

## *Presentación*

La cortesía es una cualidad que distingue a las personas con educación, pero a la vez constituye el eje en torno al cual giran las relaciones de armonía entre quienes integran un equipo de trabajo.

En este Cuaderno, el tema se aborda desde diversas perspectivas: por una parte, el autor destaca el valor que la cortesía tiene por sí misma como expresión de civilidad y urbanidad; por otra, explica las consecuencias que tiene el comportamiento amable para la realización de un trabajo óptimo, deteniéndose de manera especial en el servicio público que prestan los juzgados y tribunales del Poder Judicial de la Federación.

Tal como aquí es observada, la cortesía es un “principio” estructurador del trabajo realizado de manera colectiva por el juzgador y el personal que le auxilia en el desempeño del cargo, pues la buena disposición del ánimo y del

trato entre quienes integran el equipo, no sólo repercute en el clima laboral interno, el cual debe ser sano y contribuir al bienestar de los funcionarios, sino que también impacta en la calidad de la impartición de justicia, pues en la medida que haya cortesía entre los funcionarios, el trabajo se realiza con mayor profesionalismo.

Para mostrar esa relación entre cortesía y calidad profesional de los funcionarios a cuyo cargo está la impartición de justicia, el autor desciende a detalles que ilustran la mejor manera de llevar a cabo este principio. De ello se desprende el carácter práctico que tiene el presente *Cuaderno de trabajo*, cumpliendo así la finalidad de servir como instrumento de reflexión y análisis.

***Los coordinadores***

México, DF, marzo de 2015



## CORTESÍA: UN PRINCIPIO DE LA FUNCIÓN JURISDICCIONAL

### Introducción

A lo largo de la vida profesional, he podido observar la función jurisdiccional desde distintas ópticas; desde el exterior, como abogado postulante, y desde el interior, como funcionario judicial en distintos cargos. Lo cual me ha permitido observar la necesidad de la cortesía en el trato interpersonal de quienes integran un tribunal, al igual que entre éstos y los gobernados.

He podido observar con admiración a juzgadores que son corteses no sólo con el personal que los auxilia, sino con todo aquel que acude en demanda de justicia al órgano jurisdiccional que presiden y, en general, con toda persona. Asimismo, he sido testigo de un gran número de abogados postulantes y gobernados que, al acudir a un órgano jurisdiccional, muestran un respeto y atención admirables, no sólo en la manera de expresarse verbalmente, sino también por escrito.

Sin embargo, también he podido observar el lado opuesto en ambas partes, donde la ofensa, falta de atención y de respeto es el modo de imponerse o tratar de imponerse, lo cual en todo caso es en desmedro de la recta impartición de justicia.

El resultado es poco halagador: funcionarios judiciales lesionados en su

imagen, gobernados revictimizados y una sociedad cansada de conductas prepotentes y deshumanizadas. Lo cual obedece en buena medida a la falta de cortesía que existe en algunas personas que integran los órganos jurisdiccionales, en cualquier cargo, lo mismo que en quienes acuden a éstos.

Es precisamente esta situación la que me ha motivado a escribir estas líneas que, lejos de constituir reclamos a quienes olvidan que todos los seres humanos somos iguales, contiene una pequeña reflexión y, paralelamente, una exhortación a que tengamos siempre presente en nuestro actuar el respeto, atención y amor que nos debemos.

Para abordar tema tan importante, he dividido el trabajo en tres capítulos: en el primero expongo una breve explicación de la importancia de la conducta cortés; en el siguiente, me ocupo de la cortesía que debe existir dentro de los órganos jurisdiccionales y, en el último, de aquella que debe haber entre el personal de éstos con el exterior y viceversa.

El punto de partida es la vida cotidiana de quienes forman parte de los tribunales -titulares y no titulares- y reclaman tratos respetuosos, lo mismo que de aquellos que de alguna manera tienen relación con estas personas, por cuestiones legales o simples relaciones particulares.

CUADERNOS DE TRABAJO. SERIE NARANJA. ÉTICA JUDICIAL. NO. 1/2015

*Cortesía: un principio de la función jurisdiccional*

Ricardo Garduño Pasten

## 1. Cortesía

### 1.1. Definición

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española, cortesía es la “demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona”<sup>1</sup>. En el Vocabulario de La Bruyère se resalta el aspecto externo señalando que “la cortesía no siempre está inspirada por la bondad, equidad, complacencia o gratitud; pero por lo menos se reviste de esas apariencias y hace parecer al hombre por fuera como debería ser por dentro”. Sin embargo, por experiencia sabemos que no es suficiente la apariencia, pues la cortesía no es un simple arte de adulación, sino de respeto real y efectivo a los demás. Ello, porque los buenos modales nos permiten mantener relaciones agradables con todos. Y al contrario, sabemos que una de las mayores molestias de la vida moderna consiste en que las personas invadan nuestra privacidad y nos impongan su presencia cuando necesitamos soledad, su ruido cuando deseamos silencio y sus atenciones cuando buscamos aislamiento. La cortesía y los buenos modales deben corresponder, en su forma, a un sentimiento mucho más profundo de comprensión y generosidad.

La cortesía puede entenderse como una cualidad del ser humano cuando su

---

<sup>1</sup> *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Espasa-Calpe, Buenos Aires, 2001. Tomo III, p. 453.

comportamiento es “afable, comedido, atento, urbano”<sup>2</sup>; es entonces cuando hablamos de “persona cortés”.

Tratándose específicamente del ámbito jurisdiccional, la cortesía ha sido definida por el Código Iberoamericano de Ética Judicial como “*la forma de exteriorizar el respeto y consideración que los jueces deben a sus colegas, a los otros miembros de la oficina judicial, a los abogados, a los testigos, a los justiciables y, en general, a todos cuantos se relacionan con la administración de justicia.*”<sup>3</sup>

Además, el citado Código establece que la cortesía es uno de los principios que han de regir el funcionamiento judicial. Y cuando hablamos de “principio”, palabra que procede del latín *principium* y del griego *arjé*, que significa punto de partida o marco referencial en el que se encierra una determinada realidad. Una de las características de los principios es que no son resultado de una moda pasajera; constituyen una preocupación antigua en la historia de la humanidad. Los primeros filósofos griegos se preguntaron por el principio de las cosas (*arjé*), su origen y también por su esencia o por su razón de ser primordial. Y daban respuestas relacionadas con la naturaleza física: el fuego, el aire, el agua, etc.

---

<sup>2</sup> PALOMAR de Miguel, Juan. *Diccionario para juristas*, Editorial Porrúa, México, 2000, Tomo I, p. 399.

<sup>3</sup> *Código Iberoamericano de Ética Judicial*, <http://www.cumbrejudicial.org>

Poco a poco el ser humano fue descubriendo los principios que rigen el pensamiento racional, dando lugar así a la formulación científica de la realidad. Así, se habla del principio de la gravedad, de la relatividad, de la conservación de la energía, etcétera.

Pero también se habla de principios lógicos, metafísicos, éticos, jurídicos, sociales. A todos ellos se les considera como principios o leyes naturales de carácter universal, o bien reglas fundamentales, absolutas, válidas siempre de manera incondicional.

Todo ello nos habla de la importancia de la cortesía, que no sólo es una cualidad ética, sino además un principio estructurador del oficio de la magistratura, es decir, un paradigma de la labor jurisdiccional.

## 1.2. Cortesía: importancia y repercusiones

En la cultura occidental existe un principio básico de las relaciones humanas que se suele expresar con este aforismo: “ama a tu semejante como a ti mismo”. Fue el filósofo alemán Emanuel Kant, quien añadió otro principio estructurador de la convivencia humana cuando formuló el conocido apotegma: “el respeto al derecho ajeno es la paz”, mismo que, como es sabido constituyó el *leitmotiv* de la política de nuestro prócer mexicano don Benito Juárez. Ambos principios constituyen los pilares básicos de la Ética, misma que sólo puede ser eficaz cuando, a su vez, se sustenta en la justicia, el respeto y la

libertad. El resultado de la práctica moral debe llevar al hombre y a la sociedad a disfrutar de una vida plenamente humana, donde la libertad, el bienestar de todos y el mutuo respeto tengan un lugar primordial.

Cabe señalar que el comportamiento ético no sólo se desenvuelve dentro del hogar, sino también con amigos, vecinos, maestros, compañeros de escuela; y cuando pasamos de niños a hombres, con jefes, compañeros de trabajo, subordinados, etcétera, de modo que nuestra existencia transcurre en compañía de un grupo de gente. Hay una relación directa entre lo que se aprende en el hogar y lo que se vive en la sociedad, por ello se suele decir que para la subsistencia de la sociedad es necesaria la subsistencia de cada ser humano y de la especie humana en general. Ahora bien, cuando hablamos de respetos sociales hemos de tener en cuenta que éstos son de varias categorías, según la importancia que tengan para la subsistencia de la sociedad, por ello se procura evitar violaciones a esos respetos, llegando al grado de castigar su quebrantamiento. Por ello frente al sistema de respetos, existe un sistema de sanciones para el caso de ser violados, con lo cual se logra la necesaria confianza, sin la cual, no subsistiría la sociedad.

En la introducción a la obra de don Alfonso Reyes, autor de la famosa *Cartilla Moral*, Mario Colín destaca que el primer grado o categoría del respeto social nos obliga a la urbanidad y **a la cortesía**. Añadiendo que el buen trato y

las maneras agradables son consecuencia del esfuerzo por sujetar dentro de nosotros los impulsos básicos de ira e intemperancia; el no usar tono violento y amenazador sino en último caso; el recordar que hay igual o mayor bravura en dominarse a sí mismo que en asustar o agraviar al prójimo; el desconfiar siempre de nuestros movimientos de cólera.

La sanción contra la violación de ese necesario respeto social se deja a la opinión pública; pues es ahí donde se forma la imagen de una persona, ya sea de admiración o bien de desestimación o descrédito. Por ello se suele decir que quien es cortés y atento con los demás recibe una compensación inmediata y doble: por una parte, la satisfacción de sí mismo, pues la cortesía conlleva la superación personal en la medida en que se abandona la condición bestial para sumir la propiamente humana; y otra, fuera de sí mismo, abriendo todas las puertas<sup>4</sup>. En este sentido dice un autor contemporáneo: “la naturaleza humana pide desesperadamente una vida colmada de abundancia, dignidad y paz, y estos no son premios que se obtienen por fuera del ser humano; son condiciones que cada quien cosecha de sus propios valores, de sus creencias más íntimas, de su manera de ver la

vida y de su razón más pura según la cual su existencia tiene sentido.”<sup>5</sup>

En efecto, la persona cortés, generalmente es aceptada en el ámbito familiar, social, laboral, institucional, entre otros, porque admite su calidad de ser humano y reconoce como tal y similar a quienes le rodean, lo que lleva a brindar a cualquier persona la dignidad que como tal merece y recibir de ésta, generalmente el mismo trato. Por ello, quien así se conduce en la vida suele cosechar mayores satisfacciones que aquella que es soberbia y petulante o que piensa que es un ser humano con mayor validez que aquellos que le rodean.

La cortesía es una cualidad que aun cuando pudiera ser intangible, reclaman todas las naciones, culturas, pueblos, instituciones, hogares; incluso, debemos recordar que fue la base fundamental del nacimiento del Derecho Internacional o Derecho de Gentes, en el que se observa a la persona de cualquier país como un ente similar, cual si se tratara de “miembros de una misma familia”<sup>6</sup>.

La cortesía debe verse no sólo como una posibilidad, sino como una obligación de convivencia social sana. Don Alfonso Reyes, en su obra *Cartilla Moral* cita los versos escritos por el poeta mexicano Enrique González Martínez, que rezan:

---

<sup>4</sup> COLÍN, Mario. Introducción a Alfonso Reyes *Cartilla Moral*. Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar Social del Gobierno del Estado de México, México, 1982, pp. VI, 29, 30, 31.

---

<sup>5</sup> RAMOS, W. Del sueño a la conquista. Taller del Éxito, México, 2011, p. 17.

<sup>6</sup> SEPÚLVEDA, César, *Derecho Internacional Público*, Porrúa, México, 1983. P.8.



“...Y quitarás, piadoso, tu sandalia,

para no herir las piedras del camino.”

Comenta don Alfonso que esa frase no debe tomarse textualmente, sino con el ánimo de entender que debemos procurar pensar en serio y con intención amorosa, animados siempre del deseo de no hacer daño, en cuantas cosas nos rodean y acompañan en la existencia, así sean tan humildes como las piedras. También menciona: “todo acto de nuestra conducta se nos presenta como “disyuntiva”, es decir: hacer esto o hacer lo otro”.<sup>7</sup>

El optar por mostrar ante todo una actitud cortés, aun ante una ofensa, muestra, además una disposición positiva ante la vida, una gran capacidad para mantener la serenidad, templanza y fortaleza de los principios de un ser humano; en cambio, una actitud llena de soberbia, además de ser dañina para aquel a quien se dirige, resulta ofensiva para cuanta persona la percibe, pues denota la falta de amor y tolerancia hacia su especie; y, genera, en consecuencia, una apatía hacía él, aun cuando pueda ser en silencio.

La cortesía ha de estar presente en cualquier actividad para garantizar el trato digno y bienestar familiar, social, laboral, etc.; por ello, atendiendo a la importancia que representa en la actividad jurisdiccional, el Código

Iberoamericano de Ética Judicial aconseja atender el principio de cortesía, el cual debe ser acatado por todo aquel que aspire a ser parte de una sociedad armoniosa o respetuosa de ella. Aun cuando el citado Código se refiere principalmente al titular del órgano jurisdiccional, por extensión ha de atenderla también el personal que lo auxilia en su función, las partes litigantes, testigos, familiares de personas vinculadas a los expedientes, autoridades, las diversas instituciones públicas o privadas, y los medios de comunicación, entre otros, si realmente se aspira a un efectivo acceso a la justicia.

Bien podríamos afirmar que la mayor efectividad en la administración de justicia se obtiene en aquellos tribunales en los que entre el personal que los integra –incluido el titular- reina un ambiente de amabilidad y atención, no así en aquellos órganos jurisdiccionales que consideran que la amabilidad y atención representan vulnerabilidad y debilidad; ello, pues en el primer caso, lo probable es que el personal tenga una satisfacción dentro de sí y fuera de sí, que lo haga sentir a gusto por su trabajo, si entendemos que éste “es la más alta manifestación del hombre”.<sup>8</sup>

Además, ese principio de cortesía observado por todo el personal, hará que el gobernado que acude en queja de un derecho violado o del que ha sido privado, no se considere doblemente

<sup>7</sup> COLÍN, Mario. Op. cit., pp. 11, 45 y 46.

<sup>8</sup> Ibidem, p. 56.

víctima y, en consecuencia, muestre un trato cortés al órgano jurisdiccional.

## **2. Cortesía dentro del órgano jurisdiccional**

Un órgano jurisdiccional constituye, por sí sólo, un ente inanimado, que requiere de personas que le den vida mediante el correcto desempeño de sus funciones. De ahí deriva la necesidad de interrelacionarse entre todo el personal; esto es, entre pares, entre supra y subordinados jerárquicos y entre todo el personal y el público que acude al tribunal.

Es cierto que hay personas que no siguen las normas de cortesía establecidas y obedecen otras, por ejemplo, las que les dicta el corazón. Este tipo de personas son las menos, porque tener corazón es más difícil que ser cortés, ya que es interesarse más por el prójimo que por el “qué dirán”. En la relación con los demás es donde se pone de manifiesto el grado de madurez, de civilidad de un individuo. Frente a estos verdaderos buenos modales, que son el genuino reflejo de la comprensión, del interés por los demás, de la delicadeza del corazón, la cortesía, la etiqueta y el respeto a las costumbres tienen una importancia secundaria.

La cortesía o los buenos modales son, ante todo, el respeto a un código que permite establecer relaciones entre seres humanos que viven en grupo o en comunidad; por ello, en las grandes ciudades sobrepobladas en donde resulta más necesario someterse a

ciertas reglas aceptadas por la mayoría; por desgracia, en muchas ocasiones sucede lo contrario dándose rienda suelta a comportamientos instintivos básicos de agresividad.

Decíamos que el tribunal por sí mismo es inanimado y que son sus integrantes quienes le dan vida. Por ello es necesario tener en cuenta que cada persona que forma parte de él cuenta con historias, orígenes, antecedentes, ideologías y problemas propios, por lo cual resulta lógico que en la convivencia diaria en el trabajo se susciten problemas de interacción, sin embargo si éstos no se someten a unas reglas mínimas de convivencia pueden llegar a obstaculizar el desarrollo armónico de las actividades judiciales, llegando al grado de representar un inconveniente para una efectiva administración de justicia.

Así, decimos que el ser humano, por su propia complejidad estructural, tanto corpórea como mental, puede llegar a generar irregularidades de conducta las cuales pueden llegar a generar problemas de convivencia. Por ello es necesario que quienes conviven en un órgano jurisdiccional deben dominar sus impulsos básicos para de enaltecer los buenos modales aprendidos, por principio, desde la infancia, buscando relaciones de convivencia justas; o en caso de ausencia de muchos de éstos, ser racional y respetar al compañero.

En efecto, el común de la gente recibe una educación encaminada a vivir en una sociedad armoniosa; sin embargo,

en el trascurso de la vida, podemos olvidar la práctica de los modales que aprendimos, al grado de convertirnos en personas descorteses o groseras. La personalidad se acomoda a los requerimientos de cada situación concreta que proviene del entorno físico y social; ello explica la diferencia de comportamiento notable que una persona puede manifestar en el trabajo.

Sara Maso menciona que los padres deben enseñar a los niños a hablar correctamente, a contestar con palabra cortés las preguntas que les hagan, a no mostrarse indiscretos ni entrometidos, a responder cuando se les llama, sin hacerse sordos ni impacientarse, a no usar la mentira como excusa o costumbre<sup>9</sup>; sin embargo, aun cuando ciertamente, esas reglas sociales son enseñadas a la mayoría de nosotros en la infancia, la realidad es que con el tiempo comenzamos a hablar incorrectamente –empleando palabras altisonantes o vulgares–, a contestar sin palabras corteses, a ser indiscretos, entrometidos, no responder cuando se nos llama, ser impacientes, y a usar la mentira como excusa o costumbre.

Ello, se matiza más en algunas personas e impide un desarrollo laboral armonioso; por tanto, el titular o titulares de un órgano jurisdiccional, como directores del mismo, deben no sólo cuidar su comportamiento cortés, sino también el de la gente que les auxilia, con la finalidad de que exista

una efectiva administración de justicia; incluso, debe ponerse especial atención en incorporar preferentemente a la función judicial a personas que tengan de inicio y presente en todo momento un modo respetuoso, atento y amable.

Sin embargo, todo ello puede ser mera palabrería si no hay un esfuerzo real en conseguirlo, pues como sabemos, toda buena idea o una buena planeación plasmada sobre el papel sin acción, es igual a un cofre lleno de monedas de oro en el fondo del mar, no sirve para nada, lo importante es llevar a cabo esa idea en el menor tiempo posible<sup>10</sup>.

## **2.1. Cortesía del titular hacia el personal que integra el órgano jurisdiccional**

El primer problema que se presenta a cualquier titular de un órgano jurisdiccional es el de tener en sus manos la responsabilidad de tomar decisiones en orden jerárquico de supra-ordinación. En ese sentido, cabe señalar que hay muchos estudios que demuestran que los subalternos trabajan tanto mejor cuanto más adecuadas son las órdenes y mejor es el trato que les dan; así, su rendimiento está condicionado por el carácter y la conducta de su superior jerárquico.

Para mandar se necesita mucho tacto y conocimiento de la gente; por ello, es conveniente tomar cursos de

---

<sup>9</sup> MASO, Sara. *Normas Sociales*. Ed. Bruguera, Madrid, 1972, p. 15.

---

<sup>10</sup> FLORES, Héctor. *Reingeniería humana para potencializar y desarrollar el sentimiento del éxito*. Grupo Editorial Cosmos, Segunda edición, México, 2001. p. 45.



administración que auxilien en la formación psicológica y en las habilidades directivas de quien ha de tomar las decisiones.

Su objetivo primordial ha de ser desarrollar las cualidades personales que le lleven a crear una atmósfera positiva en su entorno, pues sabemos que un ambiente desfavorable en el trabajo genera conflictos dentro del equipo y entorpecen la labor jurisdiccional. Por ello, es importante que quien manda lo haga con la mayor recisión posible, de tal manera que su equipo sepa a ciencia cierta las tareas atribuidas a cada uno de sus integrantes. Evitando así la crítica y la acusación injustas, la ausencia de ayuda y la hostilidad. Además, hay que recordar que si en un subordinado se robustece la confianza en sí mismo, se duplica su valor.

El ejercicio de la potestad jerárquica de mando implica que el titular sea humilde, sabiendo dialogar con los demás. Pero hay que saber cómo hacerlo. Para poder actuar, el responsable de cualquier equipo de trabajo debe estar bien informado. Por ello es importante limar asperezas constantemente, de tal manera que el diálogo entre los miembros de su equipo de trabajo sea fluido, empezando por él mismo, pues cómo podría saber dónde reside el descontento antes de que estallen los conflictos abiertos, si se permanece sordo a las palabras del personal. Para el bien de todos, es conveniente entablar el diálogo; éste es

necesario para que haya cohesión en un grupo.

Además, quien se siente tratado con justicia y respeto colabora con entusiasmo, siente orgullo de lo que hace y se supera. El titular de un órgano jurisdiccional que trata así a su personal encontrará en él el respaldo que necesita para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia su labor. Para lo cual deberá analizar cada situación y, gracias a su experiencia y conocimientos, tomar decisiones apropiadas.

Todo juzgador sabe que el primer acto de justicia está con quien le rodea de manera inmediata y directa. Por ello debe dar a cada cual su oportunidad, ser afable y servicial, leal y solidario. De ahí que se diga que sus cualidades más valiosas son la flexibilidad, la firmeza, el dominio de sí mismo, el sentido humano, el realismo, la rapidez en las decisiones y la modestia. Lo que más se reprueba en un jefe es la grosería, la arrogancia y las actitudes despiadadas.

Una de las primeras cualidades del titular de un órgano jurisdiccional es saber rodearse de colaboradores competentes y delegar ciertas responsabilidades.

Ideas éstas que, desde mi perspectiva, resultan viables en los órganos jurisdiccionales y, por experiencia propia, diré que efectivamente, un jefe flexible, firme, con sentido humano, realista, modesto y cortés, genera no solo empatía del grupo de

colaboradores, por reacios que sean, sino también, un sentimiento de asumir conductas similares, aun cuando pudiera ser por compromiso. En cambio, conductas llenas de arrogancia, grosería, descortesía y despiadadas por parte del titular, no solo generan la división del tribunal, sino que enseñan esas conductas y, desgraciadamente éstas son aprendidas con mucha facilidad.

Es cierto que algunas personas ante un titular que muestra cortesía, sencillez y humanidad podrían actuar cortésmente sólo de manera externa y aparente; sin embargo, en un extremo, establecida la cortesía como patrón o regla de trabajo, ha de ser acatada, convencidos o no los subordinados, pues como se ha dicho, representa un principio universal y logra armonía en el interior del órgano jurisdiccional y en el exterior.

Los titulares, deben mandar con el ejemplo y convencidos de que el hombre de entendimientos nobles y elevados, es siempre modesto, generoso y afable con sus inferiores, y jamás deja de manifestarse agradecido a los homenajes de consideración y respeto que éstos le guardan. No debe incurrir en la “vileza” de mortificarlos haciéndolos sentir inferiores, debe disminuir la distancia que de ellos los separa por medio de un trato franco y amistoso, que su prudencia sabe contener dentro de los límites de la propia dignidad, pero que un fino tacto despoja de aquel aire de favor y protección de que se reviste el necio

orgullo, cuando a su vez pretende obsequiar la inferioridad.<sup>11</sup>

Ahora bien, no ha de confundirse la subordinación jerárquica con el sometimiento, pues ésta no es más que el ejercicio de funciones y responsabilidades distintas dentro de una necesaria cadena de mando.

Para el adecuado funcionamiento de un órgano jurisdiccional es necesario el trabajo en equipo, formado por personas que, al igual que él, tienen sentimientos y que requieren ser tratados como lo que son, personas. Solicitar su apoyo con educación, atención y amabilidad, aún en la más acalorada audiencia o ante la carga de trabajo, de ninguna manera le resta autoridad, por el contrario, lo enaltece, pues muestra la templanza y sobriedad con la que cuenta y, de la que debe estar dotado todo juzgador.

Por desgracia, en muchos de los órganos jurisdiccionales, el personal auxiliar es tratado con la mínima atención y amabilidad, limitándose los superiores jerárquicos a emitir órdenes sin explicación alguna y los inferiores a acatarlas; así, el titular que a los ojos del exterior del tribunal pudiera ser considerado el juzgador más justo, para quienes observan desde el interior, se convierte en el mayor de los injustos.

---

<sup>11</sup> CARREÑO, Manuel. *Manual de urbanidad y buenas maneras*. Editorial Ni Nueva Imagen colectivo editorial, Tercera Edición, México, 2012. p.400.

El sometimiento y los malos tratos de un titular en su forma de mandar, difícilmente pueden llevar a mejorar la administración de justicia; por el contrario, al generar odio y animadversión en el equipo de trabajo, la dificultan y entorpecen.

Dentro de las reglas sociales básicas para generar un ambiente cortés, destacaría las siguientes: hablar de usted a las personas de edad madura, saludar al llegar y salir, solicitar las cosas con tacto y amabilidad, siempre por favor, tratar con justicia a los subordinados, respetando sus horarios de salida y días de descanso, previendo las horas extras y agradeciendo ese favor, evitando desvelarlos innecesariamente, mantener el orden dentro de la oficina para que el orden las mantenga a ellas en paz y armonía, explicar con toda claridad aquello que se solicita, orientar a los subordinados cuando surgen dudas, nunca llamar la atención delante de los compañeros porque se le humillará inútilmente, no dar muestras de agresividad en ningún momento, como por ejemplo cerrar una puerta con enfado o aventar las cosas o elevar la voz innecesariamente. En suma, recordar que sonreír a un subordinado no es una muestra de debilidad sino de humanidad y cortesía. Por algo se dice, y no sin razón, que mandar es todo un arte, que exige de nosotros una atención constante al bienestar de los demás.

Un aspecto de suma importancia, que definitivamente permite mantener un trato cortés en el juzgador hacia sus

subordinados y las personas en general, considero, es el conservar una actitud positiva y no negativa, pues como sucede en la vida personal, la actitud que tengamos es clave del éxito.

Algunas personas restan importancia a la creación y mantenimiento de las buenas relaciones entre las personas, dando tanto énfasis a los conocimientos técnicos que ignoran las cuestiones humanas y, como resultado, les es difícil comprender por qué a menudo los demás no se sienten entusiasmados cuando sus trabajos son técnicamente correctos.

## **2.2. Cortesía del personal que integra el órgano jurisdiccional hacia el titular**

El inferior jerárquico debe tratar siempre al superior laboral con atención y respeto, aunque debe tenerse presente que todo acto de sumisión y elogio que traspase los límites de la dignidad y el decoro, es ajeno al hombre bien educado y de buenos sentimientos, en tanto que, la adulación es “la más grosera y ridícula de todas las bajezas, y, como hija de la hipocresía, revela siempre un corazón poco noble y mal inclinado”.<sup>12</sup> Sara Maso menciona que ser un buen subordinado es aceptar desde el principio las reglas a que nos obliga el trabajo de que se trate, pues el éxito de un equipo, podría quebrarse por la indisciplina de uno solo<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> CARREÑO, M. op. cit., p. 401.

<sup>13</sup> MASO, Sara. Op. cit., p. 180 y 183.

Considero que si un titular ha establecido como parte de esas reglas la cortesía, ésta debe acatarse, aun en contra de nuestra voluntad (claro sin excesos), pues es el eje fundamental para el respeto; de tal manera que quien acepte el empleo en el tribunal sepa que es un principio laboral fundamental, pues de lo contrario, no sólo nos convertimos en malos subordinados, sino que representaríamos un problema para la efectiva administración de justicia.

Establecida la cortesía como parte del buen funcionamiento de un órgano jurisdiccional, y convencidas de ello o respetuosas de las reglas predispuestas, las personas integrantes del mismo deben mostrar amabilidad, atención y respeto hacia el titular o titulares del órgano jurisdiccional, pues ello fomenta un clima de armonía laboral, lo cual sirve de ejemplo para que a su vez se respete por parte del personal a sus respectivos superiores jerárquicos.

En efecto, si alguien espera recibir trato cortés de un superior jerárquico, naturalmente también debe brindarle ese tipo de trato, pues sería prácticamente imposible que un superior jerárquico mostrara cortesía a una persona que carece de ésta.

Por fortuna, es menos común que el personal que auxilia al titular de un órgano jurisdiccional se dirija a él de manera poco respetuosa; pues en la mayoría de los casos, aun cuando pudieran no recibir un trato adecuado del superior, el subordinado le guarda

respeto y se dirige a él con amabilidad, incluso haciéndolo únicamente por temor.

Cuando un titular observa una conducta descortés por parte de un subordinado; verbigracia, no responder su saludo, lo adecuado es preguntar el motivo y exhortarlo a que asuma una postura respetuosa y basada en las reglas mínimas de educación. En una palabra, contribuir a su formación. De no hacerlo, la actitud descortés seguramente incrementará y adquirirá carta de naturaleza entre sus compañeros de trabajo.

Como se ha dicho, una relación de cordialidad genera mejor ambiente laboral que uno ríspido y, por ende, tratándose de impartición de justicia, permite que el personal de los órganos jurisdiccionales desempeñen su trabajo con mayor gusto, lo que repercute positivamente en el trato que pueda brindarse a cualquier persona y en que el trabajo más eficiente y eficaz.

### **2.3. Cortesía entre el personal que integra el órgano jurisdiccional**

El trabajo no es algo marginal, sabemos que la oficina es un lugar donde se vive y, por tanto, donde se requiere armonía, entendimiento y eficacia, porque el trabajo constituye una parte importante de la vida de un ser humano.

Es verdad que el empleo le procura determinado ingreso y que éste le permite subvenir a las necesidades de la familia, pero el hombre trabaja también

para su realización personal. Con este fin, nos esforzamos por obtener un puesto de responsabilidad, por crear algo, por demostrar que somos competentes; en una palabra, por tener éxito en nuestra carrera. Por lo anterior, importa tener en el medio profesional un buen clima en las relaciones humanas.

Las relaciones en el trabajo no siempre son fáciles; ciertas reglas elementales de convivencia abrirán la vía a la comunicación entre los miembros de una comunidad laboral, ya pertenezcan al mismo o a diferente nivel jerárquico. Estas reglas se llaman “tacto, benevolencia, cortesía y paciencia”. Cada cual debe poner algo de su parte para crear un ambiente de confianza y distensión. Resulta lamentable que ciertas personas que muestran gran cortesía con sus familiares, se vuelvan groseras y regañonas en cuanto ponen un pie en la oficina, como si en el trabajo no debiera existir la buena educación; o como si fuera el lugar propicio para descargar esa energía negativa que guardan.

En ninguna otra parte se aprecia más una actitud positiva que en el trabajo. Existen razones para ello:

1. Para mucha gente el trabajo no es lo que preferirían hacer. Por ello trabajar cerca de una persona positiva lo hace más agradable.
2. Algunos compañeros de trabajo tienen graves problemas en su vida personal

y el trabajo puede ser el lugar donde encuentran personas positivas que les facilitan la vida.

3. Los titulares de los órganos dependen de las actitudes positivas de sus subordinados para establecer “un espíritu de grupo”.
4. Aproximadamente la mitad de las horas que una persona está despierta la pasa en su trabajo.

Tanto las actitudes positivas como las negativas se extienden rápidamente en el trabajo. Trabajar junto a una persona que tiene una actitud positiva puede constituir una experiencia muy agradable, él o ella pueden hacernos tener mejor ánimo; pero trabajar al lado de una persona con un actitud negativa dificulta todos los aspectos de la existencia.

Dicho en otros términos, una persona cumple con mayor facilidad con la virtud de la laboriosidad, es decir, con el hábito de trabajar a conciencia y con empeño, siempre y cuando ejerza otra virtud o comportamiento ético al que se denomina “alegría”. La alegría es una virtud porque implica esfuerzo por ser positivo y ver los aspectos positivos de las personas, pero como toda virtud, requiere del esfuerzo continuo por conquistarla. Es decir, del empeño diario y continuo para procurar ser feliz, evitando en primer lugar, los pensamientos negativos acerca de sí mismo y de los demás. De tal manera que una persona alegre contribuye

CUADERNOS DE TRABAJO. SERIE NARANJA. ÉTICA JUDICIAL. NO. 1/2015

*Cortesía: un principio de la función jurisdiccional*

Ricardo Garduño Pasten



enormemente a que el resto del equipo de trabajo en el tribunal sea laborioso, positivo y esforzado.

Además, hemos de tener presente que en el trabajo diario tenemos obligación de rendir nuestro esfuerzo, dado que percibimos una remuneración; por ello, debemos cuidar las relaciones que forzosamente nos unirán a otros al momento en que tomemos posesión de nuestro empleo. Esas relaciones requieren que seamos veraces y corteses en todo momento, especialmente con aquello que decimos. Pues en muchas ocasiones los malentendidos entre el personal de la oficina es por la manera en que decimos las cosas o por comentarios que son imprudentes y poco corteses. Por ello podemos decir que la cortesía es un deber ético y no una simple opción, deber que en última instancia, es connatural al cargo que ejercemos, pues no hay que olvidar que los cargos, se delegan en personas que se suponen capaces de convivir en forma respetuosa con los demás.

Un órgano jurisdiccional, como se ha dicho, está integrado por personas que desde luego, tienen educación, ideología, costumbres, metas y objetivos diversos, lo cual genera que en muchas ocasiones, por el necesario trato y convivencia laboral se generen problemas de integración y de relaciones interpersonales. En ello, el titular del órgano debe estar consciente y poner especial atención, a fin de concientizar a su vez al personal que la buena relación laboral no es optativa sino obligatoria, y de presentarse

problemas de personalidad, hacerles frente y solucionarlos, pues los problemas personales que llegan a existir entre los integrantes de un tribunal pueden representar serios problemas en la expedites en la administración de justicia, y sin duda, en la calidad de la misma.

Un acto negativo no se combate con otro de la misma especie, si no con actos positivos. Por ello la cortesía en el comportamiento de cada integrante hacia sus superiores, pares o inferiores es vital; pues en la medida que el trato sea amable, respetuoso y atento, lo más probable es que se reciba un trato similar; en cambio, un trato soberbio y altanero, si bien, puede ser acatado, necesariamente terminará desgastando cualquier relación laboral, en detrimento de la recta impartición de justicia.

Lo anterior es de suma importancia debido a que en ocasiones las faltas de cortesía derivadas de envidias, roces o simples faltas de educación o de carácter, pueden llegar a impactar en el servicio público que están obligados a prestar. Verbigracia, cuando las dificultades entre los compañeros del tribunal los llevan a ocultar información, no entregar las promociones en tiempo, dilatar la entrega de documentos o expedientes, dilatar el señalamiento de audiencias con la finalidad de un compañero quede mal ante el titular o se vea desacreditado en su trabajo. Desde luego, con esas actitudes se logrará dañar al compañero si eso es lo que se

desea, pero el problema más grave es que se daña a las personas que acuden al juzgado o al tribunal a reclamar justicia y sin ser culpables de los problemas personales de los funcionarios son los primeros afectados por esas descortesías internas de la oficina.

Por ello, podemos afirmar que una de las razones que nos obligan a ser corteses, es que, como funcionarios, nos debemos al público que requiere un servicio, por ello hemos de saber anteponer el bien de la institución a nuestros problemas personales o a nuestras rencillas derivadas en ocasiones de nimiedades o pequeñeces a las que les damos demasiada importancia.

Por ello, estoy plenamente seguro que una sonrisa entre compañeros nunca está de sobra. En ocasiones esa sonrisa implicará un esfuerzo, pero es precisamente ahí donde está el mérito de la virtud, en que sepamos anteponer el bien de los otros al propio. La sonrisa no debe reservarse sólo para el jefe; los compañeros de trabajo también la merecen y la debilidad no debe ocultarse bajo la altanería o la cólera. En una discusión, no debe insistirse en que alguien tiene razón, a menos que sea indiscutiblemente cierto; se debe aprender a escuchar a quienes saben más, y a expresar la opinión propia con mucho tacto. Llevar la contraria a alguien por el solo hecho de llevarla, es una actitud totalmente infantil, que no habla muy bien de la inteligencia de esa persona.

Las órdenes y las costumbres tienen una cosa en común: parece que vienen de fuera, que se te imponen sin pedir permiso; en cambio, las costumbres salen de dentro, brotan espontáneamente sin que nadie los mande ni a alguien en principio se crea imitarlos. Si nos preguntáramos cuándo nos sentimos más libres, si al cumplir órdenes o al seguir la costumbre personal, evidentemente diríamos que la segunda, pues es algo muy íntimo y personal, que proviene de nuestras convicciones y deseos. Pues bien, con independencia de nuestras más profundas convicciones, deseos y costumbres, en todos los casos debemos entender que existen límites, que han de respetarse para una convivencia sana.

Cierto, de ninguna forma es aconsejable ignorar que si uno cada vez que se cruza con el vecino le atiza un mamporro, las consecuencias serán antes o después muy desagradables. Pequeñeces así son importantes.<sup>14</sup>

### **3. Cortesía del órgano jurisdiccional con el exterior**

El modo de comportarse del personal que labora en un órgano jurisdiccional proyecta una imagen exterior, por ello el titular ha de insistir a su equipo de trabajo que procure mostrar siempre una cara amable y respetuosa hacia el público. Tanto en la ventanilla como en el escritorio, el archivo o donde sea que le corresponda desempeñar su oficio. Al

---

<sup>14</sup> SAVATER, Fernando. *Ética para Amador*. Planeta, México, 2004. pp. 20 y 42.

responder el teléfono, dar información, ayudar al que se equivoca. En todo momento mantener una actitud positiva, alegre y de servicio. Lo contrario nos llevaría a actuar como autómatas, es decir, como seres inanimados, carentes de sentido humano y de la más elemental cortesía y educación.

Detrás de cada litigio que se ventila en un órgano jurisdiccional existen personas, mismas que generalmente están necesitadas de una palabra amable y atenta pues el hecho de acudir ahí, significa que tienen un problema; de ahí la necesidad de que el titular del tribunal se muestre cortés con esas personas y lo trasmita a sus auxiliares, para que éstos asuman el mismo comportamiento.

Así, por frío que parezca un expediente, jamás debe olvidarse que detrás de él está latiendo una historia, en la que alguien necesariamente resultó o resultará afectado en su esfera de derechos y, en último término, en su existencia.

### **3.1. Del titular del órgano jurisdiccional hacia las partes**

El Estado tiene la enorme y ardua tarea de seleccionar a los jueces; y en ello, los encargados de tal tarea deben tener siempre presente aquello que decía Calamandrei, acerca del poder “mortífero” que puede llegar a tener un funcionario encargado de la impartición de justicia, pues un mal empleado o funcionario, puede llegar a convertir en

justa una injusticia, obligar a la majestad de la Ley a hacerse tutora de la sinrazón e imprimir indeleblemente, sobre la inocencia, el estigma de la culpabilidad.<sup>15</sup>

Pero esta atención no sólo atañe a quien elige o selecciona a los jueces, sino también a los jueces mismos, pues una vez que asumen el cargo, deben poner especial atención en la selección de las personas que habrán de integrar el tribunal.

El titular de un órgano jurisdiccional no demuestra su investidura con actitudes arrogantes o de prepotencia, ni tampoco exigiendo tratos especiales. La preeminencia del cargo se conserva y fortalece con las decisiones que toma, así como con los razonamientos que expresa al motivar sus sentencias. Es decir, la autoridad no se tiene por haber sido nombrado juez o magistrado, sino por corresponder día a día a la confianza que se ha depositado en él, trabajando siempre con honestidad, lealtad y profesionalismo.

Así, decimos que un juzgador mantiene su autoridad y respetabilidad, por la forma en que trabaja y por el cultivo de ciertas virtudes que le atañen de modo especial. Una de ellas, quizá la más importante, junto con el estudio, es la sencillez en su conducta y, como parte de ésta, la cortesía que debe mostrar en su actuar con las personas que

---

<sup>15</sup> CALAMANDREI, Piero. *Elogio de los jueces escrito por un abogado*. Oxford, México, 2000, p. 5.

participan en un litigio o coadyuvan en él.

A ello se oponen la jactancia o la soberbia, ya sea en la manera de expresarse (incluso por escrito) o de tratar a las personas. Por ello, sostenemos que la cortesía no se limita a gestos o maneras de hacer, sino también a formas de decir, en fin, que siempre se ve encerrada en palabras. Es esta la razón por la que la lengua está directamente involucrada en el proceso y podemos hablar de cortesía verbal, pues una resolución en la que de manera grotesca o sarcástica se atiende una petición acusa soberbia y carencia de cortesía, cuando el mismo resultado de la petición pudiera darse con términos distintos, es decir, corteses y amables; lo mismo ocurre si un titular atiende a una de las partes con desánimo, soberbia, petulancia o lo que es más, ni siquiera las recibe o las hace esperar sin tener en cuenta que el tiempo de las personas es un valor que debe ser respetado.

La base del lenguaje es universal, no establece distinciones entre razas y culturas, aun cuando existan distintos dialectos o idiomas; conceptos como paz, amor, justicia, miedo, respeto, grosería, son similares. En el caso del lenguaje escrito la cortesía exige, en primer lugar, claridad, en segundo, corrección y en tercero una manera atenta y deferente de referirse a las personas.

La redacción de textos basados en un vocabulario rebuscado, carente de sencillez, también denota soberbia en

aquel que habla. La cortesía de un titular hacia las partes, incluyendo el lenguaje que emplea y no sólo el trato amable, genera en ellas un sentimiento de comprensión del dolor por el que están pasando, y muestra la imparcialidad con que éste se conduce.

Es cierto que en muchos casos el juzgador enfrenta falta de cortesía de las partes en litigio; sin embargo, la mejor forma de contrarrestar esa apatía u ofensas, es mostrando amabilidad y atención, no reaccionar en similares términos. Dos conductas soberbias necesariamente derivarán en un problema de competencia subjetiva – impedimento-, con el consecuente retraso en la resolución del expediente y la afectación al gobernado.

Ahora, ello no implica que el juzgador deba estar al humor y condiciones de las partes litigantes, sino actuar dentro de la Ley, venciendo los impulsos y reacciones coléricas que se pudieran suscitar en el fragor diario de la función; esto es, en su caso, aplicando las medidas de seguridad o correcciones disciplinarias que procedan.

El insigne jurista italiano, Piero Calamandrei, decía a este respecto que había abogados e incluso jueces que llegaban a suponer que para hacerse tomar en serio por el tribunal, tenían que gritar, gesticular y desorbitar los ojos, de tal modo que si lo hicieran en su casa, cuando están sentados en la mesa con su familia entre sus inocentes hijos desencadenarían una “clamorosa tempestad de carcajadas”. Haciendo un

poco de ironía, añade estas palabras que pone en boca de muchos litigantes: “

*La justicia es una cosa muy seria; pero precisamente por ello no es necesario, señor juez, que usted, desde su asiento, me frunza con fiereza el entrecejo. Esa máscara feroz con que usted me mira, me acobarda, y me impulsa a ser difuso, en espera de leer una señal de comprensión en esa faz de piedra. Entre personas razonables, es preciso, para entenderse, estar también dispuestos a sonreír: ¡con una sonrisa se ahorran tantos razonamientos inútiles! El ceño es un muro y en cambio, la sonrisa, una ventana. Señor juez: estoy aquí abajo desgañitándome para hablar de asuntos muy importantes, como lo son la libertad y el honor de un hombre. Se amable, señor juez: de cuando en cuando, para hacerme ver que está en casa, asómese a la ventana.*

Menciona este gran jurista que le agrada el juez que mientras habla, mira a los ojos, o el que busca la verdad más allá de en el simple discurso, también en el movimiento corporal, el que lo interrumpe mientras habla, pues ello implica que le está escuchando, mientras que no le agrada tanto el juez que duerme mientras él habla. Asimismo, dice que “el juez que no guarda respeto al abogado, como el abogado que no se lo guarda al juez, ignoran que abogacía y magistratura obedecen a la ley de los vasos comunicantes; no se puede rebajar el nivel de la una sin que el nivel de la otra

descienda exactamente lo mismo.” Por ello nos sugiere que el juez debe contar con una moral tan superior que: “llegue hasta a perdonarle al abogado que sea más inteligente que él”.

Por otra parte, este autor señala que es un “grave pecado” en el juez la soberbia, que le lleva a creer que cuando juzga es infalible. Lo cual no sólo se debe a un enfoque desordenado de sí mismo, sino también al exceso de reverencias y ceremonias con que a veces se les trata, pues si bien es cierto que a los jueces se debe respeto, también lo es que no es necesario crear en su entorno una “atmósfera de oráculo”<sup>16</sup>.

Un juzgador definitivamente debe mostrar cortesía hacia las partes en litigio, pues además de ser una obligación legal, es una obligación moral de quien ostenta tan delicado encargo; solo el juzgador cortés puede ser capaz de cumplir con elogio el cargo que desempeña. Así, el juzgador habrá de saludar y recibir a las partes, desde luego, con la prudencia que la experiencia aconseja, habrá de escucharles con atención, de ser puntual y de mostrarse atento y respetuoso con ellas.

Tal conducta, considero genera además menores inconformidades por parte del gobernado, pues se sabe escuchado y respetado como lo que es, una persona similar a quien juzga.

---

<sup>16</sup> CALAMANDREI, Piero. Op. cit., pp. 15, 16, 21 y 25.



### 3.2. De los diversos miembros del órgano jurisdiccional hacia las partes

La actitud cortés hacia las partes de un litigio debe ser impulsada principalmente por el titular del órgano jurisdiccional. Los funcionarios subordinados deben mostrarse serviciales, respetuosos y amables con el gobernado, sin llegar al extremo de realizar actividades incorrectas o ilegales que contravengan el efectivo acceso a la justicia. Para ello, el juez o magistrado debe vigilar que la forma de comportamiento que se exige sea acatada; para ello, puede valerse de Circulares internas; además, de escuchar las quejas que quieran elevarse.

La actitud con la que asumimos la vida es la manera en que comunicamos nuestros sentimientos a los demás; cuando nos sentimos optimistas y anticipamos tener éxito al reunirnos con otros, sin darnos cuenta transmitimos esa actitud positiva y la gente nos responde favorablemente; pero cuando somos pesimistas y esperamos lo peor, con frecuencia esa actitud es negativa y los demás tienden a rehuirnos, o incluso, a ofendernos.

Hemos de considerar en este apartado otro aspecto importante de la cortesía, que es aquel que se refiere a la confianza que un funcionario amable y educado genera en las personas que se acercan a pedir justicia. Confianza que no sólo abona en pro de la relación personal del funcionario con el público, sino también en beneficio de las instituciones

encargadas de impartir justicia, pues las personas confiarán más en una institución que les resulta humana que en un ente inhumano, en el que los operadores funcionan como piezas mecánicas de un engranaje burocrático, áspero, descortés y al fin de cuentas, poco humano. Además, es menos probable y resulta difícil concebir una persona que ante trato cortés, amable, atento y positivo muestre una conducta agresiva y ofensiva.

### 3.3. De las partes hacia los integrantes del órgano jurisdiccional

Los particulares, en los casos en los que deban acudir ante los órganos judiciales deben circunscribirse a los límites de la moderación y la decencia, sin faltar jamás al respeto debido a los juzgadores y sin usar otro lenguaje o valerse de otros medios que no sean los que están autorizados por la legislación; además, deben ser pacientes, atendiendo a lo laborioso de lo solicitado y recibido el servicio, mostrar gratitud, sin que ello implique realizar un acto indigno. Asimismo, deben tener presente que las exigencias indiscretas son del todo ajenas a las personas bien educadas. Como decía Calamandrei, “para encontrar pureza en los tribunales, es preciso penetrar en su recinto con espíritu puro”<sup>17</sup>.

En México, el artículo 8 de la Constitución Federal, exige que cualquier petición que se eleve ante alguna autoridad sea pacífica y

---

<sup>17</sup> *Ibidem*.

respetuosa, con lo cual se pone de relieve que el propio Constituyente ha establecido a los particulares la obligación de acudir de manera atenta y cordial ante las autoridades.

El juzgador y quienes le auxilian en su noble tarea deben tener siempre presente que ante una actitud hostil o irrespetuosa, han de mantener tan dominados los nervios que sepan responder a la ofensa con una actitud sosegada. Está demostrado que la vociferación no es indicio de energía y que la repentina violencia no es muestra de valor verdadero; perder la cabeza durante el debate o ante las exigencias desbordadas de un peticionario repercute en contra del propio funcionario. De tal manera que lo aconsejable siempre, será guardar la calma para estar en condiciones de imponer el orden y hacer cumplir la ley.

Cabe señalar que al abogado, cuando trata con el juez, no le sienta mal la humildad; que no es ni bajeza, ni adulación al funcionario, sino reverencia cívica a lo acostumbrado de la función. En la medida en que los jueces y magistrados pongan la muestra y señalen la pauta de educación y cortesía, se generará en los tribunales un trato cortés, no solo entre los funcionarios, sino de los propios abogados y del público en general. Por ello rezaba un antiguo adagio español que “fray Ejemplo, es el mejor predicador”.

Una conducta cortés, que puede dar pauta a una ambiente cordial es la que se refiere a la práctica de la virtud de la

puntualidad. Como toda virtud, ésta requiere del esfuerzo denodado de la persona, es decir, de la lucha diaria y constante por llegar a tiempo a sus citas y no hacer esperar a las personas, por ello se ha dicho siempre que la puntualidad es “cortesía de reyes, derecho de caballeros y obligación de villanos”.

Justamente, así como el servidor público debe colocarse en el lugar de quien acude al órgano jurisdiccional en demanda de algo, éste debe colocarse en el lugar del servidor, entendiendo la naturaleza de lo solicitado y la dificultad de realizarlo. Pero por desgracia, así como existen funcionarios públicos que muestran conductas descorteses, también existen gobernados que muestran éstas; verbigracia, insultando al servidor de forma verbal o escrita, no saludándolo, entre otras formas, que en ocasiones se convierten en nuevos problemas legales.

Esa conducta descortés, en un extremo, puede ser sancionada por la ley; sin embargo, no debe soslayarse que la razón de ser de acudir a un órgano jurisdiccional, que es la de obtener la solución a un problema; por ello, sería bueno que todo quien acude a un tribunal asumiera una conducta cortés y, de no recibir el trato que considera merece, lejos de caer en conductas similares, acudiera con los titulares o las instancias que la Ley ha establecido para formular quejas.

Por desgracia sucede en ocasiones que ante resoluciones adversas se profieran

improperios y amenazas al personal jurisdiccional, aún a sabiendas de que ello en nada cambiará aquel resultado e incluso, en muchos casos de que el fallo es justo aunque no les haya sido favorable. Esa situación, a más de evidenciar desconocimiento de la Ley, que es la que a través de los medios ordinarios o extraordinarios puede modificar la determinación con la que existe inconformidad, expone a quien acudió al órgano jurisdiccional a una responsabilidad penal. Considero, es preferible recurrir la resolución y no discutirla.

### **3.4. De los integrantes de un órgano jurisdiccional hacia el exterior en general**

El hombre de buenos principios no sólo sabe conducirse dignamente con las personas con las que está relacionado por su trabajo o por otras razones, sino también con la sociedad entera. Incluso en la calle, debemos ser tan auténticamente correctos como lo somos en casa o en la oficina. Manuel Antonio Carreño, en su ya clásico *Manual*, escribe: “los magistrados, así como no tienen otro norte que la conciencia y la ley para el ejercicio de su ministerio, tampoco pueden apartarse, en su trato con los particulares, de las reglas de la moral y de la urbanidad de cuya observancia no los releva en manera alguna la posición que ocupan”. Y más adelante este autor señala con toda razón que “el magistrado que, prevaliéndose de la autoridad que ejerce, atropella los fueros de la decencia y de alguna manera ofende la

dignidad de las personas que ante él se presentan, abusa vil y torpemente de su posición, hace injuria a su propio ministerio, y manifiesta además una educación vulgar y grosera. Aun el desgraciado que con los crímenes ha horrorizado a la sociedad, tiene el más perfecto derecho a ser respetado en su carácter de hombre; y el magistrado que lo hace experimentar los rigores del desprecio, o le niega las consideraciones que la humanidad y la ley no le han negado, no sólo falta a sus deberes legales y sociales, sino que viola los principios de la caridad cristiana, la cual cubre con su generosa égida la miserable condición del infeliz cuyos excesos le han entregado al brazo de la justicia.<sup>18</sup>

La cortesía de un titular y del personal que le auxilia no debe concluir en el quehacer jurisdiccional ni tener como límites las instalaciones del tribunal, sino que debe extenderse al exterior, y a cualquier actividad que como particulares hayan de realizar, para ser congruentes con las exigencias éticas que se imponen para el ejercicio de la función jurisdiccional. Así, un empleado jurisdiccional que al desarrollar sus actividades ordinarias fuera del órgano jurisdiccional olvida la cortesía a que está compelido por educación personal, no hace sino denigrar tan delicada función. En el caso de los titulares, que se presume, cuentan con una clara conciencia del deber ser, una conducta carente de cortesía en la vida diaria

---

<sup>18</sup> CARREÑO, M. Op. cit. pp. 399 y 400.

pone de relieve una actitud grosera deliberada.

Finalmente, no está de más señalar que ese comportamiento cortés que debe observar el funcionario judicial en el exterior incluye, desde luego, el trato con los integrantes de los diversos tribunales y autoridades; de manera que éste debe evitar en lo posible, actitudes que pudieran resultar desatentas o irrespetuosas ya sea de forma verbal o escrita. Incluso, el contacto o comunicación que se tiene entre órganos jurisdiccionales a través de comunicaciones oficiales con motivo de la relación laboral, también debe ser cortés, pues si bien existe jerarquía con motivo de las funciones y atribuciones propias de cada órgano jurisdiccional, lo cierto es que cada uno de ellos es autónomo e independiente, circunstancia que en la práctica debería obligar a todos a tratarse con cortesía mutua, específicamente a quienes confunden aquellas atribuciones con una relación de supra a subordinación que no existe como tal.

Cierto, en la práctica es común ver que los titulares “ordenan” a las autoridades, no solo jurisdiccionales, sino también administrativas, cuando pudiera emplearse el término cortés “solicitar”; vocablos que considero tienen el mismo alcance o efecto; empero, sin duda, quien recibe la encomienda respectiva con el vocablo citado en primer término evidentemente reciente esa imposición, la cual es innecesaria pues de cualquier forma, si no se cumple con lo solicitado es evidente que existe una consecuencia.

Lamentablemente, en la práctica es común que el léxico empleado en las comunicaciones oficiales no sea precisamente el de la cortesía, pues hay ocasiones que llega a ser hasta soberbio, grosero y falto respeto a la investidura que merece cada autoridad, con independencia de su función, rango o jerarquía. Incluso, más allá de ello, el respeto que merece toda persona por el hecho de tener una dignidad humana. Por ello, como dice el filósofo Fernando Savater, en el trato interpersonal es necesario intentar ponerse en el lugar del *otro*; tener conciencia de mi humanidad consiste en darme cuenta de que, pese a todas las muy reales diferencias entre los individuos, estoy también en cierto modo dentro de cada uno de mis semejantes<sup>19</sup>.

En suma, podemos decir que la cortesía es la llave para la comunicación y la clave fundamental para el efectivo funcionamiento de un órgano jurisdiccional. Y no creemos ser excesivos al afirmar que la cortesía, además de ser un principio que constriñe nuestra conducta como funcionarios, constituye una condición elemental de nuestra calidad como personas.



<sup>19</sup> SAVATER, Fernando. Op. cit., pp. 54 y 55.