

### ***Diagnóstico de Buenas Prácticas***

En relación con este Diagnóstico, se sometió a consideración de los países una matriz para recopilar procedimientos exitosos. La cual se detalla a continuación:

#### **MATRIZ PARA PROCEDIMIENTOS EXITOSOS**

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos

En este sentido tal y como se ha indicado en otros productos, al ser una matriz abierta, se recibieron múltiples respuestas, considerando la autonomía e independencia de cada país que contestó según su organización judicial particular. De esa manera, lo que se llevo a cabo fue una compilación de las respuestas la cual se describirá tal y como fue remitida, sin entrar en tabulaciones o aglomeración de temas, de manera que se evite la interpretación y se respete la independencia de las respuestas.

En este sentido, se describe a continuación, la respuesta recibida de cada país.

**España**

**MATRIZ PARA PROCEDIMIENTOS EXITOSOS**

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
<i>1.- Procedimiento específico de despido laboral</i>	<i>Tiempo máximo de resolución de 90 días según el artículo 103 y siguientes de la normativa reguladora de la jurisdicción social en relación con los artículos 115 y 116.</i>	<i>Reduce margen de discrecionalidad porque los motivos están legalmente tasados.</i>	9
<i>2.- Procedimiento verbal de reclamación de cantidad inferior a 2000 euros.</i>	<i>Tiempo máximo de resolución 60 días</i>	<i>Reduce margen de discrecionalidad</i>	7
<i>3.- Juicio verbal de desahucio</i>	<i>Tiempo de admisión a trámite la demanda 20 días. Allí se indica ya fecha y hora para el juicio en función de la agenda del juzgado pero una vez señalado y desde que consta sentencia judicial es inminente el desahucio.</i>	<i>Inexistencia margen de discrecionalidad porque las causas son tasadas por ley.</i>	9

### República Dominicana

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
1.- <i>Incluir aquí procedimiento exitoso</i>	1.- <i>Definir tiempos procesales aplicables para procedimiento</i>	1.- <i>Indicar la discrecionalidad para el procedimiento</i>	1.- <i>Puntualizar la medida de la satisfacción del usuario para el procedimiento</i>
2.- Procedimientos y diligencias atendido en Juzgados de Atención permanente	<i>Lapso entre la solicitud del servicio judicial y la decisión del Juez correspondiente</i>		<i>Atención inmediato del requerimiento competente a un Juzgado de Atención permanente</i>

### Chile

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
1.- <i>Tramitación de causas por violaciones a los derechos humanos cometidas por agentes del Estado que hayan acaecido entre el 11 de septiembre de 1973 y el 10 marzo de 1990, ambos días inclusive.</i>	1.- <i>El Código de Procedimiento Penal, que regula los procesos criminales, no impone plazos para el esclarecimiento de los hechos, sin perjuicio de las reglas de prescripción de los delitos y las acciones. Ambos factores, explican que los casos, se puedan terminar incluso tras 10 años de tramitación en las distintas instancias y en la Corte Suprema. Atendiendo que las funciones de investigación y acusación también se concentran en el mismo juez que falla el caso.</i>	1.- <i>No hay.</i>	1.- <i>No existen quejas ni reclamos.</i>

## El Salvador

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
1.- <i>Incluir aquí procedimiento exitoso</i>	1.- <i>Definir tiempos procesales aplicables para procedimiento</i>	1.- <i>Indicar la discrecionalidad para el procedimiento</i>	1.- <i>Puntualizar la medida de la satisfacción del usuario para el procedimiento</i>
2.- <i>Proceso Sumario</i>	3 a 4 meses	-----	Muy bueno, trámite ágil y eficaz.

## Nicaragua

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
1.- <i>Implementación del Modelo de Gestión de Despachos Judiciales y Sistema de Gestión Judicial Nicarao en 16 Complejos judiciales.</i>	Los tiempos procesales aplicados son los definidos en la norma jurídica para cada uno de los procesos y trámites automatizados.	1.- Si hay cierto nivel de discrecionalidad atribuible al usuario interno.	1.- Se mide con los indicadores de Gestión e índices de resolución de los despachos judiciales. La satisfacción del usuario es medida por medio de encuentros internos y externos, foros de intercambios con abogados litigantes y otras instituciones del sistema de justicia y también con la opinión pública. Reducción de la retardación de justicia, disminución de la mora judicial, acceso a la justicia, seguridad jurídica.
2.- <i>Bandejas de Alarmas en el Sistema Automatizado de Gestión Judicial, para Magistrados, Jueces y Responsables de Oficinas de Apoyo Procesal. Para el control de la gestión judicial.</i>	Los tiempos de esta herramienta tecnológica, son parametrizados en función de las actuaciones procesales, tales como el tiempo para proveer una demanda nueva, el tiempo para proveer escritos presentados por las partes. El tiempo de los asuntos paralizados. Asuntos nuevos pendientes de aceptar por el despacho, asuntos sentenciados.  En materia de familia, esta herramienta tecnológica mide los tiempos de las etapas procesales, con miras replicarse en las demás materias.	Por ser una herramienta seguimiento y control sistemático, no hay nivel de discrecionalidad.	Se mide a través de la disminución de las quejas por retardación justica. También por medio de consulta directa con los usuarios internos sobre los resultados de la aplicabilidad y uso de la herramienta.
2.- <i>Implementación de Notificaciones Electrónicas en los procesos Judiciales</i>	Inmediates y efectividad de la notificación desde el despacho u oficina de tramitación al usuario externo.	No existe discrecionalidad en el envío y recepción de los actos de comunicación así como en el resultado.	100 % de efectividad en el envío y recepción de los actos de comunicación.

4- Implementación del Sistema Automatizado de Asignación de Salas SMART-OGA	Automatización del tiempo de duración por tipo de audiencia procesalmente definido en la norma jurídica y optimización del uso y administración de salas de audiencias.	No hay discrecionalidad en el uso y administración de este sistema.	Puntualidad en el inicio de realización de las audiencias, con la implementación de tiempo reglamentario de 15 minutos máximo para el inicio de la audiencia de lo contrario se le cancela la audiencia por retraso. Optimización del tiempo y uso de las salas de audiencia.
5- Consulta en Línea de los Asuntos Judiciales	Al ser una herramienta de consulta y acceso a la información, el usuario puede verificar el cumplimiento de los procesos.	NO hay discrecionalidad	Acceso a la información de los asuntos judiciales y sus actuaciones procesales de forma inmediata y oportuna
6- Sistema de Información Acusados y Privados de Libertad	proyecto en desarrollo	NO hay discrecionalidad	En desarrollo
7- Implementación de medidas de ahorro de papel e impresión en la distribución de diligencias entre los las oficinas de apoyo judicial y procesal y despachos judiciales.	No hay por ser una medida administrativa	No Hay Discrecionalidad	Reducción del 70% en gastos de papelería utilizado en la distribución interna de diligencias judiciales.
8- Implementación de Comites Operativos en los Complejos Judiciales donde existe Modelo de Gestión de Despacho Judiciales	NO hay	NO hay discrecionalidad	Implementación de medidas de controla administrativas y juridico administrativas por medio de ciculars y acuerdos.

### Guatemala

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
1.- Incluir aquí procedimiento exitoso	1.- Definir tiempos procesales aplicables para procedimiento	1.- Indicar la discrecionalidad para el procedimiento	1.- Puntualizar la medida de la satisfacción del usuario para el procedimiento
2.- Control de Apelaciones	3 días	-----	El 99% de los usuarios muestran su conformidad con el procedimiento que agiliza la emisión de la primera resolución.

### Brasil

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
1.- Juzgamiento del recurso-paradigma	1.- 180 días	1.- No hay	1.- No hay

### Puerto Rico

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos
<p>Solicitud de Orden de Protección al amparo de la Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada, conocida como la Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, en las Salas Especializadas en Casos de Violencia Doméstica.</p>	<p>Una vez radicada una petición de orden de protección de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Núm. 45, supra, el Tribunal expedirá una citación a las partes bajo apercibimiento de desacato para una comparecencia dentro de un término que no excederá de 5 días.</p> <p>Cuando el Tribunal expida una orden de protección ex parte, lo hará con carácter provisional, notificará inmediatamente y dentro de un término que no puede exceder de 48 horas a la parte peticionada y le brindará oportunidad para oponerse.</p>

### Panamá

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
<i>1.- Incluir aquí procedimiento exitoso</i>	<i>1.- Definir tiempos procesales aplicables para procedimiento</i>	<i>1.- Indicar la discrecionalidad para el procedimiento</i>	<i>1.- Puntualizar la medida de la satisfacción del usuario para el procedimiento</i>
<i>2.-Acuerdo de Pena</i>	<i>2 semanas</i>	<i>2.- Solo debe haber un acuerdo entre la Fiscalía y la Defensa</i>	<i>2.- Para el procesado se traduce en la resolución inmediata de su causa y la posibilidad de que el juez de cumplimiento pueda otorgarle una medida más benévola.</i>

### Ecuador

IDENTIFICAR 1 O MÁS PROCEDIMIENTOS EXITOSOS	TIEMPOS PROCESALES APLICABLES A CADA PROCEDIMIENTO IDENTIFICADO COMO EXITOSO	DISCRECIONALIDAD EN EL PROCEDIMIENTO IDENTIFICADO COMO EXITOSO	MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS PROCEDIMIENTOS IDENTIFICADOS COMO EXITOSOS
Unidades de Flagrancia	24 horas	No tiene discrecionalidad	Encuesta satisfacción sistema de justicia (general)
Sistema Único de Pensiones Alimenticias	Permanente	Mínima	Encuesta satisfacción sistema de justicia (general)
Disminución de audiencias fallidas	Permanente	Mínima	Encuesta satisfacción sistema de justicia (general)

### Honduras

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
<i>1.- Implementación de las centrales de citaciones y notificaciones</i>	<i>1.- Definir tiempos procesales aplicables para procedimiento</i>	<i>1.- Indicar la discrecionalidad para el procedimiento</i>	<i>1.- Puntualizar la medida de la satisfacción del usuario para el procedimiento</i>
<i>2.- Estandarización de los procesos</i>	<i>2.- Definir con claridad los procesos de cada oficina o despacho y así estandarizar los procesos de cada cargo</i>	<i>2.- se definen las etapas del proceso de carácter crítico y se establecen mecanismos de discrecionalidad</i>	<i>2.- al definir con claridad los procesos los usuarios pueden identificar con claridad la etapa en que se encuentran sus tramites</i>
<i>3.- Sistematización del trabajo de los receptores</i>	<i>3.- al definir con claridad los procesos se lograron sistematizar obteniendo un mejor control de la carga de cada receptor</i>	<i>3.- se logra llevar un control de las diligencias por priorización y a su vez se mantiene el control de los expedientes en que se debe mantener discrecionalidad</i>	<i>3.- el usuario realiza el seguimiento a los tramites de sus expedientes con mayor facilidad y puede saber cuándo una diligencia ha sido realizada</i>
<i>4.- Zonificar el área de acción de los receptores</i>	<i>4.- se definieron procesos para la salida de los receptores, ya sea de oficio o a petición de partes y se asigna un rol de turnos para cubrir dichas salidas</i>	<i>4.- se mantienen controles con el rol de turno lo cual ayuda al seguimiento de los expedientes y su discrecionalidad</i>	<i>4.- el usuario puede obtener un servicio más personalizado y con mayor respuesta de las diligencias realizadas</i>

**Costa Rica**

Identificar 1 o más procedimientos exitosos	Tiempos procesales aplicables a cada procedimiento identificado como exitosos	Discrecionalidad en el procedimiento identificado como exitoso	Medida de la satisfacción del usuario en los procedimientos identificados como exitosos
<i>1.- Incluir aquí procedimiento exitoso</i>	<i>1.- Definir tiempos procesales aplicables para procedimiento</i>	<i>1.- Indicar la discrecionalidad para el procedimiento</i>	<i>1.- Puntualizar la medida de la satisfacción del usuario para el procedimiento</i>
<b><i>Inclusión del Expediente Virtual</i></b>	<i>Definición de plazos en actividades en la gestión del expediente</i>	<i>El acceso es completamente discrecional para las partes interesadas</i>	<i>Las personas usuarias pueden acceder los expedientes vía web a toda hora y desde cualquier lugar</i>
<b><i>Rediseño de Procesos</i></b>	<i>Mejora organizacional con estandarización en actividades y procesos</i>	<i>No tiene</i>	<i>Las personas usuarias reciben mejor información y pueden entender mejor los procesos y darles seguimiento</i>
<b><i>Implementación de Normas de Gestión de Calidad</i></b>	<i>Dentro de los requisitos de las Normas se establece la necesidad de tener indicadores de gestión y llevar un seguimiento de los plazos de las actividades y los procesos</i>	<i>No tiene</i>	<i>Los despachos que implementan Normas de Calidad, efectúan autoevaluaciones y encuestas de satisfacción de las personas usuarias, así como verificaciones de calidad internas y externas.</i>