

## **Carta de derechos y obligaciones de los usuarios de la justicia en México**

### **Preámbulo**

En el contexto de un Estado Constitucional y Democrático de Derecho y en el ejercicio de la función jurisdiccional, los juzgadores tienen el deber de procurar que la justicia se imparta de manera pronta, completa, imparcial y gratuita, y con respeto a la dignidad de las personas que requieran acceder a la justicia.

La sociedad mexicana demanda una justicia más abierta, moderna y previsible, que sea capaz de dar servicio a las personas, con mayor agilidad, calidad, eficiencia y transparencia, incorporando para ello métodos de organización e instrumentos procesales más modernos y avanzados. En este contexto, la Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia (AMIJ) propone, como una de las vías de solución a esta problemática, la adopción de la presente Carta de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de Justicia.

Esta Carta constituye un instrumento a través del cual los órganos encargados de impartir justicia en México informan a los usuarios sobre las funciones que tienen encomendadas y los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con estos servicios y, finalmente, sobre el compromiso que adquieren los órganos impartidores de justicia para hacer efectivos los derechos que en ella se consignan.

La Carta forma parte de un Plan permanente de la AMIJ, conformado por acciones encaminadas a la mejora en la calidad del servicio que prestan los órganos jurisdiccionales y se centra en dar respuesta, optimizando los medios disponibles, a las necesidades y expectativas de los usuarios; sin embargo, es necesario establecer un compromiso mutuo entre los órganos del Sistema de Justicia en México y sus usuarios; compromiso que se recoge en este documento.

La AMIJ asume que mejorar la calidad de los servicios que prestan los órganos que imparten justicia en México, implica tener una filosofía de trabajo orientada a la superación de las tareas y labores cotidianas; por esta razón, adquiere el compromiso de revisar esta Carta cada dos años, tomando en consideración los comentarios de los usuarios de la justicia como parte de un proceso de mejoramiento y evolución.

Con el propósito de conseguir una justicia moderna y abierta para las personas, esta Carta establece, en el primer capítulo, su finalidad y destinatarios y, en el segundo, desarrolla los derechos y obligaciones de los usuarios de la actividad jurisdiccional.

El tercer capítulo se centra en la necesidad de destacar la responsabilidad de los órganos impartidores de justicia en relación con el cumplimiento de los derechos consignados en ella, concluyendo con una previsión relativa a las condiciones necesarias para su eficacia; de este modo, se procura la consecución de los derechos reconocidos y su vinculación con los titulares de los órganos que imparten justicia y, en general, con aquellos servidores públicos involucrados en el proceso de impartición de justicia en México.

Finalmente, en el último capítulo se contempla el mínimo de información particular que corresponda a cada órgano jurisdiccional.

Es importante destacar, que ni los derechos ni las obligaciones consignados en esta Carta, ni su exigibilidad, interfieren o se relacionan con las resoluciones que toman los órganos que imparten justicia en los casos sometidos a su conocimiento.

## **CAPÍTULO I** **Generalidades**

### **A. Finalidad**

La presente Carta tiene como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia, la cual debe ser moderna, abierta y capaz de servir a los usuarios con prontitud, calidad, eficiencia y transparencia.

Los órganos encargados de impartir justicia en México deberán informar a los usuarios sobre las funciones que tienen encomendadas y los compromisos de calidad en su prestación, los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con estos servicios, así como los medios para hacer exigibles los derechos consignados en esta Carta y lograr que sea un instrumento para la defensa activa de los derechos de las personas.

### **B. Destinatarios**

Serán destinatarios de la presente Carta:

- a) Los usuarios de la justicia en México, entendidos como los que requieran acceder a la impartición de justicia a fin de hacer uso de sus servicios, entre otros, los que tengan el carácter de partes en un juicio de cualquier naturaleza, las víctimas de un delito, los testigos, los acusados en un proceso penal, quienes soliciten información relacionada con la administración de justicia, los medios de comunicación, los abogados litigantes, debidamente acreditados y autorizados conforme a la legislación mexicana, y los terceros que tengan un interés legítimo.
- b) Todos los servidores públicos adscritos a los diversos órganos impartidores de justicia en nuestro país y quienes, con cualquier carácter, actúen en auxilio de la función jurisdiccional.

## **CAPÍTULO II**

### **Derechos y obligaciones de los usuarios de la justicia**

#### **A) Son derechos de los usuarios de la justicia:**

1. Acceder y recibir un servicio gratuito, imparcial y sin ningún tipo de discriminación por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Se tratará por igual a todos los usuarios.
2. Recibir información pública general y actualizada sobre el funcionamiento de los órganos que imparten justicia en México, de acuerdo con los procedimientos y las normas que se prevean para tal efecto, sin que pueda aducirse la falta de estos procedimientos como sustento de la negativa para el acceso a la información.
3. Conocer el contenido y estado de los procesos en los que se acredite un interés legal. En este caso, los usuarios tendrán acceso a documentos, libros, archivos y registros judiciales que no tengan carácter de reservados por disposición legal; así mismo podrán utilizar los medios electrónicos que permitan el acceso al contenido de los procesos; la autoridad determinará la procedencia de la solicitud de conformidad con las normas aplicables en cada caso.
4. Que en los actos de comunicación, como son, notificaciones, citaciones, emplazamientos y, en general, aquellos requerimientos que le formule cualquier órgano jurisdiccional, así como en las visitas y comparecencias, se utilice un lenguaje claro que, respetando las exigencias técnicas del caso, resulte

comprensible para las personas, evitando el uso de elementos intimidatorios innecesarios. En igual sentido, los usuarios tienen derecho a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de forma que, sin perder el rigor técnico, sean accesibles para los usuarios de los órganos que imparten justicia, especialmente tratándose de procedimientos en los que no sea obligatoria la intervención de abogado.

De igual forma tienen derecho a que se les informe sobre el contenido de la legislación local, federal e internacional, relacionada con la materia del órgano jurisdiccional que corresponda.

**5.** Ser atendidos de forma respetuosa. La autoridad deberá procurar que las actuaciones judiciales en las que comparezcan se lleven a cabo con el máximo respeto y puntualidad posibles; de no ser así el funcionario judicial deberá informar las razones del retraso o suspensión de cualquier actuación procesal.

**6.** Formular las reclamaciones, quejas y sugerencias que considere procedentes, relativas al funcionamiento de los órganos impartidores de justicia, y recibir respuesta oportuna a sus solicitudes.

**7.** Conocer el tipo de conductas de los servidores públicos que puedan actualizar responsabilidad penal o administrativa y las vías posibles para presentar las denuncias respectivas.

**8.** Cuando se trate de las víctimas de un delito tienen derecho a ser informadas con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso. Se asegurará que la víctima tenga un conocimiento efectivo de aquellas resoluciones que afecten su seguridad, sobre todo en casos de violencia familiar; en su comparecencia personal ante un Juzgado o Tribunal, tendrán derecho a que se respete y preserve su dignidad e intimidad y se garantice su seguridad.

**9.** El testigo o el que colabore con el órgano jurisdiccional tiene derecho a ser adecuadamente protegido en las instalaciones del órgano jurisdiccional de que se trate.

**10.** El menor de edad que tenga necesidad de ocurrir ante los órganos impartidores de justicia con motivo de la consecución de un proceso, tendrá derecho a que su comparecencia se desahogue en forma adecuada a su condición particular, para lo cual se podrán utilizar los elementos técnicos que se

consideren adecuados; el juzgador deberá privilegiar, en todo momento, el interés superior del menor, así como evitar su comparecencia reiterada.

Se deberá asegurar que las actuaciones judiciales en las que intervenga el menor se realicen de manera que se garantice la comprensión de su contenido, así como la secrecía de las mismas.

**11.** Los edificios que alberguen órganos jurisdiccionales deberán estar provistos de aquellas medidas y servicios que faciliten tanto el acceso, como la estancia de las personas que acudan, especialmente de las que sufran de alguna discapacidad.

Las personas con discapacidad deberán comparecer ante la autoridad jurisdiccional sólo en los casos en que así lo exija la ley y tendrán el derecho a la utilización de un intérprete o de aquellos medios que permitan obtener, de manera comprensible, las actuaciones procesales y cualquier otra información pública que requieran.

**12.** Se garantizará el uso de un intérprete traductor cuando el usuario de la justicia sea un indígena y se asegurará, además, que comprenda el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales en las que intervenga, respetando sus tradiciones culturales; así mismo se establecerán los mecanismos de resolución de conflictos acorde con el Derecho Consuetudinario de las poblaciones indígenas; los juzgadores velarán, en todo momento, por el cumplimiento de este derecho.

En el caso de los procesos penales, se garantizará además, la actuación de un defensor de oficio bilingüe y que conozca los usos y costumbres del pueblo indígena al que pertenezca el inculgado.

**13.** Exigir a los servidores públicos adscritos a los órganos jurisdiccionales, el cumplimiento de los derechos reconocidos en esta Carta.

**14.** Los órganos jurisdiccionales adoptarán las disposiciones oportunas y proveerán los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos consignados en esta Carta.

## **B) Son obligaciones de los usuarios de la justicia:**

**1.** Otorgar un trato respetuoso al servidor público que les atiende y comportarse de manera adecuada.

2. Contar con un medio adecuado de identificación, tanto para ingresar a las instalaciones que albergan los órganos jurisdiccionales como para, en su caso, exigir sus derechos.
3. Llegar con la puntualidad debida en el caso de que se tenga previsto el desahogo de una actuación judicial.
4. Cooperar con las medidas de seguridad que, en su caso, estén previstas en las oficinas de los órganos jurisdiccionales.
5. No dañar las instalaciones, el equipo y mobiliario afectos al órgano jurisdiccional.
6. Abstenerse de ofrecer gratificaciones a los servidores públicos y denunciar a quien o quienes las soliciten.
7. No utilizar los medios legales previstos para retardar, injustificadamente, los procesos.
8. Utilizar, en la medida de lo posible, una redacción concisa y comprensible, procurando expresar con claridad su pretensión.
9. Conducirse con verdad en toda diligencia practicada por los órganos jurisdiccionales.
10. Asumir, frente a las sentencias definitivas, desde que se presenta la demanda, una actitud de respeto, hacia la contraparte en juicio, el órgano impartidor de justicia en cuestión, así como los juzgadores y los servidores públicos que intervinieron en el juicio.

### **CAPÍTULO III**

#### **Eficacia de la Carta: compromiso de los órganos que imparten justicia**

##### **A. Compromiso de los órganos que imparten justicia: buzón del usuario.**

Los órganos que imparten justicia en México, aglutinados en la AMIJ, se comprometen a respetar y a que se hagan respetar los derechos y obligaciones contenidos en esta Carta. Con tal fin y en aras de asegurar el cabal cumplimiento

de los derechos consignados en ella, los órganos que imparten justicia deberán establecer un buzón de quejas o sugerencias en un lugar visible, para que el usuario manifieste su inconformidad o si lo prefiere, la haga llegar vía correo ordinario o vía electrónica, a las direcciones establecidas para ello.

#### B. Eficacia.

Para lograr la eficacia de los derechos que se consagran en la presente Carta, cada órgano jurisdiccional asignará a un servidor público el seguimiento y evaluación de las quejas y sugerencias del usuario, para dar respuesta a las mismas.

### **CAPÍTULO IV** **Información particular de cada órgano**

Finalmente, como información complementaria, cada órgano de impartición de justicia deberá señalar claramente en el documento que adopte de manera particular como su Carta, lo siguiente:

- a) Lugares y horarios de atención, expresando con claridad aquellos otros lugares en los que se puede efectuar la recepción de promociones en días u horas hábiles.
- b) Teléfono de la institución y, en su caso, correo electrónico oficial y qué tipo de consultas pueden hacerse a través de estos medios.
- c) En su caso, si cuenta con página de Internet, expresando con claridad si ofrece algún servicio a través de este medio.
- d) Nombre del servidor público responsable de la atención a los usuarios.