Justicia abierta y centrada en las personas:

conceptos y prácticas promisorias

Laurence Pantin
Alejandra Stephanie Quezada Ferreira



KONRAD ADENAUER STIFTUNG

JUICIO JUSTO

Justicia abierta y centrada en las personas:

conceptos y prácticas promisorias

© Konrad-Adenauer-Stiftung E.V.

konrad-adenauer-stiftung elv.
Oficina de la Fundación México
Río Guadiana No. 3, Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500 Ciudad de México, México
Tel. (+52) 55 5566 4599
https://www.kas.de/es/web/mexiko
kasmex@kas.de
X, Instagram y Facebook: @kasmexiko

Director de la Fundación Konrad Adenauer México
Johannes Hügel

Gestores del Proyecto
Juan Pablo Campos González
(juan.campos@kas.de)
Javier Moreno Márquez

© Laurence Pantin y Alejandra Stephanie Quezada Ferreira, 2026

Para citar este documento:
Pantin, L. y Quezada Ferreira, A. S. (2026). *Justicia abierta y justicia centrada en las personas: conceptos y prácticas promisorias.* Fundación Konrad Adenauer Stiftung México, Juicio Justo, A.C.

Puede ser descargado gratuitamente en:
https://www.kas.de/es/web/mexiko

Edición: Andrea López Monroy
Diseño y maquetación: Luis G. Vásquez Moctezuma

Índice

5 **Introducción**

7 **I. ¿Qué son la Justicia abierta y la Justicia centrada en las personas?**

1. Justicia abierta
2. Justicia centrada en las personas
3. ¿Por qué implementar prácticas y políticas de Justicia abierta y centrada en las personas?
4. ¿Cómo desarrollar procesos de cocreación de manera exitosa?

14 **II. Ejemplos de prácticas promisorias de Justicia abierta y Justicia centrada en las personas**

1. Publicar información y datos abiertos
2. Conocer las necesidades reales de las personas
3. Realizar diagnósticos y recibir recomendaciones de mejora
4. Fomentar la comprensión por parte de las personas usuarias
5. Responder mejor a las necesidades integrales de las personas
6. Ampliar el acceso a la justicia

68 **Conclusión**

69 **Referencias**

INTRODUCCIÓN



En América Latina, los sistemas judiciales enfrentan una crisis de confianza y legitimidad. De acuerdo con el informe Latinobarómetro, entre 1995 y 2024, la confianza ciudadana promedio en los poderes judiciales de la región ha variado entre 22% y 37%. En la más reciente medición, correspondiente a 2024, el promedio regional fue de 28%. Ese año, con excepción de El Salvador (con 51%) y Uruguay (50%), ningún país alcanzó el 50% de confianza.

México no es la excepción. De acuerdo con la más reciente Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (INEGI, 2025), a nivel nacional existe un desconocimiento profundo de la función judicial: sólo el 20% de la población identifica la figura de los jueces. Entre quienes la identifican, el 69% considera que son corruptos y el 43% manifiesta desconfianza hacia ellos.

El más reciente informe Latinobarómetro (2024) señala que un factor que puede impactar en la baja confianza es la falta de acceso equitativo y efectivo a la justicia, porque se percibe que existe una justicia diferenciada para unos y otros. Adicionalmente, consideramos que la opacidad, la complejidad procesal y la distancia entre los poderes judiciales y las personas también erosionan la confianza ciudadana.

En varios países de la región, incluyendo México, los poderes políticos han fomentado y aprovechado esta mala percepción de los poderes judiciales con el objetivo de impulsar reformas regresivas para la independencia judicial y la separación de poderes.

Ante este escenario, emergieron esfuerzos por parte de algunos poderes judiciales para atender estas problemáticas. Estos esfuerzos se han concentrado en dos vertientes: la justicia abierta y la justicia centrada en las personas.

A continuación, buscaremos explicar estos dos conceptos y los beneficios que puede traer su implementación tanto para las personas usuarias como para los poderes judiciales. En un segundo momento, compartiremos algunas prácticas promisorias de justicia abierta y centrada en las personas a nivel nacional e internacional, con el objetivo de que puedan servir de inspiración para las autoridades judiciales, personas integrantes de la academia y sociedad civil interesadas en fortalecer la relación entre las personas usuarias y los poderes judiciales, ampliar el acceso efectivo a la justicia y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Hablamos de prácticas promisorias y no de buenas prácticas porque, desafortunadamente, la gran mayoría de éstas no cuentan con mecanismos de evaluación que permitan determinar, con evidencia, que han logrado los resultados que se esperaba que tuvieran. Por ello, para concluir, subrayaremos la importancia de desarrollar instrumentos que las evalúen.

I ¿QUÉ SON LA JUSTICIA ABIERTA Y LA JUSTICIA CENTRADA EN LAS PERSONAS?



1. JUSTICIA ABIERTA

El concepto de Justicia abierta deriva del de Gobierno Abierto, que surgió en Inglaterra a finales de los años 70, pero ha tomado auge en los últimos 20 años. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2016, p. 25), el gobierno abierto es "una cultura de gobernanza basada en políticas públicas y prácticas innovadoras y sostenibles que se basan a su vez en unos principios de **transparencia, rendición de cuentas y participación,** que promueven la democracia y el crecimiento inclusivo".

Por su parte, Gabriel Mercado, retomando a Lobel, sostiene que "la filosofía de Gobierno Abierto tiene como premisa fundamental que las instituciones deben dejar atrás la postura tradicional de opacidad, unilateralidad y omnisciencia que caracterizó históricamente la gestión de los asuntos públicos" (2023, p. 41).

Lo interesante de la concepción que tiene la OCDE de este concepto es que apunta también a que "los principios de gobierno abierto están cambiando las relaciones entre los funcionarios públicos y los ciudadanos, haciéndolas más dinámicas, mutuamente beneficiosas y basadas en confianza recíproca" (2016, p. 17).

Tradicionalmente –y desde su propio nombre–, el concepto de "Gobierno Abierto" ha sido pensado como un modelo aplicable al Poder Ejecutivo, pero ha surgido una visión más amplia, que es la de "Estado Abierto", la cual considera que este enfoque no sólo debe aplicarse al Poder Ejecutivo, sino también a los otros dos poderes del Estado. El concepto de "Estado Abierto" exige que también el Poder Legislativo y el Judicial adopten estos principios para transformar su vínculo con la sociedad y ahí es donde surge la tendencia hacia la Justicia abierta.

Uno de los promotores más destacados de la Justicia abierta, Peter Sharp, propone una síntesis especialmente útil del concepto, al definirlo como un "Diálogo permanente del ecosistema de justicia que, fundado en la transparencia, la participación y la colaboración, permite el pleno acceso a la justicia, generando honor social y valor público en los intervinientes" (Sharp, 2021, párr. 1).

En este sentido, la justicia abierta mantiene los tres pilares que ya hemos señalado: **transparencia, rendición de cuentas y participación** o **colaboración ciudadana**. Ahora bien, la relación entre estos tres principios de la Justicia Abierta se puede dar de la siguiente manera: para rendir cuentas, una institución debe ser transparente, pero para que esto sirva de algo, debe haber personas interesadas en analizar la información que se publica y usarla para proponer mejoras, por ello es fundamental la participación e incluso la colaboración de las personas.

Mercado (2023) señala que el propio concepto de Justicia abierta ha evolucionado. Existen dos sentidos para el término: uno originario y otro actual. Explica Mercado que en el sentido originario, se refería a un conjunto de normas que establecían principalmente que el desarrollo del proceso judicial debía ser transparente y de carácter público. Pero el concepto ha evolucionado para:

> situarse en un contexto de transformación profunda del vínculo entre el Estado y las personas, en el cual brindar a estas últimas un mejor entendimiento de la justicia contribuye a fortalecer el Estado de derecho, acrecentar la legitimidad de las decisiones que produce y transformar el servicio de justicia en uno más centrado en las personas y la satisfacción de sus necesidades legales (Mercado, 2023, p. 42).

De igual manera, Sharp recuerda que la Justicia abierta debe permitir mejorar la experiencia de las personas usuarias: "Se traduce en simplificar los procedimientos, transitar hacia una cultura administrativa transparente y colaborativa, con foco en la ciudadanía, que propicie la igualdad de género y garantice el pleno acceso a la justicia" (Sharp, 2024, p. 7).

Así, bajo la perspectiva de estos autores, se puede entender que la evolución de la Justicia abierta también abre paso y se vincula con la Justicia centrada en las personas.



2. JUSTICIA CENTRADA EN LAS PERSONAS

De acuerdo con la OCDE (2021), el concepto de Justicia centrada en las personas es más reciente que el de Justicia abierta, haciendo su aparición en los años 2000.

Ospina (2026) afirma que aplicar un enfoque de Justicia centrada en las personas implica diseñar sistemas de justicia que respondan a sus necesidades. Ello supone:

- Conocer y entender la **experiencia** y los **problemas** que enfrentan las personas cuando buscan justicia.
- Desarrollar **servicios accesibles** que respondan de manera efectiva a esas necesidades.
- Eliminar las **barreras** que impiden que las personas tengan **acceso a la justicia.**

A su vez, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo refiere que:

> un enfoque centrado en las personas para la justicia [...] es aquel que se enfoca en atender las necesidades cotidianas de justicia [...] de la gente. Su objetivo es mejorar la vida de todos los miembros de la sociedad a través del acceso a mecanismos efectivos y eficientes de resolución de disputas, la protección legal de los derechos humanos y la capacidad de todas las personas para vivir en seguridad. A partir de una comprensión de las necesidades, experiencias y expectativas de las personas, un enfoque centrado en las personas busca fortalecer los sistemas para brindar servicios de justicia y seguridad para todos, y especialmente para aquellos más en riesgo de quedar atrás (s. f.).

Por su parte, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas explica que la atención debe estar dirigida:

> hacia las personas y comunidades que experimentan los problemas justiciables, empoderándolas para que puedan actuar por sí mismas cuando sus necesidades legales surgen, rediseñando los servicios judiciales hacia lo que se ha denominado como la justicia centrada en las personas, de manera de que las alternativas resulten apropiadas a las necesidades de los usuarios […] (2024, p. 24).

Retomando a Ospina (2026), la justicia centrada en las personas se implementa mediante cuatro principios:

1. Accesibilidad y comprensión

Implica que el sistema de justicia comunique información útil, en lenguaje claro y que existan canales efectivos para que las personas puedan acceder a los servicios que requieren. De esta manera, la justicia centrada en las personas las empodera y las capacita para que puedan reclamar sus derechos y buscar la justicia.

2. Respuesta a necesidades reales

Significa que los servicios de justicia deben ser diseñados para responder a las necesidades concretas de las personas. Para ello, se tienen que generar datos que permitan conocer con claridad esas necesidades. También implica no solamente centrarse en la justicia que imparten los tribunales, sino en la prevención de los problemas de justicia.

3. Enfoque integral

Este principio demanda pensar en la justicia como un sistema y reconocer que la justicia no sólo se imparte en los tribunales, sino que requiere coordinación con otras instituciones y otros actores, sean de justicia formal o no formal. Esta coordinación es la que permite que una decisión de justicia se vuelva realmente efectiva o que la justicia sea más rápida.

4. Participación y confianza

Conlleva fomentar la participación entre las personas y las instituciones, lo cual puede consolidar la confianza de las primeras y la legitimidad de las segundas. El hecho de que las personas puedan ser escuchadas y contribuir en la cocreación de soluciones a los problemas que padecen cuando buscan justicia debe permitir mejorar su experiencia y fortalecer la legitimidad de los servicios prestados.

Así, podemos concluir que la justicia centrada en las personas implica:

- Reconocer y recordar en todo momento que el objetivo último es que las personas obtengan una justicia efectiva.
- Reconocer, entender y satisfacer las necesidades reales de las personas y comunidades.
- Eliminar las barreras de acceso y no dejar atrás a algunos grupos de personas. Es decir, para que se considere que se garantiza la justicia, se debe asegurar que todas las personas tengan acceso igualitario a ella.
- Identificar y erradicar los posibles sesgos y elementos de discriminación dentro del sistema de justicia.

Estos puntos convergen con los pilares de Justicia abierta, porque la transparencia y rendición de cuentas pueden brindar insumos valiosos para la toma de decisiones y la participación de las personas en las decisiones, cambios y políticas que se implementan en los poderes judiciales. De esta manera, es posible concluir que la Justicia centrada en las personas es el objetivo que se busca y los pilares de la Justicia abierta son un medio o un camino que puede conducir o propiciar que se logre una justicia más cercana y que ponga a las personas en el centro del servicio.

3. ¿POR QUÉ IMPLEMENTAR PRÁCTICAS Y POLÍTICAS DE JUSTICIA ABIERTA Y CENTRADA EN LAS PERSONAS?

Contrario a la creencia de que la apertura debilita la autoridad, la Justicia abierta y centrada en las personas ofrece beneficios estratégicos tanto para la sociedad como para el propio Poder Judicial.

Pueden ser beneficios para las personas:

- **Empoderamiento y ejercicio de derechos:** Las personas pueden acercarse a los órganos impartidores de justicia, entender mejor su labor y su funcionamiento. A su vez, esto puede permitir que ellas conozcan mejor sus derechos y los mecanismos para defenderlos.
- **Incidencia:** Abrir canales de participación hace posible que las personas usuarias lleguen a incidir en el diseño de políticas públicas o políticas internas de los poderes judiciales para mejorar el acceso a la justicia.
- **Mejora del servicio:** En la medida en que las personas pueden expresar sus opiniones, percepción, satisfacción respecto del servicio y necesidades de justicia, y que estas necesidades son tomadas en cuenta, es probable que mejoren los servicios de justicia.
- **Contraloría Social:** La transparencia y rendición de cuentas aportan insumos necesarios para que sea posible evaluar el desempeño del Poder Judicial.

En cuanto a los poderes judiciales, los beneficios pueden ser los siguientes:

- **Reducción del déficit de legitimidad:** La Justicia abierta y centrada en las personas puede ayudar a reducir el déficit de legitimidad de los poderes judiciales y a aumentar la confianza ciudadana en los mismos.[1] Primero, porque en la medida en que las personas son escuchadas por el Poder Judicial, perciben que éste se interesa en atender sus necesidades y, en consecuencia, su nivel de satisfacción y confianza en la institución aumentan. Por otra parte, la transparencia y rendición de cuentas generan confianza. Por ejemplo, si se publican las sentencias, se puede demostrar que están apegadas a derecho y son consistentes con los criterios establecidos, y que no responden a intereses personales.
- **Consolidación de la independencia judicial:** La transparencia y rendición de cuentas también contribuyen a fortalecer la independencia judicial, porque con la transparencia y bajo el escrutinio público es más fácil para las personas funcionarias jurisdiccionales resistir a posibles presiones que pretendan alterar su actuar o sus resoluciones.
- **Mejora del desempeño:** Los esfuerzos por abrir los poderes judiciales al escrutinio público pueden generar un incentivo para mejorar su desempeño. Cuando la gente se siente observada busca dar mejores resultados, como ocurrió en Buenos Aires, Argentina, donde un juez publicó algunas métricas de su juzgado y su equipo se vio motivado a mejorar dichas métricas.
- **Transparencia interna y toma de decisión más informada:** La rendición de cuentas de las instituciones puede producir información y herramientas útiles para los integrantes de los propios poderes judiciales, haciendo más transparentes los procesos internos de ascensos, por ejemplo, o permitiendo una toma de decisión basada en evidencia.

[1] Cabe señalar que este déficit ha sido la justificación de reformas estructurales, tales como la reforma judicial aprobada a nivel federal en México en 2024, cuya exposición de motivos planteó la elección por voto popular como un mecanismo para resolver el problema de la lejanía y desconfianza en los poderes judiciales. Sin embargo, en los países donde algunas personas juzgadoras son designadas por voto popular, como Bolivia o Estados Unidos, no existe evidencia empírica que sostenga que este método de nombramiento contribuye a mejorar su legitimidad (Pantin, 2025). Además, el nivel muy bajo de participación que se registró en las elecciones judiciales mexicanas de 2025 –de alrededor de 13%– tampoco ayudó a aumentar la confianza ciudadana en las personas juzgadoras.

- **Apoyo ciudadano frente a situaciones de crisis:** La Justicia centrada en las personas puede permitir establecer una relación de mayor cercanía entre sociedad civil, personas usuarias y el Poder Judicial, la cual puede brindar apoyo para este último cuando se encuentre bajo ataque, como ha podido suceder a nivel federal o en algunos estados después de decisiones judiciales que no le gustan al gobierno, o cuando el Poder Judicial busque más recursos para mejorar el servicio.

La adopción de un modelo de Justicia abierta y centrada en las personas puede ser una forma de recuperar la confianza ciudadana y garantizar la estabilidad del Estado de derecho, además de que permite transitar hacia instituciones de justicia que se enfoquen en resolver los problemas de las personas con base en sus necesidades reales. Para lograrlo, es importante que dichas instituciones desarrollen procesos de cocreación que involucren a la sociedad en el rediseño de sus procesos. Sólo a través de esta colaboración mutua se podrá construir una justicia que no únicamente dicte sentencias, sino que aporte a la paz social y otorgue seguridad jurídica para todos y todas.

4. ¿CÓMO DESARROLLAR PROCESOS DE COCREACIÓN DE MANERA EXITOSA?

Para pasar de la teoría a la práctica y lograr procesos de cocreación exitosamente, identificamos algunos elementos necesarios, que compartimos a continuación.

1. Voluntad genuina de colaborar por ambas partes

Primero, para coconstruir proyectos y políticas exitosas se necesitan dos partes **convencidas** de lo importante que es entablar diálogo y colaborar.

Por un lado, debe haber un deseo genuino de las instituciones de incluir y escuchar a la sociedad, más allá de lo cosmético. Por otro, debe haber un anhelo de las personas que aceptan participar en estos ejercicios de cocreación por hacerlo de manera constructiva.

Ya se mencionó la poca confianza ciudadana en las instituciones de justicia y en particular en los poderes judiciales, pero lo cierto es que también suele existir cierta desconfianza por parte de estas instituciones hacia la sociedad civil o los colectivos de víctimas. Por ello, el esfuerzo debe provenir de ambas partes.

Y si bien es natural que surjan algunas críticas en estos ejercicios, es importante que **se expresen siempre con respeto** y **proponiendo cómo resolver los problemas** que se señalan.

2. Enfoque centrado en las personas

Difícilmente se pueden tener propuestas e ideas de políticas o soluciones que pongan a las personas en el centro si **no se incluye a quienes saben cuáles son sus necesidades y qué funcionaría** para mejorar su experiencia.

3. Orientación práctica

El objeto de los ejercicios de colaboración y cocreación que se realicen debe ser **lo más concreto posible.** Si se queda en la teoría, es probable que no llegue a **resultados**. Por ello es importante delimitar muy bien el alcance del espacio de participación propuesto.

4. Creatividad

Una vez que se sabe sobre qué trabajar, se necesita que las personas propongan soluciones o puedan reflexionar sobre el tema a analizar desde **la perspectiva más amplia posible.** La gente no siempre piensa igual entre sí y es importante que surjan ideas novedosas, "fuera de la caja". Por ello, lo ideal es que estos espacios estén abiertos a grupos multidisciplinarios lo más diversos posible.

5. Efectividad

Finalmente, es importante que los espacios de colaboración **tengan un impacto real,** es decir, que las propuestas que salgan de ellos sean, en la medida de lo posible, **vinculantes.** Lo peor que puede pasar es suscitar la participación y no tomarla en cuenta.

Ahora que se aclararon los conceptos, los beneficios y algunos de las condiciones para abrir espacios de coconstrucción que permitan mejorar la calidad de la justicia y ampliar el acceso a ella, se presentarán a continuación algunos ejemplos de **prácticas internacionales** y **nacionales** que ejecutan alguno o varios de los pilares de **Justicia abierta** y que buscan **poner a las personas en el centro de la justicia.**



II EJEMPLOS DE PRÁCTICAS PROMISORIAS DE JUSTICIA ABIERTA Y CENTRADA EN LAS PERSONAS



Como ya se adelantó, en este documento se hace referencia a prácticas promisorias más que a buenas prácticas, porque la mayoría de las prácticas aquí recopiladas no cuentan con mecanismos de evaluación o éstos no necesariamente se hacen públicos, de tal manera que no es posible saber qué tan exitosas han sido y qué impacto han tenido.

Por otra parte, es importante decir que, en su mayoría, las siguientes prácticas se han desarrollado en México o en América Latina, lo cual no significa que no existan prácticas similares en otras partes del mundo. Sin duda, esto se debe a que las autoras han tenido mayor oportunidad de estar en contacto con esas prácticas y con las autoridades que las llevaron a cabo. Sin embargo, otro factor importante que explica este sesgo es que la cultura de la Justicia abierta y centrada en las personas ha cobrado un gran auge en los últimos años en el continente americano y que en otras partes del mundo se han desarrollado prácticas que corresponden a los mismos principios, sin que necesariamente se identificaran como prácticas de Justicia abierta o centrada en las personas.

De la misma manera, las prácticas aquí expuestas han sido implementadas en su gran mayoría por poderes judiciales, lo cual no significa que otras instituciones de justicia no hayan desarrollado prácticas de esta naturaleza. No obstante, en muchos casos esas otras instituciones –en particular las policías o fiscalías– suelen ser menos abiertas que los poderes judiciales y generalmente han tenido menos avances en temas de apertura y enfoque centrado en las personas.

Finalmente, tomamos la decisión de organizar en grandes grupos las prácticas que identificamos, aunque es importante decir que varias de ellas podrían entrar en distintas categorías. Esta clasificación puede parecer, entonces, hasta cierto punto subjetiva, pero en todo caso, no se busca con ella asentar una categorización definitiva, sino más bien facilitar su consulta.

7. PUBLICAR INFORMACIÓN Y DATOS ABIERTOS



JUSTICIA ELECTORAL DIGITAL



País
México

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica

Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales

Temática general
Estadística judicial; buscador de sentencias y jurisprudencia

Problema que atiende/justificación
Información dispersa y difícil de encontrar por parte de las personas usuarias

Fecha de inicio de la práctica
Junio de 2023

Duración
Vigente (la información se actualiza en tiempo real)

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (Unidad de Estadística y Secretaría General de Acuerdos).

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✗

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Concentrar en un solo portal la información más buscada por parte de las personas usuarias.

Descripción
Se trata de un portal con estadística judicial de los asuntos recibidos, resueltos, promedio de días de resolución por sala, asuntos en instrucción y estadística referente al sentido de las votaciones, incluso por magistrado y por tipo de impugnación. También contiene un buscador de sentencias y jurisprudencia, así como una sección donde se puede dar seguimiento a los asuntos en instrucción. Los datos disponibles en este portal pueden descargarse en formatos reusables.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Poder Judicial, personas investigadoras de temas de justicia, estudiantes, personas abogadas y población interesada en general, así como personal judicial.

¿Cómo fue diseñada la práctica?

Esta práctica retomó un micrositio de estadística judicial que ya tenía el Tribunal Electoral, pero lo hizo más amigable y le agregó otras herramientas, como la sección para dar seguimiento a trámites en instrucción, el buscador de sentencias y jurisprudencia, una pestaña para ver las sesiones públicas, entre otras. Este portal se desarrolló en el marco de la implementación de la política de justicia abierta del Tribunal Electoral, la cual, a su vez, se diseñó en conjunto con un Consejo Consultivo para la Justicia Abierta conformado por integrantes de organizaciones de sociedad civil y de la academia. En respuesta al diagnóstico de que la información de utilidad para muchas personas usuarias del Tribunal Electoral estaba dispersa, se creó este portal que concentraba en un mismo lugar fácil de acceso la información más buscada por las personas usuarias.

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- **https://www.te.gob.mx/JusticiaElectoralDigital/**

PORTALES DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO



País
México (Guanajuato)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica

Poder Judicial de Guanajuato

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales

Temática general
Información administrativa y jurisdiccional

Problema que atiende/justificación
Sin dato

Fecha de inicio de la práctica
2017

Duración
Vigente (la información se actualiza de manera mensual o trimestral)

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Áreas administrativas y jurisdiccionales del Poder Judicial de Guanajuato.

La práctica involucra a sociedad civil:
Sin dato

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Guanajuato, artículos 5, 28 fracciones IV, VII, XII, 169, capítulo II; artículos 171, 172, 173, 174, 175, 176, 225 fracción V.
Reglamento Interior del Consejo del Poder Judicial del Estado de Guanajuato, artículos 12 fracción IV, 14 fracción V, 21 fracción I, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31.

Objetivo de la práctica
Publicar estadísticas en formato de datos abiertos e información relevante de interés para la sociedad.

Descripción

El Poder Judicial de Guanajuato tiene varios portales en los que publica información relevante y que pocos poderes judiciales difunden.
Primero, cuenta con un portal llamado "Poder Judicial del Estado de Guanajuato en números", donde publica estadísticas actualizadas mensualmente acerca de la actividad de todos los órganos jurisdiccionales del estado. Incluye datos sobre asuntos recibidos, resueltos, en trámite, su duración, así como el número y duración de las audiencias. Los datos se pueden desglosar por fecha, materia, municipio y órgano jurisdiccional, y son descargables en formatos que permiten su análisis y reúso.
Adicionalmente, su portal institucional contiene secciones por cada área administrativa que, además de estadísticas, contiene información cualitativa de relevancia. Por ejemplo, la sección de la visitaduría del Poder Judicial de Guanajuato no solamente muestra estadísticas sobre la labor del área, sino también la relación y los dictámenes aprobados por el Consejo de la Judicatura, derivado de las visitas realizadas a los órganos jurisdiccionales.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Poder Judicial, personas investigadoras de temas de justicia, estudiantes, personas abogadas y población interesada en general, así como personal judicial.

PORTALES DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE GUANAJUATO

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- https://poderjudicial-gto.gob.mx/idx.php?m=numeros&_gl=1*tul-4sf*_ga*MTU4MTEyNDc1MS4xNzc1NzcyMzk4*_ga_MC83Y2331B*czE3N-zU3NzIzOTgkbzEkZzEkdDE3NzU3NzMzMDckajYwJGwwJGgw
- https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/index.php?module=inicio&pa-ram=&modulename=Inicio&func=
- https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/index.php?module=ofici-nas&param=142060201&modulename=Visitadur%C3%ADa%20Judi-cial&func=informacion
- https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/modules.php?name=Transpa-rencia&file=index&func=contenido&cat=72&scat=
- https://www.poderjudicial-gto.gob.mx/modules.php?name=Transpa-rencia&file=index&func=contenido&cat=67&scat=

PODER JUDICIAL EN NÚMEROS



País
Chile

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica

Poder Judicial de la República de Chile

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales

Temática general
Estadística judicial e información administrativa

Problema que atiende/justificación
Sin dato

Fecha de inicio de la práctica
Sin dato

Duración
Vigente (la información se actualiza de manera semestral)

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial de Chile

La práctica involucra a sociedad civil:
Sin dato

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:
Sin dato

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Objetivo de la práctica
Impulsar la apertura y transparencia judicial, ya que el Poder Judicial las considera como pilares que ayudarán a mejorar el servicio de justicia. Además, el Poder Judicial previó que este tipo de prácticas tienen la capacidad de incentivar la rendición de cuentas y el buen desempeño de las distintas unidades judiciales.

Descripción
La plataforma es interactiva y contiene información sobre la labor jurisdiccional a lo largo del país.
Incluye una sección de estadísticas sobre los recursos que se tramitan en los distintos órganos jurisdiccionales del país (Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y Tribunales de Primera Instancia). También tiene indicadores que usualmente pocos poderes judiciales publican de manera proactiva, como por ejemplo la duración de las causas (de ingreso a resolución) y de las audiencias. Los datos se desglosan por territorios y por materias, también se pueden seleccionar distintos filtros para graficar.
Además, se expone brevemente en qué consiste cada indicador. Por ejemplo, se explica qué se entiende por "ingresos", "causas en tramitación" o "audiencias".
El mismo portal cuenta con una sección de información financiera, donde se pueden obtener datos sobre el presupuesto asignado al Poder Judicial, la evolución del mismo, su ejecución y adquisiciones.

Población que debe ser beneficiada
Población en general, personas investigadoras de temas de justicia, estudiantes y personas abogadas, así como población interesada en general.

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- **https://www.pjud.cl/post/poder-judicial-en-numeros**
- **https://numeros.pjud.cl/Inicio**

PORTAL DE DATOS ABIERTOS DE LA JUSTICIA ARGENTINA



País
Argentina

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica

Ministerio de Justicia de Argentina

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales

Temática general
Datos abiertos

Problema que atiende/justificación
Procesos lentos, tediosos y poco transparentes, de difícil comprensión para la ciudadanía.
Distancia entre las personas juzgadoras y personas usuarias.
Déficit de transparencia del sistema de justicia a nivel provincial y nacional.

Fecha de inicio de la práctica
2016

Duración
Vigente (la información se actualiza mensualmente)

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Ministerio de Justicia, poderes judiciales y ministerios públicos provinciales.

La práctica involucra a sociedad civil:
La práctica se concibió como parte del programa Justicia 2020, diseñado como un espacio de diálogo y participación ciudadana para transformar el sistema judicial, en el que participaron organizaciones como la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia, la Fundación Poder Ciudadano y la Asociación por los Derechos Civiles, entre otras.

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
Tecnología Andino (Python) creada por el gobierno de Argentina.

Normatividad que sustenta la práctica
Ley 27.275 de Derecho de Acceso a la Información Pública (2016).
Plan de Apertura de Datos.
Programa de Justicia Abierta (resolución MJDH 87/2016).
Convenio Interjurisdiccional de Datos Judiciales Abiertos.

Objetivo de la práctica
Revertir el déficit de transparencia del sistema de justicia.

Descripción
Se trata de una portal web donde se publican en formato abierto datos derivados tanto del funcionamiento de las distintas áreas del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos como de los poderes judiciales y ministerios públicos fiscales de todo el país. Por ejemplo, se publica información relativa a los procesos de selección de las personas magistradas del Poder Judicial y del Ministerio Público de la Nación.
Todos los recursos publicados en el Portal se encuentran bajo licencia Open Database License (ODbl), lo que permite su libre uso y distribución. Esta modalidad permite compartir el material sin restricciones, siendo solamente necesario citar la fuente original.La metodología de análisis y publicación de datos implementada por el Poder Judicial se basa en tres etapas:

- Extracción, transformación y carga (ETL).
- Procesamiento, reprocesamiento y análisis.
- Publicación.

Los datos enviados por las Instituciones Superiores de Justicia (ISJ) son publicados después de pasar por un exhaustivo proceso de análisis y estandarización.

Población que debe ser beneficiada
Población en general, personas investigadoras de temas de justicia, estudiantes, personas abogadas y población interesada en general, así como personal judicial.

¿Cómo fue diseñada la práctica?

El Ministerio de Justicia diseñó un protocolo para la captura y sistematización de datos de los sistemas de justicia, y firmó convenios con los poderes judiciales y ministerios públicos de las 24 provincias para que éstos compartan los datos acordados en el formato necesario para su tratamiento, homologación y publicación en el portal.

Cuenta con mecanismos de evaluación

Sin dato

Resultados

El portal contiene 63 datasets que provienen de 19 instituciones públicas nacionales (que pertenecen a la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, tales como Inspección General de Justicia, Instituto Nacional de Asuntos Indígenas, Oficina Anticorrupción, Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural, Sistema Nacional de Estadísticas sobre Ejecución de la Pena, Subsecretaría de Acceso a Justicia, entre otras) y de los poderes judiciales y ministerios públicos provinciales.

Fuentes de información

- **https://drive.google.com/file/d/1IGJEX_4EL9H42Dehtz1U03tJK7bEfLnA/view?usp=sharing**
- **https://datos.jus.gob.ar/**

2. CONOCER LAS NECESIDADES REALES DE LAS PERSONAS



MESAS DE ATENCIÓN CIUDADANA



País
México (Yucatán)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Yucatán

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Canal de diálogo con las personas usuarias

Problema que atiende/justificación
Sin dato

Fecha de inicio de la práctica
Octubre de 2019

Duración
4 años

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Consejo de la Judicatura del Poder Judicial de Yucatán

La práctica involucra a sociedad civil: ✗

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✗

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Establecer un canal directo de escucha ciudadana para detectar áreas de mejora en el servicio de impartición de justicia.

Descripción
El presidente, las y los integrantes del Consejo de la Judicatura, así como las y los directores de las áreas administrativas acudían en una fecha determinada, previamente publicada, a los juzgados o centros regionales de mediación de una localidad, donde instalaban una mesa y escuchaban a todas las personas que asistían (tanto usuarias como personal judicial), atendían sus preocupaciones, sugerencias, daban orientación e incluso recopilaban quejas.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Poder Judicial de Yucatán y personal judicial.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- https://youtu.be/xAZr096A2tQ?si=slS5kyr1pNFI-8JG
- https://www.pjyucatan.gob.mx/assets/files/informe/pdf/informe2019.pdf#:~:text=sentido%2C%20a%20finales%20del%20a%C3%B1o%20pasado%20pusimos,hasta%20que%20paulatinamente%20cubramos%20todos%20los%20recintos
- https://www.desdeelbalcon.com/balcon/abren-registro-de-mesas-de-atencion-del-poder-judicial/
- https://www.facebook.com/PoderJudicialYucatan/videos/llegar%C3%A1-a-progreso-la-mesa-de-atenci%C3%B3n-ciudadana-del-poder-judicial-del-estado-m/615386399872266/
- https://www.facebook.com/photo.php?fbid=4674037429314109&set=a.544948873861971&id=100050405893122

CONTIGO (ANTES OPERAM)



País
México
(Estado de México)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica

Poder Judicial del Estado de México

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Canal de diálogo con las personas usuarias

Problema que atiende/justificación
Sin dato

Fecha de inicio de la práctica
Octubre de 2019

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial del Estado de México

La práctica involucra a sociedad civil: ✗

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✗

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Circular No. 60/2025 (se trata de la circular más actualizada que vino a sustituir la normatividad original incluida en la Circular 42/2019)

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Objetivo de la práctica
Optimizar la comunicación y el acceso a los servicios judiciales, así como mejorar y volver más empática la atención a las personas usuarias.
Fomentar la mejora de la impartición de justicia a través de la recepción de denuncias de irregularidades y sugerencias.

Descripción
Inicialmente el Poder Judicial del Estado de México puso en marcha el Programa de Atención Oportuna (OPERAM) para atender y escuchar las inquietudes y sugerencias, interponer quejas y acceder a información de forma inmediata.
Se instalaron 60 teléfonos o cabinas en las sedes del Poder Judicial donde se pueden establecer llamadas y videollamadas, a través de las que personas servidoras públicas brindan atención personalizada en tiempo real. Además, este sistema se complementa con una plataforma web, llamadas directas y una aplicación móvil, consolidándose como un canal multifuncional.
El programa tiene competencia para gestionar las quejas administrativas, las cuales deben recibir solución por parte de las áreas correspondientes en un plazo de hasta 72 horas, conforme a la Circular 42/2019.
El programa cambió de nombre de OPERAM a CONFÍA en 2025 y a CONTIGO en 2026.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Poder Judicial del Estado de México.

Resultados
En 2019, el programa OPERAM atendió a 1,710 personas; en 2020, fueron 2,079; en 2021, a 1,939; en 2022, fueron 2,007; en 2023, 2,687 y en 2024, a 3,114 personas.

Fuentes de información

- https://youtu.be/BjazMHT7MHo?si=_borIIfIdyM20m4A
- https://youtu.be/JPFrAH-IzzU?si=O5KopLRq_iIlhdpP
- https://yoporlajusticia.gob.mx/2024/11/28/operam/
- https://comunicadores.mx/2025/01/12/si-hay-dudas-o-quejas-operam-atiende-a-las-y-los-usuarios-del-poder-judicial/
- https://oem.com.mx/elsoldetoluca/local/ya-conoces-operam-la-plataforma-del-poder-judicial-del-edomex-21102239
- https://www.pjedomex.gob.mx/vista/php/verNoticia.php?idNoticia=1418
- https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/gct/2025/mayo/may301/may301b.pdf
- https://pjedomexeventos.com/documentos/5to_InformeSodi.pdf
- https://informefernandodiaz.pjedomex.gob.mx/informederesultados2025/archivos/informes/LIBRO_Informe_FDJ-WEB.pdf

COMITÉ DE PERSONAS USUARIAS



País
Francia (Lyon)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Tribunal de Lyon

Pilar de Justicia Abierta
Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Canal de diálogo con las personas usuarias

Problema que atiende/justificación
Voluntad de mejorar la atención que recibían las personas usuarias cuando llegaban al Tribunal de Lyon.

Fecha de inicio de la práctica
2018

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Tribunal de Justicia de Lyon, Colegio de Abogados de Lyon, Facultad de Derecho de Lyon, Comité de Usuarios.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Fortalecer la accesibilidad y calidad de la justicia para servir mejor a los usuarios y satisfacer sus expectativas.

Descripción
Consistió en integrar un comité de personas usuarias con el objetivo de recoger sus propuestas para un proyecto de mejora de la atención en el Tribunal. Este comité reunió a representantes de asociaciones de víctimas y de personas con discapacidad, estudiantes en derecho y sociología, un representante de la Comisión local de Derechos Humanos, representantes de barrios marginados y personas usuarias de los servicios de ese Tribunal.
El comité formuló una serie de recomendaciones para mejorar la atención a las personas usuarias, que derivaron de la aplicación de una encuesta realizada en colaboración con una facultad de derecho local. Si bien esta encuesta mostró un alto grado de satisfacción por parte de las personas usuarias en cuanto a la atención del personal judicial, también identificó problemas vinculados a la atención de víctimas de delitos, de las personas en situación de discapacidad y en el tiempo de espera de las audiencias. Las 50 propuestas que planteó el Comité de personas usuarias fueron adoptadas por el Tribunal.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias

¿Cómo fue diseñada la práctica?

Se utilizó el Cuestionario Europeo de Satisfacción de Usuarios desarrollado por la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia, que se adaptó para la jurisdicción de Lyon. Además, el Colegio de Abogados de Lyon contribuyó formulando preguntas sobre la función de los abogados, y la Facultad de Derecho de Lyon designó a algunos estudiantes para aplicar el cuestionario a personas usuarias y analizar las respuestas. Para esta tarea y definir el plan de acción se creó el Comité de Usuarios, que delineó cinco áreas principales de trabajo: 1) mejorar la atención a personas con discapacidad, 2) mejorar el apoyo a víctimas, 3) gestionar el tiempo de espera para audiencias, 4) tener en cuenta el analfabetismo digital y 5) adaptar el lenguaje jurídico para hacerlo más comprensible.
El comité contó con la asistencia de un grupo de trabajo interno del Tribunal compuesto voluntariamente por personas juezas, secretarias y otro personal judicial.

COMITÉ DE PERSONAS USUARIAS

Cuenta con mecanismos de evaluación

Resultados

Este comité se reunió durante varios meses con representantes del Tribunal y produjeron una serie de 50 propuestas que fueron adoptadas por las personas juzgadoras. Cabe señalar que más del 60% de los objetivos a corto y mediano plazo ya se alcanzaron o estaban en proceso, con corte a abril de 2025.Algunas de las medidas que entraron en vigor fueron: la difusión de un video explicativo sobre el desarrollo y reglas de una audiencia; la creación de un glosario de términos jurídicos; el nombramiento de enlaces de recepción de personas con discapacidad; la instalación de una impresora braille, entre otras.

Algunas autoridades del Tribunal que participaron en este proyecto comentaron cómo les permitió tomar conciencia de cosas muy sencillas, por ejemplo, que las personas usuarias podían tener muy mala percepción sobre algunos servicios no porque éstos eran ineficientes, sino porque no lograban ubicarlos cuando llegaban al Tribunal, debido a que las señales existentes usaban acrónimos que no conocían, en lugar del nombre completo. Otro aspecto que no habían detectado es que algunas víctimas tenían muy mala experiencia no porque las atendieran mal, sino porque mientras esperaban su audiencia tenían que hacerlo estando sentadas al lado de la persona imputada.

La iniciativa recibió el Gran Premio a las Mejores Prácticas del Ministerio de Justicia en marzo de 2024 y está siendo replicada en varios tribunales en Francia.

Fuentes de información

- Comunicación personal con Michael Janas, expresidente del Tribunal de Lyon
- https://facdedroit.univ-lyon3.fr/la-clinique-juridique-et-le-comite-des-usagers#:~:text=Cette%20ann%C3%A9e%20encore%2C%20la%20clinique%20juridique%20est,Facult%C3%A9%20de%20droit%20de%20Lyon%20en%202018.
- https://www.village-justice.com/articles/comite-usager-coeur-une-juridiction-initiative-remarquable-tribunal-judiciaire,49975.html#:~:text=Un%20comit%C3%A9%20d'usager%20au,du%20Tribunal%20judiciaire%20de%20Lyon.
- https://www.gazette-du-palais.fr/actualites-professionnelles/a-lyon-le-tribunal-judiciaire-devoile-50-mesures-pour-ameliorer-laccueil-des-usagers/#:~:text=%C3%80%20Lyon%2C%20le%20tribunal%20judiciaire,des%20usagers%20%E2%80%93%20Gazette%20du%20Palais
- https://www.justice.gouv.fr/actualites/actualite/comite-usagers-reussites-du-tribunal-judiciaire-lyon-font-emules

TALLERES DE COCREACIÓN PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN



País
México
(Estado de Mexico, Jalisco y Querétaro)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica

Poder Judicial del Estado de México, Poder Judicial de Jalisco y Poder Judicial de Querétaro
Programa de Transparencia en la Justicia de México Evalúa

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Transparencia y combate a la corrupción en los poderes judiciales

Problema que atiende/justificación

El personal judicial conoce los espacios de opacidad y las oportunidades de corrupción que existen al interior de su Poder Judicial, pero no se les suele consultar para encontrar solución a estos problemas.

Fecha de inicio de la práctica
2022

Duración
18 meses

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)

Poder Judicial del Estado de México, Poder Judicial de Jalisco y Poder Judicial de Querétaro, Programa de Transparencia en la Justicia de México Evalúa.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✗

Recursos necesarios
Instalaciones del Poder Judicial para realizar los talleres, así como la emisión de la convocatoria interna dirigida al personal.

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Generar conciencia e incentivar un pensamiento crítico-constructivo desde el interior de los poderes judiciales para su fortalecimiento a través del combate a la corrupción y la consolidación de la transparencia y rendición de cuentas.
Mejorar el servicio y consolidarse como poderes judiciales confiables e independientes.

Descripción
El Programa de Transparencia en la Justicia de México Evalúa se acercó con tres poderes judiciales y les propuso realizar talleres de cocreación con personas funcionarias de todas las jerarquías y todas las áreas (tanto administrativas como jurisdiccionales).
Estos talleres tuvieron como objetivos:

- Dar a conocer al personal judicial cómo se puede materializar la opacidad y el fenómeno de la corrupción en los poderes judiciales, algunas de sus consecuencias en la independencia y la calidad de la impartición de justicia y determinadas estrategias para el combate de este tipo de prácticas.
- Incentivar que el personal de los poderes judiciales identifique áreas de oportunidad y soluciones viables para mejorar la transparencia y combatir la corrupción en su Poder Judicial.

Se realizaron cinco talleres: tres de manera presencial en las instalaciones del Poder Judicial del Estado de México, uno virtual con personal del Poder Judicial de Jalisco y otro virtual con personal del Poder Judicial de Querétaro.

TALLERES DE COCREACIÓN PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN



Población que debe ser beneficiada

Personal de los poderes judiciales donde se realizaron los talleres.
Personas abogadas.
Personas usuarias.



¿Cómo fue diseñada la práctica?

Los talleres se realizaron en dos partes o componentes:
La primera parte era un componente teórico-formativo impartido por las personas integrantes del Programa de Transparencia en la Justicia de la organización civil México Evalúa. La segunda parte consistió en una sesión de co-creación donde se invitó al personal judicial a identificar los problemas de opacidad y corrupción que pueden existir en su Poder Judicial y proponer soluciones concretas para resolverlos. Para este componente, las personas trabajaron en tres a cuatro grupos de trabajo.
Derivado de los grupos de trabajo se recopilaron las problemáticas y las propuestas de solución que las propias personas funcionarias idearon y se entregaron a las autoridades del Poder Judicial correspondiente, para su análisis y posible implementación.



Cuenta con mecanismos de evaluación

En los talleres se aplicó una prueba de conocimiento teórico antes y después de los mismos y en los cinco se registró un incremento de puntaje que refleja que adquirieron conocimientos.
Además, se aplicó una encuesta de percepción al terminar la actividad y en todos los casos, entre 60% y 80% de las personas que participaron respondieron que sí identificaron que podrían aplicar lo aprendido en su trabajo y que les ayudaría a mejorar en el desempeño del mismo.



Resultados

El Poder Judicial del Estado de México tomó en cuenta las propuestas planteadas en los talleres para elaborar su política anticorrupción.
Además, los tres poderes judiciales consideraron que este tipo de ejercicios de cocreación interna podrían continuar replicándose para resolver otros problemas.



Fuentes de información

- **Comunicaciones personales con Claudia Mora, entonces directora de Planeación del Poder Judicial del Estado de México; con Pablo Espinosa, entonces Consejero de la Judicatura del Poder Judicial del Estado de México; con Mariela Ponce, entonces presidenta del Poder Judicial de Querétaro, y con Daniel Espinosa Licón, entonces presidente del Poder Judicial de Jalisco.**
- **Las autoras de este documento diseñaron y facilitaron los talleres.**

3. REALIZAR DIAGNÓSTICOS Y RECIBIR RECOMENDACIONES DE MEJORA



OBSERVATORIO CIUDADANO EN FAVOR DE LA JUSTICIA



País
México
(Estado de México)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial del Estado de México

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas, Participación y colaboración

Principio de justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Indicadores, monitoreo

Problema que atiende/justificación
Existen demandas sociales muy valiosas, pero éstas deben ser registradas y sistematizadas, de manera que puedan convertirse en políticas públicas.
Los indicadores para medir el desempeño del Poder Judicial son globales, no adaptados a las características de la sociedad mexiquense.

Fecha de inicio de la práctica
Noviembre de 2020

Duración
5 años

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial del Estado de México

La práctica involucra a sociedad civil:

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Acta Constitutiva del Observatorio Ciudadano en favor de la Justicia.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Objetivo de la práctica
Generar esquemas de participación ciudadana que permitan a la sociedad civil ser escuchada y atendida en sus propuestas y demandas sociales.
Desarrollar indicadores para la identificación y evaluación del desempeño de las y los servidores públicos del Poder Judicial del Estado de México.
Estructurar proyectos de transparencia de las actividades del Poder Judicial del Estado de México.

Descripción
El observatorio fue una alianza estratégica gobierno-sociedad, que se creó como un espacio para impulsar la participación de diferentes sectores en la evaluación y mejora de la administración de Justicia.
Estuvo integrado por representantes de colegios y barras de abogados, directivos de facultades de Derecho, personas empresarias, líderes del sector laboral, organizaciones de la sociedad civil y el Poder Judicial del Estado de México.
Tuvo distintas comisiones de trabajo: transparencia y gobierno abierto, mediación y justicia restaurativa, indicadores, derechos humanos, encuesta de percepción y enlace empresarial, laboral y sindical.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Poder Judicial, organizaciones de la sociedad civil, personas investigadoras de temas de justicia, población en general interesada y personal judicial.

Resultados
En la página web del observatorio se publicaron datos, entre ellos los asuntos iniciados, concluidos, sentencias, criterios, así como información respecto del presupuesto y del número de personas juzgadoras.

Fuentes de información

- **https://observatorio.pjedomex.gob.mx/observatoriociudadano/3_indicadores**
- **https://www.pjedomex.gob.mx/vista/noticia/2020/11/30/237**
- **https://observatorio.pjedomex.gob.mx/observatoriociudadano/archivos/archivo1.pdf**

OBSERVATORIO CIUDADANO DEL PODER JUDICIAL DE QUERÉTARO



País
México (Querétaro)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Querétaro

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Rendición de cuentas, Participación y colaboración

Principio de justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales

Temática general
Monitoreo, anticorrupción

Problema que atiende/justificación
Sin dato

Fecha de inicio de la práctica
2022

Duración
Vigente (aunque las actividades vinculadas con la supervisión de los concursos de oposición para la designación de personas juezas ya no se van a realizar cuando se implemente la reforma judicial que instaura las elecciones como método para designarlas).

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial de Querétaro y Poder Legislativo para su aprobación. Consejo de la Judicatura de Querétaro así como instituciones, organismos y asociaciones, de los sectores académico, profesional y civil para la emisión de convocatoria y presentación de propuestas de candidaturas para integrar el Observatorio.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Ley Orgánica de Poder Judicial del Estado de Querétaro aprobada por la LX Legislatura del Estado y el 30 de septiembre de 2022.

Objetivo de la práctica
Fortalecer la transparencia y el acercamiento del Poder Judicial de Querétaro con la sociedad, bajo los principios de la justicia abierta.

Descripción

El Observatorio tiene dos tareas principales:

- Observar todos los procesos de ejercicio de gasto público, competencia del Comité de Adquisiciones, enajenaciones, arrendamientos y contratación de bienes y servicios para el Poder Judicial.
- Vigilar el desarrollo de los procesos de designación -concursos de oposición específicamente- de las personas juezas.

Otras funciones que tiene a su cargo son formular propuestas de políticas públicas o acciones en el ámbito de transparencia, protección de datos y manejo de recursos públicos, fortalecimiento del vínculo entre la ciudadanía y la institución y organizar actividades académicas relacionadas con su objetivo.
El Observatorio se compone por cinco integrantes: la persona titular de la presidencia del Poder Judicial, un representante del sector profesional, uno del sector académico y dos de la sociedad civil. También cuenta con una secretaría técnica.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Poder Judicial, personas investigadoras de temas de justicia y población interesada en general.

OBSERVATORIO CIUDADANO DEL PODER JUDICIAL DE QUERÉTARO

¿Cómo fue diseñada la práctica?

Esta práctica surgió como parte de una política de Justicia abierta que impulsó la entonces magistrada presidenta Mariela Ponce Villa, durante su gestión 2021-2024, la cual se plasmó en los artículos 31 a 36 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, que el Congreso aprobó en 2022.

La entonces magistrada presidenta comenta que cuando se le invitó al Foro internacional "Innovando para lograr una justicia más abierta y digital", que organizaron el National Center for State Courts, México Evalúa y el Centro de Estudios de Justicia de las Américas como evento paralelo a la IX Cumbre de las Américas en junio de 2022, aprendió sobre el concepto de Justicia abierta y sobre algunas buenas prácticas que se habían implementado en otros países de la región. Se dio cuenta de que los principios detrás de éstas se correspondían con algunos cambios que estaba intentando realizar en su Poder Judicial. Por ello, preparó una nueva Ley Orgánica que incluyó esos conceptos y la propuesta del Observatorio Ciudadano.

Cuenta con mecanismos de evaluación

Sin dato

Resultados

En su página web se publican las reuniones y actividades a las que el Observatorio ha asistido en el marco de los procesos de adquisiciones, de concursos de oposición y otras actividades tales como reuniones informativas, presentaciones y talleres.

Cuando el Observatorio Ciudadano explicó sus tareas de supervisión de los concursos de oposición para nombrar a las personas juezas ante integrantes de organizaciones de sociedad civil, quienes decían no confiar en la imparcialidad de estos procesos de designación, la percepción de éstos cambió y reconocieron que el Observatorio daba legitimidad a estos procesos.

Fuentes de información

- **https://www.poderjudicialqro.gob.mx/nv/observatorio-ciudadano.php**
- **https://www.poderjudicialqro.gob.mx/biblio/leeDoc.php?cual=903&tabla=tbiblioteca_historial**

PROGRAMA ESTADO DE LA JUSTICIA



País
Costa Rica

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica
Consejo Nacional de Rectores

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Monitoreo, Auditoría, Evidencia para la toma de decisiones

Problema que atiende/justificación
Falta de datos objetivos que permitan fundamentar la toma de decisiones por parte de las instituciones de justicia.

Fecha de inicio de la práctica
2012

Duración
Vigente (aunque el convenio con el Poder Judicial terminó en 2022)

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Centro de investigación del Programa Estado de la Justicia, Poder Judicial de Costa Rica, Ministerio Público.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Generar y poner a disposición de las autoridades de las instituciones de justicia información relevante para la toma de decisiones que permita construir políticas públicas, así como informar al público en general sobre el desempeño de dichas instituciones de justicia.

Descripción
El Programa Estado de la Nación es un observatorio del sistema judicial de Costa Rica que publica informes recurrentes llamados "Estado de la Justicia", así como investigaciones sobre temas específicos de interés para las autoridades judiciales y/o el público en general, las cuales contienen recomendaciones de políticas públicas. También desarrolla estadísticas y bases de datos.
El programa nació desde la academia, pero durante muchos años contó con un convenio con el Poder Judicial de Costa Rica que posibilitaba al equipo de investigación tener acceso a las bases de datos del mismo e implicaba un trabajo colaborativo y basado en la crítica constructiva.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Poder Judicial de Costa Rica y población en general.

¿Cómo fue diseñada la práctica?

El Programa Estado de la Justicia es desarrollado por el Consejo Nacional de Rectores (CONARE), que es el ente coordinador del Sistema de Educación Superior Universitaria Estatal y agrupa a las personas rectoras de cinco universidades públicas de Costa Rica.
Depende del Programa Estado de la Nación, que es un centro de investigación participativa e innovación que genera herramientas para promover el desarrollo humano sostenible. Para realizar su labor, trabaja en alianza con organismos públicos, privados y agencias internacionales. Analiza el desempeño nacional, regional o de temas específicos, incluyendo el sistema de justicia. Así, brinda información a considerar en el diseño de políticas públicas y la formación de opinión ciudadana crítica.

PROGRAMA ESTADO DE LA JUSTICIA

Su trabajo se basa en las premisas de rigor académico, legitimidad social y amplitud en la difusión de las publicaciones.
El proceso de preparación de los informes que genera consiste en una consulta inicial, armar redes de investigación, el inicio del proceso de investigación, realizar talleres de consulta, dar seguimiento y finalizar la investigación.
El Programa Estado de la Justicia ha firmado varios convenios de colaboración con el Poder Judicial y realizado talleres de coconstrucción sobre rutas de acción que se sistematizaron y derivaron en propuestas concretas.



Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato



Resultados
Participación del Poder Judicial, incluso de la Corte, en los talleres.



Fuentes de información

- **https://estadonacion.or.cr/quienes-somos/**
- **https://estadonacion.or.cr/investigaciones/?investigacion=investigaciones-de-base-ej**
- **https://estadonacion.or.cr/proyectos-estado-de-la-justicia/**
- **https://estadisticas.estadonacion.or.cr/historia/b0b25278-c554-45b6-9a46-efb44d9787b8**
- **Comunicación personal con Evelyn Villareal, coordinadora de investigación.**

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO



País
Panamá

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica
Órgano Judicial de Panamá

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Diagnóstico de la implementación del sistema de justicia penal acusatorio.

Problema que atiende/justificación
La implementación del sistema de justicia penal acusatorio podría impactar en la seguridad ciudadana, un tema relevante para los sectores productivos del país, representados en la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá (CCIAP).

Fecha de inicio de la práctica
2017

Duración
2 años

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Órgano Judicial de Panamá
Observatorio de Seguridad Ciudadana de la CCIAP, que fue el encargado de la operación administrativa, metodológica y de evaluación del proyecto.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓
Operadores del sistema penal acusatorio de todos los niveles.

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
El proyecto contó con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Normatividad que sustenta la práctica
Convenio Marco para el Monitoreo del Sistema Penal Acusatorio en todo el país suscrito entre la Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá y el Órgano Judicial.

Objetivo de la práctica
Conocer los resultados de la implementación del sistema penal acusatorio y establecer un método de monitoreo de la jurisdicción penal luego de la implementación de la Reforma Procesal Penal.

Descripción
El Órgano Judicial capacitó a los miembros designados por la CCIAP para que conocieran el sistema de justicia penal acusatorio y tuvieran oportunidad de interactuar con personas juezas y magistradas, de tal forma que directamente resolvieran sus dudas sobre la materia. También les dio la posibilidad de observar audiencias y procesos en los tribunales. Se aplicó una encuesta de satisfacción tanto a usuarios como a operadores de justicia del sistema penal acusatorio, cuyos resultados se compartieron con la CCIAP.
Se realizó un estudio pormenorizado de cómo se había desarrollado la implementación del sistema penal acusatorio en los distintos distritos judiciales, específicamente en los delitos contra la vida y la integridad personal, violencia doméstica, delitos contra el patrimonio (robo y hurto) y contra la salud pública para proponer mejoras o cambios que se determinaran necesarios para que se produjeran mejores niveles de seguridad ciudadana.

Población que debe ser beneficiada
Sectores económicos, población en general y el sistema judicial.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

Cuenta con mecanismos de evaluación

Sin dato

Resultados

El Órgano Judicial de Panamá tomó en cuenta e implementó las recomendaciones que derivaron del proyecto.

Fuentes de información

- https://www.cumbrejudicial.org/ediciones/grupos-de-trabajo/documentos/77#:~:text=justicia%20abierta_Panam%C3%A1
- https://www.academia.edu/11293044/Informe_de_Observatorio_del_Sistema_Penal_Acusatorio
- https://www.organojudicial.gob.pa/uploads/blogs.dir/1/2019/02/407/monitoreo-operativo-del-sistema-penal-acusatorio-en-la-republica-de-panama.pdf

COMITÉ CIUDADANO INTERCULTURAL DE SEGUIMIENTO A LA REFORMA PENAL



País
México (Oaxaca)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Centro Profesional Indígena de Asesoría, Defensa y Traducción (CEPIADET) como ente coordinador

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, rendición de cuentas, participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Diagnóstico de la implementación del sistema de justicia penal acusatorio

Problema que atiende/justificación
El pluralismo jurídico propio de Oaxaca genera un contexto de multiplicidad de sistemas de justicia que no se coordinan, por lo que existe invasión de competencias, subordinación de las justicias indígenas y doble juzgamiento. Esto fue de especial relevancia en el marco de la implementación del sistema de justicia penal acusatorio.

Fecha de inicio de la práctica
Octubre de 2012

Duración
7 años (el diagnóstico se realizó en un año, pero el comité existió hasta 2018).

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Personas expertas en derechos de pueblos indígenas, activistas, litigantes con experiencia en el sistema acusatorio adversarial, personas de comunidades indígenas de Oaxaca, así como asesores del Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS).

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓
Participaron integrantes del Poder Judicial en las reuniones que organizó el comité con actores involucrados en la implementación del nuevo sistema de justicia penal.

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Viáticos para reuniones.
Honorarios de la persona responsable de sistematización de reuniones y acuerdos del comité.

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Crear una herramienta que aporte elementos para lograr la coordinación entre la justicia ordinaria y los sistemas normativos indígenas.

Descripción
En el contexto del seguimiento a la reforma penal, este comité realizó una investigación participativa, en el marco de la cual se emitieron recomendaciones para la adecuada coordinación entre el sistema de justicia ordinaria y los sistemas normativos indígenas, a fin de lograr la implementación del pluralismo jurídico.
El comité se integró por una diversidad de personas con conocimiento de las justicias indígenas y la justicia ordinaria estatal.

Población que debe ser beneficiada
Población indígena de Oaxaca.

SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA PENAL ACUSATORIO

¿Cómo fue diseñada la práctica?

Tuvo cuatro etapas:
1) Conformación del comité
2) Análisis del marco jurídico de la reforma penal
3) Espacios de participación de actores involucrados en la implementación del nuevo sistema de justicia penal (autoridades, exautoridades y líderes indígenas de diferentes regiones)
4) Sistematización de información aparejada de la generación de recomendaciones y su difusión.

Cuenta con mecanismos de evaluación

Sin dato

Resultados

El comité emitió recomendaciones para la adecuada coordinación entre el sistema de justicia ordinaria y los sistemas normativos indígenas, a fin de lograr la implementación del pluralismo jurídico. Éstas se difundieron en el foro "La participación de los pueblos indígenas en la implementación de la reforma penal en Oaxaca".
Además, se presentaron ante las autoridades del Poder Judicial de Oaxaca y la Escuela Judicial las tomó en cuenta e institucionalizó a nivel estatal la impartición de cursos a operadores de justicia sobre pluralismo jurídico y cómo juzgar con perspectiva de las poblaciones, comunidades y personas indígenas.

Fuentes de información

- **https://cepiadet.org/wp-content/uploads/2025/01/Guia-de-Incidencia2019_opt.pdf**
- **Comunicación personal con Edith Matías, integrante de CEPIADET**

4. FOMENTAR LA COMPRENSIÓN POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS



PÁGINA WEB MAAYA T'AAN



País
México (Yucatán)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Yucatán

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia

Principio de Justicia centrada en las personas
Accesibilidad y comprensión

Temática general
Derechos lingüísticos

Problema que atiende/justificación
Las personas que solamente hablan la lengua maya, originaria de Yucatán, enfrentaban la barrera del lenguaje para tener acceso a la justicia en ese estado.

Fecha de inicio de la práctica
Sin dato

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial de Yucatán

La práctica involucra a sociedad civil:

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Artículo 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Ley General de los Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.

Objetivo de la práctica
Hacer accesible la información del Poder Judicial a la población hablante de lengua maya.

Descripción
El Poder Judicial de Yucatán desarrolló una página web llamada Maaya T'aan que está dirigida a la población hablante de maya.
En esta página se pueden consultar sentencias, precedentes, normatividad e incluso material multimedia e infografías.
Las sentencias que se encuentran cargadas tienen una columna en español y otra con su traducción al maya. Incluso, algunas cuentan con una columna con el formato de lectura fácil y la columna con su traducción en maya.

Población que debe ser beneficiada
Población hablante de lengua maya.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- **https://www.pjyucatan.gob.mx/Maayataan/**

GUÍA DE LENGUAJE CLARO Y ESTILO



País
Argentina

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica

Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas N° 10 de Buenos Aires

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia

Principio de Justicia centrada en las personas
Accesibilidad y comprensión

Temática general
Lenguaje claro

Problema que atiende/justificación

El vocabulario legal y técnico y ciertas prácticas judiciales relativas a la manera de redactar por parte de las personas operadoras de justicia provocan un problema en la comunicación entre éstas y las personas usuarias, lo cual tiene un impacto en la comprensión de los derechos y el debido proceso.

Fecha de inicio de la práctica
2019

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Personal del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas Nº 10 de Buenos Aires
Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales del Consejo de la Magistratura
Personas juzgadoras de Costa Rica
Claudia Poblete Olmedo como experta
Personas interesadas que participaron en la cocreación de modelos de documentos en lenguaje sencillo.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✗

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Mejorar el acceso a la información al simplificar el lenguaje usado por las personas operadoras de justicia en los documentos y sentencias.

Descripción

El Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas Nº 10 de Buenos Aires publicó una Guía de Lenguaje Claro y Estilo, como herramienta que ayude a:

- Modificar el vocabulario promoviendo la utilización de terminología de uso corriente y disminuyendo el uso de términos complejos o muy técnicos.
- Abandonar el lenguaje que sitúa a los hombres en el centro.
- Homologar los criterios de redacción y el estilo en la confección de documentos y resoluciones.
- Mejorar la redacción.
- Elaborar modelos estándar que faciliten la visualización.

Población que debe ser beneficiada
Personas usuarias del Juzgado Penal, Contravencional y de Faltas Nº 10 de Buenos Aires y personal del mismo Juzgado.

¿Cómo fue diseñada la práctica?

Las personas integrantes del juzgado identificaron fallas en la comunicación con las personas usuarias y en el marco de la planificación estratégica del Tribunal y el plan de acción de la Alianza por el Gobierno Abierto, se desarrolló el proyecto a través de cuatro etapas.

GUÍA DE LENGUAJE CLARO Y ESTILO

Primera etapa: Se realizaron reuniones grupales para plantear las preocupaciones, los principios de lenguaje claro y la modalidad de trabajo que estaban siguiendo hasta ese momento.
Segunda etapa: Cada integrante planteó propuestas y se discutió la manera de unificar y mejorar la estructura de las resoluciones.
Se hicieron pruebas de cambios en los términos, estructura y diseño de las resoluciones. También se analizó la modificación en la manera de organizar otro tipo de documentos, se resaltó la información más relevante y se agregaron los datos de contacto del juzgado.
Tercera etapa: Se entablaron reuniones con personas juzgadoras de Costa Rica que trabajan temas de Justicia abierta, con la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales del Consejo de la Magistratura, quienes elaboraron el *Glosario Jurídico en Lenguaje Claro* y con Claudia Poblete Olmedo, profesora y doctora en Lingüística y asesora de la Comisión de Lenguaje Claro del Poder Judicial de Chile.
Cuarta etapa: Se consultaron otros manuales de lenguaje claro y técnicas de redacción para tomar en cuenta cómo debía verse un documento escrito en lenguaje claro.
El personal del Juzgado involucró a las personas interesadas en la redacción de los documentos modelo, tomando en cuenta sus recomendaciones.
Se elaboró un primer borrador de la guía que se pasó a revisión de la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales del Consejo de la Magistratura y después de hacer ajustes se llegó a la versión final.

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Se modificó la práctica diaria respecto a las citaciones, ya que se priorizó realizarlas por mail o preferentemente por teléfono, para evitar que la policía las hiciera y reformulara los mensajes.
La guía se sigue utilizando a diario en el juzgado.

Fuentes de información

- **http://lenguajeclaroargentina.gob.ar/guia-de-lenguaje-claro-y-estilo/#:~:text=Con%20el%20fin%20de%20mejorar%20el%20acceso,navigation.%20Por%20una%20Justicia%20que%20entiendan%20todos**

FORTALECIENDO EL ESTADO DE DERECHO EN LIBERIA DESPUÉS DEL CONFLICTO



País
Liberia

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica

Carter Center Liberia, Ministerio de Justicia, organizaciones de la sociedad civil locales y el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Alfabetización jurídica, acceso a la justicia

Problema que atiende/justificación

Debido a los abusos históricos y los daños causados por la guerra en Liberia, ha habido poca confianza pública en el sistema judicial de ese país. El proyecto pretendía atender tres de los siete factores de conflicto identificados en el Plan Prioritario del Fondo de Construcción de la Paz (PBF) para Liberia: instituciones de justicia endebles, falta de una visión compartida, así como liderazgos débiles y el mal uso del poder.
El proyecto partió del supuesto de que, para que las instituciones y métodos de justicia fueran efectivos y funcionales, era necesario que la ciudadanía estuviera informada, tuviera conocimiento y recobrara confianza en las normas, los procedimientos y los resultados de la justicia.

Fecha de inicio de la práctica
2008

Duración
16 meses

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)

Diseño: Carter Center Liberia, Ministerio de Justicia, OSC locales.
Implementación: Carter Center Liberia, Ministerio de Justicia, OSC locales y emisoras nacionales y comunitarias.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: Sin dato

Involucra al Ministerio de Justicia, pero no se sabe si a personal judicial.

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
El costo total del proyecto fue de 1.167.610,00 dólares.

Normatividad que sustenta la práctica
Memorando de Entendimiento (MOU) con el Ministerio de Justicia para el desarrollo de las capacitaciones.

Objetivo de la práctica

- Realizar ejercicios de formación que empoderen a las poblaciones rurales para que comprendan sus derechos.
- Ampliar el acceso a la justicia mediante el establecimiento de herramientas de transición creíbles para ayudar a las personas a identificar los mecanismos apropiados para la resolución de sus conflictos.
- Promover la participación de los liderazgos tradicionales en el Estado de derecho.

Descripción
El proyecto comprendía tres ejes:

1. Realizar ejercicios de alfabetización legal mediante la divulgación de educación cívica, llevada a cabo por organizaciones de la sociedad civil a nivel comunitario para proporcionar la información con la que la ciudadanía pudiera conocer mejor sus derechos, cómo hacerlos efectivos y cómo exigir a los líderes e instituciones locales rendir cuentas. Estos ejercicios se desarrollaron con base en un manual de capacitación aprobado por el Ministerio de Justicia. Se utilizaron técnicas educativas, incluyendo teatro, foros comunitarios, programas de radio y música para la sensibilización.

FORTALECIENDO EL ESTADO DE DERECHO EN LIBERIA DESPUÉS DEL CONFLICTO

2. Desarrollar un programa de Asesores Legales Comunitarios que pudieran realizar ejercicios de mediación, brindar asesoría legal y jurídica a las personas de su comunidad y explicarles a qué instancias acudir para resolver sus problemas y conflictos.
3. Capacitar a los liderazgos tradicionales en el ejercicio del Estado de derecho para ayudarles a recobrar credibilidad en su comunidad.



Población que debe ser beneficiada

Población de comunidades rurales de Liberia (población objetivo inicial de 84 mil habitantes).



¿Cómo fue diseñada la práctica?

Se firmó el MOU con el Ministerio de Justicia para que colaboraran organizaciones locales de la sociedad civil, a fin de diseñar e implementar programas de desarrollo de capacidades basados en un manual de formación aprobado por el Ministerio de Justicia.



Cuenta con mecanismos de evaluación





Resultados

En 2008 y 2009, 91,410 ciudadanos en 689 comunidades rurales de ocho condados recibieron educación cívica.

Este eje siguió en otro proyecto que tuvo duración de tres años (enero 2014-diciembre 2016), cuya evaluación refiere que el programa ha llegado a más del 43% de las personas en las comunidades mediante sesiones de concientización, y la información proporcionada parece influir en sus decisiones respecto a dónde buscar ayuda para resolver sus asuntos legales. Además, se reporta que los programas de radio siguen siendo efectivos para difundir mensajes sobre el acceso a la justicia en la población en general. El informe expresa que se detectó una mejora global en el conocimiento de las personas relacionado con las funciones del sistema de justicia, ahora están más informadas sobre la ley y sus derechos.

En 2008 y 2009, los 33 Asesores Legales Comunitarios capacitados abrieron 1,445 casos y cerraron 851 de ellos, la mayoría con apoyo de una OSC local.



Fuentes de información

- https://mptf.undp.org/sites/default/files/documents/20000/pbf-lbr-e-1_rule_of_law_program_narrative_report_final.pdf
- https://cic.nyu.edu/wp-content/uploads/2023/12/Justice-for-All-Report-2019-ES.pdf
- https://www.youtube.com/watch?v=DErwpCIRCzM
- https://www.cartercenter.org/publication/final-evaluation-the-carter-center-access-to-justice-in-liberia-april-2017/

5. RESPONDER MEJOR A LAS NECESIDADES INTEGRALES DE LAS PERSONAS



USO DE INFORMES CULTURALES EN JUICIOS



País
México (Oaxaca)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Oaxaca

Pilar de Justicia Abierta
Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Acceso a la justicia por personas indígenas

Problema que atiende/justificación
Las personas juzgadoras no tienen conocimiento de la perspectiva indígena, por lo que resuelven los asuntos sin tomarla en cuenta.

Fecha de inicio de la práctica
2015

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial de Oaxaca. Autoridades municipales y comunitarias.

La práctica involucra a sociedad civil:
En ocasiones, el Poder Judicial puede solicitar a instituciones académicas o sociedad civil peritajes antropológicos o lingüísticos.

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:
Los informes culturales se solicitan a las autoridades de la comunidad involucrada en el asunto.

Recursos necesarios
Presupuesto para pagar los peritajes, cuando se solicitan.

Normatividad que sustenta la práctica
Protocolo para juzgar con perspectiva intercultural emitido por la Suprema Corte Judicial de la Nación (SCJN), que recomienda que en los casos en que esté involucrada una persona o comunidad indígena se recurra a peritajes.

Objetivo de la práctica
Promover que las personas juzgadoras entiendan los sistemas normativos indígenas relacionados con los asuntos puestos a su conocimiento y tomen en cuenta la perspectiva indígena a la hora de resolverlos.

Descripción
Se promovió que las personas juzgadoras pidan y usen informes culturales y jurídicos emitidos por las autoridades municipales y comunitarias para acreditar la existencia de sistemas normativos indígenas.

Población que debe ser beneficiada
Personas y comunidades indígenas que sean parte en asuntos judiciales, así como personas juzgadoras.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Esta práctica derivó de los esfuerzos liderados por CEPIADET para realizar ejercicios de diálogo entre los sistemas de justicia comunitaria y el sistema de justicia estatal desde una perspectiva intercultural, de género y de pluralismo jurídico.

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
En un caso de declinación de competencias se pidió a la comunidad el informe y la comunidad respondió que contaba con sistemas y estructura de justicia comunitaria, por lo que finalmente el estado de Oaxaca (que no contaba con intérprete) declinó competencia en favor del sistema de la comunidad.

Fuentes de información

- **https://cepiadet.org/wp-content/uploads/2024/11/RACISMO-MEXICO-2.pdf**
- **Comunicación personal con Edith Matías (integrante de CEPIADET)**

¿CÓMO TRABAJAR CON ASISTENCIA DE INTÉRPRETES?



País
México (Oaxaca)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
CEPIADET
Poder Judicial de Oaxaca

Pilar de Justicia Abierta
Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Derechos lingüísticos

Problema que atiende/justificación
A menudo existen restricciones presupuestales y/o falta de sensibilidad por parte de personas servidoras públicas del Poder Judicial de Oaxaca para trabajar con personas intérpretes y garantizar los derechos lingüísticos de quienes enfrentan un proceso judicial.

Fecha de inicio de la práctica
2026

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Diseño: CEPIADET
Implementación: Intérpretes de diferentes lenguas indígenas de la Red Nacional de Intérpretes y Traductores de Lenguas Indígenas.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓
Instituto Nacional de Lenguas Indígenas (INALI)

Recursos necesarios
Obtener acceso a audiencias del Poder Judicial de Oaxaca antes de las capacitaciones (aún por concretarse).

Normatividad que sustenta la práctica
Ley general de derechos lingüísticos de los pueblos indígenas y criterio de la SCJN derivado del Amparo Directo en Revisión 2954/2014 sobre cómo solicitar los servicios de interpretación, así como la sentencia del caso de Ernestina Asencio emitida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Objetivo de la práctica
Sensibilizar y brindar herramientas a personas servidoras públicas del Poder Judicial de Oaxaca para que puedan trabajar con la asistencia de intérpretes.

Descripción
Consiste en capacitar al personal judicial para que sepa coordinarse y trabajar adecuadamente con las personas intérpretes de lenguas indígenas.

Población que debe ser beneficiada
Personas hablantes de lenguas indígenas y personas juzgadoras.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Diseño realizado por CEPIADET.

Cuenta con mecanismos de evaluación ✓ Todavía no diseñados.

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- **Comunicación personal con Edith Matías (integrante de CEPIADET)**
- **https://www.internet2.scjn.gob.mx/red2/comunicados/noticia.asp?id=2857**

"GIRAS REGIONALES" Y "DIÁLOGOS ENTRE JUSTICIAS"



País
México (Oaxaca)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
CEPIADET
Poder Judicial de Oaxaca

Pilar de Justicia Abierta
Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Respuesta a necesidades reales, Participación y confianza

Temática general
Acceso a la justicia por personas indígenas

Problema que atiende/justificación

La cultura jurídica dominante es causa del racismo que persiste en las instituciones de justicia y erradicarlo requiere un cambio cualitativo y de fondo.
Un problema particular es que existe subordinación de las autoridades indígenas a los lineamientos institucionales del Estado, la cual choca con la libre determinación de los pueblos.

Fecha de inicio de la práctica
2008

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
CEPIADET y el Comité Ciudadano Intercultural

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Pago para docentes. Viáticos y papelería.

Normatividad que sustenta la práctica
Derecho de los pueblos indígenas a la libre determinación.

Objetivo de la práctica
Generar cambios en la cultura jurídica a nivel nacional y estatal a partir de procesos de formación, para revertir la asimetría entre sistemas jurídicos en el mediano y largo plazo.

Descripción
Se desarrollaron procesos de formación dirigidos a operadores de justicia estatal y a autoridades comunitarias. Específicamente se realizaron "Giras regionales", durante las cuales se impartieron talleres de acceso a una justicia pluralista con enfoque de género.
También se entablaron "Diálogos entre justicias" en los que se habló sobre casos específicos y temas que afectan en ambos sistemas de justicia. En éstos se invitó a personal de la Fiscalía estatal, del Poder Judicial de Oaxaca, de la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo y de la Secretaría de la Mujer, así como a autoridades indígenas. Se utilizó una metodología de análisis de casos donde existe conflicto entre jurisdicciones a fin de reflexionar colectivamente sobre formas de coordinación.
También se desarrolló e impartió un curso especializado en pluralismo jurídico que se dirigió a operadores judiciales con la finalidad de ampliar la visión de las autoridades. La propuesta de contenido y metodología fue revisada y validada por el Comité Ciudadano Intercultural y se realizaron reuniones con la Escuela Judicial y el Consejo de la Judicatura de Oaxaca para la planeación logística.

Población que debe ser beneficiada
Pueblos y comunidades indígenas y personal judicial, de la Fiscalía, de la Defensoría de los Derechos Humanos del Pueblo y de la Secretaría de la Mujer.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
CEPIADET diseñó la práctica en conjunto con el Comité Ciudadano Intercultural.

Cuenta con mecanismos de evaluación ✓

“GIRAS REGIONALES” Y “DIÁLOGOS ENTRE JUSTICIAS”

Resultados

Se logró que en tres casos autoridades comunitarias resolvieran los asuntos en su propia jurisdicción.

Las giras regionales de talleres con autoridades indígenas han aportado información relevante para entender el debilitamiento de los sistemas normativos de las comunidades indígenas.

Como resultados del curso especializado en pluralismo jurídico, las personas participantes identificaron que adquirieron aprendizajes, les permitió reflexionar sobre concepciones racistas y sugirieron un mayor espacio para la redacción y unificación de propuestas de solución y su aplicación, lo que hizo evidente la necesidad de organizar una clínica.

Posteriormente, la Clínica de Pluralismo Jurídico, a través del análisis de casos prácticos, buscó hacer visible que la justicia debe impartirse desde una perspectiva intercultural. El formato permite diálogo sobre casos concretos para profundizar sobre las costumbres y particularidades de la comunidad y que esto se tome en cuenta en los asuntos donde se encuentre involucrada una persona indígena.

Para el diseño de las clínicas se realizaron visitas a las regiones del Istmo, Cuenca, Mixteca y Costa, a fin de sistematizar las principales dificultades prácticas a las que los jueces se enfrentan para incorporar argumentos pluralistas.

Otro resultado fue que la Escuela Judicial incorporó un módulo de Pluralismo Jurídico dentro de las cinco especialidades que propone dentro de su oferta académica.

Por su parte, el Instituto de Formación y Capacitación Profesional de la Fiscalía General del Estado de Oaxaca implementó el curso “Procuración de Justicia desde un enfoque de interculturalidad y pluralismo jurídico”.

Fuentes de información

- **https://cepiadet.org/wp-content/uploads/2025/01/Guia-de-Incidencia2019_opt.pdf**
- **Comunicación personal con Edith Matías (integrante de CEPIADET).**

ASESORAMIENTO CIUDADANO



País
Polonia

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica
Gobierno de Polonia, Ministerio de Justicia Red de Oficinas de Asesoramiento Ciudadano

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión

Temática general
Resolución de problemas no jurídicos

Problema que atiende/justificación
Muchos de los problemas que enfrentan las personas no solamente son legales y es importante que puedan tener una ventanilla donde se les brinde atención para estas situaciones.

Fecha de inicio de la práctica
2019

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Gobierno de Polonia, Ministerio de Justicia Red de Oficinas de Asesoramiento Ciudadano.

La práctica involucra a sociedad civil:

La práctica involucra a personal judicial:
Involucra al Ministerio de Justicia, pero no se sabe si a personal judicial.
Sin dato

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Ley de asistencia jurídica gratuita y educación jurídica (Dz.U. 2018 poz. 1467).

Objetivo de la práctica
Atender problemas y conflictos cotidianos, incluso si no son legales.

Descripción
Hasta 2019, el gobierno ofrecía asistencia jurídica gratuita a las personas que no tenían los medios para pagarla. Sin embargo, ese año el gobierno modificó el sistema al incluir un nuevo programa, llamado Asesoramiento Ciudadano, que es más amplio que la asistencia jurídica tradicional, porque comprende asesoría dirigida a atender problemas no legales.
El servicio de asesoramiento ciudadano abarca temas cotidianos, incluso si no están regulados. Algunos asesores son expertos en un campo específico y atienden las necesidades de grupos sociales en particular, tal como personas con discapacidad, derechos del consumidor o adicciones.
La asistencia jurídica y el asesoramiento ciudadano están disponibles para cualquier persona física que no pueda permitirse una asistencia legal pagada, debido a su situación material o vital. Se publica la lista de puntos de asistencia al menos una vez al año y es posible reservar cita mediante la página web oficial, teléfono o personalmente en la oficina. Durante la pandemia se ofrecieron algunas consultas de manera remota. Además, las personas con dificultades de comunicación pueden tener la asistencia con apoyo de un intérprete de lenguaje de señas.
La asesoría es brindada gratuitamente por abogados u organizaciones de la sociedad civil, cuyos servicios son pagados por el Estado.
Con el propósito de asegurar la calidad de la asistencia ofrecida y el buen manejo de los servicios, las personas abogadas y de la sociedad civil que ofrecen el apoyo deben obtener una certificación y las organizaciones deben cumplir con ciertos requisitos de buena gobernanza y transparencia.

Población que debe ser beneficiada
Población en general, sobre todo grupos vulnerables.

ASESORAMIENTO CIUDADANO

¿Cómo fue diseñada la práctica?

Esta práctica se inspiró en el programa británico llamado Citizens Advice, una red nacional de organizaciones sin fines de lucro que ofrece servicios de asesoría integral a las personas que enfrentan problemas de diversa índole, legal y no legal, y que desarrolla incidencia en apoyo a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.

En Polonia, el servicio de Asesoramiento Ciudadano depende también de una red de organizaciones de la sociedad civil, cuyos integrantes reciben capacitación y certificación por parte de la Asociación de Oficinas de Asesoramiento Ciudadano. Este servicio cuenta con el respaldo del Programa Gubernamental de Apoyo al Desarrollo de Organizaciones de Asesoramiento.

Cuenta con mecanismos de evaluación

Sin dato

Resultados

Sin dato

Fuentes de información

- **https://www.oecd.org/en/publications/oecd-framework-and-good-practice-principles-for-people-centred-justice_cdc3bde7-en.html**
- **https://www.gov.pl/web/free-aid/what-is-citizens-advice#:~:text=Citizens%20advice%20is%20addressed%20to,benefit%20from%20free%20citizens%20advice**
- **https://www.gov.pl/web/free-aid/historical-background**
- **https://zbpo.org.pl/zbpo/**

TRIBUNAL DE RESOLUCIÓN CIVIL



País
Canadá (Columbia Británica)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Columbia Británica en Canadá

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Justicia digital, resolución alternativa de conflictos

Problema que atiende/justificación
Muchas personas no acuden a la justicia cuando tienen un conflicto de baja cuantía, debido a los costos que representa contratar a un abogado y los largos tiempos de resolución.

Fecha de inicio de la práctica
2016

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Tribunal de Resolución Civil

La práctica involucra a sociedad civil:
Se trabajó con personas usuarias para desarrollar la práctica.

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
14 millones de dólares para su desarrollo y operación en sus primeros ocho años de existencia.

Normatividad que sustenta la práctica
Ley del Tribunal de Resolución Civil.

Objetivo de la práctica
Ofrecer una alternativa accesible y asequible para atender reclamos de baja cuantía y disputas entre condóminos o asociaciones, accidentes de vehículos motorizados y la difusión no consentida de imágenes íntimas.

Descripción
Este tribunal en línea gestiona demandas de menor cuantía y tiene jurisdicción para resolver disputas civiles, que incluyen conflictos entre propietarios e inquilinos o entre condóminos, disputas sobre daños personales menores, reclamaciones por accidentes de vehículos, demandas de hasta 5,000 dólares, reclamaciones de daños y perjuicios y otros asuntos de naturaleza civil.
La plataforma integra una herramienta de inteligencia artificial, el Explorador de Soluciones, que formula preguntas a los usuarios para guiarlos y ofrecerles soluciones a sus problemas que no necesariamente son judiciales. De hecho, la plataforma promueve un acercamiento colaborativo a la resolución de conflictos y que las personas que acuden a ella no contraten a un representante legal. Por ello, el Explorador de Soluciones siempre empieza por proponer a las partes negociar o sugerir un conciliador que les ayude a llegar a un acuerdo. Si no lo logran, se puede presentar un caso judicial y resolverlo íntegramente de forma remota. Las resoluciones del Tribunal son ejecutables como una orden judicial.

Población que debe ser beneficiada
Población residente de la Columbia Británica y aquella que vive fuera, pero que tiene un asunto con alguna vinculación con Columbia Británica; por ejemplo, si el vendedor o proveedor de servicios reside en este lugar.

¿Cómo fue diseñada la práctica?

El Tribunal de Resolución Civil fue diseñado por un grupo multidisciplinario contratado por el Poder Judicial de Columbia Británica, quienes repensaron los procesos judiciales tradicionales, poniendo a las personas al centro. Para ello, entrevistaron a personas usuarias de los servicios tradicionales de justicia y también buscaron a personas voluntarias para

TRIBUNAL DE RESOLUCIÓN CIVIL

probar los prototipos de soluciones que fueron desarrollados hasta llegar al producto final del Explorador de Soluciones.
Para crear este Explorador pensaron en todas las preguntas que puede hacerse alguien cuando busca asistencia para resolver un conflicto y desarrollaron modelos de respuestas en un lenguaje muy sencillo, de modo que todas las personas pudieran entenderlas. Solamente después de eso recurrieron a expertos en tecnología para producir la herramienta.
De hecho, quienes diseñaron esta práctica nos comentaron que se podría replicar sin necesidad de la herramienta tecnológica, poniendo a disposición del público una línea telefónica o módulos de atención, donde las personas encargadas de la atención tendrían guías con modelos de preguntas y respuestas en lenguaje ciudadano, que les permitirían ofrecer orientación.
Es importante señalar que el Tribunal empezó a operar solamente para atender temas de disputas entre condóminos y luego su jurisdicción se fue ampliando poco a poco a otro tipo de asuntos, en la medida en que el Explorador de Soluciones lograba resolver los problemas de las personas que acudían a él.



Cuenta con mecanismos de evaluación

Se pueden consultar en los informes anuales del Tribunal.



Resultados

Ver informes anuales del Tribunal.



Fuentes de información

- **https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/legislation-policy/resources/civil-resolution-tribunal-act**
- **https://civilresolutionbc.ca/**
- **https://civilresolutionbc.ca/about-the-crt/reports-and-publications/**
- **Comunicación personal con Shannon Salter, entonces presidenta del Tribunal de Resolución Civil.**

6. AMPLIAR EL ACCESO A LA JUSTICIA



PUNTOS DE JUSTICIA



País
Francia

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica

Ministerio de Justicia en colaboración con el nivel local. Los consejos departamentales de acceso a la justicia (CDAD) supervisan la política de acceso a la justicia a nivel de cada departamento, mientras los consejos de acceso a la justicia (CAD) lo hacen en los territorios de ultramar.

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Información y asistencia gratuita

Problema que atiende/justificación
No siempre es fácil para la población conocer o comprender sus derechos y la manera de ejercerlos.

Fecha de inicio de la práctica
2020

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Diseño e implementación: Ministerio de Justicia
Implementación: Consejos departamentales de acceso a la justicia (CDAD), Consejos de acceso a la justicia (CAD), abogados, notarios, agentes judiciales, asociaciones de apoyo a víctimas, mediadores, delegados del Defensor de los Derechos, delegados del fiscal público y miembros del Centro de Información sobre los Derechos de las Mujeres y las Familias (CIDFF).

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
En 2023, 14.7 millones de euros fue el presupuesto destinado al acceso a la justicia, que incluye los Puntos de justicia. En 2024, el presupuesto subió 10%, llegando a 16.1 millones de euros. Estos recursos sirven para pagar no solamente a los servidores públicos que laboran en los Puntos de justicia, sino también para pagar a las asociaciones que ofrecen asesorías allí.

Normatividad que sustenta la práctica
Ley no. 91-647, de 10 de julio de 1991, relativa a la asistencia jurídica gratuita.
Ley no. 2016-1547 del 18 de noviembre de 2016, sobre la modernización de la justicia del siglo XXI.

Objetivo de la práctica
Ofrecer ayuda y asesoramiento gratuitos y confidenciales sobre temas como familia, vivienda, trabajo, consumo, derechos de las personas extranjeras, etcétera.

Descripción
La política para facilitar el acceso a la justicia está gestionada por el Ministerio de Justicia, que colabora con autoridades locales, asociaciones y profesionales del derecho.
Existen casi 3,000 Puntos de justicia que proporcionan de manera gratuita información sobre derechos y deberes a personas con dificultades legales. También ofrecen asesoramiento jurídico y administrativo. En los Puntos de

PUNTOS DE JUSTICIA

justicia participan profesionales jurídicos (abogados, notarios, agentes judiciales, abogados de asociación), asociaciones que ayudan a las víctimas, mediadores, delegados del Defensor de los Derechos, delegados del fiscal público y miembros del Centro de Información sobre los Derechos de las Mujeres y las Familias (CIDFF).
Estos puntos se encuentran en distintos lugares, como centros municipales o centros penitenciarios, centros de France services, hospitales, entre otros, y pueden estar abiertos a todas las personas o enfocados en un público específico (jóvenes o personas aisladas, presos, pacientes hospitalizados obligatoriamente, extranjeros, entre otros).
Los Puntos se pueden consultar en una página web oficial, por medio de los centros France services, contactando al ayuntamiento o al teléfono nacional 3039, en el que la llamada es gratuita y accesible para personas sordas o con discapacidad auditiva.



Población que debe ser beneficiada
Población en general, sobre todo grupos vulnerables.



¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato



Cuenta con mecanismos de evaluación
Se realizan encuestas de satisfacción para conocer la experiencias de las personas usuarias.



Resultados
Existen más de 2,980 puntos de justicia, que atendieron a 1.5 millones de personas en 2024.



Fuentes de información

- https://www.justice.gouv.fr/grands-dossiers/faciliter-lacces-au-droit
- https://www.linkedin.com/pulse/what-free-access-points-legal-assistance-state-organizations/
- https://www.tribunal-de-paris.justice.fr/75/le-point-dacces-au-droit-pad
- https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000033418805/
- https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000537611?init=true&page=1&query=Loi+n%C2%B0+91-647+du+10+juillet+1991+relative+%C3%A0+l%27aide+juridique&searchField=ALL&tab_selection=all
- https://www.oecd.org/en/publications/oecd-framework-and-good-practice-principles-for-people-centred-justice_cdc3bde7-en.html
- https://www.plus.transformation.gouv.fr/point-justice-en-france

MÓDULOS JUDICIALES



País
México (Nuevo León)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Nuevo León

Pilar de Justicia Abierta
N/A

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión

Temática general
Justicia digital, ampliar el acceso a la justicia

Problema que atiende/justificación
La carencia de sedes judiciales en Nuevo León implicaba largos traslados para las personas usuarias.

Fecha de inicio de la práctica
2017

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial de Nuevo León

La práctica involucra a sociedad civil:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

La práctica involucra a personal judicial:

Recursos necesarios

Para cada módulo se requiere: mobiliario de oficina, vehículo para traslado de documentos, cableado, controles de acceso, cámaras de seguridad, seguridad de información, interconexión de sistemas, cinco equipos de cómputo, cinco cámaras web, una impresora multifuncional, una impresora de escritorio, un secretario de primera instancia certificado como facilitador, un escribiente, un auxiliar administrativo, comodato para el uso del inmueble donde quedará instalado el módulo judicial.

Normatividad que sustenta la práctica
Artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Acuerdo General 3/2017 del Pleno del Consejo de la Judicatura del Estado, por el que se regula la creación, operación y funcionamiento de los módulos judiciales.

Objetivo de la práctica
Acercar los servicios de justicia a 35 municipios de Nuevo León que no cuentan con una sede judicial, a fin de proporcionar un servicio más cercano y directo mediante el uso de la justicia digital.

Descripción
Los módulos judiciales se instalan en edificios públicos en municipios que no cuentan con una sede judicial. Están equipados con computadoras para que las personas usuarias que no cuentan con dispositivos conectados a internet o no saben cómo usarlos puedan conectarse a sus audiencias o consultar su expediente de manera remota.
Además, los módulos judiciales cuentan con personal del Poder Judicial que apoya a las y los usuarios a utilizar el sistema y tiene facultades para verificar la identidad de quienes acuden. Además, se garantiza que la persona que participa en la audiencia lo haga en un entorno propicio.
Adicionalmente, en los módulos judiciales se cuenta con equipos para digitalizar documentos, lo que permite a usuarios y usuarias presentar sus escritos de manera digital, aunque asistan a los centros con una copia en papel.
Estos módulos judiciales se crearon para brindar los siguientes servicios:

- Entrega y recepción de certificados de depósito
- Entrega de copias certificadas
- Activación, asesoría y consulta de los servicios del Tribunal virtual
- Asesoría, recepción y notificación de respuesta a solicitudes de información
- Realización de audiencias judiciales, de mediación o conciliación
- Recepción de quejas, entre otros.

Cabe señalar que tienen vinculación con el Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución para la Solución de Controversias del Poder Judicial de Nuevo León y con la Defensoría Pública del Estado.

MÓDULOS JUDICIALES



Población que debe ser beneficiada

Población de los municipios donde se instalaron los módulos.



¿Cómo fue diseñada la práctica?

El Poder Judicial de Nuevo León firmó convenios con otras instituciones públicas que cuentan con edificios en los municipios donde el mismo Poder no tiene presencia.



Cuenta con mecanismos de evaluación

Sin dato



Resultados

Sin dato



Fuentes de información

- **https://www.mexicoevalua.org/wp-content/uploads/2024/03/audiencias-virtuales.pdf**
- **https://www.pjenl.gob.mx/ArchivoJudicial/Modulos-Judiciales/#:~:text=Con%20la%20visi%C3%B3n%20de%20contar%20con%20un,a%20cabo%20mediaciones%2C%20recepci%C3%B3n%20de%20quejas%20y**
- **https://www.pjenl.gob.mx/PoderJudicial/CJ/Pleno/Acuerdos/2017/Acuerdo03.pdf**
- **https://www.pjenl.gob.mx/ArchivoJudicial/Modulos-Judiciales/Download/Modulos-Judiciales-2.0.pdf**

JUZGADO ITINERANTE DE PRIMERA INSTANCIA EN MATERIA CIVIL Y FAMILIAR



País
México (Tlaxcala)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial

Pilar de Justicia Abierta
N/A

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión

Temática general
Acceso a la justicia

Problema que atiende/justificación
Los servicios de justicia son lejanos y costosos para muchas personas.

Fecha de inicio de la práctica
Noviembre de 2025

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial
Ayuntamientos donde se instala el juzgado

La práctica involucra a sociedad civil: ✗

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Acuerdo General Número 02/2025 del Pleno del Tribunal de Justicia del Estado de Tlaxcala, por el que se crea un Juzgado Itinerante de Primera Instancia en Materia Civil y Familiar con competencia en todo el estado de Tlaxcala.

Objetivo de la práctica
Lograr la impartición de justicia en los lugares más alejados de la entidad, para así brindar un acceso cercano a la justicia, dar rapidez a los procesos, reducir los costos, brindar una atención personalizada y humana, y disminuir la carga de trabajo en los juzgados civiles y familiares.

Descripción
El Juzgado Itinerante se instala en municipios donde el Poder Judicial no cuenta con juzgados en materia civil y familiar. El personal trabaja en un juzgado móvil o en un edificio prestado por el municipio y atiende asuntos tales como órdenes de protección a mujeres víctimas de violencia, guarda y custodia, custodia provisional, divorcio voluntario y alimentos temporales.

Población que debe ser beneficiada
Personas de zonas alejadas (periferia) de Tlaxcala.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Se firman convenios con municipios para que el juzgado pueda instalarse allí.

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- https://www.especialistas.com.mx/saiweb/viewer.aspx?file=-SA6CN4vCWFEHE12iNRaokeZQRH9G5RP2dqKimphZXYoEEXl-mJBt@@EZPW5VxkmCYpwmvhttAa1bwbXl0xiHO9Uw==&opcion=0&encrip=1
- https://tsjtlaxcala.gob.mx/crea-poder-judicial-un-juzgado-itinerante-de-primera-instancia-en-materia-civil-y-familiar/
- https://tsjtlaxcala.gob.mx/wp-content/uploads/2025/07/acuerdo-general-2025-02.pdf
- https://tsjtlaxcala.gob.mx/ponen-en-marcha-el-juzgado-itinerante-del-poder-judicial-de-tlaxcala/

CARAVANAS ITINERANTES POR LA JUSTICIA SOCIAL



País
México
(Estado de México)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica

Poder Ejecutivo del Estado de México, Poder Judicial y otras instituciones públicas

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Servicio móvil de atención

Problema que atiende/justificación
Sin dato

Fecha de inicio de la práctica
2019

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Ejecutivo del Estado de México en coordinación con 31 dependencias estatales, instancias del Gobierno federal, el Poder Judicial y la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, así como la colaboración de los ayuntamientos mexiquenses.

La práctica involucra a sociedad civil:

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
Sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
Sin dato

Objetivo de la práctica
Acercar los trámites y servicios que ofrecen distintas instituciones del Estado de México a las y los mexiquenses, proveyendo certeza jurídica.

Descripción

Las caravanas son un esfuerzo impulsado por el Poder Ejecutivo con la participación del Poder Judicial y otras instituciones, como la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, el Registro Civil, el Instituto de la Función Registral, la Procuraduría Agraria, el Instituto Mexiquense de la Vivienda Social entre otras.
Este programa busca acercar a las personas que viven lejos de los centros administrativos 125 trámites y servicios jurídicos gratuitos o de bajo costo, por ejemplo, la regularización de predios y viviendas, la elaboración de testamentos, expedición de actas del Registro Civil, expedición de copias certificadas, recepción de reportes de personas desaparecidas, asesoría jurídica, o sesiones de mediación.

Población que debe ser beneficiada
Población mexiquense, en especial de comunidades de la periferia y/o en condiciones de marginación

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
En 2025 se reportó que se habían realizado más de 747 mil trámites y servicios en los 125 municipios del Estado de México, lo que se estimó que benefició a 265 mil familias reflejado en 213 millones de pesos de ahorros para la población.

Fuentes de información

- https://caravanas.edomex.gob.mx/
- https://youtu.be/pXT8RT5zbqQ?si=KpesK0OklU3I_2BG
- https://www.milenio.com/politica/arrancan-caravanas-por-la-justicia-cotidiana
- https://sistemamexiquense.mx/noticia/caravanas-itinerantes-por-justicia-social-acercan-mas-125-tramites-servicios-poblacion
- https://sistemamexiquense.mx/noticia/caravanas-por-justicia-benefician-265-mil-familias-edomex

PROGRAMA DE ACCESO COMUNITARIO A JUSTICIA



País
Argentina (Buenos Aires)

Alcance
Subnacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Ampliar el acceso a justicia

Problema que atiende/justificación
Sin dato

Fecha de inicio de la práctica
2019

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

La práctica involucra a sociedad civil: ✗

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✗

Recursos necesarios
sin dato

Normatividad que sustenta la práctica
sin dato

Objetivo de la práctica
Fomentar la formación en derechos de las personas en condiciones de vulnerabilidad, para así acercar la justicia a estas comunidades e impulsar el empoderamiento jurídico.

Descripción
El Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires creó el Programa de acceso comunitario a justicia, un programa ambulante y periódico que organiza charlas sobre derechos humanos en barrios de la capital argentina que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad.
Trabaja con la colaboración de voluntarios y voluntarias del Poder Judicial que donan tiempo para acercarse a la comunidad y conversar sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes, de las personas con discapacidad, de los consumidores o sobre violencia intrafamiliar. Los encuentros se organizan a través de una agenda y están a cargo de un equipo interdisciplinario.

Población que debe ser beneficiada
Personas en condiciones de vulnerabilidad de la ciudad de Buenos Aires.

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Este programa no solamente permite acercar la justicia a la población, sino que también sensibiliza a las personas operadoras de justicia sobre las problemáticas que enfrentan quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, quienes implementaron dicha práctica comentaron que una persona juzgadora que participó en una de estas pláticas se dio cuenta de la distancia que separa la zona de juzgados de algunos de los barrios más marginados. A raíz de eso, esta jueza decidió que no iba a agendar audiencias muy temprano por la mañana cuando habitantes de esas zonas tenían que acudir, porque notó que se podían tardar hasta tres horas para llegar desde su domicilio al juzgado.

Fuentes de información

- **Comunicación personal con Jessica Malegarie, directora de Participación Ciudadana, Acceso a Justicia y Derechos Universales del Consejo de la Magistratura del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**
- **https://jusbairesabierto.gob.ar/participacion-ciudadana-y-acceso-a-justicia/programa-de-acceso-comunitario-a-la-justicia/**
- **https://consejo.jusbaires.gob.ar/acceso-a-justicia-y-participacion-ciudadana/programa-acceso-comunitario-a-justicia/**
- **https://jusbairesabierto.gob.ar/videoteca/que-es-pacju/**
- **https://youtu.be/DByqDxQuxFc?si=Rs8x1YBNqOyILMkt**

MEDIACIÓN JURÍDICA GRATUITA



País
Chile

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica
Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio

Pilar de Justicia Abierta
N/A

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión

Temática general
Facilidades para la resolución de conflictos a través de mediación

Problema que atiende/justificación
Se advirtió que la crisis sanitaria de la COVID-19 provocaría el incumplimiento de las partes en sus obligaciones por contratos de servicios, compra de bienes, entre otros.

Fecha de inicio de la práctica
2020

Duración
1 año

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Cámara de Comercio de Santiago, Ministerio de Economía y Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio.

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✗

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Los honorarios de los mediadores fueron de 2 UF por convenio sin llegar a acuerdo y 2.5 UF por convenio en el que se lograra acuerdo.

Normatividad que sustenta la práctica
Ley Modelo de la CNUDMI sobre Mediación Comercial Internacional de 2018.

Objetivo de la práctica
Facilitar y promover la resolución de asuntos por vía de la mediación durante la pandemia.

Descripción
La Cámara de Comercio de Santiago junto con el Ministerio de Economía impulsaron un programa que puso a disposición de la comunidad mil mediaciones pro bono. El Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio fue el encargado de brindar el servicio y la mediación se llevaba a cabo en línea por videoconferencia.

Población que debe ser beneficiada
Pequeñas y medianas empresas y personas físicas tratándose de conflictos cuya cuantía fuese menor a 3.000 Unidades de Fomento (UF).

¿Cómo fue diseñada la práctica?
Sin dato

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
Sin dato

Fuentes de información

- **https://www.df.cl/empresas/entre-codigos/lanzan-programa-de-1-000-mediaciones-pro-bono-para-empresas-pyme**
- **https://www.ccs.cl/camsantiago/entrevista-mediaciones-probono/**

SERVICIO NACIONAL DE PERSONAS FACILITADORAS JUDICIALES



País
Costa Rica

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Costa Rica

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Accesibilidad para poblaciones en condiciones de vulnerabilidad

Problema que atiende/justificación
Existen barreras de acceso a la justicia para personas de comunidades rurales y en condiciones de vulnerabilidad.

Fecha de inicio de la práctica
2013

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Organización de los Estados Americanos, Poder Judicial de Costa Rica, Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública.

La práctica involucra a sociedad civil:
Las personas facilitadoras son vecinos de la comunidad.

La práctica involucra a personal judicial:

La práctica involucra a otras instituciones públicas:

Recursos necesarios
Se estima que la inversión varía de 13 a 14 dólares por persona facilitadora
Personal de la unidad técnica: 10 personas
Presupuesto de la unidad incluyendo salarios: $262,973
Presupuesto de la unidad sin salarios: $106,388
En Costa Rica, el SNFJ no cuenta con un presupuesto propio.

Normatividad que sustenta la práctica
Acuerdo de cooperación inicial con la Organización de los Estados Americanos.
Directrices Generales del SNFJ aprobadas por la Corte Plena el 12 de enero de 2015 (Circular No. 29-2015).
Circular No. 23-2023.

Objetivo de la práctica
Mejorar el acceso a la justicia, reducir la conflictividad y promover una cultura de paz a nivel comunitario.
Fortalecer los mecanismos de prevención y resolución alternativa de los conflictos.

Descripción
La Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj) y el Poder Judicial de Costa Rica implementaron el Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadoras Judiciales (SNFJ).
Las personas facilitadoras son un enlace entre el sistema judicial y la comunidad. Sus dos funciones principales son proporcionar orientación y asesoría jurídica, y actuar como mediadores o conciliadores en disputas comunitarias. Además, ofrecen educación jurídica mediante charlas, realizan trámites encargados por los juzgados locales y acompañan a los miembros de la comunidad en sus diligencias jurídicas o administrativas.
El SNFJ se acerca a las comunidades a través de las personas juzgadoras para brindar información sobre el servicio y tener reuniones estratégicas con líderes locales con el objetivo de definir la participación del Poder Judicial en asambleas comunitarias. En éstas, el personal judicial explica en qué consiste el SNFJ e incentiva a las y los vecinos de la comunidad para que elijan a una persona como facilitadora judicial, que después de cumplir los requisitos puede recibir su nombramiento y tomar protesta. Posteriormente las personas facilitadoras son capacitadas por el Poder Judicial.
En cuanto a la cobertura, en Costa Rica un equipo técnico realiza estudios del contexto de las comunidades para identificar sus necesidades específicas y esto les permite mejorar o ampliar la implementación del servicio.

SERVICIO NACIONAL DE PERSONAS FACILITADORAS JUDICIALES

Hasta 2020, el programa contaba con 517 personas facilitadoras y 58 personas juzgadoras locales en territorios donde se brindaba el SNFJ, teniendo así una ratio de 9 personas facilitadoras por persona juzgadora en esos territorios, una cobertura del 48% de los municipios, un ratio de 9.2 personas facilitadoras por cada cien mil habitantes, 45.8 personas facilitadores por cada cien mil personas pertenecientes a población rural y 204.6 personas facilitadoras por cada cien mil habitantes de población rural en situación de pobreza.



Población que debe ser beneficiada

Población de las comunidades donde se brinda el servicio, especialmente aquellas en condiciones de vulnerabilidad.



¿Cómo fue diseñada la práctica?

El Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos, conocido como Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales (SNFJ), fue creado para mejorar los niveles de acceso a la justicia en poblaciones vulnerables. Surgió en 2008 en Nicaragua y se extendió a otros países como una estrategia conjunta con los poderes judiciales centroamericanos.

Los SNFJ de Centroamérica tienen una estructura común que incluye mínimo cuatro niveles de funciones: Comisión coordinadora, Unidad técnica a cargo de la administración, personas juzgadoras locales o juzgadoras de paz que ejecutan y supervisan el servicio en su territorio, y las personas facilitadoras judiciales que prestan sus servicios en las comunidades.

En Costa Rica, la Comisión coordinadora se diseñó para estar integrada por diversas entidades del Poder Judicial y no sólo por personas magistradas.

Además, formalizó en sus directrices generales la participación de otra entidad del Estado, tal como el Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública en la toma de decisiones del SNFJ.

Cabe señalar que hasta 2020 el 54% de personas facilitadoras eran mujeres.



Cuenta con mecanismos de evaluación

Sin dato



Resultados

De 2018 a 2026 se reportó un total de 96,641 actividades, de las cuales 78% fueron orientaciones, 7% charlas, 4% acompañamientos, 0.9% mediaciones con acuerdos, 0.2% mediaciones sin llegar a acuerdo, entre otras.

En el mismo periodo se estimó que la población beneficiada había sido de 143,937 personas, de las cuales el 59% fueron mujeres y el 41% hombres. Sin embargo, no se sabe qué tipo de problemáticas se resolvieron.



Fuentes de información

- **https://www.oas.org/ext/DesktopModules/MVC/OASDnnModules/Views/Item/Download.aspx?type=1&id=775&lang=2**
- **https://facilitadores.poder-judicial.go.cr/**
- **https://facilitadores.poder-judicial.go.cr/index.php/que-es-el-snfj/co-mo-opera-el-snfj**
- **https://facilitadores.poder-judicial.go.cr/index.php/datos-del-snfj**
- **https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMmVmY2FiMDgtNDMxMS00Y-mIwLTlmYzItNDBkOWY1OGQ4ZGEzIiwidCI6IjM5NDQ0YzM3LTE4N2UtN-DkwNC1hMTNkLWNkZWViMDM2MDBjNyIsImMiOjR9**
- **https://facilitadores.poder-judicial.go.cr/images/documentos/Circu-lar_23-2023.pdf**

SISTEMA DE FACILITADORES JUDICIALES



País
Paraguay

Alcance
Nacional

Institución que desarrolló la práctica
Poder Judicial de Paraguay

Pilar de Justicia Abierta
Transparencia, Participación y colaboración

Principio de Justicia centrada en las personas
Enfoque integral, Accesibilidad y comprensión, Participación y confianza

Temática general
Descentralización de la justicia

Problema que atiende/justificación
La falta de infraestructura o caminos para llegar a las diversas comunidades dificulta el acceso a la justicia.

Fecha de inicio de la práctica
2008

Duración
Vigente

Actores involucrados (en diseño, implementación, evaluación)
Poder Judicial

La práctica involucra a sociedad civil: ✓

La práctica involucra a personal judicial: ✓

La práctica involucra a otras instituciones públicas: ✓

Recursos necesarios
Personal, oficina con equipos de cómputo, servicio de internet, vehículo para desplazarse a distintas zonas del país.

Normatividad que sustenta la práctica
Acordada No. 517/08

Objetivo de la práctica

Contribuir a mejorar los niveles de acceso a la justicia expedita, así como reducir la conflictividad, el analfabetismo legal y la pobreza, a través de un mecanismo de participación.
El programa tiene como objetivos específicos:

- Facilitar la solución de conflictos menores dentro las comunidades.
- Orientar y asesorar a las personas.
- Difundir normas cívico-jurídicas, lo cual también sirve como herramienta de prevención de conflictividad social.
- Fomentar la conexión efectiva entre los operadores de justicia y los ciudadanos.

Descripción

El Poder Judicial creó una red nacional de líderes comunitarios, quienes son capacitados por los jueces de paz y de manera voluntaria y gratuita son el nexo para lograr la intercomunicación entre la comunidad, los juzgados de paz e instituciones estatales. No llevan a cabo funciones jurisdiccionales, pero tienen un rol de mediación.
Las personas facilitadoras también cumplen un papel de formación cívico-jurídica que tiene el objetivo de ser una herramienta de prevención de conflictividad social.
La práctica fue incorporada por la Corte Suprema de Justicia de Paraguay, que aprobó su implementación por resolución del pleno. Su implementación contó con el apoyo técnico de la Organización de Estados Americanos (OEA).

Población que debe ser beneficiada

Población en general y población vulnerable, por ejemplo aquella que se encuentra en zonas rurales y/o alejadas y con falta de infraestructura.

¿Cómo fue diseñada la práctica?

Se suscribieron convenios de cooperación con la Secretaría general de la OEA y organizaciones locales, entre ellas el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales del Paraguay (INECIP-Py) y el Centro Interdisciplinario de Derecho Social y Economía Política de la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción (CIDSEP-UCA).

SISTEMA DE FACILITADORES JUDICIALES

Cuenta con mecanismos de evaluación
Sin dato

Resultados
El sistema se instaló en 15 departamentos y 138 distritos, alcanzando el número de 1,586 facilitadores: el 60% de la población nacional cuenta con un facilitador judicial, de los cuales 645 son mujeres (41%) y 941 hombres (59%), beneficiando a 723,309 habitantes de zonas urbanas y rurales.

Fuentes de información

- **https://www.cumbrejudicial.org/ediciones/grupos-de-trabajo/documentos/77#:~:text=CJI_INSTRUMENTO_BUENAS_PRACTICAS%20%2D%20Paraguay**
- **https://www.pj.gov.py/contenido/149-facilitadores-judiciales/149#:~:text=Adem%C3%A1s%20de%20ello%2C%20cada%20facilitador,para%20la%20toma%20del%20cargo**

CONCLUSIÓN

La gran diversidad de prácticas reportadas en este compendió demuestra la creatividad que puede existir al momento de diseñar soluciones para mejorar el acceso a la justicia, la calidad de ésta y los mecanismos de rendición de cuentas de las instituciones de justicia.

También se puede notar que algunas de estas prácticas no requirieron de muchos recursos para ser implementadas. Si bien el presupuesto puede ser un elemento importante en el desarrollo de prácticas de Justicia abierta y centrada en las personas, más importante todavía es la voluntad política por parte de las autoridades de las instituciones de justicia para realizar cambios que pueden generar resistencias internas o externas.

Por otra parte, como ya señalamos y según se pudo identificar en la presentación de cada práctica, muy pocas de ellas cuentan con mecanismos –por lo menos conocidos y públicos– de evaluación que permitan medir su impacto. Sin éstos, es muy difícil saber si dichas prácticas son exitosas y si merecen la pena ser replicadas. Además, sin indicadores que permitan saber con certeza si cumplen los objetivos por los cuales fueron desarrolladas, es muy difícil que se puedan realizar ajustes para mejorarlas. También es mucho más difícil solicitar presupuesto para fortalecerlas, ampliarlas o mejorarlas cuando no existen herramientas para evaluarlas. Por estas razones, como recomendación final no podemos dejar de subrayar la relevancia de prever tales mecanismos desde la concepción inicial de las prácticas.

Finalmente, se observa que no todas las prácticas presentadas fueron impulsadas por las mismas instituciones de justicia, algunas fueron desarrolladas por operadores de justicia individuales y en otros casos se implementaron desde la sociedad civil o la academia. Ello demuestra que no siempre es necesario esperar a que las instituciones realicen un cambio, éste se puede impulsar desde la sociedad civil o desde las personas operadoras y, con el tiempo, se podría lograr que la práctica sea adoptada por el propio Poder Judicial.

Esperamos que el presente documento permita derribar algunos mitos y fomentar interés por parte de actores de las instituciones de justicia, de la sociedad civil y de la academia para diseñar e implementar sus propias prácticas.

REFERENCIAS

Centro de Estudios de Justicia de las Américas y Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. (2024). *Justicia Centrada en las Personas. Acceso a la justicia formal, alternativa y comunitaria en Colombia y el Perú*. https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5718/Publicaci%C3%B3n_JusticiaCentradaenlasPersonas.pdf

Corporación Latinobarómetro. (2024). *Informe 2024: La democracia en Chile y América Latina* (versión agregada). JD Systems Institute. https://www.latinobarometro.org/documents/LAT-2024/latinobarometro-informe-2024.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (18 de septiembre de 2025). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2025*. https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2025/

Mercado, J. G. (2023) Justicia Abierta y participación pública para un enfoque de justicia centrada en las personas. *Reflexión política, 25*(52), 40-48. https://doi.org/10.29375/01240781.4743

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (OCDE). (2016). *Open Government. The Global Context and the Way Forward*. http://dx.doi.org/10.1787/9789264268104-en_

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2021). *OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice*. https://doi.org/10.1787/cdc3bde7-en

Ospina, L. (17 de marzo de 2026). Justicia Centrada en las personas. Principios y conexiones con la justicia abierta [ponencia]. *Tendiendo puentes entre la Justicia Abierta y la Justicia Centrada en las Personas en América Latina y el Caribe*, Red Internacional de Justicia Abierta. https://www.youtube.com/live/WtzMkUoMT3E?si=8nbpzh4OgbmNyHCz&t=440

Pantin, L. (2025). ¿Elección o justicia abierta? Cómo dar legitimidad al Poder Judicial en el contexto de la reforma en México. *Revista Vasca de Gestión de Personas y Organizaciones Públicas,* 27, 34-56. https://www.ivap.euskadi.eus/webivap00-a5app2/es/t59auUdaWar/R3/verArticulo?numejem=8&tipo=S&seccion=51&correlativo=3&contenido=3&locale=es

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (s. f.). *Justicia y seguridad centradas en las personas*. Guías Digitales del PNUD. https://digitalguides.undp.org/es/guide/people-centred-justice-and-security

Sharp, P. (2021). *Estado abierto en América Latina y el Caribe*. CEPAL. https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/componentes/justicia-abierta

Sharp, P. (2024). La importancia de la justicia abierta para el Estado de derecho. *Defensa y Justicia,* 50, 6-9. https://revista.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2025/06/REVISTA-DEFENSA-Y-JUSTICIA-No.-50.pdf

Justicia abierta y centrada en las personas:

conceptos y prácticas promisorias

Laurence Pantin
Alejandra Stephanie Quezada Ferreira

KONRAD ADENAUER STIFTUNG

JUICIO JUSTO