

ANEXO 7. Protocolo de levantamiento de información Valoración de instalaciones por observadores entrenados

Esta herramienta de evaluación está encaminada a recoger y analizar información de manera poco costosa, sistemática y comparable acerca de la infraestructura en la que se prestan los servicios sancionatorios a adolescentes.

Busca recolectar información cualitativa acerca de la situación de las edificaciones en las que transcurren las sanciones impuestas a los adolescentes, ante todo, aquellas en las que pasan un tiempo abundante en medios semi-cerrado o privados de la libertad.

Este protocolo se fundamenta en Wholey et.al (2004, 210-256). Para una discusión acerca de los usos, las ventajas, desventajas y limitaciones de esta metodología, ver el apartado VI.4.d de la propuesta de métodos de evaluación. El mecanismo de evaluación busca detectar y hacerle seguimiento a los eventuales problemas que puedan tener las instalaciones. Mediante el uso de la herramienta se distinguen las condiciones de estas instalaciones, incluidas su funcionalidad, su aspecto, su mantenimiento, la presencia de objetos abandonados, y las situaciones que generen peligro para funcionarios o usuarios.

1. Instalaciones a calificar

La herramienta debe ser aplicada en todas las instalaciones en donde se cumplen las sanciones de Privación de la libertad e Internación en medio semicerrado de los adolescentes. Con posterioridad puede evaluarse también la necesidad y conveniencia de aplicar esta metodología también en las instalaciones de operadores de otras sanciones como la libertad vigilada.

2. Espacios a calificar

En cada una de las instalaciones se calificarán los siguientes lugares:

- Oficinas
- Corredores
- Patios/Jardines/Espacios externos de recreación/deportivos
- Salas de recepción
- Salas de audiencia
- Espacios cerrados de recreo/deportivos

- Baños
- Talleres de capacitación técnica
- Cocinas
- Aulas y otros lugares de reunión
- Parqueaderos
- Comedor
- Enfermería y odontología
- Dormitorios
- Otros espacios relevantes

3. Elementos a calificar

A su vez, en lo correspondiente para cada uno de los espacios, se evaluarán los elementos de la siguiente lista.

- Muros y subdivisiones
- Pisos y suelos
- Techos
- Ventanas
- Puertas
- Asientos/butacas
- Escritorios/mesas
- Aparatos eléctricos
- Aparatos telefónicos
- Aparatos electrónicos
- Literas/camas
- Lavamanos
- Elementos de baño
- Muebles de cocina
- Otros

4. Calificaciones

Las calificaciones serán realizadas en una escala ordinal que no puede ser interpretada de una manera nominal¹. Contiene cinco posibilidades de calificación, cuyo contenido se explica a continuación:

NA	NA	No aplica	
0	SP	Sin Problemas	Sin problemas o casi sin problemas
1	PL	Problemas Limitados	Aislados y superficiales - un tercio o menos del elemento.
2	PE	Problemas Extendidos	Extensos o profundos - más de un tercio del elemento.
3	X	Riesgos	Presenta peligros - requiere de atención inmediata.

(1.5, y 2.5 pueden ser utilizados cuando sea apropiado)

5. Condiciones a calificar

Las calificaciones anteriores han de ser utilizadas en la identificación de problemas respecto de las siguientes condiciones de apariencia y funcionalidad.

L	Limpieza
DA	Daños
DT	Deterioro
O	Olor
S	Sonido
IL	Iluminación
Esp	Espacio/hacinamiento
TEV	Temperatura/ventilación
Op	Operabilidad/funcionalidad
Rh	Relieve/huecos/trampas

¹ Ello quiere decir que la diferencia entre las escalas no corresponde exactamente a la diferencia cuantitativa. Pero la calificación numérica es útil para obtener agregados y lograr hacer comparaciones más o menos objetivas.

	Otros
--	-------

Puede presentar dificultad la diferencia entre las categorías de daños y deterioros. Nos referimos al primero como averías estructurales (como la pata de una mesa rota); el segundo corresponde al desgaste por el paso del tiempo (como la ausencia de pintura en los muros).

6. Los calificadores

Los calificadores entrenados pueden tener diversos antecedentes, niveles de experiencia y edades. No obstante, es importante que cumplan con las siguientes condiciones:

- (i) Deben poder sostener niveles adecuados de concentración por largos periodos.
- (ii) Para evitar sesgos en la evaluación, los calificadores no pueden trabajar dentro de las instalaciones que analizan. Han de ser funcionarios o contratistas de alguna entidad del SRPA, que trabajan en un lugar distinto al que evalúan y que, idealmente, están vinculados a organismos diferentes a aquellos que funcionan en los lugares calificados.
- (iii) Preferiblemente, la calificación ha de ser realizada por equipos conformados por parejas de calificadores. Esto permite realizar un análisis más completo, y superar sesgos y ambigüedades. También disminuye los eventuales riesgos de seguridad.

Las personas seleccionadas han de ser sometidas a un entrenamiento de algunas horas, en las que reciban y discutan las definiciones de cada estándar de calificación. Además, deben hacer parte de pruebas en lugares preseleccionados, cuyos resultados se analicen en foros con otros calificadores y en donde tengan la oportunidad de comparar, discutir y corregir el ejercicio.

7. Realización de las calificaciones

Cada instalación debe ser analizada mínimo una vez cada dos años. Lo que implica que cada año se estudien la mitad de las instalaciones del país, y se publique un informe con los resultados estandarizados de dichas infraestructuras.

El ejercicio de calificación ha de ser exhaustivo, cubriendo todos los espacios funcionales a la infraestructura. Por lo tanto, los calificadores deben contar con acceso irrestricto a las instalaciones; en situaciones riesgosas, deben estar acompañados con funcionarios de la organización cuyas instalaciones estén siendo analizadas.

Ahora bien, el que este ejercicio sea exhaustivo, no significa que deba ser ineficiente. El evaluador deberá calificar todos los edificios, y dentro de cada uno, deberá observar un número suficiente de espacios que le permitan sacar conclusiones acerca de las condiciones de todas las instalaciones. Por ejemplo, al entrar a un edificio de dormitorios, no es necesario que el evaluador observe cada uno de los cubículos. Pero deberá observar tantos como sea razonable para construir un juicio, dependiendo de la homogeneidad de las condiciones observadas.

Bajo ninguna circunstancia la selección de los espacios podrá estar determinado por personal del organismo cuyas instalaciones se analiza. Dichos funcionarios sólo juegan un papel de protección y guía.

En tanto esta actividad de evaluación puede ser tediosa, se corre el riesgo de que el proceso de observación acabe automatizándose y los observadores pierdan el hilo de atención. El ejercicio de calificación ha de realizarse con el tiempo suficiente para que, exista la posibilidad de descansar unos minutos al menos por cada dos horas de actividad.

Los calificadores han de referirse de manera permanente a las definiciones de los estándares de calificación. Dicha revisión puede evitar la sobre-reacción de los analistas producidas por las condiciones particulares del lugar de estudio (por ejemplo, la sobre-reacción negativa a problemas moderados en áreas que en general están en buen estado).

8. Controles de calidad

Dado el carácter subjetivo de las calificaciones, un adecuado control de calidad es fundamental para asegurar la validez y la consistencia de los resultados. Al respecto, es necesario que un equipo supervisor re-califique periódicamente entre el 5% y 10% de las infraestructuras analizadas. Dicho ejercicio ha de culminar en un inventario de los acuerdos y desacuerdos entre los calificadores y el equipo supervisor, y en la discusión con los calificadores acerca de los desacuerdos. Se han de tomar medidas en los casos de desacuerdos graves o consistentes.

De otra parte, es necesario que los formatos de calificación sean entregados a equipos para el chequeo de errores, inconsistencias y omisiones.

9. Presentación de los resultados

Anualmente, el equipo de evaluación ha de publicar los resultados de las calificaciones realizadas. Los resultados han de contener una primera parte general en donde se describan condiciones comunes a la mayor parte de las instalaciones y una específica para cada una de las infraestructuras.

La primera parte puede incluir resultados generales acerca de las características observadas en las instalaciones, tales como la agregación de problemas de mantenimiento encontrados. Estos informes están diseñados para evaluar el desempeño de la infraestructura del sistema como un todo, de tal manera que se pueda observar si en general la situación de las instalaciones ha mejorado o no. Aunque existen diversos indicadores que es posible utilizar, aquí proponemos los siguientes:

- i. Proporción de los espacios e instalaciones para los que se aplicaron cada una de las calificaciones.
- ii. El orden de las instalaciones de mejor a peor, de acuerdo a la agregación de calificaciones.

Dichos porcentajes pueden resultar más convenientes que la utilización de promedios. Esta última metodología no es estrictamente correcta y puede distorsionar los resultados, pues los intervalos entre las escalas de calificación no son iguales.

Es necesario que los resultados agregados sean comparados de manera explícita con aquellos que fueron recopilados dos años antes respecto de las mismas instalaciones. A medida que pase el tiempo, el informe general ha de incluir una evolución de las calificaciones en unidades bianuales. De esta forma, los años pares deben mostrar una evolución en comparación de todos los años pares; igual con los impares.

Segundo, los informes específicos deben contener una información pormenorizada, variable por variable, espacio por espacio, de cada instalación revisada.