

## **PROCESAMIENTO DE ENTREVISTAS: SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL –SIM- EQUIPO TRANSCRIPCIÓN Y ETIQUETADO**

### **Introducción**

El SIM diseñó una estrategia de procesamiento de entrevistas que se sustentó en la combinación de acciones manuales/individuales con automáticas/masivas y que se proyectó para facilitar el análisis de la información, garantizar la seguridad de las entrevistas y generar escenarios de autocuidado para quienes hicieron parte de este proceso. En este marco, se creó el equipo de Transcripción y Etiquetado, quienes, con el apoyo de otros equipos del SIM (Desarrollo, Vocabulario Controlado y Analítica), se sumergieron en los miles de relatos para transcribirlos, etiquetarlos y codificarlos.

El procesamiento de las entrevistas consistió en la escucha atenta del audio, con la intención de realizar una transcripción fiel al contenido, que permitiera a la Comisión contar con un documento escrito del testimonio e hiciera viable su análisis a partir del proceso de etiquetado. La escucha de las entrevistas proporcionó al equipo profesional información para el diligenciamiento de fichas sobre hechos e impactos narrados por las víctimas y permitió identificar aspectos relevantes como aportes a la investigación, que fueron plasmados en documentos denominados bitácoras y relatorías analíticas.

Así entonces, la labor del equipo de Transcripción y Etiquetado del SIM tuvo tres momentos centrales: transcripción, diligenciamiento de fichas y etiquetado; junto con tres acciones transversales: verificación y coherencia de la integridad de los expedientes, la construcción de aportes a la investigación y la implementación de acciones de autocuidado.

El procesamiento de entrevista se ajustó a la modalidad de trabajo en casa debido al Covid-19 y contó con una estrategia de conformación y acompañamiento al equipo de analistas/transcriptores/codificadores.

### **Momentos centrales del procesamiento de entrevistas:**

- **Transcripción**

El proceso de transcripción se realizó a través de la herramienta OTranscribe, que tenía como característica principal la integración en una pantalla del reproductor de audio y el editor de texto, lo cual permitió a las y los profesionales convertir los audios que contienen los testimonios, en textos editables. Para esta labor se contó una guía de transcripción que permitió unificar criterios en el procesamiento de entrevistas.

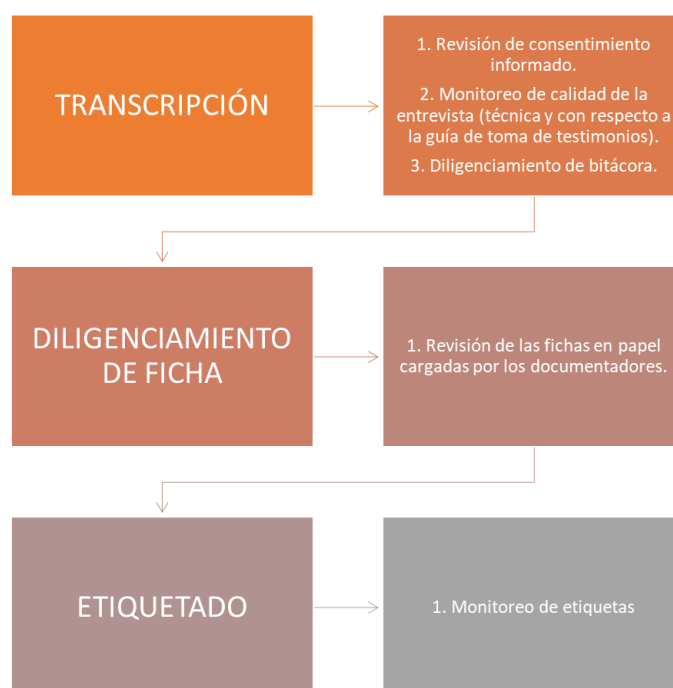
- **Diligenciamiento de fichas**

Para realizar las entrevistas, la Comisión diseñó la ficha corta y ficha larga de entrevista y así recolectar información cualitativa y cuantitativa a partir de los testimonios. Esta información fue cargada y resguardada en el Módulo de Captura, una herramienta del SIM. Las fichas contaron con cuatro ejes temáticos: hechos y responsables, contexto y dinámicas del conflicto, impacto y afrontamiento y acceso a la justicia, reparación y no repetición.

El diligenciamiento de fichas realizado por el equipo de Transcripción y Etiquetado del SIM consistió en revisar y ajustar, a partir de la escucha del testimonio, las fichas diligenciadas inicialmente en los territorios por los profesionales encargados de la documentación de los testimonios.

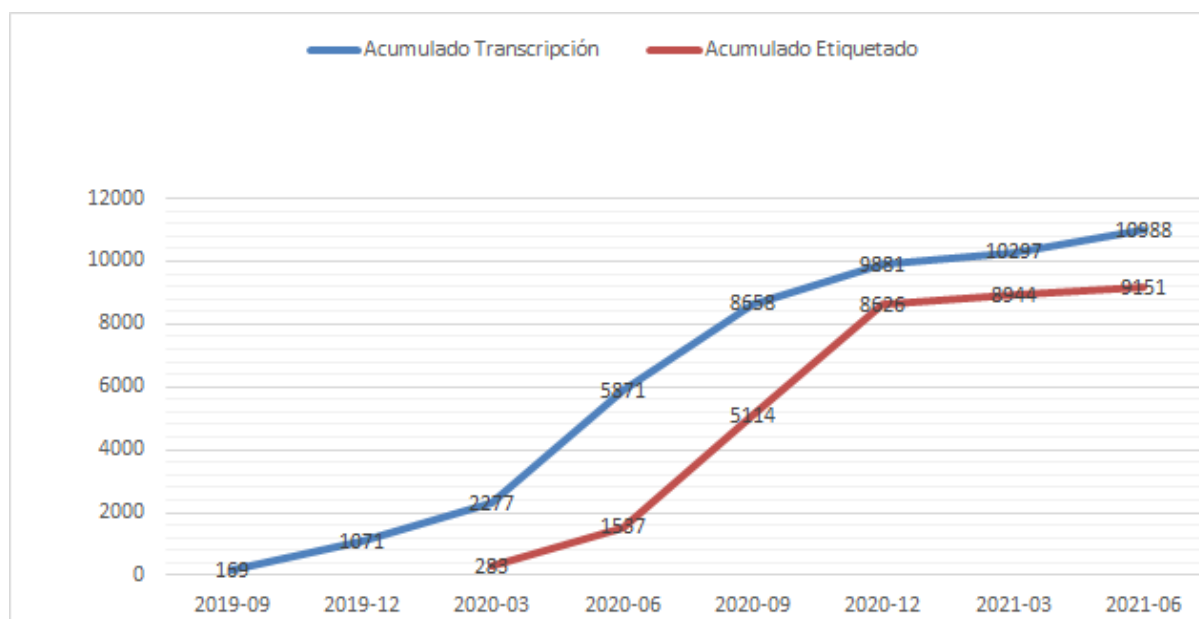
- **Etiquetado**

El proceso de etiquetado se realizó usando la herramienta Dataturks y se definió como un ejercicio de anotación del corpus de testimonios transcritos, que contribuyó a la extracción de información, la catalogación y el análisis de datos proporcionados por el contenido de los mencionados testimonios. El proceso de etiquetado estuvo orientado por un árbol de etiquetas, que organizadas por temáticas específicas de investigación, hicieron viable la clasificación de información en pro de la construcción de informes de investigación y en general del informe final.



- **Avances en el procesamiento de entrevistas**

El proceso de transcripción inició en septiembre de 2019 y el de etiquetado en marzo de 2020. En la gráfica a continuación se muestra la evolución de los procesos.



### **Acciones transversales del procesamiento de entrevistas:**

- **Monitoreo expedientes**

Como parte del procesamiento de entrevistas, se realizó la revisión de los documentos que acompañan el expediente de la misma: fichas, consentimiento informado, anexos. De la misma manera, se revisaron las condiciones técnicas del audio y la correspondencia entre el contenido del audio y la información de la entrevista.

- **Construcción de aportes a la investigación**

La construcción de aportes a la investigación se desarrolló a través del diligenciamiento individual de un instrumento denominado bitácora, en el cual cada profesional incorporó elementos de los testimonios que consideró relevantes y enfatizando en los elementos que no estaban siendo recuperados a través del proceso de etiquetado o del diligenciamiento de fichas.

La estructura del instrumento se cimenta sobre los elementos presentados como claves para la construcción de patrones y contexto en los seminarios adelantados por varios de los comisionados y comisionadas. Los ejes bajo los cuales se les invitó a afinar los aportes para los grupos de investigación fueron los siguientes:

<b>MARCO DE REFERENCIA PARA DILIGENCIAMIENTO DE LA BITÁCORA</b>
---

Contextos	Factores o elementos que rodean una situación: pueden ser de carácter social, político, económico, geográfico, cultural, etc. Este contexto debe tener una ubicación espacio temporal.
Hechos y modos de ejecución	Mención de los hechos profundizando en los modos cómo se ejecutaron, las frecuencias, los momentos y demás elementos que considere claves. En lo posible relacionarlo con los responsables y las víctimas (con una mirada de conjunto: tipos o grupos de víctimas). Este debe tener una ubicación espacio temporal.
Responsables, actuaciones e interacciones	Mención a responsables de los hechos profundizando en cómo actuaban y se interrelacionaban con otros actores. Este debe tener una ubicación espacio temporal.
Impactos	Descripción de los impactos mencionados en las entrevistas agrupándolos por similitudes. Si encuentra caso atípico indíquelo en una nueva casilla. Estos deben indicar qué causó el impacto y en lo posible tener una ubicación espacio temporal.
Afrontamientos y factores de transformación	Mencione las acciones que realizaron las víctimas, sus familiares o el entorno social para afrontar los hechos e impactos y cómo ellos, de ser el caso, se convirtieron en factores que transformaron las realidades violentas asociadas al conflicto. En lo posible tener una ubicación espacio temporal.
Periodización	Si tiene elementos para construir periodizaciones relacionadas con la aparición y accionar de actores armados, hechos violentos, contextos e impactos. Se espera que se construya desde una mirada del conjunto de las entrevistas.
Caso Excepcional	Relacionar un caso con el cual usted considera se explica muy bien un fenómeno y/o da información totalmente novedosa. También utilícelo para relacionar casos que son excepciones a la regla o contradicen imaginarios o conocimiento ya establecido. En lo posible tener una ubicación espacio temporal.
Aporte libre	En esta casilla usted puede indicar cualquier cosa que no se recoja en las anteriores. Todo es válido. Solo debe indicar una categoría con la cual usted define su aporte y seguido de dos puntos iniciar la descripción, por ejemplo: <b>Hipótesis: / Pregunta:</b> En lo posible tener una ubicación espacio temporal. Evite usar esta categoría. Reflexione dos veces si la información que va a poner acá no cabe en los tipos de aporte anteriores.

Impacto y afrontamiento personal (En transcripción y el etiquetado)	En esta categoría usted puede reflexionar sobre el impacto que le ha generado el proceso de transcripción y etiquetado de entrevistas. Aquí también puede mencionar las acciones de afrontamiento que ha implementado.
---	--

La organización de estos aportes tuvo como horizonte el marco general de construcción del informe final, y fue modificándose de conformidad con sus diferentes etapas. Cabe resaltar además que los aportes individuales de las bitácoras se discutieron en espacios colectivos de discusión al interior del equipo de Transcripción y Etiquetado y como producto de estas discusiones se construyeron 27 relatorías analíticas. A partir de estas relatorías se construyó un informe con aportes a la investigación que recogió los insumos de todas las relatorías construidas por parte del equipo.

Todas las relatorías se compartieron con los diferentes grupos de investigación y algunas de ellas fueron discutidas con investigadores nacionales y profesionales de los territorios. Algunos de los espacios de discusión se centraron en hallazgos por macroterritorios, impactos, aspectos culturales, paramilitarismo y niños y niñas en el conflicto armado.

#### ● **Implementación acciones de Autocuidado**

Desde la concepción del equipo se estableció la necesidad de realizar acciones para garantizar el cuidado físico y emocional frente al agotamiento que pueden experimentar analistas/transcriptores/codificadores del SIM de la Comisión de la Verdad con ocasión de la escucha y análisis permanente de testimonios sobre la vivencia del conflicto armado colombiano. A la exposición diaria a relatos que refieren al sufrimiento, daño, dolor y diferentes emociones y situaciones que han experimentado las víctimas y los responsables de los hechos violentos en el contexto del conflicto armado en Colombia, se le sumó un grado de complejidad causado por el COVID-19.

***Para la mitigación del desgaste físico***, se adelantaron pausas activas o ejercicios físicos en los que se trabajó los siguientes segmentos corporales: ojos, cabeza, oídos, cuello, hombros, brazos, muñecas, dedos, espalda. Una vez iniciada la contingencia por COVID-19, se sugirió y recordó al equipo realizar las actividades para el cuidado físico, a partir de recursos visuales sugeridos por el área de Talento Humano.

También en articulación con el área de Talento Humano, se realizaron recomendaciones al equipo de analistas/transcriptores/codificadores del SIM, sobre higiene postural y adecuado uso del puesto de trabajo; en conjunto con la ARL Positiva, se realizó inspección de niveles de presión sonora, dosimetrías de ruido (doble canal); y, se llevaron a cabo jornadas de prevención de riesgo auditivo, con una profesional especializada en la materia.

***Para la mitigación del desgaste emocional***, en conjunto con el Enfoque Psicosocial, se construyó una estrategia de jornadas grupales de autocuidado, estrategia que se ajustó a la coyuntura por COVID-19.

También, se dispusieron espacios para conversaciones individuales que consisten en la escucha activa de las emociones y sensaciones generadas por la labor realizada en la Comisión de la Verdad, y la devolución sobre posibles alternativas para la elaboración de la situación.

Estos espacios buscaron disminuir la angustia emocional de las y los profesionales, realizar algunas recomendaciones sobre la importancia de reconocer en el cuerpo, los sentidos y el pensamiento, aquellos signos de alarma que pueden dar a conocer la existencia de un posible agotamiento emocional, y proponer alternativas individuales e institucionales para su abordaje.

### **Estrategia para el procesamiento de entrevistas en la modalidad trabajo en casa por COVID-19**

Durante la coyuntura por el COVID-19 y la necesidad de avanzar en los compromisos que tiene la Comisión de la Verdad con el país, se tomaron medidas para garantizar la integridad y salud física y emocional de todas y todos los colaboradores de la entidad y al tiempo continuar con el cumplimiento de la labor que hemos emprendido.

El Sistema de Información estructuró su estrategia de trabajo en casa sobre las bases de responder a todos los procesos a cargo, sin suspender actividades, y garantizar la seguridad de la información, lo que para el equipo de analistas/transcriptores/codificadores significa no perder la trazabilidad del manejo de los testimonios. Así entonces:

- Inicialmente, el equipo se dividió en dos grupos de trabajo. El primero, conformado por 49 personas, fue designado para diligenciar fichas y etiquetar las entrevistas. El otro, conformado 75 integrantes, inicialmente solo estuvo dedicado a transcripción y esta se le sumó el diligenciamiento de fichas.  
Progresivamente, todo el equipo pasó al procesamiento completo de las entrevistas: transcripción, etiquetado y diligenciamiento de fichas. En algunos momentos, se realizaron algunos procedimientos con mayor énfasis, según las solicitudes de los equipos de investigación.
- Se integraron las herramientas de captura, transcripción y etiquetado por parte de los ingenieros del SIM para no permitir la descarga de archivos en equipos personales y garantizar la seguridad de la información.
- Se implementó Slack como herramienta de comunicación permanente entre los líderes de grupo y los analistas/transcriptores.
- Se implementaron dos formularios de monitoreo, tipo encuesta, para registrar observaciones y cuestiones relacionadas con los diferentes momentos del procesamiento de entrevistas.

## **Conformación y acompañamiento al equipo de analistas/transcriptores/etiquetadores**

El equipo de Transcripción y Etiquetado se conformó y organizó de tal manera que se cumpliera el objetivo de escucha de entrevistas. El equipo inició su conformación en el 2019 con la construcción de lineamientos para el desarrollo de herramientas y el procedimiento para el procesamiento de las entrevistas y se modificó de la siguiente manera:

- En septiembre de 2019 se conforma el primer grupo de analistas/transcriptores/etiquetadores integrado por 29 personas.
- En noviembre de 2019 se inicia la contratación del segundo grupo analistas/transcriptores/etiquetadores (30 personas). También se integra una líder acompañante del proceso.
- La primera semana de marzo del 2020 inicia la vinculación del tercer grupo de analistas/transcriptores/etiquetadores y se completa un equipo de 120 personas. Este mismo mes se inicia la labor de etiquetado y el diligenciamiento de fichas. Igualmente, se incorporan dos personas más como líderes acompañantes.
- En enero de 2021 el equipo se conforma por 32 analistas/transcriptores/etiquetadores y dos líderes acompañantes del proceso.

La labor de acompañamiento realizado por los líderes correspondió a la necesidad de la Comisión y de la labor propia relacionada con “prestar apoyo en el seguimiento al cumplimiento de actividades del equipo de analistas/transcriptores/codificadores en relación con el plan de trabajo definido para los procesos de transcripción, etiquetado, codificación, monitoreo y apoyo a procesos de investigación”.

Además, de monitorear el avance mes a mes del procesamiento de entrevistas, se adelantaron acciones que correspondieron a la tarea designada a los líderes para el cumplimiento de tal objetivo que entre otras corresponde además a la labor contractual. Dentro de la labor de acompañamiento se destacan dos elementos:

- a. Organización del equipo:** el grupo de analistas/transcriptores está organizado por macroterritorios. El número de personas asignadas a cada macroterritorio fue definido en correspondencia con el porcentaje de entrevistas cargadas en el Módulo de Captura por cada uno.

Con esta organización se procuró dar respuesta de forma equitativa al ejercicio de carga de entrevistas por macroterritorio y a su vez, especializar a los analistas/transcriptores para asumir espacios de discusión o para ejercicios de aportes con los grupos de investigación.

Posteriormente, se transitó a una organización determinada por la priorización del material a procesar, para así responder a las solicitudes de los diferentes equipos de investigación.

- b. Cooperación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales:** Este elemento estuvo relacionado con las habilidades para el trabajo en equipo, el respeto por las ideas de los y las demás y la capacidad para abordar y solucionar conflictos laborales con asertividad, facilitando un ambiente laboral saludable y evitando incrementar situaciones de tensión y fractura grupal.

El desarrollo de este componente se hizo con base en la identificación cotidiana de actitudes, comportamientos, reacciones, respuestas, que realiza el equipo que hace el seguimiento y acompañamiento a los analistas/transcriptores/codificadores del Sistema de Información Misional, de cara al desarrollo de las obligaciones contractuales.

Se realizó además con base en las relaciones entre transcriptores, sus compañeros, para con los líderes grupales, miembros del equipo SIM y las identificadas en espacios grupales heterogéneos como conversaciones que nutren otros procesos como las reuniones con núcleos de investigación, entre otras.

- c. Confidencialidad:** este componente estuvo relacionado con el grado de discreción y seguridad de la información que requiere el cumplimiento de las obligaciones contractuales de analistas/transcriptores/codificadores del SIM.

La confidencialidad fue uno de los criterios orientadores del acompañamiento, dado que la labor de transcripción requerida por la Comisión implica la escucha y procesamiento de información, que por su importancia e implicaciones, tiene un alto carácter reservado.