

Recomendación 1-2011

Comunicación entre personas servidoras judiciales por medios electrónicos

Aprobada en el Acuerdo 1 de la Sesión 5-2011 del Consejo de Notables, celebrada el 27 de octubre de 2011

Sobre el caso

Se remite a este Consejo de Notables el Acuerdo Segundo del Artículo LVII, de la Sesión n.º 61-11 del Consejo Superior, celebrada el 07 de julio de 2011. La consulta en cuestión versa sobre un intercambio de correos electrónicos entre dos personas servidoras judiciales, donde la primera de estas remite por error a la segunda un correo cuya destinataria debía ser otra persona. La persona que recibe el correo responde con molestia ante la equivocación, y se desencadena una serie de correos entre ambas personas donde el tono de los mensajes se eleva tras cada intervención.

Sobre la admisibilidad de caso

En el Acuerdo Primero del artículo en cuestión, el Consejo Superior hizo un llamado a las dos personas servidoras a “observar y seguir el conjunto de normas o reglas que regulan el comportamiento aceptable de las personas usuarias de correo electrónico” (netiqueta). Independientemente del motivo que suscitó el diferendo, se les conminó a evitar en lo futuro situaciones como la ocurrida, pues se deben el respeto mutuo tanto en lo personal cuanto por la investidura y relación de los cargos que ostentan, con mayor razón, al utilizarse un medio de comunicación oficial.

De esta forma, las distinguidas personas integrantes del Consejo Superior dan atención al tema disciplinario y administrativo del caso. Sin embargo, se estima que hace falta una interpretación del aprendizaje ético de la situación presentada, razón por la cual se considera oportuno el análisis por parte de este Consejo.

El aprendizaje ético

Al ser este el primer caso a ser analizado por el Consejo de Notables, es oportuno señalar que este órgano busca plantear recomendaciones de carácter educativo según el aprendizaje que pueda derivarse de cada situación presentada. En ningún caso corresponde emitir directrices o sanciones de orden administrativo o disciplinario, en virtud de que existen unidades en el Poder Judicial encargadas de

estos temas y debido a que el análisis ético de los casos es lo propio del Consejo de Notables.

El insumo primordial para que este Consejo emita sus recomendaciones es el *Manual de valores compartidos* (M.V.C.), al ser este un documento educativo que busca promover las mejores prácticas en las personas que laboran en el Poder Judicial. La orientación de dicho documento parte de la ética cívica y dialógica, por lo que en su construcción participó un grupo numeroso y representativo de personas que trabajan en esta institución y eligió los valores que se estimaron necesarios para que el Poder Judicial cumpliera con su misión y alcanzara su visión.

Valores compartidos

Los valores compartidos del Poder Judicial son compromiso, iniciativa y responsabilidad, y su práctica conlleva formas específicas de comportamiento deseables. En este orden de ideas, podemos señalar que todas las actividades que realizan las personas que trabajan en este Poder de la República debemos demostrar la vivencia de estos valores. Un elemento básico de la ética aplicada al mundo del trabajo es que toda organización nace para cumplir un fin social. En el caso del Poder Judicial, es claro que este fin es la Administración de Justicia de forma pronta y cumplida, a partir de eso se deriva que las funciones que desempeña cualquier persona que trabaje en esta institución, indiferentemente del ámbito, se orientan hacia ese mismo fin e implican una colaboración de unas personas para con las otras, con el fin de que todas puedan realizar sus funciones y alcanzar las metas comunes.

El ser humano ha sido definido desde tiempos antiguos como un ser social, ya que cada persona necesita de las otras, tanto para sobrevivir como para realizarse. El fundamento del contrato social que permite esa coexistencia es la confianza en las demás personas, la cual se manifiesta por medio de nuestros actos y la forma en que nos comunicamos.

Por tanto, la comunicación humana es también un elemento indispensable para poder alcanzar nuestros objetivos de convivencia y realización, incluso dentro del ambiente laboral. Propiciar una adecuada comunicación muestra el **compromiso** tanto hacia la labor personal como la colectiva. Mantener adecuadas comunicaciones, bajo el marco del respeto y la consideración de la otra persona como una "igual a mí" en dignidad y derechos no es otra cosa que responder con hechos a las obligaciones voluntariamente asumidas como personas ciudadanas y como servidoras públicas (M.V.C., p. 18).

Responder con hechos es lo que implica la **responsabilidad** y, como el *Manual de valores compartidos* señala, es "un asunto de personas adultas" (p. 19). Ya sea personalmente, a través del teléfono, correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación que la tecnología ponga a nuestro alcance, la forma en que nos comunicamos con las demás personas manifiesta quiénes somos. Es decir, si soy una persona comprometida con el fin institucional, con el respeto a la dignidad de las demás personas, esta actitud se verá reflejada en el trato que dé a las personas con las que me relaciono, ya sean trabajadoras del Poder Judicial, personas usuarias o

cualquier persona con la que necesite interactuar para el ejercicio de mis funciones, aunque sea una comunicación que surge de una equivocación a la hora de remitir un mensaje electrónico.

Por otra parte, la **iniciativa** contempla "la capacidad de adelantare a las demás personas en una tarea, de hacer propuestas sin que necesariamente sea parte de nuestras obligaciones" (M.V.C., p. 19). Por tanto, más allá de lo procedimentalmente establecido, es deseable que toda persona servidora judicial que tiene una cuenta de correo electrónico y que reciba un mensaje que no sea para ella tome acciones para hacer llegar la información a la persona que sea su verdadera destinataria y que la necesita para realizar su trabajo. En algunas situaciones, esto implicará reenviar la comunicación a su verdadera persona destinataria; en otras, devolverla a la persona remitente.

Pero puede hacerse ese acto pensando solamente en nosotras y nosotros mismos (importan solamente mi trabajo, mi tiempo, mis prioridades) o considerando objetivos comunes, valores compartidos, las demás personas como seres humanos igualmente dignos (nuestro trabajo, nuestro tiempo, nuestras prioridades). Dependiendo del enfoque que le demos, así será la forma en que se responda, recriminando a la otra persona por entorpecer mi trabajo, quitarme mi tiempo y afectar mis prioridades, o bien, pensando en que con esta equivocación involuntaria, se afectan el trabajo de las otras personas, el tiempo de todos y todas, y las prioridades institucionales. Nuestra forma de pensar en relación con el evento influirá en nuestro ánimo y hasta las palabras que elijamos para responder.

Conductas derivadas

En la sección de *Conductas derivadas* del *Manual*, que corresponde a acciones que demuestran la práctica de los valores en el quehacer judicial, se contempla un apartado específico que versa sobre la relación con las demás personas trabajadoras del Poder Judicial, entre las conductas incluidas se puede señalar:

Realizamos acciones que permiten establecer un flujo de comunicación y la planificación constante entre las personas que integran el equipo de trabajo, así como para solucionar los problemas y disyuntivas que surjan durante el cumplimiento de nuestros deberes" y "Reconocemos y respetamos la dignidad de todas las personas que laboran en el Poder Judicial, sin importar su formación, cargo o despacho donde se desempeñen" (p. 24).

Lo que demuestra que las personas servidoras judiciales que trabajaron en la construcción del *Manual* tomaron en consideración los elementos aquí señalados, una comunicación asertiva y el respeto a la dignidad de las demás personas trabajadoras del Poder Judicial.

También en el apartado relacionado con los recursos institucionales, se señala la siguiente conducta: "Utilizamos adecuadamente los sistemas informáticos y mantenemos la información actualizada" (p. 25), de donde se extrae que las personas que trabajan en el Poder Judicial han deliberado en relación con el uso de los recursos informáticos, los cuales deben ser utilizados correctamente, y la adecuación en la

administración del correo electrónico va de la mano con el fin para el cual nos ha sido proporcionado, como un insumo para mantener una comunicación más expedita y cumplir con las obligaciones laborales con mayor eficiencia.

En el apartado sobre la *Realización del trabajo*, se señala "Tenemos la capacidad de reconocer los errores y de corregirlos" (p. 22), por lo que si actuamos en forma inapropiada en un caso particular, también es de personas adultas y responsables asumir las consecuencias de nuestros actos (M. V. C., p. 15), aunque esto implique ofrecer disculpas, enmendar la falta, asumir las consecuencias que se deriven o, al menos, reflexionar sobre el tema para modificar nuestro comportamiento ante eventos similares en el futuro.

Finalmente, conviene señalar que, al trabajar en el Poder Judicial, se le representa tanto en el vocabulario como en el comportamiento en general (p. 22), por lo que es necesario tomar esto en cuenta a la hora de tomar decisiones, desde la más sencilla como puede ser responder un correo electrónico, hasta las de mayor complejidad en el ejercicio de nuestras funciones.