

Políticas de comunicación deben ser sencillas, claras y coherentes con visión institucional

I

La ausencia de políticas de información, que respondan a los nuevos escenarios de las comunicaciones virtuales, abona un terreno ya minado de dudas sobre la honestidad y probidad de las autoridades judiciales. Se lacera así más profundamente la credibilidad de la labor judicial, un caldo de cultivo perfecto para la invisibilidad de la arbitrariedad.

Cuando se cuenta con páginas electrónicas y otros recursos tecnológicos, existe la posibilidad de interactuar de forma directa y amigable con usuarias y usuarios del sistema de administración de justicia. Sin embargo, cuando estas estructuras no son gestionadas de forma adecuada, corremos el riesgo de presentar una organización ostentosa, desenfocada y hasta incoherente con sus objetivos de existencia esenciales.

Las políticas de comunicación comprenden tanto el ámbito interno como el externo, hacia usuarios y usuarias, medios de comunicación social, la ciudadanía y el mundo. Por tanto, deben ser sencillas, claras y coherentes con la misión institucional. Es fundamental que una vez aprobadas las políticas de comunicación más adecuadas, estas se ejecuten, reciban seguimiento y sean evaluadas.

Cuando no se cuenta con políticas de comunicación o cuando estas no se adoptan de forma adecuada, se genera el descontento de las personas que trabajan en la institución, que ven desconocidos sus méritos, frustrados sus esfuerzos y perdida su planeación a causa de la falta de propósito de mensajes, imágenes, enlaces y archivos publicados.

Si la comunicación sirve para reprender y no para reconocer, si centra las imágenes y novedades en una sola figura, si se concluye y se opina sin consultar, y todo ello se refleja en la página institucional, no se logrará credibilidad. Aún más grave es el hecho de que el sitio electrónico o intermediario se dedique a publicar información irrelevante porque entonces la comunicación se convierte en obstáculo a la gestión eficiente de los recursos.

Se deberá dar a conocer la gestión judicial, caso por caso, facilitar la consulta y el trámite de los procesos en tiempo real, haciendo uso de las más recientes tecnologías de la información y la comunicación. Se debe proporcionar guías que faciliten el acceso a la justicia, adoptar mecanismos de notificaciones, quejas y sugerencias virtuales, adquirir sistemas de *nube* y *big data*, entre otros, que hagan posible el estudio y análisis de la jurisprudencia, y de la doctrina nacional e internacional, regional y universal. Todo esto, en el marco de la modernización de estructuras tecnológicas para lograr la celeridad de la gestión judicial y el cumplimiento de los postulados constitucionales y los estándares internacionales para el reconocimiento de los derechos humanos.

Quienes ignoran los beneficios y los perjuicios inherentes a la determinación de tales políticas, padecen los costos de una gestión de comunicación que no llena las expectativas de operadores/as y destinatarios/as, cuya insatisfacción –más temprano que tarde– se evidencia en encuestas, informes y sanciones morales y económicas impuestas a los Estados.

II

Los mecanismos de enlace entre el poder judicial y los medios de comunicación pueden ser una ventaja, pero pueden convertirse en la peor desventaja si se crean sin una clara definición de propósito; para esa definición es de gran utilidad la participación de actores y representantes de los sectores involucrados.

Antes de poner a funcionar una oficina de prensa debe definirse su labor y buscar a personas talentosas y competentes para encargarse de ella. Si se crean estas oficinas solo para aumentar la estructura, si se dejan a cargo de empleados sin un perfil previamente definido, no cumplirán un rol beneficioso y, por el contrario, empeorarán la imagen institucional. Las oficinas de prensa de los poderes judiciales tienen que aplicar principios básicos de comunicación y deben estar a cargo de expertos/as en comunicación que además conozcan bien la gestión judicial. No bastan los títulos; es preciso que los designados demuestren que poseen las competencias adecuadas. Una persona que no se relaciona con los jueces, o que piensa y actúa convencida de que su función consiste en publicar fotos y noticias sociales, no puede desempeñar esta función. Tampoco quien piense que su trabajo se debe a quien le nombra y antes de dar la noticia debe consultarle a aquel absolutamente todo.

III

Otra tarea a la que debemos avocarnos es la interacción con la sociedad. La gestión de espacios públicos para difundir el funcionamiento de las instituciones del sistema de justicia resultaría muy apropiada.

En Panamá, la Asociación de Magistradas y Juezas de Panamá (AMAJUP) gestiona convenios con universidades y otras instituciones públicas y privadas. Habitualmente nos reunimos con organizaciones empresariales y gremiales, así como con agrupaciones de la sociedad civil que aspiran el mejoramiento y el fortalecimiento de las instituciones judiciales; de común acuerdo, programamos agendas de formación, desarrollamos eventos académicos y debatimos la definición de las áreas de mejora de la administración de justicia.

Una de nuestras tareas en mente es realizar vídeos formativos, instructivos y generadores de opinión sobre los roles, las tareas, los trámites y el impacto de la labor de los despachos judiciales en la sociedad. Hace algunos años, nuestra organización junto a la International Association of Women Judges (IAWJ) dirigió el Proyecto Jet para generar jurisprudencia

igualitaria en la región. Además, los/las magistrados/as y jueces/zas participamos como facilitadores/as en las escuelas de nuestro país: presentábamos al Órgano Judicial, con un lenguaje sencillo y entregábamos a los estudiantes libros para colorear. Fue una interacción real que dejó huellas en la niñez y en nosotros. España ha establecido un modelo de “Tribunales de Puertas Abiertas” en el que los tribunales del país abren sus puertas por un mes a la ciudadanía; para las excursiones y visitas hay personal capacitado que orienta a quienes acuden en busca de información, les atiende, guía y explica los componentes de la función judicial; esta campaña es complementada con carteles, programas y anuncios. Esta iniciativa española podría ser replicada en otros países.

En los sistemas de justicia de la región estamos desaprovechando las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación. Se cuenta con recursos valiosos que pueden mejorar la percepción que hemos merecido de la sociedad. No hay nada peor que guardar información cuando pueden y deben abrirse las puertas para demostrar quiénes somos y lo que hacemos: instituciones con personas que trabajan para la solución de conflictos y el reconocimiento de derechos y garantías esenciales para la democracia.

Ana Zita Rowe es jueza tercera de circuito de lo civil del primer circuito judicial de Panamá y preside la Asociación de Magistradas y Juezas de Panamá (AMAJUP).