

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

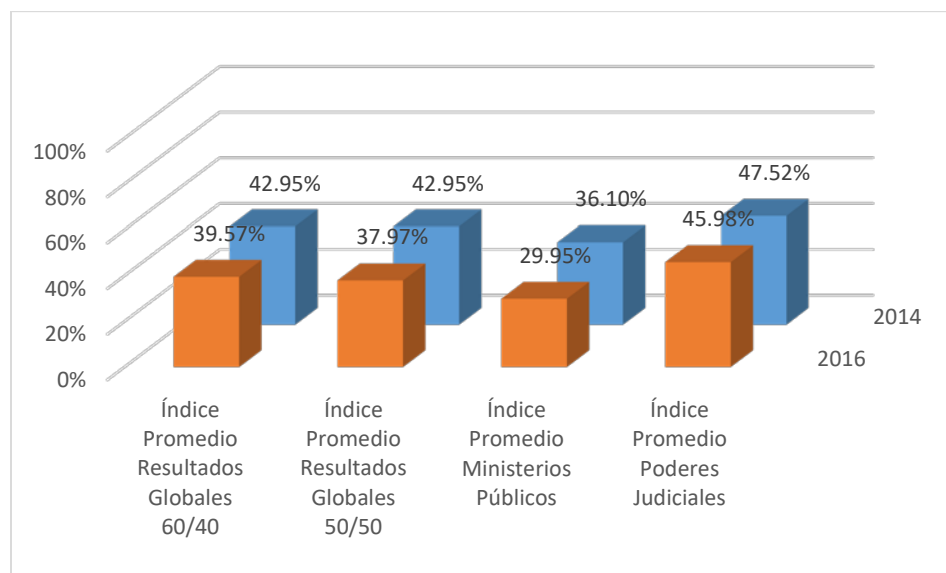
Ya finalizando este informe, es necesario recapitular algunas de las materias vistas, así como también darles un giro hacia las recomendaciones, a modo de que no solo sirva como un manuscrito de las falencias, sino que también de guía para el perfeccionamiento y un material constructivo para todos los países miembros activos de la Organización de Estados Americanos.

De esto modo, presentamos este capítulo de síntesis con la siguiente estructura: 1) Primero, recapitular en un apartado resultados promedios del IAcc hoy y respecto de la novena versión; 2) Luego, un subtítulo que refiere a los países que por diversos motivos son destacables como ejemplos a observar y seguir; 3) Un tercer apartado en que se discute sobre las categorías evaluadas y los desafíos acá presentes; 4) Otro apartado acerca del contexto del acceso a la información judicial en internet en América; y un 5) Quinto subtítulo, y final, referente al acceso a la información judicial y el uso de las TICs como herramienta válida para mejorar el acceso a la justicia.

Índices Promedio y sus variaciones respecto al 2014

En este marco, cabe recordar los puntajes globales de Poderes Judiciales y Ministerios Públicos obtenidos, y la comparación respecto a la novena versión publicada en 2014. En el gráfico número 27, a continuación, se muestra esto de manera clara y se incluyen además los puntajes globales, considerando la antigua metodología de ponderación de las instituciones así como la nueva.

Gráfico N° 27: Resultados IAcc año 2016 y año 2014.



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Lo primero que se puede destacar, es que efectivamente la mayor ponderación de los Ministerios Públicos afecta negativamente los puntajes globales, donde si se compara la metodología 60/40 (por la asignación de las ponderaciones a Poder Judicial y Ministerio Público respectivamente) es 1,60% mayor. Ahora la disminución no es excesiva y es un cambio necesario para el progreso de los sistemas judiciales en la región, pero que, no obstante, acusa la persistencia de un estado aun en desarrollo de los Ministerios Públicos en América.

Otro aspecto destacable visto en los resultados del informe es que la disminución general no se distribuye de modo homogénea, sino que antes bien se concentra en los grupos más altos y en los Ministerios Públicos. Esto, sumado a que esta última institución adquiere mayor ponderación en esta versión permite explicar el que esta medición ha sido particularmente sensible a los cambios relativos a esta institución.

En el caso opuesto vemos la situación de los grupos más bajos, los que suman mucho puntaje gracias a la medición de nuevas páginas de Ministerios Públicos que antes no habían sido evaluadas al no estar disponibles. Si bien los países pertenecientes al primer grupo tienen grandes desafíos por delante es necesario reconocer este sustancial avance que presentan países como Surinam.

Países a observar

Si bien el informe se estructura en temas transversales a los países, siempre haciendo contrapunto entre estos, el levantamiento de información se hace en efecto país a país, página a página. Por ello, más allá de solo los resultados generales del índice, se pueden destacar algunos países que por diferentes motivos son ejemplares y vale la pena destacar. Este es el caso de cuatro situaciones que relevamos a continuación.

El primero es Chile, país que ha mantenido de manera histórica buenos porcentajes de cumplimiento, y que en la actual versión se posiciona en el grupo “Muy Alto”, tanto en los resultados globales, como del Poder Judicial y del Ministerio Público. Es relevante notar que la constancia es un factor incidente en la evaluación que la ciudadanía puede hacer sobre la institución y la confianza que puede llegar a depositar en ella. El demostrar un trayecto persistente y estable a través de estas diez aplicaciones y doce años es sin duda valorable y un objetivo a apuntar.

Ejemplo a seguir sería también su portal de transparencia, la manera elocuente y coherente en que está segmentado el sitio, de acuerdo a los requerimientos de la ley de transparencia de ese país, es un fructífero esfuerzo que invitamos a todos los países perseguir.

Figura 2: Página principal sitio web oficial Poder Judicial de Chile.



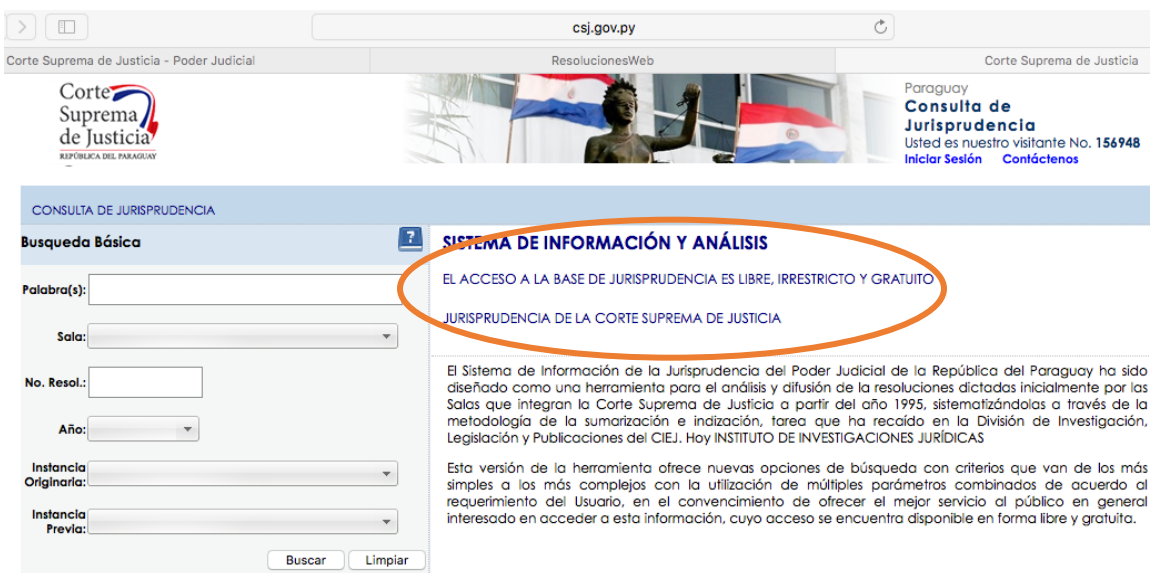
Fuente: www.pjud.cl

En esta misma línea es necesario también resaltar la trayectoria de Costa Rica, país que si bien ha tenido un leve descenso en su posicionamiento actual, aún mantiene muy altos estándares tal como debutó doce años atrás en 2004. Su constancia en los altos puntajes y posicionamiento muestra su real compromiso con los estándares de la Transparencia Activa y su proactividad frente a esto, entendiendo que el acceso a la información judicial por ciertos canales institucionales no debe ser una eventualidad que responda a voluntades efímeras, sino que a un ejercicio institucionalizado, exigible y naturalizado como derecho por parte de la sociedad en su conjunto.

También destacable es lo logrado por Guatemala en esta edición y en su línea histórica, siendo el país que ostenta el más alto incremento histórico desde 2004 a la actualidad de los 34 países evaluados. Se posiciona así, en el grupo “Muy Alto” en esta versión, tanto de los resultados globales como de Ministerios Públicos, mientras que el Poder Judicial quedó solo un poco detrás, en el cuarto grupo (“Alto”) y con una tendencia de crecimiento muy auspiciosa.

El cuarto país, pero no en menos, es el caso de Paraguay, país que logró ingresar al quinto grupo (“Muy Alto”) en los ranking tanto globales como de Ministerio Público, en tanto su Poder Judicial alcanzó el grupo “Alto”, posicionándose de manera similar a Guatemala. Si bien no ha tenido un incremento en sus puntajes tan vertiginoso, cabe destacar que no solo ha mostrado preocupación por cubrir los contenidos, sino que también de estructurarlos en un sitio web accesible y amigable donde si bien su sitio web de Ministerio Público aún carece de la publicación de cierta información gravitante como su presupuesto y temas respecto a sus funcionarios, se nota es diseñada en base a las necesidades comunes de sus usuarios, aportando información relevante de modo sencillo y con estética formal pero amigable. Igualmente, de su sitio de la Corte Suprema, se destaca el uso de los banners laterales con links descriptivos para facilitar la búsqueda, así como la entrada directa y visible al portal de transparencia, y el buscador de jurisprudencia planteado de acceso “libre, irrestricto y gratuito”

Figura 3: Screenshot página sobre Consulta de Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia de Paraguay.



Fuente: www.csj.gov.py

Evaluación de las categorías críticas

Si consideramos ahora los resultados no solo por países, sino que por categorías, también vemos aspectos interesantes a considerar. Es así que quedó bastante manifiesto que existen categorías muy deficitarias y que deben ser un desafío a abordar a nivel de continente para continuar avanzando a mejores estándares de Transparencia Activa. Esto vimos con las categorías relativas a los recursos físicos, materiales y humanos (PJ6 y MP4), y a los salarios, antecedentes curriculares, patrimonio y temas disciplinarios (PJ8 y MP6), las más bajas transversalmente en ambas instituciones y en todos los grupos. Dentro de estas categorías los temas específicos más postergados, y que invitamos a todos los países a abordar de manera proactiva, son con respecto a la publicación de los recursos infraestructurales y tecnológicos de las instituciones y la publicación del patrimonio y sanciones disciplinarias de los funcionarios. Dentro de los cual es necesario hacer hincapié que esto debe realizarse atendiendo a todos los territorios que componen el país y a todos los funcionarios que son miembros de una institución, y no quedarse siempre con solo las grandes ciudades y los funcionarios de más alto rango.

Los dos países con mayor cumplimiento en el tema disciplinario son Chile y Perú, de donde destaca en este último un buscador de esta información elaborado por la Oficina de Control de la Magistratura del Poder Judicial de dicho país.

Figura 4: Buscador de resoluciones disciplinarias OCMA, Poder Judicial de Perú.

The screenshot displays the OCMA website's search interface. At the top, there is a header with the OCMA logo and the text "Oficina de Control de la Magistratura - OCMA Poder Judicial - República del Perú". Below the header is a navigation menu with options: "Institución", "Servicios", "Estadísticas", and "Documentos". There are also social media icons for Twitter, YouTube, and Facebook. Below the navigation menu is a banner with the text "Año de la consolidación del Mar de Grau".

The main content area is divided into two search filters:

- Resoluciones Disciplinarias:** Search criteria include Mes: Agosto, Año: 2015, Por: N° Expediente, and Descripción: [empty]. A "Buscar" button is present.
- Resoluciones de Jefatura:** Search criteria include Mes: Setiembre, Año: 2016, Por: N° Expediente, and Descripción: [empty]. A "Buscar" button is present.

The results for "Resoluciones Disciplinarias" show:

INVESTIGACION DEFINITIVA N° 7220-2014-CAÑETE

PROPONER al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial imponga la sanción disciplinaria de **DESTITUCION** al servidor **WILLIAM OMAR LENGUA OLIVEROS**, en su actuación como Secretario Judicial del Juzgado Penal Liquidador Transitorio de Cañete de la Corte Superior de Justicia de Cañete, por el cargo por haber utilizado a otra persona para requerir 300 nuevos soles a un detenido cuyo proceso penal estaba a su cargo, bajo la promesa de emitir resolución en la que no se le imponga pena privativa de libertad efectiva.

Fecha: 27/08/2015

The results for "Resoluciones de Jefatura" show:

RESOLUCIÓN DE JEFATURA SUPREMA N° 217-2016- J-OCMA/PJ

"ESTABLECE criterio interpretativo para al Jefe Adjunto de la Unidad de Investigación y Anticorrupción de la OCMA"

RESUELVE:

Artículo Primero.-ESTABLECER como criterio interpretativo que al Jefe Adjunto de la Unidad de Investigación y Anticorrupción

Fuente: ocma.pj.gob.pe/site/portal.aspx?view=resoluciones

En general, los ítems respecto a la transparencia económica y administrativa son los menos cumplidos, y se pueden detectar problemas de legitimidad directamente relacionado con esta renuencia a publicar esta información. Este caso afecta de manera particular a los países miembros de la Eastern Caribbean Supreme Court (ECSC) y de la Caribbean Court of Justice (CCJ), ya que al centralizarse los servicios de las cortes judiciales se tiende a olvidar hacer pública la información de los Poderes Judiciales de cada país. Más aun la información relativa a los países integrantes suele ser casi nula, muy básica y nada referente a sus sistemas judiciales como se observa en el caso de la CCJ que vemos en la figura a continuación:

Figura N° 5: Información aportada sobre los países miembros de la CCJ



Fuente: www.caribbeancourtjustice.org/member-states

Acá, se ejemplifica con Dominica, pero el resultado es el mismo al seleccionar cualquier otro país de la barra derecha. En el caso de la ECSC, si bien hay mucha más información disponible sobre las sentencias de cada país, no encontramos nada respecto los órganos judiciales de estos, ni si quiera un link que nos dirija a sus respectivos sitios web de haber alguno. En este sentido aconsejamos fuertemente a estas páginas web agregar información básica sobre los órganos judiciales de cada país involucrado e instalar links de acceso directo a sitios relativos a los Poderes Judiciales donde se pueda acceder a información de transparencia. Es necesario considerar que el ser un ente externo internacional, no debe eximirlos de esa responsabilidad con la ciudadanía.

Contexto del acceso a la información judicial en internet en el continente

Con todo lo visto, es importante destacar que el panorama es muy diverso, y no solo por los distintos niveles de información, sino que porque esta misma es priorizada según las realidades nacionales y

suelen tener poca mirada sobre lo que pasa con los vecinos o la región en general. Sumado a este ensimismamiento de los países de la región, se observa un gran centralismo, incluso en los países Federales, que se traduce en un gran despliegue de la información e interés por la, o las principales, jurisdicciones, y poco y nada del resto. En este sentido, no solo fallan en observar los contextos de vecinos y la región donde se posicionan, sino que cuando evalúan sus propios contextos suelen en realidad hacerlo únicamente de sus capitales políticas, económicas o demográficas.

Esta diversidad se observa así no solo al evaluar o puntuar la información publicada, sino que también si pensamos en sus contextos sociales, políticos, económicos y procesos históricos. Es así como se marcan al menos tres regiones con estados de situación bien desigual, que sería lo que ocurre en Sudamérica junto a Centroamérica, por otro lado en Norte América y aparte el Caribe. Pero sería poco certero posicionar esto solo en cuanto a la información que disponen o no mediante internet, sin considerar niveles desiguales de recursos de los países y sus instituciones, directrices políticas propias de cada uno, el estado de desarrollo de los órganos judiciales en sí, la idiosincrasia propia de cada país, e incluso el acceso y uso que la ciudadanía tiene del internet. En este marco si bien, el aumento del acceso al internet ha sido sostenido en Latinoamérica y el Caribe (CEPAL 2016), aún es muy desigual y no se puede esperar que países con bajo acceso a este medio pongan su mayor énfasis y recursos en disponer su información en línea cuando aún se mueven en una estructura social basado en lo presencial, y donde el juzgado y el edificio físico, el contacto persona a persona no puede ser reemplazado.

Sin embargo, esto no quita que la inequidad de la información sea un tema sustancial entre países -y dentro de estos también-, lo cual debe generar una frustración exacerbada a la hora de recurrir por información útil dentro de estos sitios. En este sentido, es que es relevante comentar que además de las puntuaciones cuantitativas acá revisadas, donde evaluamos la existencia o no, o el acceso o no a determinada información también es necesario recordar algunos temas cualitativos que refieren a la experiencia usuario del público que accede a este servicio judicial que es la información en línea. Esto se hace bastante importante ya que observamos muy a menudo que un sitio web puede cumplir con contener la información evaluada en las pautas, pero eso no significa necesariamente que está bien ejecutada su orientación pública. La facilitación de la búsqueda y la manera en que se disponen los contenidos juegan un rol preponderante. Una estructura de contenidos sencilla y comprensible, el uso de lenguaje llano, y la facilidad de recurrir a información y trámites comunes pueden cambiar la experiencia del ciudadano común completamente. Es decir, no solo la existencia determina el acceso, sino la comprensión a lo que se está accediendo, y que esta información sea por cierto confiable y actualizada.

En este tema también vemos diferencias entre ambas instituciones. Por un lado los Poderes Judiciales muestran mayor completitud de los contenidos, obteniendo mejores puntuaciones, no obstante también tiene sus propios problemas como lo es el agendamiento de audiencias y de publicación de las sentencias, y por cierto de la disposición de estas al público de modo entendible, sencillo y útil. Acá, muchas veces se pierde puntaje, o por falta de actualización de la información, o por dejar de lado los tribunales de menores jerarquías, que son justamente donde acude la mayoría de los ciudadanos en realidad.

Por otro lado, en los Ministerio Públicos se ve un trabajo enfocado en recibir consultas y denuncias y en explicar el trabajo que hacen en sus distintas áreas, pero con una carencia muy grande de

información sustancial. Varios países se quedan en publicar muchas noticias y actividades de las autoridades mientras están fallando en dar acceso a datos sobre los fiscales, sus salarios, recursos con los que cuenta la Fiscalía, entre muchas otras cosas.

Así mismo, se ve el tema de la jerarquización de la información presentada y la parsimonia de esta. En la mayoría de los casos del continente, observamos un exceso de información muchas veces poco relevante y en gran mayoría publicitaria de los mandatos de turno, que dificultan la búsqueda y navegación en el sitio, obstaculizando en último término la transparencia.

Esto es más notorio en los países federales donde la compleja nomenclatura jurisdiccional replica estos mismos problemas de mala estructuración y ordenamiento de la información. Estos son los casos de Brasil y Argentina, donde además en este último, los submenús no tienen links diferenciados, lo que hace imposible guardar o compartir una página en particular dentro del sitio del Poder Judicial, debiendo ser encontrada nuevamente cada vez que se quiere acceder. En este caso se recomienda la actualización de estas versiones antiguas de páginas flash.

Acceso a la información judicial, TICs y recomendaciones

Ya para finalizar el informe, y antes de puntualizar algunas recomendaciones extras entorno a tres aspectos que son la facilidad de la búsqueda, la estructuración del contenido y la orientación necesidades. Es necesario volver a repasar en la relevancia social ineludible que tiene el hacerse cargo de los temas relativos a la transparencia y el acceso a la justicia.

En un principio se señaló lo trascendental que es para el ejercicio democrático el acceso a la información pública, y más aún, no entenderlo como una carga casi técnica de trabajo, sino como un derecho a ser otorgado y exigido por el ciudadano. El reconocimiento de la libertad de expresión y de información ya no debe pensarse como un bien individual, sino que en sus dimensiones colectivas y sociales, como plantea la Corte del IDH (1985), donde la institucionalidad pública, incluida la judicial, debe plantearse proactiva en otorgar este bien social.

Es por ello que toda herramienta, en especial las nuevas tecnologías en tanto instrumentos de comunicación pública y colectiva como el internet, debe ser tomada en consideración para lograr este horizonte político del derecho.

En este contexto, la relevancia de generar indicadores que den cuenta del uso que se está dando al internet para acercar y dar acceso de la información judicial a las personas es totalmente necesario, y en parte el IAcc pretende ser parte de la solución a esta problemática. Intenta a cubrir un espacio no tan explorado desde la justicia, y que sin duda, y como lo pronostican los estudios sobre extensión del uso del internet (CEPAL 2016), va a seguir en aumento.

En este sentido, el IAcc nos permite no solo dar un estado de la situación, sino que también evaluarla general y particularmente, para hacer recomendaciones a implementar, que son lo que intentamos proponer a continuación y para dar un cierre constructivo al presente informe.

Un primer elemento a considerar lo constituye la facilidad de la búsqueda, que se puede mejorar de manera sencilla, solo disponiendo de menús accesibles con información de común consulta de

manera inmediata. Los menús desplegables dan una idea mejor del contenido de cada enlace y suelen facilitar la búsqueda. El uso de títulos atingentes y descriptivos también ayuda en este sentido. Además la preocupación permanente por mantener vigentes los enlaces, que en muchos casos se encuentran caídos. Podría ser esto un intento mal ejecutado por cumplir con ciertos estándares de transparencia activa, no obstante hay un mal mantenimiento, lo que podría derivar de una falta de recursos, de personal o incluso en el peor de los casos de poca voluntad.

Por otra parte, la estructura del contenido refiere a la jerarquización y disposición de la información en el sitio web. Una buena estructura mejora la experiencia y satisfacción del usuario, facilitando cualquier requerimiento y dándole la formalidad suficiente para que genere confianza en él. En este sentido, es menester desarrollar estructuras que simplifiquen la navegación en la página, jerarquizando, reuniendo y ligando temas concomitantes de modo de hacer comprensible y coherente la información al ciudadano común, que no siempre se maneja en el mundo jurídico. Así, recomendamos siempre optar por estéticas formales y parsimoniosas, que junto con menús desplegables y enlaces descriptivos acerquen la justicia a la gente y hagan de la navegación una experiencia satisfactoria.

Una buena opción para orientar este trabajo es guiarse sobre el conocimiento de las necesidades de los usuarios, y ojo que en muchos casos pueden tener más de un perfil. En este marco, generar distinciones del público que accede a los sitios puede ser un paso positivo siempre y cuando para dicho fin no se vea afectado el carácter público y universal del sitio. Junto con esto, tener una correcta evaluación de las necesidades de los usuarios es menester para poder jerarquizar y disponer de los contenidos de manera propicia. Hoy existen medios para realizar esta evaluación de modo permanente, rastreando los movimientos de los usuarios dentro de los sitios y sus búsquedas. Alentamos a que las instituciones judiciales hagan uso de manera positiva y no invasiva de estas herramientas tecnológicas, y también a que mantengan siempre abiertos canales de comunicación, soporte y ayuda con sus usuarios lo más cercanos y expeditos posibles.