

LAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA JUSTICIA

Vicente Magro Servet

Presidente de la Audiencia Provincial de Alicante

Doctor en Derecho

EXTRACTO

Análisis sobre la necesidad de implantar en la Administración de Justicia una plataforma de comunicación que permita la conectividad e interoperatividad de cada operador judicial para conseguir mejorar el rendimiento dentro de la justicia por medio de la optimización de los canales de distribución de la información jurídica.

Palabras claves: Administración de Justicia y plataforma de comunicación.

Fecha de entrada: 18-06-2016 / Fecha de aceptación: 22-07-2016

THE PLATFORMS OF COMMUNICATION AND MANAGEMENT OF THE KNOWLEDGE IN THE JUSTICE

Vicente Magro Servet

ABSTRACT

Analysis of the need to implement in the Administration of Justice a communication platform that enables connectivity and interoperability of each judicial operator in order to improve performance within the justice through the optimization of the distribution channels of legal information.

Keywords: Administration of Justice and platform of communication.

Sumario

1. Introducción
2. La comunicación *ad intra* como mejora de la transmisión de información en la carrera judicial
3. ¿Cuáles son los objetivos de estas plataformas de comunicación en la justicia?
4. Gestión de la plataforma de comunicación

1. INTRODUCCIÓN

Sirven estas líneas para destacar la traslación al ámbito de la Administración de Justicia de la mecánica de funcionamiento de lo que se denominan las plataformas de comunicación que funcionan con eficacia en el mundo empresarial y que las Administraciones públicas deben implementar, así como los colectivos profesionales que trabajan en el mundo del derecho, tales como los abogados y procuradores. Y ello, a fin de poder optimizar, en coordinación con las bases de datos comerciales, el gran caudal de información que se obtiene cada día en el mundo del derecho.

Por ello, con la finalidad de valorar la eficacia de la implantación de estas plataformas de comunicación en la justicia, he participado recientemente en un congreso de presidentes de Audiencia celebrado en Tarragona con una ponencia sobre la implantación de una plataforma de comunicación *online* en el ámbito de la justicia, en concreto en las Audiencias Provinciales. Un sistema que ya se ha realizado y ejecutado con éxito en la empresa privada para permitir una fácil y ágil interacción de las personas pertenecientes a un colectivo, con el fin de conseguir una comunicación entre ellos permanente que les permita mejorar en sus rendimientos.

Las plataformas de comunicación en la empresa privada permiten potenciar la transmisión de información entre las personas que pertenecen a ese grupo de trabajo, permitiendo que, sin que tengan que realizarse desplazamientos que retrasan la celebración de eventos y elevan los costes, quienes son miembros de ese grupo de trabajo se reúnan de forma presencial aportando todos sus puntos de vista ante los problemas que pueda tener ese grupo y aportando soluciones instantáneas que deben ejecutarse ya.

Esta forma de trabajar se ha denominado también la mejora en la «gestión del conocimiento» por medio de la implementación de herramientas tecnológicas que existen y que, sabiendo utilizarlas, pueden redundar en el perfeccionamiento del rendimiento bajo la idea de que una mejor organización de la distribución interna de la captación de información debe servir para potenciar el rendimiento por medio de la multiplicación de la «buena información», no de cualquier infor-

mación. Esta existe, pero la clave para la optimización del rendimiento radica en saber conseguir en cada momento la que nos hace falta para poder hacer tres cosas que son fundamentales:

1. Conseguir la información de una manera fácil, ágil y sencilla.
2. Saber organizar y ordenar esa información.
3. Poder reflejarlo luego en el trabajo diario.

Nos preguntamos sobre el tiempo que se pierde en muchas ocasiones en saber localizar la información. Y para ello ahora mismos ejercen un papel fundamental tanto el CENDOJ (Centro de Documentación Judicial) del CGPJ como las bases comerciales que nos suministran a los juristas esa excelente información de la que disponen para sus suscriptores enmarcada en un excelente sistema de localización de jurisprudencia y en la doctrina de autores. Esta información puede complementarse dentro de unas plataformas de comunicación interna y especialmente creadas para cada grupo concreto y solo para ellos, a fin de evitar una macro obtención de información que no haría ni eficaz ni operativo el sistema.

La idea partiría de una creación de las plataformas de comunicación para cada sector de trabajo tales como Audiencias Provinciales, Tribunales Superiores de Justicia, Juzgados unipersonales, Tribunal Supremo, Fiscalías, medicina forense, funcionarios de justicia, abogados y procuradores como colectivos que directamente trabajan en la justicia, a razón de una plataforma de comunicación por cada uno de los colectivos o cuerpos citados. Estas plataformas funcionarían con la inserción de información organizada debidamente por un cuadro de *community managers* que serían los encargados de subir la información y organizarla para su disposición a los miembros del grupo, y al mismo tiempo contaría con la posibilidad de acceso directo tanto al CENDOJ como con las bases de datos comerciales con las que pudieran concertar convenios de colaboración, dado que el mayor caudal de información jurídica parte hoy de las bases de datos comerciales y son las que proporcionarían mayor poder de suministro de información a estas plataformas de comunicación.

En muchos casos las organizaciones no progresan porque sus miembros trabajan desde la individualidad, sin compartir sus experiencias ni ceder al resto los avances que ha podido realizar en su parcela de actuación, convirtiendo al grupo en una mera entelequia, ya que se trabaja desde el carácter individual de cada uno, y ello determina que algunos progresen y otros no tanto, lo que al final repercute negativamente en el trabajo comunitario, y por ende, en la obtención de resultados.

Las ventajas de estas plataformas de la comunicación en la Administración pública nos permitirían en cada una de ellas (central, autonómica y local) conseguir que sumando la comunicación con la información alcancemos un mayor rendimiento. Por ello nos preguntamos: ¿hemos pensado alguna vez el déficit que supone trabajar aisladamente en la Administración sin compartir proyectos innovadores en un sector de los que no se enteran los demás, o aunque lo hagan no pueden aplicarlos porque nadie les ha explicado cómo deben hacerlo? Y es que nos apropiamos de la información, no la compartimos, o lo hacemos poco. Con ello, debemos tener claro que

hace falta una organización de la captación de información. Y luego hace falta una distribución interna de la información individual captada.

La forma en la que podemos distribuir la información positiva que queremos que se extienda a los componentes del grupo se centra en herramientas de comunicación sincrónicas, que son aquellas que lo son en tiempo real, y las herramientas de comunicación asincrónicas, que no son en tiempo real, sino que consisten en eventos que se graban y que luego se ponen en la plataforma de comunicación para que puedan disponer de ella los grupos de la organización, tales como cursos, seminarios, conferencias, eventos en general, reuniones de algunos miembros del grupo en las que han puesto de manifiesto la implementación de formas de mejorar y obtener más resultados, etc.

La comunicación *ad intra* como mejora de la transmisión de información en la Administración de Justicia es pieza esencial de la obtención de resultados, dado que si la comunicación interna se extiende en relanzar productos de calidad entre los componentes del grupo, que en definitiva son quienes trabajan de forma interna en él, los resultados que se desprenderán de ese trabajo grupal del que se benefician «todos» deben estar garantizados. Y ello, al multiplicar el efecto de la eficacia del proyecto o idea que ha tenido uno de sus miembros.

Un ejemplo claro de esto lo tenemos en los premios relativos a proyectos de mejora en la Administración pública, y entre ellas la justicia, en los que de forma individual se han implementado en algún territorio del país proyectos positivos que luego se quedan solo en un ámbito territorial, sin traspasar las fronteras de ese territorio y sin llegar a extenderse al resto del país. Ello es debido a la carencia de una plataforma de comunicación que permita canalizar hacia dentro estas ideas para luego aplicarlas en todos los sectores del grupo, o provincias incluidas en esa Administración, a fin de que luego tenga un reflejo en la sociedad mediante el beneficio que el ciudadano se va a llevar de esa generalización de los aspectos positivos de la idea o proyecto.

Por otro lado, la **eficiencia** de este sistema es tremenda, ya que este término está concebido como la capacidad de lograr un efecto concreto que se pretende con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible, mientras que la **eficacia** es la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera en un momento dado. Pero, en consecuencia, si el proyecto es eficaz y podemos conseguirlo con pocos medios por el mecanismo de la difusión interna que canalice su ejecución generalizada llegaremos a la **efectividad**, que es la unión de la eficacia y la eficiencia, es decir, lograr el efecto deseado en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos. La pregunta que nos hacemos, sin embargo, es si quien tiene la capacidad de ejecutar estas ideas llegará a entender la eficacia, eficiencia y efectividad de los proyectos que están en muchas cabezas pero en pocas realidades.

2. LA COMUNICACIÓN AD INTRA COMO MEJORA DE LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN EN LA CARRERA JUDICIAL

Un detalle fundamental que deben tener en cuenta las empresas, organizaciones y la Administración (incluida la justicia) para su correcto desempeño y desarrollo es la comunicación. Pero

no solo la comunicación fuera de ellas, sino dentro de la misma. Esto es de crucial importancia dado que fomenta el buen trabajo en equipo y hace más dinámico el cumplimiento de las tareas.

Para mejorar este aspecto existen las llamadas plataformas de comunicación IP. Se trata de soluciones de comunicación avanzadas, pensadas y desarrolladas para otorgarle a las compañías la posibilidad de lograr que estas sean unificadas, optimizando y mejorando las comunicaciones de las oficinas con aplicaciones de control de presencia.

Debemos afirmar que lo que vale para las empresas vale para la Administración pública, y sobre todo para los colectivos con ella relacionados, y, que en el ámbito de la justicia, directamente son los abogados y procuradores, además de notarios, registradores de la propiedad, etc. los que la pueden optimizar. En este sentido, las plataformas de comunicación IP facilitan las conexiones eficaces, tanto entre los integrantes de la Administración de Justicia como con otros operadores que trabajan con ella, como pueden ser los abogados y procuradores, que en muchos casos podrían integrarse en esta plataforma de comunicación, por ejemplo, en la impartición de seminarios, cursos, conferencias, etc., optimizando con ello el trabajo que se invierte en la organización de un evento y la multiplicación del trabajo que en estos se lleva a cabo para que puedan recibir esa información muchos profesionales que trabajan en la justicia, accediendo a ella de forma sincrónica o presencial y en el acto, o de forma asincrónica, mediante su grabación y acceso posterior cuando el profesional lo requiera. Lo importante en todos estos casos es que pueda conseguirlo cada uno de los que pueden acceder a estas plataformas de la comunicación.

Indiscutiblemente, en estas plataformas de comunicación habría áreas en las que solo podrían entrar determinados miembros, por ejemplo, reuniones internas de jueces, fiscales, forenses, o letrados de la Administración de Justicia, cada uno en su respectiva plataforma de comunicación, en la que solo participarían estos; o funcionarios de justicia en sus temas internos de trabajo y organización de la oficina judicial, que también tienen mucho que aportar. En estos casos podrían celebrarse las reuniones de las salas de Gobierno de los TSJ, utilizando esta plataforma de comunicación, y asistiendo a ellas desde los despachos privados de sus miembros, de forma que se evitarían desplazamientos y esperas, así como los gastos y costes que supone su celebración. También reuniones entre magistrados de una Audiencia con otra, reuniones de presidentes de TSJ o audiencias, de fiscales jefes, de jueces decanos, etc., y organizadas en las respectivas plataformas de comunicación. Con ello, las posibilidades que otorga el sistema nos permiten que estas reuniones pudiesen multiplicarse en el tiempo, ya que muchas son las que no se han podido celebrar, o se han retrasado por problemas para encontrar huecos comunes en las agendas de los miembros del grupo.

En otros casos sí que podrían abrir sus propias plataformas de comunicación colectivos externos de la Administración de Justicia, pero que colaboran con ella, y aquí podemos integrar a los colegios profesionales de abogados y procuradores que trabajan directamente, u otros colegios que también se relacionan con la justicia, tales como economistas, administradores de fincas, médicos, enfermeros, graduados sociales, psicólogos, ingenieros, arquitectos y arquitectos técnicos, o colectivos como criminólogos, trabajadores sociales, educadores, etc. Con ello, el ámbito de creación de estas plataformas de comunicación es inmenso, y en algún momento podría haber

una interconectividad de las plataformas mediante cursos de formación o seminarios comunes a los que puedan acceder miembros de las distintas plataformas con la correspondiente autorización.

Estas plataformas permiten tener acceso en cualquier momento y sitio a un completo equipo de aplicaciones comerciales de comunicación, utilizando una amplia paleta de dispositivos inteligentes e intuitivos. Por un lado, se trataría de un fomento de la comunicación *ad intra* para fomentar el conocimiento de las mejoras en cualquier órgano judicial que repercutan en las demás, ya que la intercomunicación enriquece los sistemas a implantar en todos los territorios judiciales. Así, lo que se le ocurra a un magistrado que mejore la justicia puede ser conocido por todos.

3. ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE ESTAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN EN LA JUSTICIA?

Las plataformas de comunicación funcionan con gran eficacia en la empresa privada para facilitar una mayor distribución de la información, haciéndola asequible para optimizar su obtención y no reservarla para unos pocos, así como para ganar tiempo mediante la celebración de reuniones virtuales presenciales que permitan estar constantemente presentes a todos los que forman parte del grupo empresarial. Se ha hablado también con fuerza de la adecuada *usabilidad* de la información, y una forma apropiada para conseguirlo es mediante estas plataformas de comunicación.

En cada grupo empresarial, los directivos tienen una vía interna para ponerse en contacto e intercambiar información que mejore la empresa, bajo la idea de que quien tiene la información y la mejora tiene el poder y lo ejerce en beneficio del grupo.

En consecuencia, estos mecanismos o estos fines deben implantarse también en la Administración de Justicia, ya que no es posible que las Administraciones públicas queden al margen de mecanismos que se utilizan en la empresa y sobre los que está demostrado su eficacia y eficiencia, y, por ello, su efectividad. La cuestión es cómo llevarlo a cabo y con qué objetivos, ya que los de la Administración pública no son los mismos que los de la empresa, pero no por ello la obtención de resultados debe ser un fin que no debe perseguirse en la Administración, ya que los «beneficios» que se buscan en la empresa se traducen en la Administración en «beneficios» a los ciudadanos mediante la consecución de los objetivos de prestar un mejor servicio público.

En concreto, podríamos citar los siguientes:

1. Facilitar e incrementar la **comunicación científica** entre los presidentes de TSJ, Audiencias Provinciales, fiscales jefes, y jueces decanos, así como entre todos los profesionales de estos grupos mediante la creación de una red global.
2. **Aprovechar los eventos jurídicos** en cada sede para acercarlos a cualquier miembro de la plataforma provisto de conexión a internet.

3. Crear un **repositorio conteniendo los eventos más relevantes** y que estaría a disposición de toda la comunidad judicial española.
4. Servir de **canal de comunicación** entre las sedes actuales y futuras.
5. **Intercambio de resoluciones judiciales** y su difusión en la plataforma de comunicación que evite la necesidad de buscarlas cuando sea necesario mediante la coordinación en todas las plataformas del **CENDOJ y las bases de datos comerciales que facilitan su apoyo directo a la mejora de esa información gracias a los correspondientes convenios de colaboración.**
6. La plataforma de comunicación permite una actualización constante de la información que pone al día a sus componentes.
7. Los integrantes del grupo detectan la eficacia de la plataforma en cuanto comprueban la facilidad del acceso a la información.
8. Las plataformas de comunicación podrían crearse atendiendo a los diferentes colectivos o grupos de trabajo que existan, dado que se entiende más eficaz la parcelación de la creación de estas plataformas de comunicación centralizándolas en grupos que perfeccionan y mejoran su rendimiento, y que en cada caso puntual permitiría interconectar plataformas concretas para que diversos grupos puedan participar de forma conjunta y común en eventos concretos, como podrían ser cursos de formación organizados por cualquier colectivo y a los que podrían acceder todos o algunos de ellos. De esta forma se mejoraría la extensión y difusión de la información, en lugar de quedar esta reservada para grupos reducidos de asistentes a un curso con exclusión de los demás.

La metodología de sistemas se articularía mediante diversos métodos de acceso a la información tales como:

- a) Correo electrónico, por difusión grupal y colectiva de información de interés relevante.
- b) Chats de grupos.
- c) Pizarras compartidas.
- d) Foros de debate virtual presencial o en diferido.
- e) Videoconferencias.
- f) Tablón de anuncios virtual donde «volcar» información para que pueda ser recogida por cualquiera de sus miembros en cualquier momento.

Uno de los mecanismos de ejecución es el *streaming*, que permite la realización de comunicaciones de video, voz y datos con múltiples participantes, y la configuración de salas de conferencias virtuales a las que se conectan los participantes con soluciones de videoconferencia.

¿Qué materias son objeto de la comunicación?

1. Conferencias en cursos descentralizados que puedan interesar en otras provincias facilitándose el acceso desde todas ellas a los que deseen conectarse desde su propio ordenador.
2. Documentos de unificación de criterios subidos a la plataforma de comunicación.
3. Resoluciones judiciales de interés ordenadas por materias y jurisdicción.
4. Creación de áreas en la plataforma por medio de:
 - a) Órdenes jurisdiccionales.
 - a.1) Resoluciones judiciales.
 - a.2) Unificación de criterios.
 - a.3) Cursos de formación *online*.
 - b) Cuestiones gubernativas:
 - b.1) Temas de Salas de Gobierno de TSJ.
 - b.2) Proyectos en TSJ, Audiencias Provinciales, Fiscalías, Secretarías de Coordinación de letrados de la Administración de Justicia y Decanatos de juzgados.
 - c) Información general suministrada desde el CGPJ.
 - d) Información general suministrada por el Ministerio de Justicia.
 - e) Áreas de colaboración con otros colectivos profesionales (abogados, procuradores, etc.).

En cada área de comunicación cualquiera de los miembros de la plataforma podría ir enriqueciendo el contenido con sentencias dictadas con un breve comentario inicial de tres líneas indicando el tema de interés, o sentencias de interés del Tribunal Supremo que se conozcan.

La fórmula parte de la asignación de varios responsables de la plataforma que actuarían como una especie de comisión permanente para gestionar su funcionamiento de la siguiente manera:

1. Creando áreas de materias por órdenes jurisdiccionales y subiendo en cada una las sentencias diarias que se dicten en los órganos judiciales, para lo cual en cada provincia serían los presidentes de Audiencia los encargados de recoger las que los distintos magistrados puedan dictar para uso por otros magistrados. Esta plataforma no opera como una base de datos, sino solo como una plataforma puntual y concre-

ta, ya que para la localización de sentencias están las bases de datos jurídicas que tienen páginas web muy bien trabajadas, cuya herramienta facilita de forma notable el acceso a información jurídica a los juristas.

2. La plataforma opera como algo puntual para conocer información concreta del día.
3. Se crea un tablón de anuncios donde se insertan por los presidentes de Audiencia Provincial las sentencias relevantes para uso interno por los magistrados. Si se desea localizar por los buscadores de bases de datos sentencias sobre el tema, sería preciso acudir a estas bases de datos, ya que la plataforma de comunicación no es una base de datos ni sustituye su función, sino que es algo puntual y muy concreto de información específica.
4. Accede solo la comunidad judicial a ella, pero para información puntual en el acto. Se trata de un mecanismo de comunicación instantáneo que no sustituye las herramientas perfectamente diseñadas de las bases de datos.
5. Permite crear un canal interno de comunicación entre magistrados, pudiendo estos acceder a cursos de formación internos organizados desde el CGPJ *online*.
6. Permite subir criterios de unificación para enriquecimiento general de los adoptados.

4. GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN

La plataforma de comunicación exige una adecuada coordinación con carácter gerencial que tenga unos responsables de actuación en orden a subir contenidos, preparar la realización de los cursos de formación, organizar los repositorios de información debidamente para que puedan acceder a la información todos los miembros de la plataforma.

La centralización de este organismo gestor debería estar ubicada en el CGPJ con la designación de uno o varios *community manager* que canalicen todos los contenidos en cada una de las plataformas de comunicación que se puedan crear y que permitan tener acceso a la información de forma inmediata, así como que difundan la misma y permitan extender qué contenidos están subiéndose cada semana. Así, no es una mera página web a la que se entra, se accede a la información, y se descarga la misma. Es algo más, ya que permite la interconectividad entre sus miembros, lo que permite que esta interconexión enriquezca los contenidos que se van subiendo y la información que sus miembros van llevando a la plataforma. Además, optimiza el tiempo de los usuarios de esta pues desde su despacho u hogar pueden acceder a la información o interconectarse con los demás sin necesidad de moverse de su localidad.

Con la plataforma de comunicación se conseguirá extender a todas las provincias de forma ágil y sencilla cualquier proyecto, iniciativa o idea que surja o se ponga en marcha en una provincia, lo que permitirá que, por ejemplo, sean asequibles los contenidos de los Premios Calidad de la Justicia que reconocen desde el CGPJ las ideas ejecutadas con eficacia y que por su inser-

ción en la plataforma permitirían su descarga inmediata y su ejecución en distintos lugares del país. Además, posibilitaría la realización de sesiones explicativas virtuales presenciales con los autores de estos, pero, ante todo, la plataforma de comunicación servirá para mejorar la adecuada **gestión del conocimiento** por medio de una eficaz consecución de la información. Esto dará lugar, a su vez, a un incremento en el rendimiento mediante una **mejor organización de esa información** y, sobre todo, su **captación en tiempo real**.