

Caso de estudio: seguimiento y gestión de denuncias sobre derechos humanos

Resumen	1
Especificaciones del caso de estudio	3
Objetivos del proyecto	3
La fase de descubrimiento: de la idea al diseño del modelo de datos	3
El diseño de la base de datos	6
El flujo de trabajo de las denuncias	8
El modelo de datos	9
Recolección de información de víctimas o denunciantes	12
Notificaciones automáticas para las partes implicadas	13
Productos de la base de datos	14
Aprendizajes y recomendaciones	16

Resumen

Este caso de estudio cubre el desarrollo de un sistema de información para el manejo de las denuncias presentadas por víctimas ante una organización de derechos humanos (DDHH). La recepción y gestión de denuncias es una tarea recurrente para las instituciones nacionales e internacionales que trabajan en el campo de los DDHH.

Teniendo en cuenta que este sistema de información puede dar pie a la apertura de procedimientos legales (a nivel local e internacional), su estructura de información debe reflejar el camino que recorre la denuncia con el fin de dar seguimiento efectivo a un caso. Dicho esto, cabe recordar que la gestión de denuncias sobre DDHH no siempre tiene un desarrollo posterior en el ámbito judicial, por lo que hay casos en los que el foco recae sobre los propios mecanismos de gestión. Esta guía está planteada para atender ambos escenarios.

El estudio se basa en un proyecto real, pero no incluye información sobre ninguna institución o país concreto para salvaguardar la privacidad de nuestro socio. Además, el estudio presenta casuísticas adicionales con fines didácticos. De esta manera, lograremos dar una visión más exhaustiva sobre el manejo de denuncias en el seno de las instituciones de DDHH.

El caso describe cómo la organización llevó a cabo las siguientes tareas a la hora de desarrollar el sistema de información:

- Identificación de las necesidades de información.
- Descripción del flujo de trabajo de la gestión de denuncias.
- Conversión de las necesidades de información en requisitos técnicos del sistema de información.
- Diseño de la estructura de datos y de las conexiones existentes entre las entidades (los objetos descritos en la base de datos) y sus propiedades.
- Identificación de las relaciones existentes entre los datos, su estructura y el tipo de productos y resultados esperados del sistema de información.

El documento describe, en primer lugar, los objetivos que tenía el proyecto y las necesidades de información que fueron identificadas. A continuación, explica cómo se llevó a cabo la fase de descubrimiento y cómo se diseñó la base de datos para atender a los requisitos. Finalmente, el documento expone una serie de recomendaciones y aprendizajes sobre este caso que se podrían aprovechar en proyectos similares.

Especificaciones del caso de estudio

Objetivos del proyecto

La meta principal del proyecto presentado en este documento es el desarrollo e implementación de un sistema de información para recibir, gestionar y dar seguimiento a denuncias relacionadas con DDHH.

Las denuncias son presentadas por las víctimas o por denunciantes (no tienen por qué ser la misma persona) utilizando un formulario digital ubicado en una página web. Este paso pone en marcha el proceso de gestión. Una vez que se ha admitido la denuncia, esta avanza por varias etapas de gestión hasta que queda cerrada. El caso se cierra teniendo en cuenta el trabajo de la institución, es decir, cuando la denuncia alcanza el final en uno de los posibles caminos que puede seguir dentro del flujo de trabajo.

Como muestra el flujo de trabajo que presenta más adelante en el documento, un caso puede cerrarse de distintas formas: la denuncia no es admitida, la denuncia no tiene fundamento, se ha alcanzado y verificado un acuerdo de conciliación, la denuncia ha sido referida a otra autoridad, o se ha abierto un proceso legal, lo que significa que el caso ha sido remitido a una instancia superior.

Este sistema de información fue implementado utilizando [Uwazi](#), la plataforma de código abierto desarrollada por HURIDOCs para organizar, analizar y publicar información. Para este proyecto, como veremos más adelante en la sección que aborda el diseño de la base de datos, la aplicación se adaptó para la gestión de denuncias y para proporcionar indicadores de rendimiento en estas tareas.

La fase de descubrimiento: de la idea al diseño del modelo de datos

El propósito de la etapa de descubrimiento es entender mejor las necesidades del socio y las fallas que pretende subsanar con respecto al modelo o flujo de trabajo preexistente. De este modo, el diseño de la nueva base de datos se apoya en las siguientes consideraciones:

- Las necesidades del socio y los retos a los que quiere hacer frente.
- El diseño actual del procedimiento de denuncia y los distintos cauces que puede seguir: para ello se investigaron otros procedimientos de denuncia y se diseñaron escenarios potenciales. El proceso resultó en un esquema que muestra cómo la información avanza dentro del modelo.
- Diseño de plantillas (los formularios con campos predeterminados que se usan para describir las entidades) y del flujo de datos.
- Las dinámicas internas de la organización, incluyendo:
 - Los niveles de acceso a la información dentro de la organización (política de acceso).
 - La distribución de tareas y responsabilidades: quién es responsable de añadir o actualizar información en cada etapa del proceso que empieza con la denuncia tal y como la presentó el denunciante.

Para extraer esta valiosa información, se pusieron en práctica algunas técnicas de descubrimiento en varios encuentros presenciales:

1. Historias de usuarios de la base de datos: escuchar descripciones breves sobre el uso del software y sus requisitos desde el punto de vista de distintos usuarios es fundamental para diseñar una solución eficaz. Estos perfiles de usuario deben reflejar la pluralidad de tareas que se van a desarrollar con la base de datos, los distintos niveles de alfabetización tecnológica dentro de la organización, permisos de acceso, grado de implicación en el trabajo con la base de datos, etc. Este proyecto involucraba perfiles variados: dirección, personal investigador, comunicadores, etc.
2. Identificación de funcionalidades: se llevaron a cabo dos reuniones iniciales para identificar funcionalidades necesarias y deseables en la base de datos. Los participantes señalaron características relevantes para su trabajo propio y después valoraron las características señaladas por el resto de los miembros del equipo.

3. Ascensor (elevator pitch): este ejercicio consiste en describir de forma concisa los grupos objetivo (perfiles de usuario), sus necesidades, la herramienta y sus principales funcionalidades. Estos fueron algunos de los hallazgos:
 - a. Grupos objetivo: víctima, denunciante, responsable (el supuesto perpetrador), abogados, personal de la organización, etc.
 - b. Necesidades: documentación, seguimiento, estadísticas, reportes, confidencialidad, manejo interno de denuncias.
 - c. Funcionalidades de la herramienta: obtención de datos, monitoreo, análisis, categorización, reporte (productos estadísticos).

4. Investigación: se desarrolló una investigación adicional sobre gestión de denuncias para identificar los posibles caminos del proceso, desde el inicio hasta el cierre (escenarios potenciales).

Como resultado de esta fase, se identificaron los principales desafíos que la organización pretendía superar y las funcionalidades del nuevo sistema de información diseñadas para atajarlos:

Desafíos	Funcionalidades del sistema de información
Gestionar denuncias de forma más eficiente reduciendo el tiempo destinado a tareas repetitivas.	<p>Automatización de notificaciones para las partes implicadas (víctimas, denunciantes y perpetradores) en distintas etapas del proceso.</p> <p>Registro directo de denuncias a través de un formulario de envío, la principal fuente de la base de datos.</p> <p>Gestión de denuncias a través de distintas fases que implican actualizar o añadir la información proveniente de la fase anterior.</p>
Obtener una visión general rápida sobre la situación de una denuncia.	Seguimiento del proceso de denuncia en una línea del tiempo que marca las distintas etapas del proceso.

	Registro de información en diversos formatos: texto, vídeo, audio y foto.
Obtener una visión general sobre todas las denuncias en conjunto (casos abiertos, cerrados, pendientes, número de denuncias por etapa, etc.).	Recuperación y conteo de denuncias según parámetros como la fecha, el lugar, el status, la persona encargada de atenderla, las características del denunciante, víctima o perpetrador, etc.
Extraer indicadores relevantes sobre las denuncias en conjunto en un periodo determinado de tiempo y filtrar por tipo de violación, ámbito geográfico, características de la víctima o agresor (edad, género, ocupación, etc.).	Extracción de estadísticas agregadas, reportes y gráficos sobre varios casos en función de parámetros comunes.
Monitorear el rendimiento de la organización para evidenciar si las metas de gestión se cumplen.	Reflejar la eficiencia en la gestión de denuncias mostrando el tiempo empleado en cada etapa y señalando las denuncias que han rebasado el plazo.

El diseño de la base de datos

Una vez que los requisitos del proyecto fueron identificados y priorizados con el equipo, se pasó a la fase de diseño de la estructura de la base de datos. Las necesidades identificadas en la fase de descubrimiento guiaron este proceso.

En este caso, el modelo de datos debía reflejar las distintas etapas del proceso de gestión de denuncias. Como mostraremos más adelante, cada etapa toma información de la etapa previa y la complementa o actualiza con nueva información.

Estas son algunas de las etapas del proceso:

0. *Presentación de la denuncia:* la información de la denuncia original proviene directamente del denunciante (que puede o no coincidir con la víctima).
1. *Registro de la denuncia:* la denuncia es registrada por el personal de la organización, que se encarga de categorizarla y asignarla a una persona responsable de su gestión.
2. *Investigación inicial:* si la denuncia es admitida y, consecuentemente, investigada se añade nueva información relativa al resultado de la investigación, y así sucesivamente.

Este proyecto incluía necesidades de información particulares relativas al trabajo interno de la organización, por lo que el modelo se adaptó y se añadieron funcionalidades adicionales para monitorear el desempeño de la organización. Estas características tienen su cara visible en los paneles de control que mostraremos en la sección de análisis.

Las etapas del flujo de trabajo constituyen el grueso de la estructura de datos, por lo que resulta de gran utilidad representar este proceso gráficamente (los números del lado izquierdo corresponden con las etapas del proceso mencionadas en el ejemplo anterior).

El flujo de trabajo de las denuncias

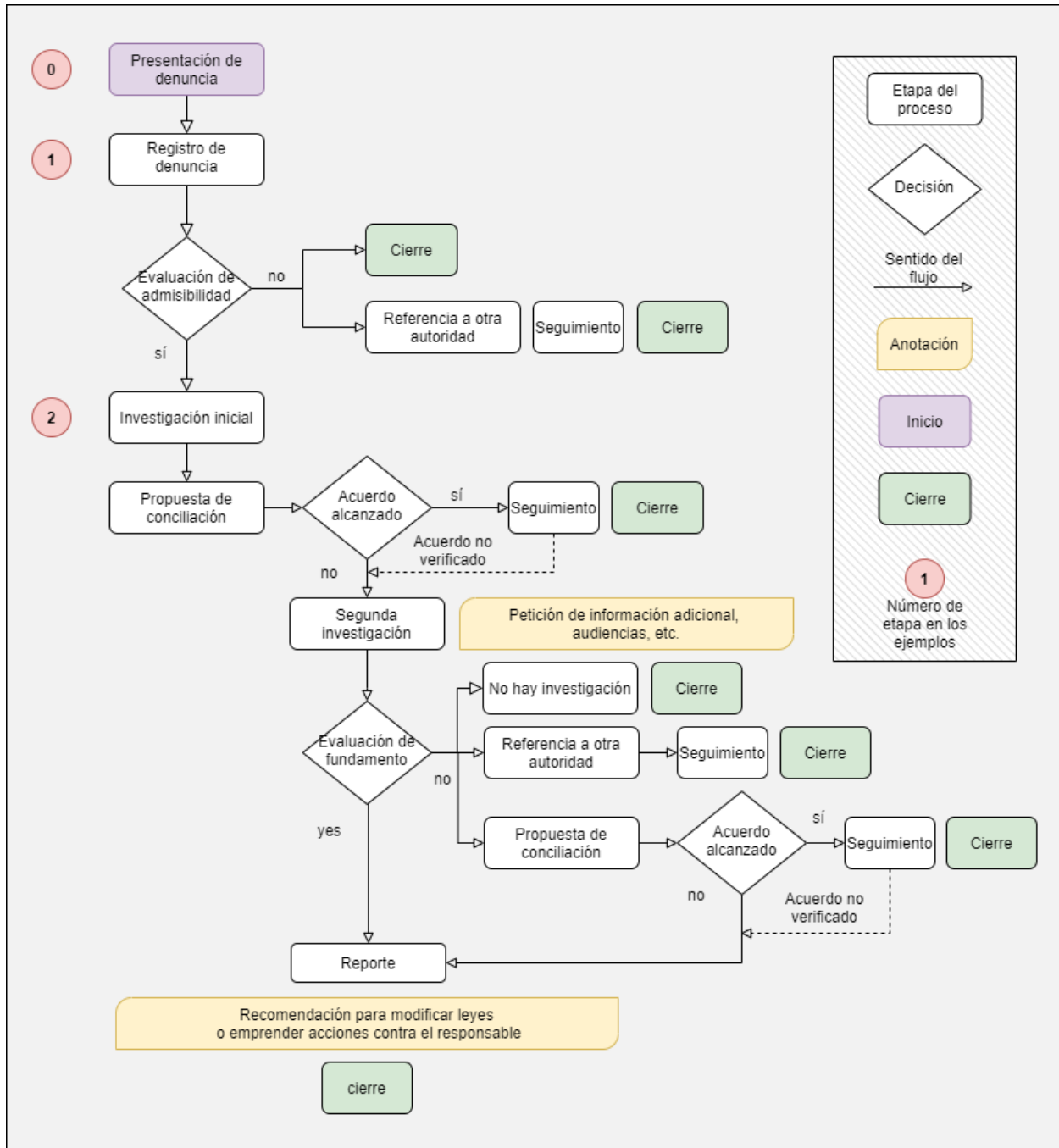


Diagrama 1: Flujo de trabajo de las denuncias

El modelo de datos

Los conocimientos extraídos en la fase de descubrimiento, junto con este flujo de trabajo, se tradujeron en las consultas que la base de datos necesitaba responder. Posteriormente, listamos los insumos necesarios para responder estas consultas y esbozamos la mejor forma de organizarlos estableciendo distintos tipos de elementos (los tipos de entidades descritos en la base de datos, denominados plantillas en Uwazi), sus relaciones y sus posibles valores descriptivos (denominados tesauros en Uwazi).

Prácticamente todas las etapas del proceso constituyen una nueva entidad en la base de datos: *presentación de denuncia*, *registro de denuncia*, *investigación inicial*, *segunda investigación*, *acuerdo de conciliación*, *cierre*, etc. Sin embargo, todos estos elementos, excepto la *presentación de queja* y el *registro de la queja*, se encuentran agrupados en el mismo tipo de elemento, denominado *etapa del proceso*:

1 Registro de la denuncia	
2020-LOPEZ	Código
13/03/2020	Fecha de recepción
sí	Admisión del caso
<i>Orientación sexual</i>	Tema de la denuncia
<i>presentación 20200107</i>	Presentación denuncia
Usuario 3	Persona responsable
... (texto libre)	Descripción de incidente
... (texto libre)	Detalles adicionales

2 Etapa del proceso	
2020-LOPEZ-inicial	Título
02/04/2020	Fecha
Investigación inicial	Estado del caso
... (texto libre)	Resumen
2020-LOPEZ	Registro de la queja

3 Etapa del proceso	
2020-LOPEZ-conciliacion	Title
06/05/2020	Fecha
Propuesta de conciliación	Estado del caso
... (texto libre)	Resumen
2020-LOPEZ	Registro de la queja

4 Etapa del proceso	
2020-LOPEZ-closure	Title
10/06/2020	Fecha
Cierre del caso	Estado del caso
... (texto libre)	Resumen
2020-LOPEZ	Registro de la queja

Diagrama 2: Estructura de datos con cada etapa del proceso representada como propiedad

Como se muestra en el ejemplo, el *registro de la denuncia* está vinculado a la *presentación de la denuncia* (completada directamente por el denunciante). El resto de elementos pertenece a la tipología *etapa del proceso*, que incluye un campo denominado *estado del caso* en el que se consigna la situación de la queja en el proceso. La etapa, por tanto, queda registrada como un valor de la propiedad *estado del caso*, no como un elemento en sí mismo.

Esta solución fue adoptada porque en esta base de datos era fundamental proporcionar indicadores de rendimiento como el número de denuncias atendidas a tiempo o con retraso, el número de días empleados en cada etapa, o la cronología completa de gestión de una denuncia. Registrar las etapas de esta manera facilitó la generación automática de los paneles de control con indicadores que se mostrarán en la sección de análisis.

Otra posible solución hubiera sido crear distintos tipos de elemento para cada etapa, como se muestra en este ejemplo:

1 Registro de denuncia	
2020-LOPEZ	Código
20200107	Fecha de recepción
13/03/2020	Fecha de registro
sí	Admisión del caso
<i>Orientación sexual</i>	Tema de la denuncia
<i>presentación20200107</i>	Código de presentación
Usuario 3	Persona responsable
... (texto libre)	Descripción del incidente
... (texto libre)	Detalles adicionales

2 Investigación inicial	
investigation-2020-LOPEZ	Título
02/04/2020	Fecha
Investigador 3	Investigador
... (texto libre)	Resultado investigación
<i>Apellido, Nombre</i>	Testigo entrevistado
... (texto libre)	Descripción de pruebas
2020-LOPEZ	Registro de denuncia

3 Propuesta de conciliación	
conciliation-2020-LOPEZ	Título
06/05/2020	Fecha
... (descripción del acuerdo)	Acuerdo de conciliación
Usuario 5	Persona encargada de la verificación
... (texto libre)	Recomendaciones
2020-LOPEZ	Código de registro

4 Cierre de caso	
closure-2020-LOPEZ	Título
10/06/2020	Fecha
Acuerdo conciliación verificado	Resultado del caso
... (texto libre)	Resumen
2020-LOPEZ	Código de registro

Diagrama 3: Estructura de datos con cada etapa del proceso presentada como entidad con tipología propia

Como puedes ver, esta opción nos hubiera permitido describir cada etapa del proceso con propiedades distintas, aunque con esta fórmula hubiera sido más complicado mostrar los resultados de rendimiento que el socio quería obtener.

En ambos casos, el modelo necesita ser completado con algunas entidades adicionales: el *denunciante*, el *responsable* o *perpetrador* y, opcionalmente, la *víctima*. El *denunciante* y el *responsable* son entidades obligatorias, pero la *víctima* no, ya que su información puede quedar incluida en la plantilla de *registro de denuncia* mencionada anteriormente. Las partes involucradas en el proceso son registradas con sus detalles de contacto, estatus socioeconómico, datos de identificación, etc. A continuación presentamos una solución básica para las plantillas del *denunciante* y el *responsable*:

Denunciante		Responsable	
Denunciante003	Código denunciante	Respondent034	Código responsable
Apellido	Apellido denunciante	Apellido	Apellido responsable
Nombre	Nombre denunciante	Nombre	Nombre responsable
Nombre Calle, 00. Ciudad	Dirección denunciante	Nombre Calle, 00. Ciudad	Dirección responsable
+99 999 999 999	Teléfono denunciante	+11 111 111 111	Teléfono responsable
@	Email denunciante	@	Email responsable
presentacion20200107	Presentación denuncia	individual	Tipo responsable
2020-LOPEZ	Registro denuncia	presentacion20200107	Presentación denuncia
Femenino	Género denunciante	2020-LOPEZ	Registro denuncia
Responsable034	Código responsable	Denunciante003	Código denunciante
Anciano	Grupo vulnerable		

Diagrama 4: Propiedades de los tipos de entidades denunciante y responsable.

Recolección de información de víctimas o denunciantes

Como muestra el flujo de trabajo del diagrama 1, el proceso arranca con la *presentación de denuncia* desde un formulario online que completa el denunciante. La denuncia también puede presentarse de forma presencial o telefónica. En estos casos, es el personal de la institución quien rellena el formulario con la información que le proporciona el denunciante. Hay una tercera opción que también debe ser considerada: la institución puede iniciar un proceso de denuncia por iniciativa propia. En todos los casos se completa el formulario de denuncia, por lo que el inicio siempre es el similar.

El formulario cuenta con campos obligatorios y opcionales. Por ejemplo, no se puede presentar una denuncia sin dar el nombre y el email de la víctima y el denunciante. El formulario incluye la información que, más adelante, se incorpora a las plantillas de *registro de denuncia, denunciante y responsable*.

Para facilitar este proceso, la información en los campos coincidentes en las plantillas de *presentación* y *registro* puede ser copiada y pegada de forma directa.

El siguiente ejemplo muestra cómo es la plantilla de *presentación de denuncia* (etapa 0) y cómo alimenta de información al resto de plantillas.

0 Presentación de denuncia	
presentación20200107	Código presentación
20200107	Fecha recepción
Apellido	Apellido denunciante
Nombre	Nombre denunciante
Calle, 00. Ciudad	Dirección denunciante
+99 999 999 999	Teléfono denunciante
@	Email denunciante
Femenino	Género denunciante
Anciano	Grupo vulnerable
Orientación sexual	Tema denuncia
... (texto libre)	Descripción del incidente
... (texto libre)	Detalles adicionales
Apellido	Apellido responsable
Nombre	Nombre responsable
Calle, 00. Ciudad	Dirección responsable
+11 111 111 111	Teléfono responsable
@	Email responsable
individual	Tipo de responsable

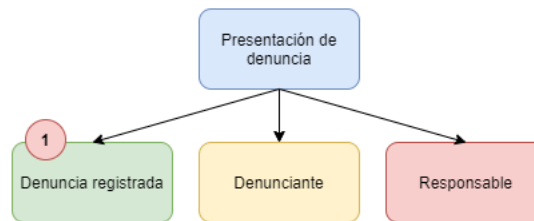


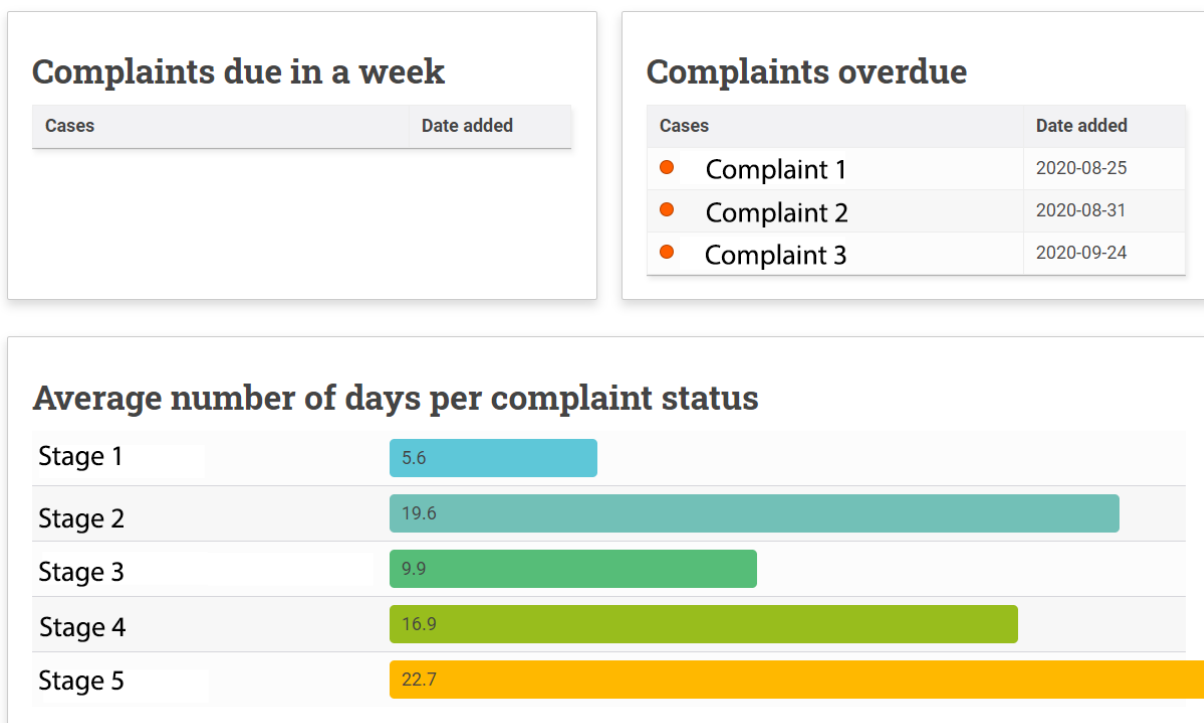
Diagrama 5: Propiedades de la plantilla de presentación de denuncia y relación con otras entidades.

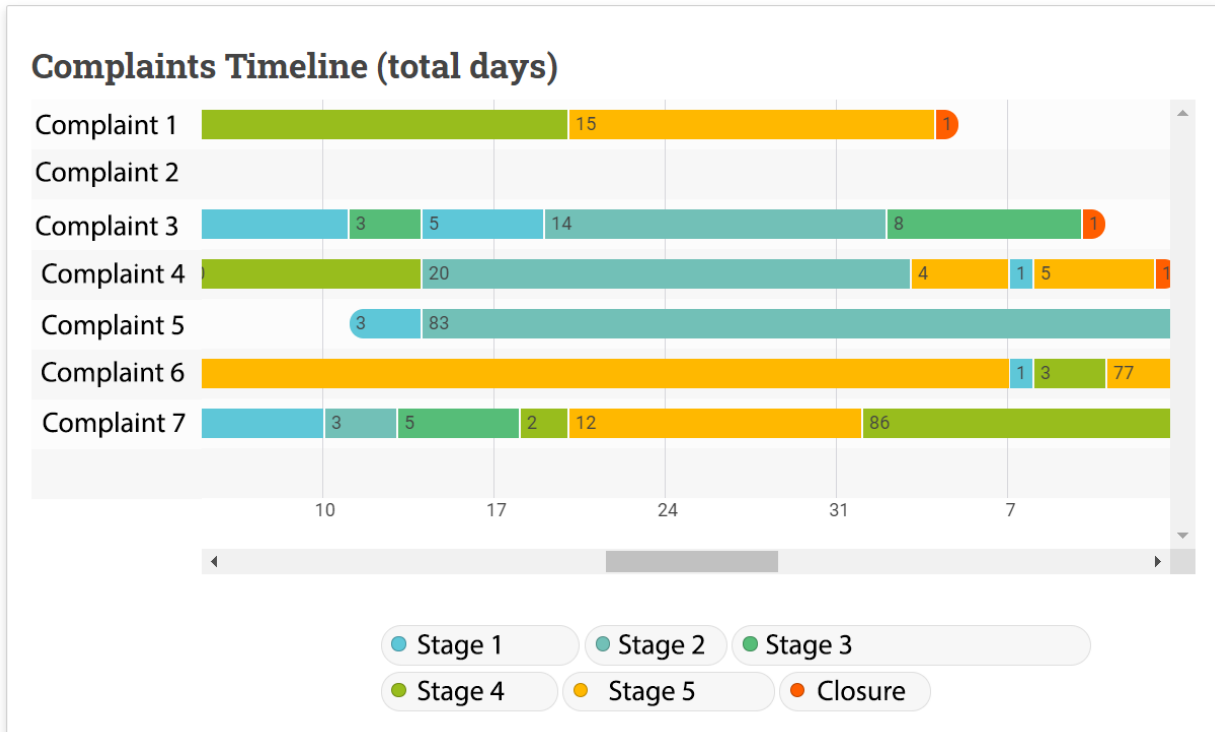
Notificaciones automáticas para las partes implicadas

Uno de los objetivos de la base de datos era la mejora de la eficiencia del personal de la organización mediante la automatización de tareas repetitivas. El mejor ejemplo de esto es la notificación automática para denunciantes y responsables mediante email. A lo largo del proceso, hay momentos específicos, como la decisión de admitir una denuncia o investigarla, que desencadenan el envío automático de un mail para las partes. Esta es una de las funcionalidades adaptadas de la base de datos que requirió el trabajo especializado de programadores.

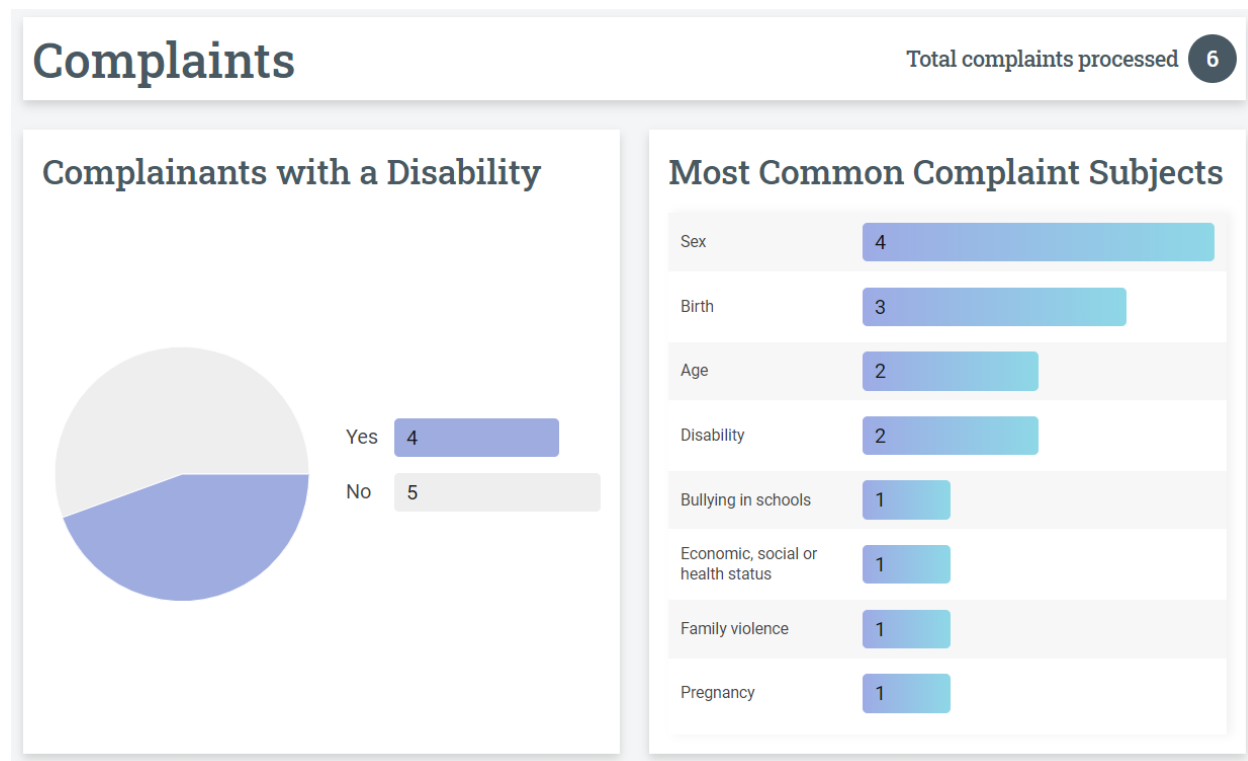
Productos de la base de datos

La base de datos permite buscar denuncias, denunciados y responsables buscando por valores en los campos de estas entidades. Además, los usuarios pueden filtrar resultados según el tipo de entidad. La herramienta principal para visualizar la información de la base de datos son los paneles de control que se diseñaron ad hoc para este proyecto. Estos paneles facilitan la visualización rápida de las métricas más relevantes del proceso de gestión de la denuncia, con el fin de monitorear si las metas de gestión se están cumpliendo:





Además, se proporciona información sobre ciertas características de los denunciantes y de la denuncia:



Aprendizajes y recomendaciones

Más allá de la sofisticación de esta herramienta y del número de adaptaciones específicas que conllevó el proyecto, este caso ilustra varias necesidades comunes en la documentación de derechos humanos y proporciona fórmulas para abordarlas de manera estratégica. Estos son algunos de los aprendizajes y recomendaciones que podemos extraer de este proyecto:

1. Tener la opción de obtener una comprensión profunda sobre un caso, pero también un panorama general con datos agregados.

Es común mirar a los casos o a las denuncias de forma individual, pero también es muy útil contar en el panorama de todos los casos en conjunto. En este proyecto, esto se logró con funcionalidades diseñadas ad hoc para generar visualizaciones y tablas automáticas.

Si la herramienta que estás utilizando no tiene esta opción, asegúrate de que permite exportar los datos en un formato interoperable, como muestra [este vídeo con el formato CSV](#), de forma que puedas importarlos en otra herramienta. En lugar de tratar de hacerlo todo con la misma herramienta, merece la pena seleccionar y combinar las más adecuadas para distintos procesos.

2. Monitorear el estado de un proceso es una tarea básica para las organizaciones de derechos humanos y puede servir para múltiples propósitos.

Este proyecto se centraba en dar seguimiento a las denuncias a través de sus distintas fases en un proceso predefinido, pero es conceptualmente similar al seguimiento legal de casos o al seguimiento en la atención a víctimas. Todos estos propósitos tienen algo en común: están guiados por un flujo de trabajo bien definido en el que todos los caminos posibles han sido identificados.

3. La rendición de cuentas y el monitoreo del rendimiento exigen la definición anticipada de metas medibles.

Si quieres que el sistema notifique de forma automática si hay procesos fuera de plazo, necesitarás definir previamente los plazos de gestión, incluyendo el número

máximo de días por fase. Esto será útil para tu sistema de información, pero también para ganar credibilidad como organización.

4. Gestionar grandes volúmenes de datos es más sencillo con tareas automatizadas.

Si tus datos están bien estructurados y tu herramienta cuenta con este tipo de funcionalidades, podrás automatizar ciertas tareas. En este proyecto, las consultas más habituales se muestran en paneles de control, de forma que los usuarios no tienen que ejecutarlas cada vez que necesitan esa información.

La notificación de las partes implicadas en distintos momentos del proceso también fue señalada como una tarea que consumía mucho tiempo. El sistema fue adaptado por programadores para automatizar esta función.

Aunque estés utilizando herramientas básicas como Excel o LibreOffice Calc, puedes utilizar fórmulas matemáticas o condicionales para sacar el máximo partido a tus datos sin tener que realizar todas las tareas de forma manual.

5. Integrar la recolección de datos en el flujo de trabajo ayuda a ahorrar tiempo.

Contar con un formulario para alimentar tu base de datos es una de las soluciones más eficientes para casos como este. Hoy en día, existen muchas soluciones para configurar estos formularios, incluyendo UWAZI. Aunque no consigas conectar la plataforma de recogida con la de procesamiento de datos, tu herramienta debería permitir descargar los datos recogidos en un formato interoperable y cargarlos en tu base de datos.

Para facilitar esta operación, el formulario de recolección y la base de datos deben tener una estructura idéntica. En este proyecto, la transmisión de información entre los elementos que representan las distintas etapas del proceso se facilitó con la funcionalidad para copiar y pegar campos similares de forma automática.