

DIA JUEVES 20-11-2014

Reunión para conocer la lógica de la tramitología desde el punto de vista informático.

1. Reunión con Doris Lamas: Coordinadora de la Unidad de Tecnología:

- a. Hace una exposición detallada sobre los antecedentes de las necesidades informáticas en la IACHR y de cómo, a partir de la cantidad de casos que se fueron acumulando, surgió la necesidad de implementar un sistema informático, que mejorara sustancialmente el trabajo manual que se hacía. La unidad de tecnologías cuenta con 4 personas por lo que no se realiza ningún tipo de desarrollo local. Todo lo desarrollan externamente.
- b. Inicialmente, uno de los mayores inconvenientes fue la renuencia de los abogados de abandonar el papel; sin embargo, a partir de experiencias en otros países y organismos, fueron cediendo. Actualmente se piensa en la necesidad de definir plazos de vencimiento a los documentos digitales. Sobre este particular yo no le veo mucha necesidad porque cada día hay mayor disponibilidad de espacio virtual para almacenar.
- c. La secuencia lógica del proceso de trámite es Denuncia->Petición->Caso. Esos 3 conceptos encierran todo el proceso de casuística en la IACHR, los cuales se categorizan con base en 13 ejes temáticos, basados en la esencia de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y están trabajando por reducir esa cantidad de temas. Sobre esos 13 temas se derivan subtemas principalmente para efectos estadísticos.
- d. La casuística está basada en dos Sistemas: un sistema del expediente propiamente dicho y otro sistema de gestión documental, soportados en la plataforma Oracle y con una base de datos tridimensional. Sobre este particular es un principio muy interesante proyectado a minería de datos futura porque actualmente no es de mucho provecho.
- e. De paso les menciono que hay becas Rómulo Gallegos para hacer pasantías pagadas, hasta por un año en la IACHR, por si a alguien de la DHR le interesara participar.
- f. Algo sumamente importante es la existencia de un proceso de control de calidad sobre los documentos que son firmados. Una persona se encarga de revisar minuciosamente los documentos generados, de acuerdo con la normativa de un protocolo que han establecido para esto. Eventualmente este es un punto sobre el que podemos conversar.

- g. Todo el proceso de digitalización se rige en función de un protocolo establecido para esta actividad. Nosotros tenemos nuestro proceso de digitalización pero no está normado. Tenemos que entrarle a esto.
- h. El sistema proporciona unas estadísticas muy básicas a partir de requerimientos muy específicos. Actualmente se está trabajando en un sistema estadístico más complejo que está sustentado en herramientas de terceros, no propias del sistema. Nosotros tenemos algo similar con el Inteliprint, creo que debería buscarse la forma de capacitar a quienes manejan directamente esa herramienta porque es un software que se adquirió mediante una compra por Internet, razón por la cual se ha tenido que aprender a base de investigación, de lo muy poco que hay en Internet. Creo que valdría la pena pensar en esto.
- i. Actualmente no se tiene acceso web al sistema, aunque hay un proyecto avanzado en este sentido, donde se va a publicar cierta información del expediente que puede ser vista por los interesados.
- j. Todo se firma digitalmente mediante un algoritmo propio de las herramientas ofimáticas; en este caso se utiliza un hash de Microsoft Word para empotrar una firma digital de Microsoft. Luego el documento es convertido a PDF. No encuentran problema en que el receptor del documento no tenga los medios para verificar la firma digital.

2. Reunión con Marta Tavaréz: Coordinadora de la Unidad de Registro:

- a. Hace una exposición detallada sobre los procedimientos generales para la recepción de denuncias y el proceso previo a su admisibilidad.
- b. Se hace énfasis en el ingreso de denuncias por medio electrónico. a través de un formulario web. Lo que ingresa por otro medio se escanea para conformar el expediente electrónico.
- c. El expediente electrónico se basa en formularios que se van acumulando cronológicamente.
- d. No hay ningún proceso de foliado de documentos porque no lo consideran necesario.
- e. El documento electrónico NO se imprime por motivos de eficiencia y por respeto al medio ambiente.
- f. Se cuenta con un digesto básico para uso interno como apoyo a la resolución de casos. Para efectos externos no se cuenta con recursos de esta naturaleza.

- g. Se tiene un control básico de morosidad de los expedientes y al final de cada año se hace un inventario de expedientes para determinar si alguno de ellos tiene más de 6 meses en que no se le haya hecho nada. De ser así se abre una investigación para comprender los motivos.

DIA VIERNES 21-11-2014

Reunión detallada sobre las particularidades en la tramitología desde el punto de vista de las diferentes relatorías.

3. Reunión con Nicole Lacrampette: Becaria en la Relatoría de la Mujer.

- a. Es una reunión muy interesante sobre el quehacer de esta relatoría en el tema de la violación de los derechos humanos de las mujeres. Se hace énfasis en lo complejo que es el tema por cuanto tiene sus raíces sociológicas desde tiempos ancestrales cuando el hombre empezó a disponer de la voluntad de la mujer para, por ejemplo, comprometerla con varones de otras colonias para garantizar alianzas entre pueblos. Una charla muy enriquecedora.
- b. Nicole hace ver la disposición de estas relatorías, de proporcionar apoyo y colaboración a instituciones como las diferentes defensorías y ombudsman mediante la impartición de charlas o participando en calidad de observadores en determinados procesos, donde se les solicite.
- c. Más allá de la resolución de los casos, que de por sí son complejos, aprovechan el conocimiento adquirido para generar informes. A partir de estos informes la Organización puede formular estándares sobre esa temática para que los Estados los apliquen. En este sentido está claro que los Estados deben tener conocimiento del alcance de estos estándares mínimos porque de lo contrario, en un caso presentado al Instituto contra el Estado donde el Estado no se apegue a los estándares, va en desventaja.
- d. Hay una constante vigilancia por parte del Instituto en los proyectos de ley de los diferentes países, para verificar que dicho proyecto de ley no afecta o viola los derechos sea de la mujer, de los niños, etc. El Instituto procura ser proactivo mediante la aplicación de medidas preventivas.
- e. Se tienen 9 relatorías y al pedir los contactos me remitieron a la web de la Organización.
- f. El tema de mujer es sumamente complejo, conversamos sobre todas las implicaciones que un caso de abuso o violencia tiene sobre una mujer y de cómo el Estado busca resarcir el daño mediante un valor económico, una reparación

que se basa en que la mujer quede como estaba al momento previo del acto demandado. No obstante, en estos temas significa que la mujer vuelve a quedar en un estado de indefensión por lo que la Organización está enfocada en otro tipo de reparaciones, por ejemplo educación a la víctima, educación sobre sus derechos y atención psicológica especializada para que logre restaurar su autoestima. Esto ha desencadenado un programa de transformaciones reparadoras con el fin de que el Estado sea capaz de ir más allá en la atención de esta problemática, de modo que la víctima no quede en la condición anterior.

g. Coincidimos en los aspectos culturales que normalmente desencadenan en esa visión posesiva que el hombre tiene sobre la mujer y en ese momento le planteé un escenario a Nicole:

i. Mucho tiene que ver con educación, con ideas y comportamientos que se arrastran desde niños. Por eso hay una ventaja que se puede aprovechar mejor. El 80% de maestros de primaria y preescolar son mujeres, de modo que puede ser el momento adecuado de que las mujeres maestras cambien de una vez por todas los paradigmas sobre los cuales está sustentada la educación actual. La mujer maestra debe tener dominio pleno de esta problemática y de este modo ser más perceptible al momento de preparar las lecciones que va a impartir a sus alumnos y que de paso van a ser lecciones para toda la vida. No sé cómo lo tomó Nicole pero particularmente creo allí puede haber un interesante nicho de mejoras para la futura percepción que van a tener los hombres con respecto a las mujeres.

h. En lo que respecta al soporte tecnológico, el sistema informático les ayuda mucho aunque está claro que es una herramienta que les resuelve el flujo de trabajo en la tramitación de casos. El sistema no les resuelve la generación de estadísticas ni las facilidades de búsquedas temáticas porque no está orientado a eso. En este sentido, tal y como se los mencioné ayer, la unidad de tecnologías está adquiriendo un software de terceros para mejorar el tema de estadísticas y en las búsquedas temáticas se tiene un digesto “muy básico”.

#### 4. Reunión con María Angel Simons: Asistente en la Relatoría de la Niñez:

a. Una reunión sumamente agradable para conocer el trasfondo de las investigaciones que se llevan a cabo relacionadas con la violación de derechos a los niños.

b. En el instituto efectúa dos audiencias al año que se transmiten vía webcasting y las cuales han tenido un éxito importante para ellos porque de este modo logran llegar a poblaciones que de otro modo no podrían tener participación en estas audiencias. Para esto, cuentan con una sala “inteligente” debidamente equipada

con recursos multimedia, pensados esencialmente para este tipo de actividades y para lo cual han adquirido una cuenta empresarial de Skype, que les permite hacer videoconferencia.

- c. Otro punto que les dio un giro positivo en el proceso de promoción de derechos son las redes sociales, las cuales son rigurosamente administradas por la Oficina de Prensa. El Instituto ha comprendido el impacto que tienen las redes sociales por lo que le ha prestado la debida atención a los canales que se han creado. Para esto se contó con la participación de un experto en redes sociales y comunicación, que de paso es un costarricense que estuvo haciendo una pasantía y ahora fue contratado para que administrara toda la logística de este escenario. Existe un riguroso protocolo para publicar y atender consultas por medio de las redes sociales, de modo que cada texto publicado, sea un texto bien razonado, que haya pasado por un control de calidad para medir su impacto antes de que se haga público. Se busca la forma de que no sea largas líneas de texto sino ideas concretas, puntuales, bien estructuradas. Sobre este particular pienso que nosotros podemos ir pensando en una estrategia bien orientada hacia ese público meta de las redes sociales para que la DHR pueda tener una presencia interesante y sustancial en este nicho de atención. Traté de conseguir el contacto de esta persona tica pero no me lo facilitaron. De todos modos estos solicitándolo por otros medios, porque eventualmente valdría la pena un acercamiento de esta naturaleza.
- d. Angel Simons también hace énfasis en la necesidad de leyes restaurativas en los diferentes países que aterricen las soluciones a los diversos casos de violencia que se dan en la niñez, desde todo punto de vista.
- e. Un factor apremiante para acentuar esta problemática, indiscutiblemente es la pobreza, porque la pobreza desencadena diversidad de situaciones desventajosas para los niños, con lo cual los gobiernos deben buscar nuevas formas de enfrentar este mal lacerante en la sociedad porque mientras se siga afectando niños, habrá sociedades adultas delictivas. La ley de justicia restaurativa que están promocionando como una necesidad para los países, busca un cambio de paradigma para definir los mínimos que se deben asegurar para mantener un Estado en función de los derechos humanos. Y cuando se mencionan los costos económicos que esto puede implicar vale preguntarse entonces ¿cuáles son los costos económicos de la violencia en todos los sentidos, desde la atención a las víctimas de violencia hasta la manutención en una prisión de quienes causan violencia?

## CONCLUSIONES:

1. Hay un factor muy importante que ellos recalcan como crítico de éxito y que les ha proporcionado una impresionante visibilidad: Las redes sociales. Alaban el trabajo

realizado por la persona costarricense, un periodista que hizo pasantía con ellos y les abrió una ventana diferente al mundo de las oportunidades tecnológicas para proyectar el trabajo que realizan. Se creó un protocolo interesante para gestionar la información que se debe publicar y cómo manejar las diferentes participaciones que se dan por esta vía. Hay mucha apertura por parte del Instituto para transmitir y compartir estas iniciativas. Cabe indicar que hice todo lo posible por tener una reunión con las personas de prensa, ya que me llamó la atención, el subrayado que hacen sobre el éxito de las redes sociales, pero no me dieron ese espacio. Indiqué que me facilitaran 10 minutos de espacio con ellos pero no fue posible porque como no estaba agendado, no podía ser. Parece que en ese momento la gente de prensa estaba atendiendo algo muy importante porque no fue atendida mi insistencia y conversar un poquito con ellos, principalmente para conocer más acerca del protocolo que han implementado. He mandado a solicitar por correo electrónico el contacto de esta persona costarricense a ver si me lo facilitan.

2. Hay una apertura y disposición por parte de las relatorías para llevar a los países donde sean invitados información, talleres, orientación, cursos, charlas, guías, etc. sobre las diversas temáticas que se tienen y sobre la aplicación de estándares que OAS ha construido a partir de las investigaciones que han realizado. Me ha parecido un trabajo muy interesante todo lo que hay detrás de las relatorías de Mujer y Niñez, que fueron con las que me reuní, por lo que si consideran relevante una futura invitación a estas delegaciones creo que sería de mucho provecho.
3. En el tema de TI he rescatado algunas ideas importantes que son perfectamente aplicables al modelo consultivo que vamos a implementar. Creo que nos hace falta un protocolo de control de calidad y es un aspecto al que voy a darle seguimiento apenas llegue, principalmente porque este mes estamos con esta implementación y hay un tema de resonancia mediática de las redes que se nos está quedando al margen de nuestros desarrollos.

Es todo.