

Capítulo I

**Marco metodológico para la elaboración
de indicadores en materia de derechos humanos
y su aplicación en el caso del TSJDF**

Metodología para la elaboración de indicadores: Tipo de indicadores y consideraciones conceptuales

Los órganos de Naciones Unidas encargados de vigilar el cumplimiento de los diversos tratados de derechos humanos, en particular el ACNUDH tienen un interés cada vez mayor en evaluar, junto con los Estados, en qué medida éstos responden a sus obligaciones internacionales. Una herramienta indispensable para la rendición de cuentas por parte de los Estados y para la evaluación de su nivel de cumplimiento con obligaciones internacionales en materia de derechos humanos es la utilización y presentación de información estadística confiable y sistemática en los informes periódicos presentados por los Estados ante los órganos de tratados. Por ello, el ACNUDH impulsó la elaboración de un marco conceptual y metodológico para establecer los indicadores necesarios para vigilar el ejercicio de los derechos humanos¹ que fue emitido en la 20^a reunión de los Presidentes de órganos de tratados de derechos humanos, en Ginebra, durante los días 26 y 27 de junio de 2008.

La metodología propuesta por el ACNUDH comprende los siguientes mecanismos de medición en materia de derechos humanos: en primer lugar, el compromiso del Estado para dar cumplimiento a las normas de derechos humanos; en segundo, los esfuerzos emprendidos por el Estado para cumplir estas obligaciones, y, por último, los resultados de las iniciativas emprendidas por el Estado a lo largo del tiempo. Lo anterior se ha concretado en la configuración de indicadores² de tres tipos: estructurales, de proceso y de resultados.

Indicadores estructurales: “Los indicadores estructurales reflejan la ratificación y adopción de instrumentos jurídicos y la existencia de mecanismos institucionales básicos que se consideran necesarios para facilitar la realización de un derecho humano. Reflejan el compromiso o la intención del Estado de adoptar medidas para hacer efectivo ese derecho. Los indicadores estructurales deben, ante todo, centrarse en la naturaleza de las leyes nacionales aplicables al derecho de que se trate –es decir, indicar si han incorporado las normas internacionales– y en los mecanismos institucionales que promueven y protegen las normas. Los indicadores estructurales deben también reflejar las políticas y las estrategias del Estado pertinentes a ese derecho.”³

Indicadores de proceso: “Reflejan todas las medidas (programas públicos e intervenciones concretas) que un Estado está adoptando para materializar su intención o su compromiso de alcanzar los resultados que corresponden a la realización de un determinado derecho humano. Ellos permiten evaluar la forma en que un Estado cumple con sus obligaciones y, al mismo tiempo, ayudan a vigilar directamente el ejercicio progresivo del derecho o el proceso de protección del derecho, según el caso, para la realización del derecho en cuestión.”⁴

Indicadores de resultados: Este grupo de indicadores muestran el grado de realización de un derecho humano en un determinado contexto. “Puesto que refleja los efectos acumulados de diversos procesos subyacentes (que pueden ser descritos por uno o más indicadores de proceso), un indicador de resultados suele ser un indicador lento, menos sensible a las variaciones transitorias que un indicador de proceso.”⁵

1 ACNUDH [2008], Informe sobre los Indicadores para Promover y Vigilar el Ejercicio de los Derechos Humanos, HRI/MC/2008/3.

2 Como se indica en el Informe sobre Indicadores para Vigilar el Cumplimiento de los Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos (HRI/MC/2006/7), los indicadores de derechos humanos aportan “informaciones concretas sobre el estado de un acontecimiento, actividad o resultado que pueden estar relacionadas con las normas de derechos humanos; que abordan y reflejan las preocupaciones y principios en materia de derechos humanos y que se utilizan para evaluar y vigilar la promoción y protección de los derechos humanos”.

3 Op. Cit., párr. 18.

4 Ibid., párr. 19.

5 Ibid., párr. 21.

Los indicadores de proceso y de resultados no son necesariamente mutuamente excluyentes en todos los casos. Es posible que un indicador de proceso correspondiente a un derecho humano resulte ser un indicador de resultados en el contexto de otro derecho.

El principio rector es que para cada derecho, o más bien atributo de un derecho, es importante definir por lo menos un indicador de resultados que pueda vincularse de forma estrecha con la realización o disfrute de ese derecho o atributo.

Es pertinente subrayar que la metodología para elaboración de indicadores para medir el nivel de cumplimiento de los derechos humanos está basada en las siguientes consideraciones conceptuales:

- a] Los indicadores seleccionados para un derecho humano deben tener sustento en el contenido normativo de ese derecho, enunciado en los correspondientes artículos de los tratados y en las observaciones generales de los órganos de tratados de derechos humanos.⁶ En otras palabras, los indicadores para cada derecho humano deben vincularse con el contenido normativo del mismo.
- b] Los indicadores deben servir como base para medir los esfuerzos emprendidos por el Estado en el cumplimiento de sus obligaciones con respecto a la protección y promoción de los derechos humanos.
- c] Los indicadores deben reflejar la obligación, de las entidades responsables, de respetar, proteger y cumplir a cabalidad los derechos humanos.
- d] Los indicadores deben reflejar las normas o principios transversales de los derechos humanos, tales como la no discriminación, la igualdad, la indivisibilidad, la participación, el empoderamiento y la rendición de cuentas.

Aunado a estas consideraciones conceptuales, la metodología estipula los criterios para la selección de indicadores cuantitativos que permitan medir el cumplimiento de los derechos humanos. En primer lugar, deben ser pertinentes y eficaces al abordar los objetivos que persiguen. Asimismo, los indicadores cuantitativos, idealmente, deben:

- a] ser válidos y confiables;
- b] ser simples, oportunos y pocos;
- c] estar basados en información objetiva (y no en percepciones, opiniones, evaluaciones o juicios expresados por expertos o personas);
- d] producirse y difundirse de forma independiente, imparcial y transparente, así como basarse en una metodología, procedimientos y conocimientos sólidos;
- e] prestarse a la comparación temporal y espacial, ajustarse a las normas de estadísticas internacionales pertinentes y prestarse al desglose por sexo, edad y sectores vulnerables o marginados de la población.

El así descrito marco conceptual y metodológico ha sido adoptado como fundamento para la formulación de una propuesta de indicadores ilustrativos para 14 derechos humanos⁷ (cada uno de los cuales está traducido en un número de atributos), como se presenta en el siguiente esquema:

⁶ Los órganos de tratados de derechos humanos son comités de expertos/as independientes que supervisan la aplicación de los principales tratados internacionales de derechos humanos. Dichos órganos se crean de acuerdo con las disposiciones del tratado que supervisan. Existen los siguientes órganos de tratados de derechos humanos: el Comité de Derechos Humanos; el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial; el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer; el Comité contra la Tortura; el Comité de los Derechos del Niño; el Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migrantes y de sus Familiares, el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Comité contra la Desaparición Forzada.

⁷ Ibid., pp. 25-36.

Derecho	Atributos
El derecho a la vida	<ul style="list-style-type: none"> 1] Privación arbitraria de la vida 2] Desaparición de personas 3] Salud y nutrición 4] Pena de muerte
El derecho a la libertad y seguridad personales	<ul style="list-style-type: none"> 1] Arresto y detención con base en cargos penales 2] Privación administrativa de la libertad 3] Revisión efectiva por parte de un tribunal 4] Seguridad contra los delitos y abuso por parte de funcionarios/as de autoridades competentes
El derecho a una alimentación adecuada	<ul style="list-style-type: none"> 1] Nutrición 2] Seguridad de los alimentos y protección al consumidor/a 3] Disponibilidad de alimentos 4] Accesibilidad a los alimentos
El derecho al más alto nivel posible de salud física y mental	<ul style="list-style-type: none"> 1] Salud sexual y reproductiva 2] Mortalidad infantil y atención de la salud 3] Entorno natural y del trabajo 4] Prevención, tratamiento y control de enfermedades 5] Accesibilidad a centros de salud y medicamentos esenciales
El derecho a no ser sometido[a] a tortura o tratos crueles, inhumanos o degradantes	<ul style="list-style-type: none"> 1] Integridad física y mental de personas detenidas o en prisión 2] Condiciones de las detenciones 3] Uso legítimo de la fuerza 4] Violencia comunitaria y doméstica
El derecho a participar en los asuntos públicos	<ul style="list-style-type: none"> 1] Ejercicio de los poderes legislativo, ejecutivo y administrativo 2] Sufragio efectivo y universal 3] Acceso a posiciones del servicio público
El derecho a la educación	<ul style="list-style-type: none"> 1] Educación primaria universal 2] Accesibilidad a secundaria y educación superior 3] Recursos curriculares y educacionales 4] Libertad y oportunidades educativas

El derecho a una vivienda adecuada

- 1] Habitabilidad
- 2] Accesibilidad a servicios
- 3] Asequibilidad de la vivienda
- 4] Seguridad de la tenencia

El derecho a la seguridad social

- 1] Seguridad en el ingreso para trabajadores/as
- 2] Asequibilidad de servicios de salud
- 3] Soporte para dependientes familiares, infantes y personas adultas mayores
- 4] Esquemas de asistencia social focalizados

El derecho al trabajo

- 1] Acceso al trabajo decente y productivo
- 2] Condiciones de trabajo justas y seguras
- 3] Capacitación y desarrollo profesional
- 4] Protección contra trabajo forzoso y desempleo

El derecho a la libertad de opinión y expresión

- 1] Libertad de opinión y de difusión de información
- 2] Acceso a la información
- 3] Responsabilidades y deberes especiales

El derecho a la igualdad ante cortes y tribunales y a un juicio justo

- 1] Acceso e igualdad ante cortes y tribunales
- 2] Cortes competentes e independientes
- 3] Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales
- 4] Protección especial para niños y niñas
- 5] Revisión por una instancia superior

El derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia

- 1] Salud sexual y reproductiva y eliminación de prácticas tradicionales dañinas
- 2] Violencia doméstica
- 3] Violencia en el trabajo, trabajo forzoso y trata
- 4] Violencia comunitaria y abuso por parte de agentes del orden público
- 5] Violencia en situaciones de (post) conflicto y situaciones de emergencia

El derecho a la no-discriminación y la igualdad⁸

- 1] Igualdad ante la ley y protección de la persona
- 2] Acceso a un nivel de vida, de salud y de educación adecuado
- 3] Igualdad de oportunidades para el sustento
- 4] Medidas especiales, incluyendo medidas para la participación y la toma de decisiones

⁸ Los indicadores ilustrativos sobre el derecho de las mujeres a vivir una vida libre de violencia y sobre el derecho a la no discriminación fueron elaborados y emitidos por el ACNUDH en abril de 2010, por lo tanto no se incluyen en el Informe sobre los Indicadores para Promover y Vigilar el Ejercicio de los Derechos Humanos, HRI/MC/2008/3. Pero se pueden consultar en ACNUDH [2012] Indicadores de Derechos Humanos. Guía para la Medición y Aplicación. HR/PUB/12/5., págs. 108-109.

Por último, es necesario destacar que el marco metodológico pretende facilitar la selección de indicadores contextualmente significativos para las normas de derechos humanos universalmente aceptadas. Sin embargo, “...no pretende establecer una lista común de indicadores que deba aplicarse en todos los países, independientemente de su desarrollo social, político y económico, ni tampoco abogar por la elaboración de una medida global para hacer comparaciones entre los países de la realización de los derechos humanos. En cambio, sí permite a los posibles usuarios elegir con conocimiento de causa el tipo y el nivel de desglose de los indicadores que mejor satisfaga sus necesidades contextuales en lo que respecta a la realización de los derechos humanos o únicamente algunos de los atributos de un derecho, mientras reconoce el pleno alcance de las obligaciones en relación con las normas pertinentes de derechos humanos. En efecto, el marco permite mantener un equilibrio entre el uso de un conjunto básico de indicadores de los derechos humanos que pueden tener pertinencia universal y, al mismo tiempo, conserva la flexibilidad de una evaluación más detallada y específica de determinados atributos de los derechos humanos pertinentes, dependiendo de las exigencias de una determinada situación.”⁹

La elaboración de la metodología, que establece las consideraciones conceptuales fundamentales para diseñar indicadores y los tipos de indicadores que los Estados tienen que generar, es el resultado de una labor participativa y sometida a amplia consulta y proceso de validación en el transcurso de más de tres años. El grupo de expertos y expertas a cargo del diseño de la metodología y de la propuesta de indicadores ilustrativos para la medición del cumplimiento de los derechos humanos estuvo integrado por profesionales que se ocupaban de los indicadores para evaluar la situación de los derechos humanos, procedentes de instituciones académicas, organismos internacionales, organizaciones no gubernamentales, órganos de los tratados de derechos humanos y titulares de mandatos de los procedimientos especiales. Su trabajo estuvo apoyado y nutrido con insumos (directamente o respondiendo a las consultas del grupo de las y los expertos) de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (HABITAT), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la División de Estadística de la Comisión Económica para Europa (CEPE), la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), el Banco Mundial (BM), la Oficina de las Naciones Unidas contra la Drogas y el Delito (ONUDD), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la División de Estadística de las Naciones Unidas.¹⁰

Una vez establecidos, tanto la metodología como los indicadores ilustrativos identificados para la medición del cumplimiento de los derechos humanos fueron sometidos a un amplio proceso de validación encaminado al perfeccionamiento del marco metodológico y a la mejora de la selección de indicadores ilustrativos. En dicho proceso de validación se contó con la colaboración de la FAO para validar los indicadores ilustrativos sobre el derecho a una alimentación adecuada en consultas nacionales realizadas en talleres regionales en Uganda (octubre de 2006) y Guatemala (diciembre de 2006). Asimismo, los indicadores ilustrativos sobre el derecho a la salud y el derecho a la revisión judicial de la detención fueron validados en un taller organizado en Uganda (noviembre de 2006) como parte de los talleres de seguimiento de la aplicación de las observaciones finales de los órganos de tratados a nivel nacional. En 2007, el ACNUDH organizó talleres subregionales de validación en Asia (Nueva Delhi, julio de 2007) y África (Kampala, octubre de 2007). Además, el trabajo sobre los indicadores se dio a conocer en un taller internacional organizado en Brasil (São Paulo, junio de 2007), un taller regional latinoamericano organizado en Chile (Santiago, junio de 2007) y una consulta a nivel nacional organizada en Brasil (Río de Janeiro, diciembre de 2007). También se dio a conocer al proyecto Metágora del Consorcio París 21 (Consorcio de Estadísticas para el Desarrollo en el Siglo XXI, París 21), en una conferencia internacional de evaluación del impacto en los derechos humanos (Países Bajos, noviembre de 2006), en las consultas organizadas por el Organismo Canadiense de

9 Ibid., párr. 43.

10 Ibid., párr. 27.

Desarrollo Internacional en el Canadá (Ottawa, marzo de 2006 y mayo de 2007), a la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (Dublín, Irlanda, abril de 2007) y en el noveno Foro Anual de las Organizaciones No Gubernamentales de la Unión Europea, organizado bajo la Presidencia de Portugal (Lisboa, diciembre de 2007). En 2007-2008, se organizaron sesiones de información para el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Comité contra la Tortura, el Comité de los Derechos del Niño, el Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial, el Comité de Derechos Humanos y el Comité sobre los Trabajadores Migratorios.¹¹

Aplicación de la metodología del ACNUDH en el caso del TSJDF

Contextualización

Los indicadores ilustrativos definidos por el ACNUDH sobre el derecho a un juicio justo (relacionados tanto a la procuración como a la impartición de justicia) comprenden 14 indicadores estructurales, 28 indicadores de proceso y 12 indicadores de resultado (véase págs. 38-39, **Matriz 1**. Indicadores Ilustrativos Propuestos por el ACNUDH sobre el Derecho a un Juicio Justo)¹² que se dividen en cinco atributos: acceso e igualdad ante cortes y tribunales; audiencia pública por cortes competentes e independientes; presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales; protección especial de niños, niñas y adolescentes; y revisión por una instancia superior.

Realizando la labor de contextualización de los indicadores ilustrativos del ACNUDH y considerando tanto el marco jurídico mexicano como las competencias específicas del Poder Judicial del Distrito Federal, se identificó que los indicadores ilustrativos sobre el derecho a un juicio justo requerían dos cambios principales para poder proporcionar información relevante para la medición de su cumplimiento en la etapa de impartición de justicia. Por un lado, se registró la necesidad de incrementar el número de atributos del derecho a un juicio justo y de introducir sub-atributos para cada uno de ellos. Por el otro, se reconoció que para distinguir todos los aspectos relevantes al cumplimiento del derecho a un juicio justo, el número y el contenido de los indicadores ilustrativos proporcionados por el ACNUDH no eran suficientes y, por lo tanto resultaba necesario definir nuevos indicadores pertinentes para reflejar mejor los diversos ámbitos en los que este derecho puede verse vulnerado. Dadas estas consideraciones de la contextualización, para el caso del TSJDF los indicadores ilustrativos del ACNUDH se han traducido en siete atributos generales, cinco de los cuales incluyen varios sub-atributos, como se especifica a continuación:

Atributos	Sub-atributos
1. Indicadores generales	1.1. Quejas 1.2. Capacitación en derechos humanos
2. Acceso e igualdad ante el TSJDF	2.1. Ingreso de asuntos al TSJDF 2.2. Justicia alternativa 2.3. Consignaciones y procesos penales

11 Ibid., párrs. 29 y 30.

12 De ellos cuatro indicadores de proceso y un indicador de resultado se refieren exclusivamente a la etapa de procuración de justicia.

- | | |
|--|---|
| 3. Audiencia pública por un tribunal competente e independiente | 3.1. Responsabilidad administrativa o penal del personal del TSJDF
3.2. Gasto público
3.3. Peritos traductores |
| 4. Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales | 4.1. Cumplimiento de términos procesales
4.2. Vulneración de la imparcialidad de las y los juzgadores
4.3. Juicios en rebeldía y desistimiento
4.4. Detención legal
4.5. Uso mínimo de la prisión
4.6. Presunción de inocencia |
| 5. Protección especial de niños, niñas y adolescentes | |

6. Apelaciones

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 7. Indicadores generales de resultado | 7.1. Reparación del daño
7.2. Error judicial |
|---------------------------------------|---|

El resultado final de la labor de contextualización de los indicadores sobre el derecho a un juicio justo, fue la definición de 75 indicadores, de los cuales 49 son indicadores de proceso y 26 son indicadores de resultado. Asimismo, se identificaron 25 indicadores cualitativos y cuantitativos adicionales, necesarios para poder interpretar los indicadores de proceso y de resultado.

Estos indicadores adicionales arrojarán información sobre:

- 1) La independencia institucional del TSJDF a través de una evaluación de sus recursos económicos y la autonomía para ejecutarlos, así como sobre el autogobierno judicial;
- 2) La carrera judicial y los mecanismos de selección del personal en el TSJDF, y
- 3) La evaluación del desempeño del personal y el sistema de responsabilidades administrativas o penales.¹³

La elaboración de los indicadores para la medición del nivel de cumplimiento del derecho a un juicio justo por parte del TSJDF, comenzó en febrero de 2010¹⁴ identificando en primer lugar aquellos indicadores que pudieran generarse en el corto plazo (en 1 año), mediano (en mínimo 2 y en máximo 3 años) y en el largo plazo (en mínimo 4 y máximo 5 años). La definición de los plazos para generar los indicadores dependió en primer lugar, de la disponibilidad de la información estadística al principio de 2010 y, en segundo, de la estimación de la inversión (monetaria y no monetaria) necesaria para el establecimiento de sistemas de información cuantitativa para la generación de indicadores. De esta manera, como indicadores a corto plazo se

¹³ La lista final de indicadores relevantes para la medición del cumplimiento del derecho a un juicio justo en el Poder Judicial del Distrito Federal se puede consultar en el Anexo 1.

¹⁴ La formal adopción por parte del Poder Judicial del Distrito Federal del proyecto de generación de indicadores sobre el nivel de cumplimiento del derecho a un juicio justo en el TSJDF y la autorización de su total implementación se celebró el día 19 de enero de 2010 en sesión ordinaria del Pleno del Consejo de la Judicatura del Distrito Federal.

identificaron aquellos para cuya elaboración de antemano existía información estadística disponible o posible de generar en 2010, sumando un total 34 indicadores (26 de proceso y 8 de resultado). Los indicadores posibles de generar en el mediano plazo fueron 23 (14 de proceso y 9 de resultado) y en el largo plazo 18 (9 de proceso y 9 de resultado)¹⁵.

La generación de los 34 indicadores identificados como posibles de elaborar a corto plazo inició con su operacionalización¹⁶ que implicó ciertos cambios y ajustes en su número y en sus definiciones. Estos cambios reflejan no sólo la traducción de los indicadores en variables específicas sino también:

- ▶ La incorporación de 9 indicadores de contexto relacionados con las características socio-demográficas de las personas usuarias del TSJDF que permitieran la desagregación de la información por sexo, edad, nivel de escolaridad, nivel de ingresos, pertenencia indígena y discapacidad.
- ▶ La conceptualización del atributo “Acceso e igualdad ante el TSJDF” en dos nuevos atributos: “Accesibilidad física al TSJDF” y “Accesibilidad a la justicia”.
- ▶ La incorporación de dos nuevos sub-atributos para el atributo “Indicadores de resultado generales”: 1) “Índice de cumplimiento de los principios del proceso judicial”, y 2) “Percepción de las personas usuarias del servicio que otorga el TSJDF”. El segundo sub-atributo proporciona información sobre temas que inicialmente no se habían contemplado en la lista de indicadores en materia de juicio justo del TSJDF, pero son fundamentales para evaluar si existe, entre otras, una administración e impartición de justicia enfocadas en el acceso a un juicio justo y en la mejor atención de las personas usuarias de los servicios del TSJDF. Los temas sobre los cuales este segundo atributo proporciona información son:
 - a) La calidad del servicio que otorga el TSJDF.
 - b) El nivel de satisfacción de las personas usuarias del TSJDF respecto de las y los actores institucionales involucrados en el proceso de impartición de justicia.
 - c) El nivel de satisfacción de las personas usuarias del TSJDF respecto de la imagen, atención y funcionamiento del TSJDF.

Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas para la elaboración de los indicadores de corto plazo incluyen los datos proporcionados por los órganos jurisdiccionales, áreas de apoyo judicial y administrativas y estadísticas generadas por la Dirección de Estadística de la Presidencia del TSJDF. Dada la complejidad de los temas que se abordan a través de los indicadores en materia de juicio justo y la falta de precedentes semejantes, incluso a nivel nacional, para la generación de información cuantitativa sobre el derecho a un juicio justo, al iniciar este proyecto el TSJDF no contaba con la información necesaria para la elaboración de todos los indicadores de corto plazo. Para la generación de esta información fueron levantadas dos encuestas, la primera sobre el nivel de satisfacción de las personas usuarias del TSJDF y la segunda sobre la impartición de justicia dirigida a la población abierta del Distrito Federal. A través de estas dos encuestas se obtuvo la información necesaria para la generación de más de 40% de los indicadores de corto plazo. Para la generación del indicador “Promedio de días hábiles de duración de juicios según materia e instancia” y para obtener información preliminar sobre el grado de cumplimiento de los términos y plazos procesales se llevó a cabo un Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF¹⁷.

15 En Anexo 1 se señala cuáles de los indicadores se generaron a corto, a mediano y a largo plazo.

16 La operacionalización o la definición operacional de un indicador o una variable es el proceso por el cual se define cómo se va a medir el concepto, lo que implica que puede diferir de su definición etimológica. Esto equivale a hacer que la variable o el indicador sea medible a través de la conversión de su significado a una expresión numérica cuantitativa.

17 Ambas encuestas así como el Estudio de Expedientes para calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF se diseñaron y se llevaron a cabo por la Consultoría Estudios y Estrategias para el Desarrollo y la Equidad (EPADEQ).

Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios del TSJDF se levantó en las instalaciones del TSJDF durante los meses de agosto y septiembre del año 2010.

Los objetivos de la encuesta fueron:

- 1) Conocer el nivel de satisfacción de las y los usuarios de los órganos de impartición de justicia que forman parte en juicios que en materia civil, penal y familiar se dirimen en el TSJDF;
- 2) Conocer la proporción de casos en los que participa un defensor o defensora de oficio o abogado o abogada particular y se obtiene una sentencia calificada como favorable o desfavorable por las partes en un juicio.

Unidad de observación y análisis; diseño y selección de la muestra: La unidad de observación en la mencionada encuesta fueron los juzgados y las salas seleccionadas a través de método de muestreo probabilístico y por conglomerados, con probabilidades proporcionales al tamaño del conglomerado¹⁸ con selección sistemática. De los 93 juzgados y salas del TSJDF se llevó a cabo una selección asignando una probabilidad de selección del recinto proporcional al número de personas usuarias que acuden al mismo y a las materias juzgadas.

La unidad de análisis de la encuesta se conformó por las personas usuarias del TSJDF ya sea en calidad de demandados, demandantes, querellantes, imputados o víctimas que acuden a los juzgados y salas seleccionados.

Una vez realizado el muestreo se obtuvieron los siguientes conglomerados (edificios) seleccionados para levantar la Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF: Reclusorio Norte, Fray Servando Teresa de Mier, Edificio Río de la Plata No. 48, Edificio Niños Héroes No. 132, Edificio Obrero Mundial No. 76, Edificio Avenida Juárez No. 8, Edificio James E. Sullivan No. 133. La selección de las unidades de muestreo dentro de cada juzgado o sala se llevó a cabo de forma aleatoria sistemática con la fijación proporcional de la materia a la que corresponde el proceso¹⁹. Se levantaron un total de 481 encuestas a personas usuarias del TSJDF²⁰.

La muestra es representativa del universo real de personas usuarias de las instancias del TSJDF, por lo tanto, permite la estimación de indicadores globales y la generalización de los resultados a la población de personas usuarias del TSJDF en cualquiera de sus juzgados y salas. Además permite calcular diferencias generales para los subgrupos mejor representados con nivel de confianza de 10%, logrando que el objetivo primordial de generar indicadores globales para las personas usuarias del TSJDF se cumpla a cabalidad.

Método de recolección de la información: La encuesta fue cara a cara, estandarizada, de opinión;

18 Por conglomerado en el caso del TSJDF se entiende edificio del TSJDF.

19 El tamaño teórico de la muestra (n) para la encuesta se calculó tomando la siguiente fórmula y una sobremuestra de 15%: $n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$ donde n = tamaño de la muestra; N = tamaño del universo; Z = nivel de confianza $\alpha = 0.95$ sobre una distribución normal a dos colas; e = nivel de error (en este caso 5%); p = proporción que se requiere localizar en el peor de los casos (50%); q = proporción de no presencia de la característica en el peor de los casos (50%). La fijación de la muestra se realiza dentro de cada estrato (en este caso los estratos corresponden a las materias) de forma proporcional a su tamaño para lo que se emplea la fórmula $n_h = \frac{N_h}{N} n$ donde n = tamaño de la muestra; n_h = tamaño de la muestra dentro del estrato h .

20 Adicionalmente a de las encuestas a personas usuarias del TSJDF, se recogió información de defensores y defensoras de oficio y particulares y/o representantes que fueron identificados en el momento del levantamiento de la encuesta (137 en total), a las y los cuales se les aplicó una sección particular del cuestionario diseñada para indagar sobre su percepción acerca de: 1) La presencia de las y los jueces en los procesos; 2) La preparación jurídica de las y los jueces y las y los secretarios para cumplir con su labor; 3) La imparcialidad y apego al derecho de las y los jueces al dictar sentencias; 4) La prevalencia y de actos de corrupción en los procesos; 5) El conocimiento, entendimiento y percepción de la reforma procesal penal; 6) La participación en capacitaciones o inducciones a los contenidos de la reforma procesal penal. Dado que las y los abogados y/o representantes no formaron parte de la población objetivo del estudio, el cuestionario fue muy breve y la encuesta no se aplicó a una muestra representativa de ellos, por lo cual la información obtenida es únicamente ilustrativa.

aplicada mediante la realización de un cuestionario con respuestas cerradas. Este tipo de encuestas permite comparar las percepciones de una gran cantidad de personas, así como, utilizar una tipología estandarizada. Lo cual posibilita el control de la información a obtener. Asimismo, este tipo de encuestas ofrecen la ventaja de que pueden repetirse en diversas ocasiones a fin de comparar el comportamiento de las opiniones en el tiempo y el espacio. Esto resulta altamente pertinente en la tarea de dar seguimiento a la estimación de los indicadores en materia de juicio justo.

Contenidos de la encuesta: Los temas y tópicos que se incluyen en la Encuesta de Satisfacción de las y los Usuarios del TSJDF son los siguientes:

Temáticas generales	Tópicos de interés
Respecto de los órganos del TSJDF:	Instalaciones: <ul style="list-style-type: none">• Imagen• Atención• Satisfacción• Accesibilidad• Servicios especiales a personas con necesidades específicas
Respecto del personal encargado de la administración de la justicia:	<ul style="list-style-type: none">• Valoración de la actuación de las y los impartidores de justicia: honestidad, claridad, calidez, trato, profesionalismo, presencia en el proceso• Imparcialidad, apego a la ley• Accesibilidad del lenguaje• Satisfacción
Respecto del acceso a la justicia y el proceso judicial:	<ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de principios• Errores e irregularidades durante el proceso• Eficiencia del proceso• Acceso a la información• Calidad• Claridad y entendimiento del lenguaje• Respeto de los derechos y garantías durante el proceso• Corrupción
Respecto de la representación:	<ul style="list-style-type: none">• Acceso a representación• Desempeño de las y los defensores de oficio y privados• Correlación entre tipo de representación (de oficio y privada) y obtención de sentencia favorable (desde la óptica de la persona encuestada)
Respecto de la sentencia	<ul style="list-style-type: none">• Acusatoria/desfavorable o absolutoria/favorable• Entendimiento de sus contenidos e implicaciones• Percepción de satisfacción y apego al derecho• Percepción de la calidad de la sentencia o resultado
Respecto del conocimiento de la reforma al sistema de justicia penal	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento• Opinión

Encuesta a la Población Abierta sobre la Impartición de Justicia

La Encuesta a la Población abierta sobre la Impartición de Justicia se levantó en instalaciones del TSJDF durante los meses de agosto y septiembre del año 2010.

Los objetivos de la encuesta fueron:

- 1) Conocer la percepción de la población en general (usuaria o no usuaria del TSJDF) respecto de la imagen y actuación del TSJDF y las personas encargadas de la impartición de justicia en el Distrito Federal;
- 2) Conocer las razones por las cuales las personas que han tenido algún problema de tipo familiar, civil o mercantil, no han acudido al TSJDF.

Unidad de observación y análisis; diseño y selección de la muestra: La unidad de observación en esta encuesta fueron personas mayores de 18 años, residentes en el Distrito Federal cuyo teléfono particular se encuentra listado en el directorio telefónico, seleccionadas para la entrevista a través de un muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. El marco de muestreo proporcionado por el directorio telefónico se encuentra dividido en dos conjuntos excluyentes que dividen a la población objetivo de acuerdo con la primera letra de su apellido: 1) Marco muestral I. Personas registradas en la sección blanca del directorio telefónico y cuyo apellido paterno comienza con la letra A hasta la letra LL (Tomo I); 2) Marco muestral II. Personas registradas en la sección blanca del directorio telefónico y cuyo apellido paterno comienza con la letra M hasta la letra Z (Tomo II).

La selección de las 400 unidades de muestreo²¹ en el directorio telefónico se llevó a cabo de forma aleatoria sistemática con estrategia probabilística de reemplazo en caso de no respuesta.

Características de la encuesta: Considerando la diversidad de perfiles de la población a entrevistar, así como el hecho de que las personas en este caso no necesariamente han pasado por algún proceso judicial con anterioridad al momento de la encuesta, y por ende puede existir un gran desconocimiento acerca de aspectos o temáticas específicas relacionadas con el desempeño de las áreas e instancias que forman parte del TSJDF, se decidió enfocar la encuesta hacia la obtención de información sobre la percepción de las personas acerca de la impartición de justicia, la imagen de las y los impartidores de justicia y el conocimiento que tienen acerca de los órganos de impartición de justicia en el Distrito Federal. Todo lo cual resulta fundamental para entender las decisiones que toman las personas de acudir o no a las autoridades competentes, al momento de enfrentar un problema o ser víctimas de algún delito que ameritaba ser denunciado o atendido.

Tomando en cuenta el ámbito de competencia del TSJDF, el estudio se enfocó en obtener información relacionada con las percepciones en torno a los procesos judiciales y la impartición de justicia, no sobre la procuración de justicia; aun cuando ambos aspectos están relacionados y es altamente probable que las y los ciudadanos no identifiquen las diferencias entre ambos procesos.

Contenidos de la encuesta: Los temas y los tópicos que se incluyeron en la Encuesta a la Población Abierta sobre la Impartición de Justicia fueron los siguientes:

21. El tamaño teórico de la muestra (n) se calculó con la fórmula:
$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$
 donde: n = tamaño de la muestra; N = tamaño del universo; Z = nivel de confianza $\alpha = 0.95$ sobre una distribución normal a dos colas; e = nivel de error (en este caso 5%); p = proporción que se requiere localizar en el peor de los casos (50%); q = proporción de no presencia de la característica en el peor de los casos (50%).

Temáticas generales	Tópicos de interés
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Instancias de denuncia • Labor de las y los jueces y de las y los magistrados • Labor de las y los ministerios públicos • Centro de Justicia Alternativa TSJDF • Reforma al sistema de justicia penal
Decisión de acudir al TSJDF y las causas de ello	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia previa en procesos judiciales (en calidad de actor/a o demandado/a) • Decisión de acudir a las autoridades para denunciar y las respectivas causas • Percepción acerca de la utilidad de la denuncia respecto de la obtención de un resultado justo
Percepción del acceso a la justicia y los procesos judiciales	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Eficacia • Utilidad • Honestidad • Claridad • Facilidad • Confianza • Seguridad • Apego a derecho
Percepción sobre las personas encargadas de la impartición de justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad • Profesionalismo • Confianza • Imparcialidad

Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF

El Estudio de Expedientes para Calcular los Tiempos de Duración de los Juicios del TSJDF se llevó a cabo en las instalaciones del TSJDF durante el mes de septiembre de 2010²².

El objetivo de este estudio fue calcular los tiempos de duración de los juicios en el TSJDF e identificar y sistematizar la información disponible para generar los siguientes indicadores:

- ▶ “Proporción de asuntos ingresados en el TSJDF en los que se cumplen los términos procesales (por instancia y por materia)” (véase Anexo 1)
- ▶ “Proporción de asuntos en los que se dictó sentencia dentro del término procesal” (véase Anexo 1)
- ▶ “Promedio de días hábiles de duración de los juicios según materia e instancia”²³

Unidad de observación y análisis; diseño y selección de la muestra: El universo de investigación estuvo constituido por todos los expedientes judiciales de los juzgados penales, civiles y familiares del TSJDF que ingresaron al archivo en el año judicial 2009. El muestreo fue probabilístico

²² Para dicho trabajo se requirió la participación de 5 abogados y abogadas y un coordinador de campo.

²³ Este indicador fue agregado a la lista de indicadores a calcular en corto plazo durante el proceso de operacionalización de los indicadores para fines estadísticos.

en forma aleatoria simple. El tamaño de la muestra mínima representativa para el caso del presente estudio es de 384 casos²⁴. Se dispuso de dos marcos muestrales complementarios para la selección de la muestra:

- Base de datos electrónica que contiene todas las materias excepto la penal.
- Inventarios de ingreso al archivo en fotocopias para materia penal.

Dado el marco muestral diferenciado se plantearon dos métodos de selección complementarios:

Para la base de datos en formato electrónico se llevó a cabo una selección aleatoria simulada por ordenador, verificando la representatividad de la misma con respecto a un conjunto de variables clave²⁵, verificando que la muestra mantuviera las proporciones del universo. De esta forma se obtuvieron los datos básicos de una muestra representativa que permitieran solicitar los expedientes correspondientes en las sedes del archivo del TSJDF.

Para el caso de los inventarios en papel se llevó a cabo una selección con número aleatorio de hojas del inventario dentro de las cuales se contaron los casos presentes y se sortearon de forma aleatoria los registros presentes con el fin de poder consultarlos en la sede correspondiente del archivo del TSJDF.

Durante el trabajo en campo se suscitaron diversas contingencias derivadas de la situación encontrada en los expedientes, que obligaron a efectuar ciertas modificaciones en lo que respecta al tamaño de la muestra. Las contingencias con mayor recurrencia fueron: 1) Los archivos identificados en la base de datos como expedientes, eran en realidad cuadernillos de incidentes o documentos con las actuaciones de segunda o tercera instancia, que no integraban las actuaciones completas del proceso; 2) Los expedientes estaban fuera del archivo²⁶.

Ante esta situación se elaboraron dos sobre-muestras de expedientes, a fin de obtener un número mínimo de casos efectivos (expedientes efectivos disponibles en archivo) que configuraron la muestra representativa del universo de expedientes ingresados al archivo en 2009. En total se solicitaron al archivo 625 documentos consignados como expedientes. De ese gran total 475 correspondieron a las materias civil, familiar y de arrendamiento, y 150 a la materia penal. En el caso de las materias civil, familiar y de arrendamiento de los expedientes seleccionados en la muestra y sobre-muestra, solicitados en el archivo, 80 (17%) se encontraban pedidos en salas o juzgados al momento del levantamiento del estudio en campo, 27 (6%) eran cuadernillos de incidentes o documentos con las actuaciones de segunda o tercera instancia, que no integraban las actuaciones completas del proceso; por lo anterior el número de expedientes disponibles efectivos fue de 368. En el caso de la materia penal, de los 150 expedientes seleccionados en la muestra y sobre-muestra, 41 (27.3%) estaban en los juzgados, 36 (24%) estaban fuera del archivo por otras razones y 8 (5%) eran cuadernillos de incidentes o documentos con las actuaciones de segunda o tercera instancia, los cuales no integraban las actuaciones completas del proceso. De esta manera, el número de expedientes disponibles efectivos en materia penal fue 65.

Lo anterior significa que de manera efectiva fueron revisados y analizados 433 expedientes judiciales (240 en la materia civil y arrendamiento, 128 en materia familiar y 65 en materia penal) con lo cual se rebasó la muestra mínima representativa de 384 casos. A partir de la revisión de estos expedientes se obtuvo la información que sirve de base para elaborar indicadores sobre el cumplimiento de los términos procesales y sobre la duración de los juicios en las distintas materias.

24 El tamaño teórico de la muestra (n) se calculó con la fórmula: $n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$

donde: n = tamaño de la muestra; N = tamaño del universo; Z = nivel de confianza $\alpha = 0.95$ sobre una distribución normal a dos colas; e = nivel de error (en este caso 5%); p = proporción que se requiere localizar en el peor de los casos (50%); q = proporción de no presencia de la característica en el peor de los casos (50%).

25 Las variables clave son: 1) Número de fojas del expediente; 2) Materia; 3) Delito/Controversia civil; 4) Fecha y hora de inicio de los procesos; 5) Fecha y hora en que se iniciaron y se desahogaron los términos y plazos en las distintas etapas procesales establecidas en la Ley adjetiva en la materia; 6) Fecha y hora de sentencia; 7) Fecha y hora de resolución; 8) Instancias a las cuales se recurre (apelación, amparo).

26 La principal razón de ello es que estaban solicitados en juzgados o salas.

Matriz 1. Indicadores ilustrativos propuestos por el ACNUDH sobre el derecho a un juicio justo

Tipo de indicador	Atributos				
	Acceso e igualdad ante cortes y tribunales	Audiencia pública por cortes competentes e independientes	Presunción de inocencia y garantías en la determinación de cargos penales	Protección especial de niños y niñas	Revisión por una instancia superior
Estructural	<p>Tratados internacionales de derechos humanos relevantes para el derecho a un juicio justo ratificados por el Estado</p> <p>Fecha de entrada en vigor y cobertura del derecho a un juicio justo en la Constitución y otras formas de legislación superior</p> <p>Fecha de entrada en vigor y cobertura en leyes nacionales para implementar el derecho a un juicio justo, incluidos procedimientos de nombramiento, remuneración y despido de personas que ejerzan funciones judiciales</p> <p>Número de organizaciones no gubernamentales registradas y/o activas (por cada 100,000 personas) involucradas en la promoción y protección del derecho a un juicio justo</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> ► Fecha de entrada en vigor y cobertura de la legislación que garantice el acceso no-discriminatorio a cortes (ej. para mujeres, niñas y niños migrantes no acompañados) ► Fecha de entrada en vigor y periodicidad de revisión de códigos de procedimiento civil y penal 	<ul style="list-style-type: none"> ► Plazo y cobertura de políticas nacionales sobre servicios judiciales, incluidas fortalezas judiciales, contra extorsión, soborno y corrupción ► Fechas de entrada en vigor y cobertura de entidades reguladoras de la carrera profesional judicial y legal 	<ul style="list-style-type: none"> ► Fechas límite identificadas/ señaladas para guiar etapas previas y durante el juicio en la determinación de cargos contra una persona ► Plazo y cobertura de políticas nacionales sobre la provisión de asistencia legal a grupos específicos de población 	<ul style="list-style-type: none"> ► Fecha de entrada en vigor y cobertura de tribunales para menores de edad. ► Fecha de entrada en vigor y cobertura de sistemas de rehabilitación para menores de edad involucrados/as en delitos ► Edad legal para la responsabilidad penal 	<ul style="list-style-type: none"> ► Fecha de entrada en vigor y cobertura del derecho a apelar ante una instancia superior y a la completa revisión de aspectos legales y materiales de la condena y sentencia de una persona
de proceso	<p>Proporción de quejas recibidas sobre el derecho a un juicio justo investigadas y calificadas por la institución nacional de los derechos humanos u otros mecanismos y la proporción de respuestas efectivamente provistas por el gobierno</p> <p>Número de comunicaciones enviadas por el Relator Especial sobre la independencia de las y los magistrados y abogados y proporción respondida por el gobierno</p> <p>Proporción de las y los jueces, fiscales y abogados/as capacitados/as en derechos humanos y estándares relacionados con la administración de justicia</p>				

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de población cubierta dentro de "X" horas por un tribunal plenamente constituido o número de personas con funciones judiciales por 100,000 habitantes ▶ Proporción de solicitudes de asistencia legal e intérpretes gratuitos que se han atendido (procesos civiles y penales) anualmente. Número/proorción de casos referidos a resolución alternativa de conflictos ▶ Proporción de delitos (ej: violación, asalto físico, violencia doméstica) reportados a la policía (estudio de victimización) ▶ Proporción de personas acusadas por la comisión de delito enviadas a la corte por la policía en cuyos casos se confirman los cargos 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de personas con funciones judiciales investigadas formalmente por violación de deber, irregularidades, abusos (ej: corrupción) ▶ Proporción de investigaciones formales de personas con funciones judiciales que resulten en acción disciplinaria o en proceso judicial ▶ Número/proporción de personas civiles juzgadas por cortes militares o cortes especiales ▶ Número promedio de casos asignados/terminados por personas con funciones judiciales en los diferentes niveles de la justicia ▶ Distribución del gasto público en tribunales y sistema de procesamiento ▶ Salario promedio de personas con funciones judiciales como porcentaje de salarios mínimos reglamentados 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de casos en que expiró el plazo temporal legal para que la persona arrestada reciba notificación del cargo del que se le acusa (en lenguaje comprensible) ▶ Proporción de personas atendidas por los tribunales que tasan los servicios recibidos como altamente asequibles en su idioma (estudio de personas usuarias de tribunales) ▶ Proporción de personas acusadas por un delito que tienen acceso a facilidades adecuadas y asistencia jurídica para su defensa ▶ Proporción de casos pendientes y duración promedio de juicios penales ▶ Proporción de casos en los que el tiempo entre el arresto y el juicio excedieron los plazos estatutarios y obligados ▶ Casos reportados de asesinatos, asaltos, amenazas y despido arbitrario de personas con funciones judiciales 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de fiscales y abogados/as de la defensa que trabajan en casos de menores de edad con entrenamiento especializado en justicia juvenil ▶ Proporción de menores de edad detenidos a las y los que se les provee asistencia legal gratuita dentro de las 24 horas siguientes de la custodia ▶ Proporción de menores de edad en custodia que reciben educación/entrenamiento vocacional, por personal capacitado, durante las mismas horas que las personas de edad similar que estudian en libertad. ▶ Proporción de tribunales adaptados para el manejo de casos de menores de edad ▶ Proporción de menores de edad sentenciados a prisión ▶ Proporción de menores de edad con acceso a servicios de rehabilitación luego de ser puestos en libertad 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de condenas por delitos graves en los que la persona sentenciada recibió asistencia legal para considerar buscar revisión por una corte/tribunal superior ▶ Proporción de casos que fueron apelados por las y los abogados defensores o las y los fiscales ▶ Proporción de casos en los que es restringido o excluido el derecho a apelar asuntos específicos dispuestos por la ley
de resultado	<p>Tasas de condena por tipo de delitos adjudicados (violaciones, homicidios, asaltos físicos) y características de las víctimas y perpetradores/as (ej: sexo, edad)</p> <p>Casos reportados de detención arbitraria en el periodo del informe</p> <p>Casos reportados de errores judiciales y proporción de víctimas que recibieron una compensación en tiempo razonable</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tasas de condenas para acusados/ as indigentes que reciben representación legal proporcionada por el Estado en proporción con las tasas de condena para acusados/as con abogados/as de su elección ▶ Proporción de delitos (ej: violaciones, asalto físico) llevados ante autoridades judiciales 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de audiencias abiertas al público ▶ Proporción de casos sentenciados en que al menos se observó una irregularidad en la determinación de cargos 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de condenas obtenidas en ausencia (total o parcial) ▶ Casos reportados de presunción de culpa y pre-sentencia por una corte o autoridades oficiales (ej: declaraciones públicas adversas) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Número de menores de edad arrestados/detenidos por población de 100,000 de menores de edad ▶ Tasas de reincidencia en menores de edad 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proporción de condenas penales en las que la sentencia fue reducida o se desistió de una condena penal o se regresó para volver a juicio o dictar otra sentencia

