en cárceles, estaciones de policía, establecimientos psiquiátricos, centros para solicitantes de asilo, establecimientos para menores infractores de la ley, cárceles militares, etc. Sin embargo, al comunicarse con funcionarios locales o nacionales se recomienda que los oficiales de derechos humanos comprendan y utilicen la terminología más adecuada.

5. Por "**detención**" se entiende la prisión preventiva, la privación de libertad en virtud de una pena o cualquier otra situación en que la "persona detenida" esté privada de su libertad.

6. Por "**recluso condenado**" se entiende cualquier persona privada de su libertad personal como consecuencia de la pena impuesta por un delito.

7. Por "**pena de prisión**" se entiende la reclusión aplicada en cumplimiento de una condena.

8. Por "**visitas generales**" se entiende las visitas a toda una cárcel u otro establecimiento de detención.

9. Las "**visitas especiales**" se refieren a determinadas personas detenidas o a un problema particular existente en una cárcel u otro establecimiento de detención.

[9] Conjunto de Principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión, resolución 43/173 de la Asamblea General, de 9 de diciembre de 1988, Anexo.