



FACULTAD DE POSTGRADO

TESIS DE POSTGRADO

**EVALUACIÓN DEL ACTUAL PROCESO DE REGISTRO DE
DEMANDAS EN EL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE
FRANCISCO MORAZÁN**

SUSTENTADO POR

JEYDI JANETH ELVIR GONZÁLEZ

MANUEL ALEJANDRO MARTÍNEZ ROMERO

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN DERECHO EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, MDC.

HONDURAS, C.A.

ABRIL, 2015

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

LUIS ORLANDO ZELAYA MEDRANO

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTINEZ

VICERRECTOR ACADÉMICO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

VICERRECTORA DE OPERACIONES TGU

ROSALPINA RODRÍGUEZ

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

**EVALUACIÓN DEL ACTUAL PROCESO DE REGISTRO DE
DEMANDAS EN EL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE
FRANCISCO MORAZÁN**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE**

MÁSTER EN

DERECHO EMPRESARIAL

ASESOR METODOLÓGICO

EDITH GABRIELA DAVILA FONTECHA

ASESOR TEMÁTICO

JAVIER ARTURO ABADIE

MIEMBROS DE LA TERNA

HÉCTOR CÁRCAMO

CARLOS ZELAYA OVIEDO



FACULTAD DE POSTGRADO

EVALUACIÓN DEL ACTUAL PROCESO DE REGISTRO DE DEMANDAS EN EL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZÁN

AUTORES:

Jeydi Janeth Elvir González y Manuel Alejandro Martínez Romero

Resumen

La intención de evaluar el actual proceso de Registro de Demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán fue para tener una perspectiva de cuáles son las ventajas y desventajas del mismo, en virtud de que, con la transición del nuevo Código Procesal Civil, no se sabe a ciencia cierta cuál ha sido su impacto en cuanto a procedimiento y aplicación; y de esta manera establecer qué seguridad brinda y el funcionamiento en aplicación del mismo. El enfoque utilizado fue cualitativo, aplicando las técnicas de entrevista, observación participante y análisis de contenido; Con estas, resultó que: el proceso es bueno, ya que se puede cumplir con el menor tiempo posible para dictar la resolución y notificarla eficientemente, pero se debe llevar de la mano el cumplimiento del Manual de Procedimiento y el compromiso por parte del funcionario o empleado judicial para su aplicación.

Palabras Clave: Sistema Aleatorio, Proceso de Registro, Manual de Procedimiento, Unidad de Gestión de Calidad, Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán.



EVALUATION OF THE ACTUAL PROCESS OF THE LAWSUIT REGISTRY IN THE CIVIL COURT OF FRANCISCO MORAZAN

AUTHORS:

Jeydi Janeth Elvir González y Manuel Alejandro Martínez Romero

ABSTRACT

The purpose of evaluating the current process of the lawsuit registry in the Civil Court of Francisco Morazan is to have a perspective of which are the pros and the cons of the process, in virtue of the transition of the new Civil process code, there is no way to know what impact it has caused in the terms of procedure and application; and by this means establish what is the security that it gives us and the function in the application of itself. We used a qualitative focus, applying the interview techniques, participative observation and the content analysis; with this, the result was that the process is good, because it can be accomplished in the shortest time possible to dictate a resolution and notify it efficiently, but it must be taken hand to hand with the compliance of the Procedure Manual and the compromise of the public functionary for its application.

Keywords: Random System, Registry Process, Procedure Manual, Civil Court of Francisco Morazan.

DEDICATORIA

En primer lugar al Todopoderoso, ya que él es quien da la fortaleza para alcanzar los objetivos, a mi esposo Héctor Ardón, a mis hijos Katherine Yaneth, Héctor Josué y Alexandra Sofía Ardón Elvir, por su amor incondicional, a mis padres Juan Elvir Castellanos y Alicia Urquía González, que tanto amo, y a la Abogada Vilma Morales Montalván, por su gran apoyo.

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes. Porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas” Josué 1:7

Jeydi Janeth Elvir González

Primero que nada agradecimiento total a Dios padre que me dio la oportunidad de tener retos día a día y poder demostrar mi capacidad gracias a él; A la Santísima Trinidad por darme el empeño y deseo de superación para cumplir metas propuestas; Dedico este paso a mi familia mis padres Silvia y Pepe, mis hermanos Fernando y Julieta (Q.D.D.G), que sé que son las personas que incondicionalmente estarán a mi lado. A mi media naranja Ixchel y mi Elo, personas que más amo y sé que un logro de mi persona, es un logro de todos.

“Intenta no volverte un **hombre de éxito**, sino volverte un **hombre de valor**” Albert Einstein

Manuel Alejandro Martínez Romero

AGRADECIMIENTO

Le agradezco infinitamente a Dios, por darme las fuerzas y la sabiduría para llegar al final de esta meta, sin Él hubiese sido imposible lograrlo. Al gran apoyo que me brindó mi esposo Héctor Ardón y por motivarme siempre a que “todo lo que se comienza se debe terminar”, a mis queridos hijos, por haber soportado mis ausencias debido a mis estudios, a la Institución para la cual laboro (C.N.B.S.) por su gran colaboración, a mi Asesora Metodológica, Abogada Gabriela Dávila Fontecha, por compartir sus conocimientos y tener esa paciencia que la caracteriza, y a mi Asesor Teórico, Abogado Javier Abadie, por brindarme parte de su tiempo.

Asimismo agradezco a esas personas especiales (V.C.M.) que me brindaron su apoyo y facilitaron los medios en los momentos que mas los necesité. Cuando Dios permite que personas buenas estén cerca, es con un propósito, y ese propósito es llevarnos al éxito.

Jeydi Janeth Elvir González

Agradezco profundamente a nuestro señor Jesucristo por orientarme en el trascurso de toda mi vida, agradezco a mi padre por ser el ejemplo a seguir, mismo que del cual estoy en deuda ya que me ha instruido en tanto que no existe manera de poder agradecerle, a mi madre por el pilar por el que se sostiene mi familia, a Fernando por ser la persona al que estoy obligado a orientar para pueda superarse en su vida en general; dedico es triunfo a Ixchel y a Elo, personas que a pesar de todo me aguantaron toda la transición de este duro proceso con una intención, “**SUPERACIÓN**”.

A mis abuelos y a mi familia general mil gracias por el apoyo a la distancia, y sepan que toda meta tiene sus triunfos aunque en ella no seas el primer lugar, todo cuenta en participar o simplemente hacer el intento de querer aprender, pero sí de esa acción obtuviste la experiencia, es allí donde te das cuenta que valió la pena.

Manuel Alejandro Martínez Romero

INDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	4
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1.5 JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	5
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO	5
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	11
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO.....	18
2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO.....	30
2.2.1. EL DEBIDO PROCESO.....	30
2.2.2 EL COMPROMISO DEL FUNCIONARIO	30
2.2.3 TECNOLOGÍA APLICADA.....	31
2.3 CONCEPTUALIZACIÓN.....	31
2.4. MARCO LEGAL.....	35
CAPITULO III. METODOLOGÍA.....	43
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA.....	43
3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	43
3.1.2 HIPÓTESIS.....	46
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS.....	46
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	46
3.3.1 POBLACIÓN.....	47

3.3.2 MUESTRA	47
3.3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	47
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS	48
3.4.1 TÉCNICAS APLICADAS.....	48
3.4.2 INSTRUMENTOS APLICADOS	48
3.4.3 PROCESO DE VALIDACION	48
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	49
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS	50
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	50
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	51
4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS	51
4.1.1 ENTREVISTAS.....	51
4.1.2 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE.....	61
4.1.3 ANÁLISIS DE CONTENIDO.....	67
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1 CONCLUSIONES	70
5.2 RECOMENDACIONES	71
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD.....	73
6.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE DEMANDAS EN EL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DEL DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZÁN.....	73
6.1.1 INTRODUCCIÓN	73
6.1.2 DOCUMENTOS Y TEXTOS REQUERIDOS	73
6.1.3 FRASES TEMÁTICAS	74
6.1.4 CONCLUSIONES:.....	74
6.1.5 RECOMENDACIONES:.....	74
6.1.6 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	74
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Base de datos sobre expedientes pendientes por tarea.	15
Tabla 2. Registro de entrada de demandas año 2010	20
Tabla 3. Registro de entrada de demandas año 2011	21
Tabla 4. Registro de entrada de demandas año 2012	22
Tabla 5. Registro de entrada de demandas año 2013	23
Tabla 6. Registro de entrada de demandas año 2014	24
Tabla 7. Registro de entrada de demandas año del 2010 al 2014	25
Tabla 8. Registro de demandas por categoría	28
Tabla 9. Matriz Metodológica	44
Tabla 10. Definición de Variables	45
Tabla 11. Tabla Observación Participante	62
Tabla 12. Protocolos e Instructivos de los Despachos Judiciales	89
Tabla 13. Gestión de plazos e Indicadores de Gestión	90
Tabla 14. Ejemplo del reporte del indicador de expedientes (de la actualización del 2 de Julio de 2014)	92

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema del Módulo de Monitoreo de Indicadores (MMI)	14
Figura 2: Macro proceso de las actividades del Juzgado de Violencia Doméstica	15
Figura 3. Variables de Investigación	45
Figura 4. Proceso de Entrevistas	51
Figura 5. Interior del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán	61
Figura 6. Diagrama Operacional	66
Figura 7. Estructura física actual del proceso de registro de demandas en relación a diagrama de operación	67
Figura 8. Flujo procesal de las actividades del juzgado	81
Figura 9. Indicadores de Gestión del Juzgado	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Resultado general de datos obtenidos en la Observación Participante	63
Gráfico 2. Resultado resumen de los datos obtenidos en la Observación Participante.....	64
Gráfico 3. Diferencia de días para emitir resoluciones por los Jueces	65

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se muestran los componentes del planteamiento de la investigación, es decir; lo relacionado con los aspectos básicos que este tema conlleva de forma breve y con absoluta claridad cómo ser la formulación del problema con sus objetivos y justificación mostrando validez de lo que se va a plantear, todo esto con el propósito de que se logre un completo análisis del tema en mención y así mismo lograr alternativas a la solución del problema y obtener los resultados requeridos.

1.1 INTRODUCCIÓN

El Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, ha sido un bastión importante para la obtención de justicia en Honduras, ya que estos son el medio por el cual los interesados pueden hacer valer un derecho violentado y que el Estado les asegure y restablezca sin tener ninguna limitación de índole social, político, cultural, que impida el acceso de manera libre a los Juzgados para alcanzar sus pretensiones.

Desde la unificación del Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, se han venido generando diversos procesos para Registro de Demandas, mismos que han venido a retrasar los plazos que establece la Ley para dictar una resolución conforme a Derecho, en el cual el interesado esté satisfecho o inconforme según sea su caso.

La presente investigación busca analizar el actual proceso de registro de demandas, para que en base a los resultados se sugiera la continuidad del proceso tal como se encuentra ahora o se propongan mejoras al mismo; Cada litigio que ingresa al Tribunal se le debe dar continuidad sin presentar obstáculos, eliminando los procedimientos superfluos y de esa forma llegar a determinar con más eficacia y eficiencia las resoluciones que emita cada judicatura.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En nuestra realidad, las instituciones o personas que hacen uso del Juzgado en Francisco Morazán, al momento de solicitar una petición, están en la plena costumbre de pensar que su demanda tardará cierto tiempo en llegar a las manos del juez y no de manera inmediata, así como lo era en los tiempos en donde los Juzgados Civiles conocían diferentes áreas en Materia Civil, sin contemplar la tecnología para redactar autos, pero con la actitud de querer hacer las cosas bien, de esa manera se tenía una respuesta casi inmediata a sus solicitudes.

El proceso de registro de demandas en el juzgado antes de junio del año 2007, se realizaba de forma manual en cuadernos únicos debidamente foliados, lo que le generaba cierta desconfianza al usuario, pues en los Juzgados no contaban con un sistema procedimental que les diera la seguridad jurídica a fin de alcanzar el cumplimiento del derecho reclamado. A partir de la unificación del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán después de julio del año 2007, en aras de continuar con el mejoramiento y establecimiento de la actualización en materia civil con la aplicación del nuevo Código Procesal Civil para noviembre del año 2010; El Poder Judicial, para noviembre del año 2011, traslado al Centro de Justicia Civil los Juzgados ya unificados, a fin de facilitar el acceso a la justicia, garantizando con este nuevo sistema la agilidad, transparencia y la implementación de la oralidad con el nuevo proceso civil.

Actualmente, el Sistema Aleatorio, dependencia de Secretaria General, es el principal y único recurso tecnológico con el que cuenta el juzgado para el registro, numeración y asignación de despacho, mismo que sirvió como proyecto piloto, el cual no ha dado las garantías necesarias para ingresar a un nuevo sistema de digitalización de expedientes, que es el fin de creación de dicho programa tecnológico. La idea primordial del sistema antes mencionado era, que el expediente correría en una base electrónica al igual que en España y Colombia, pero el proyecto se quedó nada mas en la fase ejecutoria y lleva 7 años estancado, con el mismo soporte técnico y misma maquinaria y escasas de presupuesto para terminar su funcionamiento real.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Desde la unificación del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, se ha venido generando una mora judicial debido los diversos retrasos, enmarcando dentro de estos problemas el registro tardío de demandas; Asimismo, la falta de coordinación laboral y escaso recurso humano en determinadas áreas; de igual manera se hará referencia con lo concernientes a la tecnología que se usa actualmente en el Sistema Aleatorio.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Qué tan factible es reducir y erradicar la mora judicial con el actual sistema de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán.

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cómo son los actuales procesos de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?
- ¿Cuáles son las ventajas y desventajas que se presentan en el actual proceso de Registro de Demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?
- ¿Qué consecuencias producen las desventajas del actual proceso de registro?
- ¿En Honduras, qué Juzgados utilizan procesos modernos en cuanto a Registro y Control de demandas se refiere?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el actual proceso de registro de demandas del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, orientándose en legislación vigente relacionada a dicho tema, a fin de establecer las ventajas y desventajas del mismo y contribuir a su mejora.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-  Identificar los procesos de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán.
-  Analizar las ventajas y desventajas de los mecanismos de registro.
-  Determinar los obstáculos que generan las desventajas del actual registro.
-  Proponer la modificación de los procesos con un Manual de Procedimientos que regule el Registro y Control de la documentación que sustenta la fuerza ejecutiva en una demanda, estableciendo los pasos estructurados para que este sea llevado a cabalidad y así cumplir con la legislación procesal.

1.5 JUSTIFICACIÓN

El Código Procesal Civil establece los principios, procedimientos y plazos para determinar las resoluciones de las demandas aplicables en cada caso concreto, en función de los asuntos que se tramitan en el Juzgados de Letras Civil de Francisco Morazán. Es importante destacar que al identificar los problemas existentes dentro de la institución judicial, se puede facilitar en gran medida, el manejo de tiempo, dinero y prestación de servicios dentro de las instituciones privadas, que son el pilar para generar lucro dentro de una empresa, según como lo establece el Código de Comercio; y de esta manera nivelar el estatus quo de la sociedad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se pretende visualizar teóricamente el manejo del proceso actual de registro de demandas, a través de un análisis del macro, el micro e interno, exponiendo teorías y conceptos que fundamenten la investigación.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACRO-ENTORNO

REFERENCIAS HISTÓRICAS SOBRE LOS PROCESOS DE REGISTROS

Los procesos de acuerdo a lo que estableció Eduardo García Máynez, se entienden como un conjunto de reglas o acciones destinadas a aplicar el Derecho en casos concretos particulares, que nos permiten aclarar situaciones en conflictos mediante la aplicación de leyes y sus procedimientos, mediante la intervención de los órganos judiciales o administrativos, a fin de que se dé estricto cumplimiento a determinadas obligaciones. (Bailón Valdovinos, 2004)

Al referirse a los procedimientos judiciales, debe hacerse mención que estos provienen de la antigüedad, es decir que nacieron con el Derecho Romano Clásico, donde predominaban las declaraciones verbales y orales; los procedimientos se llevaron a época por épocas, la época por acción de la ley y posteriormente la época por formulas o procedimientos; por Acción consistía en que las personas afectadas en sus derechos exhibían sus pretensiones ante el Pretor a fin que se le hiciera valer un derecho subjetivo, al no obtener una respuesta positiva a su petición, decidían hacer justicia mediante el uso de la violencia, utilizando la fuerza y las armas. (Betancourt, 2007)

En la época de los formularios, los ciudadanos que reclamaban un derecho debían expresarlo mediante fórmulas, sometándose a ciertas solemnidades a las admitidas por la costumbre y las que el Pretor únicamente aceptaba, lo que significaba que no todas las demandas presentada ante los Tribunales eras admitidas y se les limitaba los derechos a los peticionarios, por lo que cabe mencionar que “Nada se parece tanto a la injusticia como la justicia tardía” (Fuentes Alcántara & Madrigal Terrazas, 2004)

En la actualidad, existe el derecho sustantivo, en termino general se concede la acción para hacerla efectiva, en cambio en la antigüedad el Derecho Procesal era esencial, es por eso que surgieron los derechos individuales y sustantivos, pues de ellos se derivó el Derecho Procesal, es decir las medidas procesales.

LA GLOBALIZACIÓN EN LOS NUEVOS PROCESO JUDICIALES

Según el Ministerio de Justicia de España (2001), dentro de este marco, los sistemas de justicia, vale decir el Poder Judicial, y las instituciones públicas y privadas relacionadas con la administración de justicia, cumplen un papel esencial para consolidar la modernización del Estado y propiciar el bienestar común.

En la actualidad, la globalización juega un papel muy importante en la sociedad, ya que se pueden utilizar nuevos mecanismos que faciliten la solución de conflictos, dejando atrás los métodos tradicionales que generan atraso en los procesos judiciales.

Con esta nueva figura, se genera un nuevo papel transcendental en los procesos de sistematización empresarial, judicial o de cualquier otra índole de interés a la sociedad y que genere eficacia en la administración de dichas instituciones; por lo que las empresa, ya sea pública o privada que no implementan las nuevas tecnologías, generan retrasos en sus actividades administrativas, por lo que el uso de la tecnología en un mundo cambiante globalizado, es un medio fundamental para lograr el éxito legal-administrativo.

La introducción y el acceso de herramientas tecnológicas en procesos legales es más común en las empresas hondureñas de cualquier índole, procesos que pueden ser utilizados o mejorados en los Juzgados de este país, como referencia se encuentra el caso de España, que mediante Decreto-Ley, cuenta con firma electrónica que sustituye la firma manuscrita y que los signatarios solo pueden ser personas físicas, así también se menciona a Estados Unidos de América, cuya legislación admite la firma electrónica pero a diferencia de España, este nuevo método agiliza toda actividad legal-administrativa en toda empresa, como también para la solución oportuna en la administración de justicia, de esta forma se favorecen ahorrando tiempo y dinero, ya que anterior a

ello, multitud de documentos circulaban con firmas ilegibles cuya garantía radicaba en la autenticidad por medio de papel timbrado y sello del órgano que lo expedía.

PAÍSES QUE HAN SISTEMATIZADO SUS PROCESO JUDICIALES

El derecho de acceso a la información judicial es cada vez más una obligación que debe transparentar los entes judiciales, lo que conlleva a satisfacer las pretensiones que tiene cada ciudadano sobre el acceso a la información, así también buscar que se garantice la publicidad de los procesos que ejecutan los órganos jurisdiccionales.

Se requiere de un enorme esfuerzo a fin de concientizar a los funcionarios y empleados judiciales, para que experimenten nuevas estrategias que encaminen a una mejor racionalización y cooperación en el trabajo, con miras a ofrecer nuevos diseños para la realización de la justicia concreta en el tercer milenio.

Un gobierno eficaz, transparente, responsable y confiable, que actúe bajo el predominio de la Ley es la base de un desarrollo sostenible, no el resultado de éste. (Kofi, 1997)

El espacio normativo de cada Estado, depende de la situación actual en que se encuentren, es así que la sistematización del Poder Judicial de cada uno de ellos, se define a través de sus actividades, es decir tener una visión general de la importancia que tienen los procesos de registros que se utilizan para el mejor funcionamiento y crecimiento en los entes judiciales.

En Latinoamérica, existen ciertos países que han modernizado sus procesos judiciales y que los han puesto en práctica fortaleciendo los sistemas de administración y control de demandas, como referencia se encuentra Brasil y Costa Rica, sus esfuerzos han logrado en cierto porcentaje disminuir la carga judicial y han alcanzado su cometido en regular y controlar las actividades de interés de la población atendiendo con prontitud el reclamo que por derecho les corresponda.

Sistematización Judicial en Brasil

Uno de los países de gran potencia mundial en el campo económico, como ser Brasil, posee un Plan de Desarrollo el cual está proyectado hasta el año 2020, en el cual incluye la implementación de procesos electrónicos judiciales, los que se llevan a cabalidad en todos los despachos judiciales, esto implica la utilización de medio electrónico para su óptima operacionalización, siendo uno de sus primeros avances en sistematización en los procedimientos administrativos y judiciales (Mesa, 2010).

De acuerdo al (Superior Tribunal de Justicia, Brasil, 2014), el sistema judicial brasileño se divide en cinco regiones compuestas por secciones. Dentro de ellas se encuentran las justicias especiales que se constituye por:

-  La Justicia del Trabajo.
-  La Justicia Electoral.
-  La Justicia Militar.

Con respecto a la modernización de la justicia brasileña, se hace referencia específicamente al Superior Tribunal de Justicia, que es uno de los que ha alcanzado un mayor grado en informatización en los procesos judiciales.

Es así que este Tribunal cuenta con los siguientes sistemas:

Sistema para seguir el curso del proceso

Ese sistema abarca todos los movimientos del proceso del tribunal, desde el momento en que se da entrada al proceso o causa, hasta el momento en que se archiva o se devuelve a su origen. Por medio de este sistema disponible para uso interno y para consulta vía Internet por los interesados, se puede seguir toda la marcha y situación instantánea de cada proceso en el Superior Tribunal de Justicia.

Sistema Push

Es una facilidad disponible a cualquier ciudadano que tenga interés en un proceso catastrado en la base de datos del sistema para seguir el curso del proceso. A partir del catastro del e-mail, y de los números de procesos, de su interés, la persona pasará a recibir, automáticamente, en la dirección electrónica catastrada, cualquier movimiento que haya sido dada al proceso, esto es, el proceso y podrá ser seguido paso a paso, por el interesado.

Sistema Push OAB

Pone a disposición de la Orden de Abogados el mismo servicio que el Sistema Push convencional, con una ventaja adicional para los abogados a partir de la vinculación automática de su número de inscripción en la Orden, con los respectivos procesos en que su número esté catastrado. De esa forma, automáticamente, el abogado pasa a recibir informaciones en su e-mail sobre el curso de los procesos en los cuales tenga participación, sin necesidad de catastrarse individualmente cada uno.

Sistema Push Corporativo

Es una facilidad complementada a través de convenio con determinados órganos que poseen un cuantitativo muy grande de procesos en el Superior Tribunal de Justicia y actualmente está en funcionamiento para la Caixa Económica Federal, la Abogacía General de la Unión y el Instituto Nacional de Seguridad Social. De forma similar a los servicios push ya citados, tiene por finalidad encaminar o direccionar, al final de cada día la marcha de todos los procesos que están en el Tribunal y en los cuales la entidad convenida es parte interesada (Superior Tribunal de Justicia, Brasil, 2014).

SISTEMATIZACIÓN JUDICIAL EN COSTA RICA

Según lo que establece el (Poder Judicial de Costa Rica, 2006), este cuenta con un proyecto denominado “Banco de Buenas Prácticas de Gestión Judicial”, fue creado mediante un acuerdo establecido en Corte Plena en la sesión del 23 de enero de 2006, artículo XXXII, su finalidad es

implementar una base de datos de todas aquellas buenas prácticas ejecutadas en las oficinas judiciales, entendidas estas como cualquier experiencia o actividad llevada a cabo por una oficina, que contribuya a mejorar significativamente alguna situación insatisfactoria y vinculada a los principales debilidades del Poder Judicial.

El Poder Judicial debe ser una institución en constante evolución y mejoramiento de sus procesos, por ser una entidad de servicio público que se debe a sus usuarios y usuarias, por lo tanto todos los que trabajamos para este Poder de la República tenemos la ineludible obligación de estar en una constante evolución para que la ciudadanía costarricense se sienta orgullosa del trabajo que se realiza en el ámbito judicial y sea una muestra de que nuestra labor integral se enrumba a darle seguridad a la ciudadanía de que la justicia será pronta y oportuna, logro que se puede alcanzar si tenemos como meta el impulso de nuevas y mejores propuestas para el desarrollo de las labores judiciales (Poder Judicial de Costa Rica, 2006).

Como consecuencia del buen desempeño de los trabajadores con la aplicación de las Buenas Prácticas, el Poder Judicial les incentiva a aquellos empleados que se destacan por el buen ejercicio dentro de los despachos judiciales por su transparencia, honradez, dedicación y agilidad, otorgándoles reconocimiento “A la excelencia Judicial o Buenas Prácticas en las oficinas del Poder Judicial”.

...no sólo es necesario transformar las normas y códigos para asegurar su autonomía funcional sino que también es esencial un manejo autónomo de su presupuesto; y la adecuada formación y selección de sus recursos humanos. Sobre el acceso a la justicia, deben manejarse en forma eficiente las causas judiciales, con mayor celeridad y posibilidades de que los ciudadanos efectivamente puedan llegar ante los tribunales o tener acceso a medios alternativos de solución de conflictos (Lagos, 1998, p. 173).

Sin duda alguna, esto significa que no solo con el uso de la tecnología se pueden modernizar los procesos judiciales, sino que se requiere también del esfuerzo y entrega total del recurso humano con que cuenten los entes judiciales.

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

ORIENTACIÓN HACIA UN ESTADO MODERNO

Visión de País 2010 – 2038 y Plan de Nación 2010-2022

Desde el año 2010, Honduras cuenta con el Decreto Legislativo No. 286-2009 denominado “Ley para el Establecimiento de una Visión de País y la Adopción de un Plan de Nación para Honduras”, el cual fue aprobado por el Congreso Nacional de la República en diciembre del 2009, el cual es un marco orientador del proceso de planificación del desarrollo en un largo plazo.

Tiene como finalidad alcanzar para el año 2038 los objetivos sociales, políticos, económicos y ambientales a los que aspira la sociedad hondureña del país.

Entre los objetivos y metas que el Estado pretende alcanzar para el año 2038 a través de la Visión de País, se encuentran lograr un Estado moderno, transparente, responsable, eficiente y competitivo, dentro de los cuales enfatiza mejorar la calificación de Honduras en el Índice de Competitividad Global, así como también el desarrollo de los principales procesos de atención al ciudadano en las instituciones del Estado por medios electrónicos (Secretaría Técnica de Planificación y Cooperación Externa, 2015).

Plan Estratégico del Poder Judicial de Honduras 2011-2016

Es así que el Poder Judicial de Honduras, mediante el Plan Estratégico 2011-2016 concretizó e impuso metas a fin de modernizar sus procesos para el mejoramiento del sistema de impartición de justicia y el fortalecimiento del Estado de Derecho de Honduras, utilizando como una de sus herramientas, lo contemplado en la Visión de País y del que se concretiza a través del Plan de Nación 2010-2022.

Asimismo, el Poder Judicial, creó la Unidad de Gestión de Calidad (UGECA), como resultado de la firma del Convenio Marco de Colaboración Interinstitucional entre los Poderes Judiciales de Costa Rica y Honduras, estableciendo estándares de gestión de despachos y oficinas judiciales, tal como lo establece (Poder Judicial de Honduras, 2012), la Norma GICA-Justicia (Gestión Integral de

Calidad y Acreditación Judicial), son normas públicas de gestión de calidad especializada para el sector justicia, que hace uso de técnicas avanzadas tales como el benchmarking y la reingeniería de procesos.

En este contexto el (Poder Judicial de Honduras, 2009) a través de su Plan Estratégico, formuló cuatro grandes objetivos estratégicos que constituirán los logros esperados a alcanzar entre el período del 2011-2016. Dichos objetivos tienen como finalidad el crecimiento en las áreas que lo requieren, lo que contribuirá al fortalecimiento del Poder Judicial.

Sus objetivos estratégicos son:

-  Propiciar una gestión judicial con excelencia, calidad y transparencia, con énfasis en la disminución del rezago judicial
-  Contar con sistemas modernos de administración y profesionalización del talento humano
-  Contar con una administración eficiente que apoye la gestión judicial
-  Promover el acercamiento del Poder Judicial con la ciudadanía.

Dentro del primer objetivo estratégico se establecen líneas de acción de las cuales se hace referencia en cuanto a la consolidación e implementación del modelo de gestión judicial, el que el Plan Estratégico establece que:

Se concentra en proveer las condiciones para cumplir con tres objetivos: i) Especialización del Despacho Judicial en sus funciones jurisdiccionales, aumentando su productividad, ii) Concentración de las funciones y los servicios administrativos-judiciales en oficinas conjuntas de apoyo, incrementando la calidad del servicio; y iii) Desarrollo de políticas y acciones de transparencia y de mejoramiento del servicio al usuario (Poder Judicial de Honduras, 2009).

Para la implementación de los sistemas de gestión de calidad y programas de mejoramiento judicial, la Unidad de Gestión de Calidad (UGECA) ha ejecutado y certificado las líneas de acción

planteadas, como ser el Modelo de Gestión Judicial, en la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia y los Juzgados Especiales de Violencia Domestica.

Procesos sistematizados certificados por UGECA, utilizados actualmente por la Sala Laboral y los Juzgados Especiales de Violencia Doméstica

Los actuales procesos que se utilizan en la Sala Laboral y los Juzgados Especiales de Violencia Doméstica, se realizan a través de un instructivo y manual de monitoreo de indicadores que son utilizados de acuerdo a lo solicitado por la Norma GICA-Justicia 2014 y fueron implementados a partir de julio de 2014.

Según lo planteado por el (Poder Judicial de Honduras, 2014): el Manual de Monitoreo de Indicadores (MMI) sirve como herramienta electrónica para llevar el control del estado de los casos; es así que los Despachos Judiciales y sus coordinaciones podrán tomar decisiones de una forma más coherente con la realidad de la oficina, para realizar los planes de contingencia necesarios o para mejorar continuamente el accionar y la tramitación de los casos conocidos por dichos despachos.

El manual debe dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma GICA-Justicia 2014, como ser los siguientes:

-  Llevar el Control de la antigüedad de los expedientes, apartado.
-  Facilitar el seguimiento del histórico de los expedientes, apartado.
-  Controlar la cantidad de expedientes y el tiempo que los mismos pasan en las diversas ubicaciones, apartado.
-  Llevar el registro de las metas por cada una de las actividades del despacho judicial.
-  Controlar la tramitación de los expedientes nuevos, llevando el control de los expedientes de atención al público y el de los escribientes, mediante las tareas “Para distribuir expedientes” y “Para tomar denuncia nueva”.

- ⚖️ Controlar los casos que están esperando audiencia, mediante la ubicación.
- ⚖️ Brindar seguimiento y soporte a los jueces para garantizar la resolución de los expedientes pendientes de “Para Fallo” y “Para Firma”.
- ⚖️ Gestionar los expedientes pendientes con los Receptores, mediante la ubicación “Para Notificar”, “Para Citar”, y “Para Requerir”.

Registro e ingreso al modulo de monitoreo de indicadores (MMI)

La base de datos del MMI, está distribuido a todos los usuarios del despacho judicial, mediante un recurso compartido, para su correcto funcionamiento.

Cada usuario debe contar con un usuario y contraseña para ingresar al sistema.



Figura 1: Sistema del Módulo de Monitoreo de Indicadores (MMI)

Fuente: Poder Judicial de Honduras (2014)

Cuando el usuario ingresa al Sistema, el módulo despliega los expedientes pendientes de la ubicación, detallando la tarea por la cual se transfirió el expediente, el usuario y el tiempo que la misma tiene en dicha ubicación, así como la meta que el despacho ha establecido para dicha tarea (Poder Judicial de Honduras, 2014).

Tabla 1: Base de datos sobre expedientes pendientes por tarea.

NUE	Ubicación	Tarea	Fecha	Asignado por	Meta	Duración	Comentario	
0801-2014-2533	Escribiente 6	Para Resolver	27-jun-14	zvalle	3,5	10	..	Cambiar
0801-2013-4410	Escribiente 6	Para Resolver	27-jun-14	sjramirez	3,5	10	ntregar dictamen psicologico	Cambiar
0801-2014-2130	Escribiente 6	Para Resolver	27-jun-14	sjramirez	3,5	10	..solicita certificacion	Cambiar
0801-2014-1668	Escribiente 6	Para Resolver	27-jun-14	sjramirez	3,5	10	..presenta estudio	Cambiar
0801-2014-2371	Escribiente 6	Para tomar Manifiesta	19-jun-14	rcruz	1,5	18	ONTINUARA CON DENUNCIA	Cambiar

Fuente: Poder Judicial de Honduras (2014)

Los actuales procesos y actividades del Juzgado Especial de Violencia Doméstica siguiendo los procedimientos del MMI

El Poder Judicial de Honduras (2014) enfatiza que el Juzgado Especial Contra la Violencia Doméstica fundamenta su proceso en el Decreto 132-97, además este despacho ha identificado los trámites y actos procesales que realiza de forma general para la tramitación de las solicitudes de medidas de protección hasta su correspondiente sentencia, mismo que puede observarse en el siguiente diagrama:



Figura 2: Macro proceso de las actividades del Juzgado de Violencia Doméstica.

Fuente: Fuente: Poder Judicial de Honduras (2014)

PROCESO GENERAL

ADMISIÓN DE DEMANDAS

Proceso: Recepción de Denuncias en el caso que sea interpuesta a través de la Policial Nacional, Ministerio Público y Apoderado Legal

- 👩🏻‍💼 Recibe por parte de Atención a la Persona Usuaría la denuncia por escrito interpuesta por medio de la Policía Nacional, Ministerio Público y apoderado legal.
- 👩🏻‍💼 Elabora el presentado con fecha, sello y firma.
- 👩🏻‍💼 Traslada la denuncia a Atención a la Persona Usuaría.

Interposición de la denuncia

- 1- Recibe de Atención a la Persona Usuaría la denuncia.
- 2- El Escribiente del juez correspondiente da fecha de audiencia.
- 3- Si es una denuncia reincidente se toman los datos y hechos de la denuncia, se busca el expediente en el sistema y si no está se elabora la nota para solicitar el expediente al Archivo General por medio de la Secretaria General quien solicita el expediente anterior y se adjunta la sentencia anteriormente dictada, si no es una denuncia reincidente se redacta la denuncia.
- 4- Sea una denuncia reincidente o no y si la gravedad del caso lo amerita, se elabora nota para su remisión a medicina forense y/o la casa refugio y se solicita la firma del Secretario Adjunto.
- 5- El Escribiente redacta la denuncia con los datos personales.
- 6- Se elabora el auto de admisión e impone medidas de seguridad.
- 7- Se arma el expediente y se folia.
- 8- Se anota el número de expediente en el libro de descargo.
- 9- Traslada el auto de admisión y expediente al Juez.
- 10- Actualiza el Modulo de Monitoreo de Indicadores para registrar el cambio de ubicación de expediente.
- 11- El Escribiente ingresa la información de la denuncia al Sistema de Violencia Doméstica.

- 12- Si el auto de admisión está correcto el Juez impone las medidas de seguridad, firma, sella y lo entrega al Secretario Adjunto, si no está correcto lo devuelve al Secretario Adjunto para que se lo traslade al Escribiente para que realice las correcciones señaladas.
- 13- El Secretario Adjunto refrenda la firma del Juez y sella el auto de admisión.
- 14- El Secretario Adjunto traslada el expediente al Secretario General para posteriormente remitirlo al Ministerio Público en el caso que sea una denuncia reincidente o al archivo si es una denuncia por primera vez.
- 15- El Secretario Adjunto actualiza el Modulo de Monitoreo de Indicadores para registrar el cambio de ubicación de expediente.
- 16- Se registran los datos de la denuncia en el libro de descargo

Archivo de Expediente

- 1- El Archivero con el expediente en mano, identifica el número de ingreso del expediente y el año, con estos datos determina el lugar que le corresponde en la sala de custodia.
- 2- El Archivero se dirige al anaquel que corresponda al número del expediente.

Citación

- 1- Una vez recibida la denuncia se le asigna fecha para citar por lo general es una semana antes de la audiencia.
- 2- El usuario se presenta a la ventanilla de archivo para solicitar su expediente.
- 3- Una vez localizado el expediente el archivero lo traslada al Receptor.
- 4- El Archivero actualiza el Modulo de Monitoreo de Indicadores para cambiar de ubicación el expediente.
- 5- El Receptor llena con los datos del expediente la cedula de notificación, junto con la constancia y agrega la denuncia a la cedula.
- 6- Toma los datos a la persona denunciada (dirección donde se puede citar a la persona denunciada).
- 7- El Receptor se traslada al lugar indicado por la persona denunciante a citar al denunciado.
- 8- En caso de que la dirección proporcionada sea de difícil acceso o una zona conflictiva se lleva a la persona denunciante para que los dirija al lugar.

- 9- Ya estando en la dirección indicada procede a notificar a la persona denunciada o se hace entrega del documento de citación a cualquier otra persona que conozca al denunciado, haciendo la advertencia de que está en la obligación de entregar el mismo en caso de que no haya nadie se deja fijado en la puerta.
- 10- La persona que recibe la notificación firma la constancia.
- 11- El Receptor agrega la constancia al expediente.
- 12- Descarga el expediente al archivo.
- 13- Actualiza el Modulo de Monitoreo de Indicadores para cambiar de ubicación el expediente. (Poder Judicial de Honduras, 2014)

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO

PROCESO ACTUAL DE REGISTRO DE DEMANDAS EN EL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Cuando se toma la decisión de proceder judicialmente contra un tercero, al reunir todos los requisitos requeridos por la norma sustantiva, y con los requerimientos de la vigencia de la norma objetiva, se interpone la demanda según sea su competencia y jurisdicción, pero en el tema que abarca, relacionado todo con la rama Civil que este se abre en muchas concepciones como ser problemas de índole mercantil, tributario y todos aquellos que de la materia penal arrastran la responsabilidad civil.

En el Centro de Justicia Civil, lugar donde se ubica el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, en el que año a año se incrementan en gran medida la carga de demandas, haciendo con esto el trabajo más arduo y por lo tanto de más presión para los operadores de justicia y de igual manera para todos aquellos litigantes quienes tienen a cargo un poder que representar, independientemente sea una institución empresarialmente reconocida o un ciudadano que al final, lo que busca es la misión que tiene el Poder Judicial de Honduras (2015), mismo que se enmarca en:

Impartir justicia en forma transparente, accesible, imparcial, pronta y eficaz y gratuita, por magistrados y jueces independientes únicamente sometidos a la constitución, los tratados internacionales y el ordenamiento jurídico interno, la paz social para garantizar la seguridad

jurídica, la paz social y afirmar la vocación republicana y democrática en el marco del Estado de Derecho (pág. s/n).

PRESENTACIÓN DE DEMANDAS, RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Al tener toda la documentación requerida para interponer un acción en contra de un tercero, se presenta en estrados de Recepción de Documentos, en el cual a la demanda se le pondrá un recibido con un reloj biométrico mismo que no es susceptible de manipuleo, al mismo tiempo se hace un presentado de todos los documentos que acompaña a la demanda y le dan la fuerza ejecutiva.

Posteriormente, para el control interno, se ingresa a un libro de registro de demandas presentadas, que cuenta con un número correlativo respetivamente foliado y en orden ascendente, cabe mencionar que el número correlativo se maneja no por año de trabajo sino por libro en existencia, es decir que al terminar el libro se comienza de 0 la numeración.

Ahora bien, el personal que recibe esta carga laboral son los receptores, aunque según la Ley de Organización y Atribuciones de los Tribunales (LOAT), no están autorizados a recibir documentación, ya que es tarea expresa de Secretaria General del juzgado, pero ante la necesidad de personal o mal distribución de personal por el Departamento de Personal del Poder Judicial, se ha tomado la atribución de autorizar a los receptores para dar la colaboración necesaria a la Secretaria General en vista que la LOAT los nombra como Ministros de Fe Publica al igual que los Secretarios Adjuntos.

Son trece Receptores nombrados en el Departamento de Recepción de Documentos, mismo que cumplen un rol de planta en dos secciones necesarias de actividad, para dar fe de la actuación realizada, una de ellas es la planta de Recepción de Documentos, en la que cubren dos receptores por día, teniendo una alternancia entre todos para que la carga de documentos recibidos sea más baja y la segunda sección es la de notificaciones por teléfono, en la cual se realiza un rol de turno de tres receptores por semana, para realizar la tarea de notificar todos los autos que el juez ordena que sean notificados.

Se hace la observación, que esta también es una tarea del Secretario Adjunto, adscrito al Despacho de cada juez, pero por disposiciones de la coordinación del juzgado y en aras de bajar la

carga laboral de los Secretarios en sus Despachos, se delega esta función a los receptores; Luego el resto del tiempo, lo ejecutan en citaciones, emplazamientos, notificaciones o cualquier acto, que sea la necesaria la presencia de un Ministro de fe.

Ya de manera interna, al tema que compete, las demandas son custodiadas por los receptores el día que son presentadas, en virtud que el presentado no se puede hacer en el momento de presentación del peticionario, por el incesante y múltiple presentación de documentos y demandas, por tal razón se les da el plazo de hasta las 11:00 de la mañana del siguiente día para descargarlas al sistema aleatorio ya con respectivo presentado de documentos; Ahora para ver que tanto es el promedio de crecimiento año a año desde que existe registro informático de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, en base al Código Procesal Civil, se muestran cuadros con información exacta:

Cantidad total de expedientes ingresados con la competencia y jurisdicción del Código Procesal Civil en el archivo del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán correspondiente a los meses de noviembre a diciembre del año 2010, ya que el 22 de enero de 2007 fue aprobado el decreto 211-2006 contentivo de la reforma al Código Procesal Civil y que acorde a la última prórroga entro en vigencia el 1 de noviembre de 2010.

Tabla 2. Registro de entrada de demandas año 2010.

TIPO DE DEMANDA / MES	Total
PROCESO ORDINARIO (CPCO)	27
PROCESO MONITORIO (CPCM)	2
PROCESO ABREVIADO (CPCA)	13
EJECUCIÓN DE TITULO JUDICIAL (CPEJ)	5
EJECUCIÓN DE TITULO EXTRAJUDICIAL (CPEE)	27
EJECUCIÓN PRENDARIA (CPEP)	0
EJECUCIÓN HIPOTECARIA (CPEH)	5
EJECUCIÓN DE HACER (CPDH)	0
DILIGENCIAS PREPARATORIAS (CPDP)	5
APELACIONES DEL JUZGADO DE PAZ (CPAP)	1
PRUEBA ANTICIPADA (CPPA)	1
MEDIDAS CAUTELARES (CPMC)	1
TERCERÍAS (CPCT)	0
TUTELA SUMARIA (CPTS)	1
EJECUCIÓN PROVISIONAL (CPPR)	0
EJECUCIÓN JUDICIAL OTROS JUZGADOS (CPOJ)	0
EJECUCION DE DAR (EJDD)	0
VARIOS (CPCV)	0
TOTAL	88

Cantidad total de expedientes ingresados del código procesal Civil en el archivo del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán correspondiente de noviembre a diciembre del año 2011.

Tabla 3. Registro de entrada de demandas año 2011.

TIPO DE DEMANADA / MES	CANTIDAD		Total
	nov-11	dic-11	
PROCESO ORDINARIO (CPCO)	35	14	49
PROCESO MONITORIO (CPCM)	11	6	17
PROCESO ABREVIADO (CPCA)	34	13	47
EJECUCION DE TITULO JUDICIAL (CPEJ)	11	5	16
EJECUCION DE TITULO EXTRAJUDICIAL (CPEE)	345	133	478
APELACIONES DEL JUZGADO DE PAZ (CPAP)	3	0	3
TERCERIAS (CPCT)	0	0	0
DILIGENCIAS PREPARATORIAS (CPDP)	1	2	3
EJECUCION HIPOTECARIA (CPEH)	57	12	69
EJECUCION PRENDARIA (CPEP)	2	0	2
MEDIDAS CAUTELARES (CPMC)	0	0	0
PRUEBA ANTICIPADA (CPPA)	1	0	1
VARIOS (CPCV)	1	2	2
TUTELA SUMARIA (CPTS)	2	1	3
TOTAL	502	188	691

Fuente: Datos proporcionados por el Poder Judicial de Honduras

Cantidad total de expedientes ingresados del código procesal Civil en el archivo del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán correspondiente de enero a diciembre del año 2012.

Tabla 4. Registro de entrada de demandas año 2012.

TIPO DE DEMANDA / MES											Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct a Dic	
PROCESO ORDINARIO (CPCO)	38	34	45	34	43	37	22	41	41	111	446
PROCESO MONITORIO (CPCM)	18	22	24	19	18	17	13	23	30	45	229
PROCESO ABREVIADO (CPCA)	29	22	30	20	30	33	24	33	22	55	298
EJECUCION DE TITULO JUDICIAL (CPEJ)	11	2	13	12	9	9	2	17	12	22	109
EJECUCION DE TITULO EXTRAJUDICIAL (CPEE)	474	306	369	393	371	345	266	353	283	800	3960
APELACIONES DEL JUZGADO DE PAZ (CPAP)	2	5	1	3	0	3	2	4	7	8	35
TERCERIAS (CPCT)	1	8	3	0	1	0	1	0	41	1	56
DILIGENCIAS PREPARATORIAS (CPDP)	4	4	1	1	2	11	0	3	5	9	40
EJECUCION HIPOTECARIA (CPEH)	55	46	42	50	54	69	37	79	7	118	557
EJECUCION PRENDARIA (CPEP)	6	3	3	3	4	3	1	8	0	8	39
MEDIDAS CAUTELARES (CPMC)	1	0	3	0	0	2	1	1	1	4	13
PRUEBA ANTICIPADA (CPPA)	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4
VARIOS (CPCV)	6	3	6	4	2	2	4	0	0	10	37
EJECUCIÓN PROVISIONAL (CPPR)	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3
EJECUCION DE HACER (CPDH)		0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TUTELA SUMARIA (CPTS)	1	1	0	0	1	0	0	1	13	1	18
TOTAL	647	456	540	539	535	532	373	564	464	1195	5845

Fuente: Datos proporcionados por el Poder Judicial de Honduras

Cantidad total de expedientes ingresados del código procesal Civil en el archivo del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán correspondiente de enero a diciembre del año 2013.

Tabla 5. Registro de entrada de demandas año 2013.

TIPO DE DEMANDA / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep.	Oct	Nov	Dic	Total
PROCESO ORDINARIO (CPCO)	57	35	39	60	54	42	22	49	48	45	44	29	524
PROCESO MONITORIO (CPCM)	20	31	17	25	19	14	11	28	24	27	33	16	265
PROCESO ABREVIADO (CPCA)	31	23	18	31	30	17	13	31	19	26	17	9	265
EJECUCION DE TITULO JUDICIAL (CPEJ)	15	7	11	12	9	11	6	21	10	14	17	6	139
EJECUCION DE TITULO EXTRAJUDICIAL (CPEE)	321	320	164	428	301	396	334	597	400	715	693	323	4992
EJECUCION PRENDARIA (CPEP)	1	0	4	8	2	1	2	6	4	4	1	5	38
EJECUCION HIPOTECARIA (CPEH)	60	43	18	71	59	33	42	66	65	57	67	34	615
EJECUCION DE HACER (CPDH)	1	0	2	2	1	0	0	1	1	0	1	0	9
DILIGENCIAS PREPARATORIAS (CPDP)	8	2	0	6	12	4	2	7	5	3	5	2	56
APELACIONES DEL JUZGADO DE PAZ (CPAP)	3	1	3	2	5	2	1	5	4	1	3	4	34
PRUEBA ANTICIPADA (CPPA)	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	4
MEDIDAS CAUTELARES (CPMC)	4	3	0	1	1	2	0	1	0	2	0	1	15
TERCERIAS (CPCT)	1	1	5	0	1	0	0	0	0	1	2	1	12
TUTELA SUMARIA (CPTS)	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4	1	0	9
EJECUCIÓN PROVISIONAL (CPPR)	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
EJECUCION JUDICIAL OTROS JUZGADOS (CPOJ)	1	0	0	0	2	0	0	0	1	1	1	0	6
EJECUCION DE DAR (EJDD)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
VARIOS (CPCV)	3	3	7	5	0	4	0	0	1	2	2	2	29
TOTAL	529	470	289	651	499	529	433	812	582	902	889	432	7,017

Fuente: Datos proporcionados por el Poder Judicial de Honduras

Cantidad total de expedientes ingresados del Código Procesal Civil en el archivo del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán correspondiente de Enero a Octubre del año 2014.

Tabla 6. Registro de entrada de demandas año 2014

TIPO DE DEMANADA / MES	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Total
PROCESO ORDINARIO (CPCO)	37	50	63	40	65	61	42	52	57	37	504
PROCESO MONITORIO (CPCM)	26	50	24	21	20	16	17	13	23	28	238
PROCESO ABREVIADO (CPCA)	20	26	22	21	10	13	14	26	33	33	213
EJECUCION DE TITULO JUDICIAL (CPEJ)	11	18	14	21	17	10	5	8	14	16	135
EJECUCION DE TITULO EXTRAJUDICIAL (CPEE)	612	608	678	21	582	434	394	600	720	626	5959
EJECUCION PRENDARIA (CPEP)	5	7	6	21	6	0	3	6	7	2	50
EJECUCION HIPOTECARIA (CPEH)	66	59	62	21	55	61	65	56	39	80	606
EJECUCION DE HACER (CPDH)	0	0	1	21	0	1	0	0	1	0	3
DILIGENCIAS PREPARATORIAS (CPDP)	4	3	5	21	5	5	2	1	4	3	35
APELACIONES DEL JUZGADO DE PAZ (CPAP)	5	3	3	21	0	1	1	2	4	1	23
PRUEBA ANTICIPADA (CPPA)	0	0	0	21	1	0	0	0	0	0	1
MEDIDAS CAUTELARES (CPMC)	0	3	4	21	0	2	0	1	0	1	12
TERCERIAS (CPCT)	0	1	0	21	1	1	1	4	0	0	11
TUTELA SUMARIA (CPTS)	0	0	2	21	0	0	0	0	0	1	3
EJECUCIÓN PROVISIONAL (CPPR)	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0
EJECUCION JUDICIAL OTROS JUZGADOS (CPOJ)	1	1	3	21	0	0	2	2	1	4	14
EJECUCION DE DAR (EJDD)	0	0	0	21	0	0	0	1	3	1	5
EJECUCION EXTRANJERA (CPEX)	0	0	1	21	0	0	0	0	0	0	1
VARIOS (CPCV)	0	1	0	21	1	1	0	5	6	4	20
TOTAL	787	830	888	21	763	606	546	777	912	837	7833

Fuente: Datos proporcionados por el Poder Judicial de Honduras

Cantidad total de expedientes ingresados del código procesal civil en el archivo del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, correspondiente al mes de **Noviembre del año 2010 a Octubre del año 2014**.

Tabla 7. Registro de entrada de demandas año del 2010 al 2014

TIPO DE DEMANADA / MES	2010	2011	2012	2013	2014	Total
PROCESO ORDINARIO (CPCO)	27	49	446	524	504	1550
PROCESO MONITORIO (CPCM)	2	17	229	265	238	751
PROCESO ABREVIADO (CPCA)	13	47	298	265	213	836
EJECUCION DE TITULO JUDICIAL (CPEJ)	5	16	109	139	135	404
EJECUCION DE TITULO EXTRAJUDICIAL (CPEE)	27	478	3960	4992	5959	15416
EJECUCION PRENDARIA (CPEP)	0	2	35	38	50	125
EJECUCION HIPOTECARIA (CPEH)	5	69	56	615	606	1351
EJECUCION DE HACER (CPDH)	0	0	40	9	3	52
DILIGENCIAS PREPARATORIAS (CPDP)	5	3	557	56	35	656
APELACIONES DEL JUZGADO DE PAZ (CPAP)	1	3	39	34	23	100
PRUEBA ANTICIPADA (CPPA)	1	1	13	4	1	20
MEDIDAS CAUTELARES (CPMC)	1	0	4	15	12	32
TERCERIAS (CPCT)	0	0	37	12	11	60
TUTELA SUMARIA (CPTS)	1	3	3	9	3	19
EJECUCIÓN PROVISIONAL (CPPR)	0	0	1	3	0	4
EJECUCION JUDICIAL OTROS JUZGADOS (CPOJ)	0	0	2	6	14	22
EJECUCION DE DAR (EJDD)	0	0	18	2	5	25
EJECUCION EXTRANJERA (CPEX)	0	0	0	0	1	1
VARIOS (CPCV)	0	3	0	29	20	52
TOTAL	88	691	5847	7017	7833	21476

Fuente: Datos proporcionados por el Poder Judicial de Honduras

SISTEMA ALEATORIO

En esta dependencia están asignadas dos personas encargadas de ingresar minuciosamente todos los datos de las demandas descargadas por los receptores, estas personas elegidas por su confianza y destreza, en virtud que este sistema puede ser manipulado, y no existe ninguna clausula en el acuerdo de contratación como garantía por daños ocasionados por sus actuaciones y solo están sujetos a la Ley del Consejo de la Judicatura y su reglamento, con debido proceso disciplinario en caso de que sucediera algún ilícito, el único registro interno que se lleva a cabo día a día, en una bitácora de actuaciones, administrada por la Dirección de Infotecnología, en la cual si hay un manipuleo sin autorización, se notifica a la coordinación del cambio realizado y la misma autoriza el cambio efectuado; ahora bien los datos a ingresar en el Sistema Automatizado de Ingreso de expedientes son:

- Nombre de las partes o en su caso la representación que ostentan, en caso de la Sociedades Mercantiles, datos del demandante, y en caso que sean varios los demandantes se agrega Y OTROS, ya que el número de caracteres no abarca para poder colocar todos los nombres. Se ingresan los datos de género si es una persona natural.

- Nombres y apellido del Abogado Representante Procesal con su respectiva colegiación del Honorable Colegio de Abogados.

- El tipo de demanda con su especialidad según el proceso que se solicita. En caso que exista relación con un expediente donde se haya dictado una sentencia y lo que se presenta es la Ejecución, hay una especialidad en donde se agrega el número de expediente de origen en virtud que lo tiene que conocer el mismo juez. Esta es la única opción en donde se puede cambiar directamente el número de juez por ser una ejecución de sentencia.

- También se agrega el valor de la cuantía, todo con propósito de llevar un control, en el cual coincidan los datos del ingreso con la solicitud de la demanda.

- Tipo de titulo valor, estando las opciones principales como, cheque, contrato, letra de cambio y pagare como los más comunes, y en dado caso de no estar dentro de la opciones el titulo

valor hay un título de otros, sin identificar el monto del mismo. Dato en laguna, ya que es necesario saber por cuanto es el momento, en virtud que en caso de pérdida del expediente, se pueda corroborar por cuanto era el valor del mismo.

- Luego se ingresan los datos de la parte demanda, cuando es una persona natural se ingresa su género, el año de nacimiento de la persona, también se identifica el rubro (pública, privada o natural).

- Posteriormente se procede a corroborar los datos ingresados al sistema, luego automáticamente se crea la caratula del expediente en donde se muestra el código de barra número de expediente logotipo del Poder Judicial, nombre de las partes, fecha en que se ingreso la demanda y hora, nombre del usuario de ingreso y lo mas el numero de juez al cual está asignado el expediente ingresado.

Siguiendo con el procedimiento, se procede al armado de la demanda en su respectivo abrochador (fastener), adjunto a la caratula en su parte posterior, se agrega una viñeta la cual contiene el número de expediente y la siglas de su modalidad descritas en la Tabla 7 denominada Registro de demandas por categorías, Esta viñeta es con fin de una mayor facilidad de búsqueda en el archivo; el tiempo de entrega de los expedientes ya armados a la Secretaria General, depende de la cantidad de ingresos en Recepción de documentos, el cual oscila entre uno (1) y tres (3) días y se hace observación que ciertas demandas de pasan de manera inmediata según el proceso, por el cumplimiento de términos pero por lo general el dato de tiempo es el anterior aludido.

Tabla 8. Registro de demandas por categoría

PROCESOS	SIGLAS
CODIGO PROCESAL CIVIL	
APELACION DE PAZ	CPAP
ABREVIADAS	CPCA
PROCESO MONITORIO	CPCM
PROCESO ORDINARIO	CPCO
TERCERIAS	CPCT
VARIOS	CPCV
DILIGENCIAS PREPARATORIAS	CPDP
EJECUCION EXTRAJUDICIAL	CPEE
EJECUCION HIPOTECARIA	CPEH
EJECUCION JUDICIAL	CPEJ
EJECUCION PRENDARIA	CPEP
MEDIDAS CAUTELARES	CPMC
EJECUCION DE OTROS JUZGADOS	CPOJ
PRUEBA ANTICIPADA	CPPA
EJECUCION PROVINCIONAL	CPPR
TUTELA SUMARIA	CPTS
EJECUCION DE DAR	EJDD
EJECUCION DE HACER	EJDH
EJECUCION DE NO HACER	EJNH
CODIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES	
APELACIONES	CA
EJECUTIVAS	CE
ORDINARIAS	CO
DILIGENCIA JUDICIALES	CD
QUERELLA	CQ
TERCERIAS	CT
VARIAS	CV

Fuente: Datos proporcionados por el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán

SECRETARÍA GENERAL

Al tener todos los expedientes armados en el Sistema Aleatorio, se procede a descargar en Secretaria General para la distribución de trabajo que a diario se hace de manera matutina de 7:30 a 8:30 de la mañana y vespertina de 1:00 a 2:00 de la tarde; Esta distribución de expedientes en esta dependencia es según la hora de descargo y dentro de la carga de expedientes para la distribución antes descrita están: expedientes dejados para trabajo en el archivo y descargados por el personal de esta dependencia, trabajo diario de recepción de documentos, expedientes ingresados por dictámenes de la Fiscalía, remisiones de las distintas Cortes de Apelaciones o salas de la Corte Suprema de Justicia y los más importantes que son los provenientes del Sistema Aleatorio; el tiempo de entrega oscila entre medio día a un día.

DESPACHOS DE CADA JUEZ Y SU RESOLUCIÓN

El Despacho de cada juez cuenta con un Secretario Adjunto que debe de cumplir con sus deberes impuestos en la Ley de Organización y Atribuciones de los Tribunales (LOAT), según el artículo 222 y tiene a su cargo dos escribientes que se encargan de asistirlo en sus diferentes tareas.

Al recibir en trabajo diariamente, este es pasado a cada escribiente para su resolución y al momento de terminar el proyecto de resolución para a firma del juez, que en caso de no tener error inserta su rúbrica y el secretario da fe del mismo; Este trámite lo podremos medir con la técnica de la observación que oscila entre los 4 a 6 días para que el expediente sea descargado en la Sección de Notificaciones por teléfono para que el mismo sea notificado a las partes interesadas en el juicio.

SECCIÓN DE NOTIFICACIONES

Las notificaciones por vía telefónica son realizadas por los receptores según sea el rol de turno, siendo tres (3) el total de plazas para esta tarea, al descargarse el expediente en esta dependencia, este pasa por un protocolo que inicia con el recibo del expediente y en el mismo en la parte superior de la caratula debe de ir anexo un papel de registro de las personas que se van a ser notificadas; En cuanto a la acción de la notificación los receptores se rigen con el Reglamento de la Central de Citaciones y Emplazamientos, Notificaciones, Requerimientos y otras actuaciones judiciales y el tiempo máximo que el receptor lo debe de tener en su poder es de 2 a 4 días por la alternancia de las llamadas en virtud que todas no se pueden hacer el mismo día.

Es esta es la última etapa donde el abogado se da por notificado y es aquí donde finaliza el proceso de admisión de una demanda en la Jurisdicción Civil, quedando en evidencia, paso a paso la estructura de todo el sistema llevado a cabo y conforme a lo que se realiza en la actualidad.

2.2 TEORÍAS DE SUSTENTO

Para la buena práctica y ejecución de los procesos desde el punto de vista jurídico, se requiere del compromiso del empleado y funcionario, así como la tecnología adecuada para dicho fin, por lo que las teorías de sustento de la presente investigación estarán conformadas por la relación que existe entre la variable dependiente con las variables independientes.

2.2.1. EL DEBIDO PROCESO

Cabe mencionar que el proceso es un término que significa progreso, avance, con el cual se desea lograr un fin preestablecido, Eduardo Coutures, (1979) desde su punto de vista jurídico, establece que:

Es un cúmulo de actos, por su orden temporal, su dinámica, la forma de desenvolverse, como una secuencia o serie de actos que se desenvuelven progresivamente con el objeto de resolver, mediante un juicio de la autoridad, el conflicto sometido a su decisión. (pág. 122)

De acuerdo a lo citado por el autor, puede decirse que los procesos constituyen una serie de actos fundamentales, destinados a resolver las peticiones presentadas por las partes y que requieren una pronta respuesta a sus peticiones.

2.2.2 EL COMPROMISO DEL FUNCIONARIO

Los empleados del sector público o privado, son uno de los principales recursos con el que cuenta toda empresa, para una buena gestión administrativa, a fin de alcanzar el bienestar de la sociedad en general.

De acuerdo a lo definido por Max Weber (1997), máximo exponente sobre las teorías de la burocracia:

La burocracia es una forma de organización que realza la precisión, la velocidad, la claridad, la regularidad, la exactitud y la eficiencia conseguida a través de la división prefijada de las tareas, de la supervisión jerárquica y de detalladas reglas y regulaciones. (pág. s/n)

El carecer de un sistema de gestión adecuado, información fidedigna relativa a los costes de las actividades y a los logros conseguidos y el perfil tradicional de los gestores públicos, son los factores más importantes que impiden la consecución de la ansiada eficiencia. (Martín & Peters y Waterman, 1982 y 1983)

Lo que es válido mencionar que una mejora continua mantiene y mejora el Sistema de Gestión de Calidad a fin de convertirlo, con el paso del tiempo, en una herramienta robusta de mejora continua. Proporciona, como resultado indirecto, un compromiso de todas aquellas personas involucradas en la gestión del despacho u oficina (Poder Judicial Costa Rica, 2015).

2.2.3 TECNOLOGÍA APLICADA

Para conocer en qué consiste la modernización de los países en vía de desarrollo, utilizando la tecnología, Walter Whitman Rostow (1970), la define como:

El periodo en que una sociedad ha aplicado eficazmente todas las posibilidades de la tecnología moderna al conjunto de sus recursos. La era del alto consumo masivo. Los sectores principales se mueven hacia los bienes y servicios de consumo, en razón de un alto y creciente ingreso superiores y la diversificación avanzada del aparato productivo, surge el Estado benefactor y se hacen primordiales los objetivos de bienestar y seguridad sociales. (pág. 11)

Basado en lo que establece su teoría, la modernización consiste en que para alcanzar una optima industrialización y prosperidad económica institucional y social, se requiere que estos hagan cambios estructurales, físicos y sociales.

Todo despacho judicial debe administrar, mantener y mejorar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad a través de un registro, el cual debe incluir: protocolos, instructivos, formatos y registros solicitados por la Norma del GICA. (Poder Judicial de Costa Rica, 2015)

2.3 CONCEPTUALIZACIÓN

Dentro de las múltiples dependencias que ostentan al mando de la Secretaria General del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán están:

-  **SECRETARÍA GENERAL:** Encargada de la administración judicial de todos los expedientes a nivel interno del juzgado, así como también la supervisión y el mando de las siguientes dependencias:

-  **EL ARCHIVO:** Lugar destinado para la guarda y custodia de todos expedientes tanto del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán como para el Juzgado de Paz Civil del Distrito Central;

-  **RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:** oficina encargada de recibir todas las demandas nuevas, así como también cualquier escritos de un proceso que se ventile en los despachos de justicia;

-  **SISTEMA ALEATORIO:** Dependencia encargada del ingreso de las demandas a un sistema de informático con niveles de seguridad al tanto del Departamento de Infotecnología ubicado en la Corte Suprema de Justicia; sistema encargado de originar tanto el número de expediente como el número de juez. Creado en aras de abolir el manipuleo del personal autorizado para ello;

-  **CUSTODIA:** Encargado del resguardo de expedientes que ha solicitud de alguna de las partes en litigio se encuentre nada más a disposición de ellas y no al público en general;

-  **TÍTULOS VALORES:** Al igual que el archivo este se encarga de la custodia de todos los títulos valores y cualquier documento que a criterio del juez tenga la necesidad de ser resguardado con extremas medidas de seguridad;

-  **SECCIÓN DE NOTIFICACIONES:** Internamente se divide en dos zonas que son las notificaciones por tabla, que datan del Código de Procedimientos Civiles de 1906 como medida de avance en cuanto a las notificaciones para evitar el estancamiento de un expediente y las notificaciones por vía telefónica que son uno de los medio indica el nuevo Código Procesal Civil vigente.

-  **ADMINISTRACIÓN:** Básicamente es la dependencia Poder Judicial

 **DIRECCIÓN DE INFOTECNOLOGÍA:** El Pleno de la Corte Suprema de Justicia detectó la necesidad de rediseñar la función de Infotecnología del Poder Judicial, fortaleciéndola a través de la creación, en junio de 2003, de la Dirección de Infotecnología, que organizacional y funcionalmente depende directamente de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia y la cual tiene bajo su responsabilidad la definición de la normatividad, la planificación, el desarrollo y supervisión de estrategias tecnológicas y que debe ejecutar todos los proyectos informáticos que permitan aprovechar la tecnología en aras de una administración moderna e integral de la justicia. (PODER JUDICIAL)

 **INSPECTORÍA DE TRIBUNALES:** Esta velará por el correcto funcionamiento del sistema judicial en cuando a su legislación que los avala, en su caso es el Reglamento de la Inspectoría General de Tribunales, y sus principales artículos por los cuales se rigen son:

Artículo 1.-La vigilancia judicial tiene por objeto:

- A. Velar por que la justicia se administre, oportuna, eficaz o imparcialmente;
- B. El examen de la conducta oficial y pública de los funcionarios y empleados, y;
- C. El cabal desempeño profesional en el ejercicio de sus deberes.

Artículo 2.- La vigilancia judicial que de conformidad con la ley corresponde a la Corte Suprema de Justicia, se realiza por medio de la Inspectoría General de Tribunales; sin perjuicio de poder ejercerla directamente cuando lo estime conveniente.

Artículo 3.- Para coadyuvar a la consecución de los objetivos propuestos, toda persona natural o jurídica, sin restricción alguna, podrá presentar denuncias ante cualquier oficina de la Inspectoría General de Tribunales, Si fuese presentada ante otra dependencia judicial, esta queda en la obligación de remitir la denuncia original a la oficina de la Inspectoría que corresponda, en un término no mayor de veinticuatro horas.

 **DESPACHOS DE CADA JUEZ:** Sus funciones están acorde a procesar resolución de los asuntos judiciales sometidos a su conocimiento, de acuerdo con las disposiciones de Ley.

Entre las tareas típicas de un juez están:

- Resolver y diligenciar en forma expedita todos los asuntos y gestiones de su competencia.
- Asignar, justificar y fundamentar el valor correspondiente a cada uno de los elementos probatorios, según las reglas de la sana crítica y con base en la apreciación conjunta y armónica de toda la prueba esencial.
- Ordenar la ejecución de diferentes actos procesales y procedimientos necesarios para la efectiva administración de la justicia en la materia de su competencia.
- Estudiar, revisar y dictar resoluciones sobre los asuntos a su cargo.
- Resolver las diligencias planteadas por las partes o que proceda aplicar de oficio.
- Garantizar la reserva de confidencialidad absoluta de toda información obtenida mediante la aplicación de las medidas autorizadas, salvo para los efectos que originaron el acto y brindar la información que se requiera sobre los asuntos que tiene bajo su conocimiento, lo anterior conforme lo autorice la Ley.
- Trasladar a otras instancias judiciales, los asuntos que no sean de su competencia.
- Informar, cuando proceda y a quienes corresponda, sobre los derechos que le asisten.
- Dentro de sus responsabilidades y diferentes acciones están trabajar con amplia independencia, respetando el debido proceso, las leyes y pronunciamientos vinculantes que regulan la materia. El mismo debe prestar el juramento requerido por la Constitución Política y procurar la mayor celeridad procesal posible. También vela por el cumplimiento de los principios y garantías establecidos en la Ley y demás pronunciamientos vinculantes a la materia de su competencia.

- Le corresponde organizar, asignar y supervisar el trabajo del personal del despacho. Así como, mantenerse actualizado en los conocimientos y técnicas propias de su especialidad.

 **DESPACHO DE LA JUEZ COORDINADORA:** Designado para la tarea de planeación, organización, dirección, asignación, coordinación, supervisión, ejecución y control de las actividades profesionales del ámbito jurídico y administrativo de un despacho judicial.

Trabaja con un alto grado de independencia, siguiendo instrucciones generales, las normas, los procedimientos legales, técnicos y administrativos vinculantes que regulan la materia. Debe prestar el juramento requerido por la Constitución Republica, observar discreción, confidencialidad y objetividad en los asuntos e información que se le encomiende. Asimismo, velar por el cumplimiento de los principios y garantías establecidos en la Ley y demás pronunciamientos vinculantes en la materia de su competencia.

Le corresponde prestar los servicios cuando sean requeridos; asimismo, coordinar y supervisar el trabajo de otros jueces y personal de apoyo. Su labor es evaluada mediante el consejo de la judicatura y la Carrera Judicial.

2.4. MARCO LEGAL

En este capítulo relacionaremos la legislación interna en relación a la presente investigación, que de una manera será un factor documental en donde nos orientaremos en hacer nuestro análisis y velar para que se pueda cumplir y aplicar.

Viendo la ley desde un aspecto literal y basándose en su significado como “Ley, es la declaración de la voluntad soberana que manifestada de manera prescrita por la constitución de la republica manda, prohíbe y permite”. (Congreso Nacional de Honduras, 1982)

CÓDIGO PROCESAL CIVIL - DECRETO No. 211-2006 (Congreso Nacional de Honduras, 2006)

DICTAMEN, CONGRESO NACIONAL “D) IMPACTO DEL NUEVO CÓDIGO. Conceptualmente el nuevo Código Procesal Civil, una vez en vigor, se traducirá en un instrumento

valioso generador de armonía social, fortaleciendo la gobernabilidad y creando un marco necesario de confianza en la aplicación correcta y oportuna de la Ley. En el ultimo sentido apuntado, si el plazo promedio de una causa civil tramitada de conformidad al Código de Procedimientos Civiles vigente puede prolongarse hasta seis u ocho años, con la nueva regulación propuesta se prevé que un proceso tenga una duración de entre tres o cuatro meses.

Por otra parte, y en lo concerniente a la transparencia de los procesos, bajo la adopción de audiencias orales la discrecionalidad del Juez estará expuesta al control público sobre sus actuaciones, evitando en mejor forma prácticas viciadas por la suspicacia ante la actuación aislada y secreta del juez.

Artículo 1.- DERECHO DE ACCESO A LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES.

1. Toda persona tiene derecho a peticionar ante los juzgados y tribunales la tutela efectiva de sus derechos e intereses legítimos.

2. En ningún caso se puede producir indefensión para las partes del proceso a quienes se les garantiza, en los términos previstos por este Código, la asistencia de profesional del derecho que le defienda y represente, de su libre elección o designado por el Estado.

3. Se prohíbe el establecimiento de cualquier obstáculo de carácter social, político, económico, cultural o de otra índole, que impida o dificulte el acceso de cualesquiera persona a la justicia. El Órgano Jurisdiccional velará por el cumplimiento de este artículo removiendo los impedimentos que se puedan producir y posibilitando el ejercicio de los mismos.

Artículo 3.- DEBIDO PROCESO.

Las partes tienen derecho a que el proceso se desarrolle por los trámites previstos legalmente, a que se respeten los derechos procesales establecidos en la Constitución de la República y en las leyes ordinarias en condiciones de igualdad y sin dilaciones, y a que se dicte por órgano jurisdiccional competente, independiente e imparcial, una resolución de fondo justa y motivada.

Artículo 586.- TRÁMITE DE ADMISIÓN DE LA DEMANDA.

1. El juez resolverá lo procedente sobre la admisión de la demanda en el plazo de cinco (5) días desde su presentación...”

LEY DE ORGANIZACIÓN (Congreso Nacional de Honduras, 1936) **Y ATRIBUCIONES DE LOS TRIBUNALES (LOAT) Y LEY DE AMPARO** (Congreso Nacional de Honduras, 1906)

Artículo 80.- Se formará el proceso con los escritos, documentos y actuaciones de toda especie que se presenten o verifiquen en el juicio.

Ninguna pieza del proceso podrá retirarse sin que previamente lo decrete el Tribunal que conoce de la causa.

Artículo 81.- Todo escrito deberá presentarse al Tribunal de la causa por conducto del Secretario respectivo y se encabezará con una suma que indique su contenido o el trámite de que se trata.

Artículo 82.- Junto con cada escrito deberán acompañarse en papel simple tantas copias, cuantas sean las partes a quienes debe notificarse la providencia que en él recaiga y, confrontadas dichas copias por el Secretario, se entregarán a la otra u otras partes, o se dejarán en la Secretaría a disposición de ellas cuando la notificación no se hiciera personalmente o por cedula.

Se exceptúan de esta disposición los escritos que tengan por objeto personarse en el juicio, acusar rebeldías, pedir apremios, prórroga de términos, unión de pruebas, señalamiento de vistas, su suspensión y cualesquier otras diligencias de mera tramitación.

Si resultare disconformidad substancial entre las copias y el escrito original, podrá el Tribunal imponer una multa de tres a treinta pesos,* según su jerarquía.

Artículo 83.- Entregado un escrito al Secretario, deberá este en el mismo día, estampar en cada foja la fecha y su media firma. Deberá, además, dar recibo e los documentos que se le entreguen, siempre que lo exija la parte que los presenta.

Artículo 84.- Todo escrito será presentado por el Secretario al Juez o Tribunal para su despacho en el mismo día en que se le entregue, o al día siguiente hábil si la entrega se hiciera después de la hora designada al efecto. En casos urgentes podrá el interesado recabar el despacho inmediato aun después de la hora designada.

Artículo 85.- Todas las piezas que deben formar el proceso, en conformidad al Artículo 80, se irán agregando sucesivamente según el orden de su presentación. Al tiempo de agregarlas, el Secretario numerará cada foja en cifras y en letras. Se exceptúan las piezas que, por su naturaleza, no puedan agregarse o que por motivos fundados se mandaren reservar fuera del proceso.

CAPITULO V DE LOS TÉRMINOS JUDICIALES, APREMIOS Y REBELDÍAS

Artículo 119.- Las actuaciones y diligencias judiciales se practicarán dentro de los términos señalados para cada una de ellas.

Cuando no se fije término, se entenderá que han de practicarse sin dilación.

LEY DE ORGANIZACIÓN Y ATRIBUCIONES DE LOS TRIBUNALES (Congreso Nacional de Honduras, 1906)

Artículo 222.- Serán obligaciones de los Secretarios:

1. Asistir puntualmente a la Secretaría del Juzgado o Tribunal, y permanecer en ella desde una hora antes hasta una hora después de las horas de audiencia.

2. Auxiliar a los Juzgados y Tribunales en todo lo que se refiere al ejercicio de la jurisdicción voluntaria o contenciosa.

3. Guardar secreto en todas las materias y casos de su cargo que lo exigieren.

4. Anotar, al pie de los escritos y despachos que recibieren, el día y la hora en que les fueren presentados.

5. Anotar, igualmente, los días y las horas en que las partes reciban y devuelvan los autos.

6. Dar oportunamente cuenta de todas las pretensiones que se les presenten, y de los negocios en que actúen, siendo responsables de las dilaciones inmotivadas en que incurran.

7. Extender fielmente y autorizar con su firma las actuaciones, providencias y sentencias que pasen ante ellos.

8. Notificar a las partes en la Secretaria las providencias y sentencias.

9. Extender fielmente las actas y acuerdos, autorizándolos con su firma.

10. Llevar la correspondencia del Juzgado o Tribunal.

11. Custodiar y conservar cuidadosamente los sellos, procesos y documentos que estuvieren a su cargo.

12. No dar copias certificadas o testimonios, sino en virtud de providencia del Juzgado o Tribunal.

13. Llevar siempre al corriente los libros de actas, de acuerdos, copiadores de sentencias y demás libros que prevengan las leyes o las disposiciones reglamentarias.

14. Ser imparciales con todos lo que tengan negocios pendientes en su Secretaría.

15. Cumplir todas las demás obligaciones que les impongan las leyes y las disposiciones reglamentarias.

Artículo 229.- Los Receptores Judiciales son ministros de fe pública encargados de auxiliar a los Secretarios de los Juzgados y Tribunales.

REGLAMENTO DE CENTRAL DE CITACIONES Y EMPLAZAMIENTOS, NOTIFICACIONES, REQUERIMIENTOS Y OTRAS ACTUACIONES JUDICIALES

NOTIFICACIONES POR OTROS MEDIOS

Artículo 12. Notificación por otros medios. Con las excepciones que establecen las leyes que regulan las notificaciones en cada materia, las resoluciones se notificarán de oficio personalmente en la sede del tribunal, pero además de ello, se podrán realizar por otros medios, tales como:

- a.) Estrados.
- b.) Edictos.
- c.) Casillero Judicial.
- d.) Teléfono.
- e.) Fax.
- f.) Correo Electrónico.
- g.) Tabla de Avisos.
- h.) Receptoría Interinstitucional.
- i.) Mensajería privada.
- j.) Correo ordinario o certificado.

Artículo 26. Notificación automática vía telefónica.

Para notificar por este medio se harán hasta cinco llamadas telefónicas, para tener comunicación directa con la persona que deba ser notificada al número telefónico señalado, con intervalos de al menos treinta minutos, esos intentos se harán tres el primer día y dos el siguiente. Asimismo se podrán realizar esos intentos de comunicación con la persona a quien deba ser notificada, en las horas que haya señalado expresamente.

De resultar negativos todos ellos, sin poder comunicarse directamente con la persona que deba ser notificada, así se hará constar en el expediente de mérito, a efecto de la notificación automática.

LEY PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UNA VISIÓN DE PAÍS Y LA ADOPCIÓN DE UN PLAN DE NACIÓN PARA HONDURAS, DECRETO LEGISLATIVO No. 286-2009

Artículo 2. Para fines de la presente Ley, las definiciones se entenderán de la forma siguiente:

Planeación del Desarrollo: Proceso continuo de análisis prospectivo de las condiciones económicas, sociales y políticas de la Nación, con el propósito de determinar objetivos, metas, estrategias, políticas, proyectos y mecanismos, cuya finalidad es la atención de las necesidades de la población, que es el recurso fundamental de la Nación hondureña. La ejecución de los sucesivos planes y programas de desarrollo debe conducir a alcanzar una imagen objetivo del hondureño, con características que reflejen las aspiraciones de la mayoría de la población.

Objetivos Estratégicos: El proceso de desarrollo deberá orientarse a la reducción de las vulnerabilidades del País, su dependencia del financiamiento externo y la potenciación de las capacidades productivas de los diferentes agentes económicos de nuestra sociedad. Los planes de nación sucesivos y los planes de gobierno deberán encaminarse a consolidar y fortalecer el ahorro interno a mediano plazo, para que el País adquiriera la capacidad de financiar su desarrollo.

Artículo 6.- Aprobar la Visión de País al año 2038 que consiste en el logro de los Objetivos Nacionales y las Metas de Prioridad Nacional siguientes:

Objetivo No. 1...

Objetivo No. 2 ...

Objetivo No. 3 ...

Objetivo 4: Honduras con un Estado moderno, transparente, responsable, eficiente y competitivo **Meta 4.1:** Mejorar la calificación de Honduras en el Índice de Competitividad Global hasta 5.5. **Meta 4.2:** Llegar a una proporción de 90% de los funcionarios públicos acogidos a un régimen estable de servicio civil que premie la competencia, capacidad y desempeño. **Meta 4.3:** Haber alcanzado una descentralización de la inversión pública del 40% hacia el nivel municipal.

Meta 4.4: Desarrollar los principales procesos de atención al ciudadano en las instituciones del Estado por medios electrónicos. **Meta 4.5:** Llevar la posición de Honduras en el Índice de Control de la Corrupción, de los indicadores de gobernabilidad del Banco Mundial al nivel 90-100 de la escala percentil.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta el propósito de la investigación, señalando de forma concisa su aplicación, mismo que de manera práctica y en forma clara se muestra si en realidad se necesita una restructuración total o solamente cambios precisos, para mejorar el proceso de admisión de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán; esta teoría va en congruencia con técnicas e instrumentos, esto para demostrar fehacientemente el objeto del estudio de esta investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Si bien es cierto la palabra congruencia tiene un significado único, que se puede definir en hacer que la teoría del problema, la solución y las técnicas e instrumentos utilizados coincidan, para dar una verdadera respuesta del planteamiento de investigación; denotando que sin la aplicación de este plan de trabajo, el mismo se privaría de sentido, ya que esta parte de la investigación es obligatoria y necesaria para obtener resultados de manera científica en relación con varios factores como ser tiempo de aplicación de los instrumentos escogidos para recabar la información requerida.

3.1.1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

En esta sección se hace una descripción general de la variable dependiente y de las independientes que se manejan dentro del proceso de investigación, su presentación es de manera lógica, cronológica y sobre todo en forma de esquema, a fin de demostrar la relación que existe entre ellas. Como variable dependiente existe la “Satisfacción del usuario con respecto a las resoluciones emitidas en cuanto al tiempo”, ya que esta es afectada por las variables independientes, mismas que son de suma importancia para la presente investigación.

Tabla 9. Matriz Metodológica

Título	Problema	Preguntas de Investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específicos	Independientes	Dependiente
Evaluación del actual Proceso de Registro de Demandas del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán	¿Qué tan eficiente y eficaz resulta el actual sistema de registro de demandas y títulos valores en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, analizando, si este puede ser sujeto de actualización o modificación?	<p>1- ¿En que consiste el proceso actual de registro de demandas y títulos valores en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?</p> <p>2- ¿Ventajas y desventajas del proceso de Registro de Demandas y Títulos Valores en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?</p> <p>3- ¿Qué consecuencias producen las desventajas del actual proceso de registro?</p> <p>4- ¿Qué Juzgados utilizan procesos actualizados para el registro de demandas en Honduras?</p>	<p>Analizar una actualización o modificación de los procesos actuales de registro de demandas y títulos valores del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, orientándose en legislación vigente relacionada a dicho tema, de igual manera establecer las ventajas y desventajas que produciría este proceso, en la empresa del sector público y privado en Honduras.</p>	<p>1- Analizar el proceso actual de registro de demandas y títulos valores en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán.</p> <p>2- Conocer las ventajas y desventajas de los mecanismos de registro.</p> <p>3- Determinar los obstáculos que generan las desventajas del actual registro.</p> <p>4- Proponer la modificación de procesos con Manual de Procedimiento que regule el Registro, Control de documentación que sustenta la fuerza ejecutiva en una demanda, estableciendo los pasos estructurados para que este sea llevado a cabalidad</p>	<p>1. Certificación de procesos. 2. Compromiso del funcionario. 3. Tecnología adecuada para tal fin.</p>	<p>2. Satisfacción del usuario con respecto a las resoluciones emitidas conforme al tiempo.</p>



Figura 3. Variables de Investigación

Tabla 10. Definición de Variables

Variable Independiente	Definición		Dimensiones	Indicador
	Conceptual	Operacional		
Certificación de Procesos	Reconocimiento formal de parte de un organismo independientes de la implantación y gestión de un sistema de gestión de calidad	La certificación de un proceso se considera como una regulación en beneficio de las partes que la utilizan	Confianza en sistema judicial y validación internacional	Cumplimiento de plazos
Compromiso del Funcionario	Cumplimiento en base a responsabilidad jurídica, moral, civil y penal según la descripción de su puesto con el único fin que es la atención al usuario con eficacia y calidad de servicio	Capacidad de poder ejercer el trabajo, sin que afecte en la Psicología de sí mismo para una correcta toma de decisiones	Ahorro de tiempo y dinero por la eficacia de las resoluciones	Productividad, estado de ánimo y el más importante el estado de ánimo.
Tecnología adecuada para el fin	Uso de los medios de cualquier clase que permitan satisfacer una necesidad que se pretende.	teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico	Fácil conducción, menor número de empleados para funcionamiento	Eficiencia en registro, seguridad documental
Variable Dependiente	Definición		Dimensiones	Indicador
	Conceptual	Operacional		
Satisfacción del usuario con respecto a las resoluciones emitidas conforme a tiempo.	Conformidad del usuario al momento es que su petición a sido resuelta en el tiempo que regulado por la ley.	Comparando dos situaciones nivel de estado de ánimo del usuario y el rendimiento percibido.	Disminución de mora laboral, clima y ambiente de trabajo apropiado	Menos conflictos usuario-funcionario, Menos denuncias incoadas contra funcionarios

3.1.2 HIPÓTESIS

En la presente investigación no se plantea una hipótesis, en virtud de que el mismo va enfocado en un estudio *exploratorio-descriptivo*, ya que su enfoque principal es validar y retomar procesos ya establecidos en leyes vigentes en materia procesal, haciendo diferentes estructuraciones de procesos.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

En la presente sección se utiliza el enfoque *cualitativo inductivo*, dicho enfoque radica tanto en el usuario como en el funcionario encargado, ya que uno de los propósitos de la investigación, es dar la solución de los problemas de naturaleza procesal en los juzgados en cuanto a registro de demandas, y con ello se pretende certificar dichos procesos, para que, tanto las personas naturales y jurídicas como también el sistema judicial, cuenten con la seguridad jurídica que en cuanto a ley corresponde.

Dado que este tipo de enfoque es complejo y amplio, se pueden explorar los fenómenos ocurridos durante el proceso, sus fallas y al mismo tiempo se perfecciona una acción con el simple hecho de estructurarla y experimentarla; Se puede alcanzar una satisfacción por cualquiera de las partes, quienes hacen uso de dicho registro.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación se aplica un diseño *no experimental*, ya que se pretende describir la estructuración total o parcial del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, todo apegado a la norma procesal vigente, por tal razón no habrá manipulación de variables ni dependientes e independientes, ya que la investigación es tipo *trasversal*, en vista que la acción se experimenta en el momento preciso que se ejecuta en la presentación de demandas y en el diario vivir del Juzgado en relación.

El estudio es de tipo *exploratorio-descriptivo*, en virtud que no existe un proceso o manual establecido en el Código Procesal Civil para los procesos de registro, a pesar que existen estudios

sobre este Código pero de igual manera existen lagunas sobre el mismo, además que se describirán los procesos, relación con el fenómeno investigado, para dar la seguridad jurídica que emana de nuestra *Carta Magna, La Constitución de la Republica*.

3.3.1 POBLACIÓN

La población está conformada por 21 Jueces y el personal administrativo judicial conformado por Recepción de Documentos, Sistema Aleatorio y Secretaría General del Juzgados de Letras de Civil de Francisco Morazán.

3.3.2 MUESTRA

La muestra es No Probabilística por Opinión, ya que, se condensa la muestra que se espera sea la más específica, manejando diferentes criterios, todo en el ordenamiento de la investigación que se realice.

Unos de los criterios que se va a manejar, es en cuanto a si se necesita una reestructuración total o en su caso solo cambios a ciertas fases del registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil, ya que la muestra está relacionada con las opiniones de los jefes de cada dependencia relacionada con el registro y de igual manera personal clave de dicho registro.

3.3.3 UNIDAD DE ANALISIS

Con respecto al estudio de la Población, se define las unidades de análisis que se detallan a continuación:

- Servidores Judiciales, como ser funcionarios y/o empleados del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán.
- Personas naturales o jurídicas de las empresas públicas o privadas que buscan atención en dicho Juzgado.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS APLICADOS

3.4.1 TÉCNICAS APLICADAS

Las técnicas a utilizar para sustentar la investigación son:

- **Análisis de contenido**, se tomó en cuenta la información de los instrumentos de investigación y la información del proceso interno del marco teórico; su aplicación es con el objeto de estudiar y analizar de manera objetiva, sistemática y cuantitativa el contenido manifiesto con el fin de interpretarlo.
- **La entrevista**, en estas se entrevistaron a los jefes y personal auxiliar de cada Dependencia incluyendo los Despachos, estos como funcionarios y empleados públicos del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, con el objetivo único de saber cuál es la visión que se maneja a lo interno del proceso.

3.4.2 INSTRUMENTOS APLICADOS

Los instrumentos utilizados para dar sustento a esta investigación, se extraen de acuerdo al enfoque objeto del estudio que en este caso es *cualitativo inductivo*:

- **Observación Participante**: Se efectuó el levantamiento de un registro sistemático del procedimiento en diferentes expedientes, para medir en tiempo real, cual es la circunstancia o motivo que causa el retraso. Esta implementación será para captar datos que puedan dar como resultado, si en realidad es el personal quien falla o el sistema en general.

3.4.3 PROCESO DE VALIDACIÓN

Para la explicación sistemática de la validación de las técnicas e instrumentos de investigación, estas se realizaron según surgen las novedades de la investigación, ya que en todos los sentidos se busca el mejoramiento del sistema judicial en sus procesos, para beneficio único del usuario; la validación es de la siguiente manera:

1. Entrevista

Aplicado a los encargados de las dependencias en relación al proceso de registro de expedientes en el Juzgado de Letras Civil; haciendo variación en preguntas según sea su campo de conocimiento, se entrevistó a los encargados de: Recepción de Documentos, Secretaría General, Sistema Aleatorio, Secretaria General y dos Jueces de Despachos, según sea el resultado que arroje el instrumento de la Observación Participante, al juez que tenga la administración de su despacho en el orden que establece la Ley, asimismo la ética y responsabilidad como funcionario judicial.

2. Observación Participante

Va orientado a demostrar y medir los tiempos de respuesta de cada despacho de justicia, de la misma manera que las dependencias relacionadas con la tramitación del procedimiento de registro de demandas; se recolectaron 21 expedientes al asar, uno de cada despacho de juez, relacionando primero el tiempo en cada dependencia, observando que despacho resuelve mas diligentemente y sobre todo respetando los estamentos de la ley Procesal.

3. Análisis de Contenido

En el orden que se considera esta técnica no es por ser la menos importante, en cambio es la mas importante de aplicación, llamada **análisis de contenido**, en ella se busca relacionar la teoría de la investigación con los instrumentos, tanto con el análisis de la entrevista como también con los resultados de tiempo reflejados en la observación participante, mostrando las premisas que en reiteradas ocasiones se nombran y así llegar a una conclusión o bien a la solución que es el fin de la presente investigación.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes más utilizadas en la presente investigación se detallan a continuación y estas representan el contenido, tanto de marco teórico como la metodología que se realizó para el presente proyecto, sirviendo los mismos como el soporte primordial del estudio.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Códigos:

- Código Procesal Civil (Decreto No. 211-2006).

Leyes:

- Ley de Amparo (Decreto No. 9-1936)
- Ley de Organización y Atribuciones de los Tribunales (Decreto No. 76-106)
- Ley para el Establecimiento de una Visión de País y la Adopción de un Plan de Nación para Honduras (Decreto No. 286-2009)

Reglamentos:

- Reglamento Central de Citaciones y Emplazamientos, Notificaciones, Requerimientos y Otras Actuaciones Judiciales.

Libros:

- Teoría del Proceso
- La Modernización de la Justicia en España
- Regulación de la Informática al Servicio de la Rama Judicial
- Solidaridad y Caridad Política, entre otros.

Tesis:

- Varias con ayuda interna del CRAI

Entrevistas a jefes de dependencias.

Observaciones de los participantes en los registros.

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

-  Sitios web, tanto escritos como audio visuales, derivados y organizados de las fuentes primarias.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

En el presente apartado se expone el análisis de todos los resultados coleccionados a través de la aplicación de los instrumentos a los que se recurrió en el capítulo anterior, enunciando las deducciones y aciertos más importantes, contando con estos datos, se pretende ilustrar y explicar de una manera científica la información que se captó con esta aplicación, la cual está relacionada al objeto de estudio de la presente investigación,

4.1 RESULTADOS Y ANALISIS

4.1.1 ENTREVISTAS

Según la aplicación de este instrumento, se logró tener un orden de las entrevistas según la etapa de cada dependencia, conjugando con la variedad de estas entrevistas, razones, resultados, precariedades, avances, virtudes, incapacidades y diferentes experiencias y aportes para poder mejorar en conjunto con los entrevistados, el actual proceso de registro de demandas del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán; A continuación se demuestra el orden en que se realizaron las entrevistas con los participantes de este proceso:



Figura 4. Proceso de Entrevistas



1.- Abog. Sofía Morel adscrita a los Receptores del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán

a) ¿Qué calificativo le daría al actual proceso de registro de demandas del juzgado y porque?

“Bueno, en el juzgado civil el procedimiento es más rápido y no se dilata mucho y donde hay más problemas es donde resuelve el juez”.

b) ¿Qué área es la más complicada en cuanto al registro de las demandas y cómo justificaría la tardanza en el mismo?

“El área más conflictiva, es la del despacho del juez, ya que es en donde más tiempo se tarda para resolver”.

c) ¿Qué mejoras implementaría para disminuir el término de notificación del Represente Procesal?

“Nombrar más personal auxiliar del juez, para de esta manera atacar directamente el problema del tiempo de resolución”.

d) ¿Cuáles considera como ventajas y desventajas del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?

“Ventajas: es más rápido, existe menos posibilidades que se hagan alteraciones o corrupción del sistema, porque se lleva un buen registro. Y como desventajas: hay poco recurso humano, se necesita más personal de forma global”.

e) ¿Dentro del procedimiento, cuál cree que es la causa de demora en relación a la primera actuación de notificación, ya sea el factor humano o sistema de registro y procedimiento y porqué?

“Este es conjunto, porque de que sirve tener el personal pero si no tiene las facultades y el personal está capacitado, además que los jefes son también desentendidos, ni ayudan en alguna gestión para aplicar procedimientos, como por ejemplo. Hace 1 mes nombraron al jefe de títulos valores este venía procedente de Archivo Histórico, sin ningún tipo de conocimiento, el venia a aprender cómo se hacen los procesos por tanto el aprendizaje de él es de maneja empírica y no científico”.

2.- Abog. Luis Rascof, adscrito a los Receptores del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán

a) ¿Qué calificativo le daría al actual proceso de registro de demandas de Juzgado y porqué?

“Malo, es como un Mustang v8 con un carburador para moto, no hay logística adecuada, para poder implementar el proceso como debe de ser”.

b) ¿Qué área es la más complicada en cuanto al registro de las demandas y cómo justificaría la tardanza en el mismo?

“Despacho del juez, el secretaria tiene tantas funciones y no se previo la cantidad de demandas que iba a manejar cada juez, idoneidad de la persona en el puesto, es ideal”.

c) ¿Qué mejoras implementaría para disminuir el término de notificación del Represente Procesal?

“Aumentar el personal, calificarlo, diversificarlo, gente que se dedique a notificar según los actos de comunicación establecidos por el código, dotar una mejor plataforma de banda ancha para poder uso del correo electrónico, casillero para los abogados para notificar”.

d) ¿Cuáles considera como ventajas y desventajas del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?

“Ventajas: Es garantista, la oralidad es fundamental y la formas de comunicación es efectiva entre el juzgado y terceros. Y como Desventajas: No es seguro, no es eficiente, no es expedito, es demasiado formalista y Existe demasiado arbitrio judicial, es decir no hay una unificación de criterio”.

e) ¿Dentro del procedimiento cuál cree que es la causa de demora en relación a la primera actuación de notificación, ya sea el factor humano o sistema de registro y procedimiento y porqué?

“El factor humano, no hay malos procedimientos solo mala gente que los aplica, no puede ser que 3 despacho vayan a día con las resoluciones y los demás 19 estén atrasados, con 1 despacho que vaya al día el procedimiento científicamente es expedito solo existe mala aplicación”.

3.- Abog. (anónima) adscrita a los receptores del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán (a solicitud de entrevistada)

a) ¿Qué calificativo le daría al actual proceso de registro de demandas del Juzgado y porqué?

“Regular, porque no hay una logística adecuada para presentación de escritos y demandas y no hay manual de procedimiento”.

b) ¿Qué área es la más complicada en cuanto al registro de las demandas y cómo justificaría la tardanza en el mismo?

“Los despachos de cada juez, porque no hay suficiente personal para depurar el trabajo”.

c) ¿Qué mejoras implementaría para disminuir el término de notificación del Represente Procesal?

“Contratar más escribientes, que sean más que todo estudiantes de derecho”.

d) ¿Cuáles considera como ventajas y desventajas del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?

“Desventajas: No hay equipo para llevar la carga, existe poco personal, y si se contrata que se contrate gente capacitada”.

e) ¿Dentro del procedimiento cuál cree que es la causa de demora en relación a la primera actuación de notificación, ya sea el factor humano o sistema de registro y procedimiento y porqué?

“Para mí el factor humano, no son responsables en estar al día, toda es una cadena, si no hay supervisión de los altos mandos quiere decir que la desatención viene desde el jefe y si el jefe falla, falla todo el personal”.



4.- Abog. (anónimo), Encargada dependencia Sistema Aleatorio (Secretaria General del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán) a solicitud de la entrevistada

a) ¿Qué calificativo le daría al actual proceso de registro de demandas de Juzgado y porqué?

“No es del todo malo en el caso del juzgado, por gran cantidad de trabajo que existe es que se atrasa un aproximado de 15 días, si se hiciera una mejor estructuración del proceso, mayor cantidad de personal agilizaría el trabajo, ya que el juzgado de letras civil de es uno de los mas grandes y es donde se refleja la situación económica de nuestro país por la mayor parte de ingresos de demandas son extrajudiciales y estas son situaciones por deuda”.

b) ¿Qué área es la más complicada en cuanto al registro de las demandas y cómo justificaría la tardanza en el mismo?

“La más complicada son los despacho por la demora, por lo mismo que le mencione antes mencionado que existe demasiada carga laboral y poco personal”.

c) ¿Cómo explica los despachos que están al día?

“Por la disciplina que imparte en juez en el personal auxiliar, todo radica así”.

d) ¿Qué mejoras implementaría para disminuir el término de notificación del Represente Procesal?

“Todo radica en que el despacho del juez sea bien asignadas las tareas y que presten diligencia a su trabajo ya que el sistema funciona seria el personal más diligente”.

e) ¿Cuáles considera como ventajas y desventajas del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?

“**Ventajas:** Existe un orden con un control hasta el final pero control interno como proceso, a pesar de haber poco personal la atención al usuario es buena no excelente he inclusive se trabaja ininterrumpidamente de 7:30 a 4:00 y la asistencia de los receptores referente a la recepción de documentos ha sido un beneficio al proceso ya que secretaria general no cuenta con el personal suficiente para ocuparse de dicha tarea.

Y como **desventajas:** 1- No existe manual de procedimiento. 2- No existe una seguridad jurídica que resguarde los expedientes a su plenitud con un seguridad requerida ya que han desaparecido folios y hasta expedientes. 3- No hay personal suficiente personal escribientes, secretarios, atención al público, conserjes ya que es un macro juzgado. 4- Dentro del porcentaje de preparación profesional varía entre 40 preparado y un 60 no preparado. 5- En cuanto al resguardo de los títulos valores el lugar no es del todo seguro, la oficina no está acorde con las medidas de seguridad para su protección. 6- No existe un sistema automatizado de control de expedientes o está en su ejecución si se puede decir, pero no existe control digital del proceso y a falta de un libro de control existiría una obstrucción de justicia a excepción del sistema aleatorio”.

f) ¿Dentro del procedimiento cuál cree que es la causa de demora en relación a la primera actuación de notificación, ya sea el factor humano o sistema de registro y procedimiento y porqué?

“Para mí el factor humano es la principal causa de demora para agilizar cualquier termino para notificar o cualquier actividad que se realiza en el juzgado”.

g) ¿Pero, cree que en realidad es esta la causa y no la infraestructura?

“Aunque se reestructure tanto como la infraestructura del juzgado para un mejor procedimiento de ingreso de demandas solo prevalecería una mejor organización pero no sería la solución del problema ya que se carece de personal agregando que no existe un incentivo para poder dar el extra a pesar de que existe mucha demanda de trabajo”.



5.- Abog. Ana Sánchez, adscrita al despacho del Juez numero 21, Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán

a) ¿Qué calificativo le daría al actual proceso de registro de demandas de Juzgado y porqué?

“Excelente, todo depende del personal tanto de Secretaria General como también del Juez del Despacho”.

b) ¿Qué área es la más complicada en cuanto al registro de las demandas y cómo justificaría la tardanza en el mismo?

“Área de Sistema Aleatoria, porque los receptores que están de planta recibiendo documentos y demandas nuevas y hasta el final ellas se insertan a darle atención a las demandas nuevas después de haber pasado todo el trabajo a Secretaria General”.

c) ¿Pero según estadística dónde mas se tarda la admisión o inadmisión de un expediente es en el despacho de justicia, que opina al respecto?

“Según el caso la respuesta es no, mi trabajo corre al día, y si se tarde es cuestión de que el abogado no conteste cuando se le notifica o que el sistema aleatorio se tarde por cualquier imprevisto”.

d) ¿Qué mejoras implementaría para disminuir el término de notificación del Represente Procesal?

“Lo que hace falta es personal, el sistema está bien la reestructuración de las dependencias agilizaría y se reduce el espacio tiempo”.

e) ¿Cuáles considera como ventajas y desventajas del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?

“Ventajas: Más acelerado. La celeridad del Secretario es prioridad, no hay dilación como el proceso viejo en cuanto a los incidentes, las ejecución van directa, en cuanto a la asignación del expediente el sistema aleatorio y es equitativo, Las desventajas: Escases de personal, el Juzgado debe contar con personal más preparado, y en cuanto a los secretarios del despacho deberían de tener mas capacitación ya que son personal nuevo y estas no tiene capacitación y estas deben de ser constantes”.

f) ¿Dentro del procedimiento cuál cree que es la causa de demora en relación a la primera actuación de notificación, ya sea el factor humano o sistema de registro y procedimiento y porqué?

“Factor humano en dos sentidos, como lo manifesté anteriormente, las personas que ocupan actualmente los cargos, en su mayoría son nuevas y no están tan capacitadas y necesitan preparación para la agilización del proceso; el otro aspecto es que no hay suficiente personal para ejercer las diversas tareas por cada área”.

6.- Abog. (anónima), Secretaria adscrita al despacho del Juez número xx, Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán (a petición de la entrevistada)

a) ¿Qué calificativo le daría al actual proceso de registro de demandas de Juzgado y por qué?

“Regular, debería de tardar menos el proceso.”.

b) ¿Qué área es la más complicada en cuanto al registro de las demandas y cómo justificaría la tardanza en el mismo?

“A mi parecer el sistema aleatorio, ya que esta dependencia pasa tarde las demandas para resolver, y el justiciado por el exceso de trabajo en ciertas épocas”.

c) ¿Pero según estadística dónde más se tarda la admisión o inadmisión de un expediente es en el despacho de justicia, que opina al respecto?

“En nuestro despacho tardan las demandas que son de mas análisis, ya que su complejidad lo amerita, en cierto punto en el despacho también se tarda, la responsabilidad a mi parecer es compartida”.

d) ¿Qué mejoras implementaría para disminuir el término de notificación del Represente Procesal?

“Mejoramamiento del sistema aleatorio en cuanto al nombramiento de mas personal”.

e) ¿Cuáles considera como ventajas y desventajas del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán?

“Ventajas: 1- Trabajar con términos (plazos), se supone que deberían de cumplirse, pero en la realidad es muy difícil, si bien es cierto los procesos están tardando menos que el código anterior. 2- La oficiosidad que tiene el juez, ya que lo mueve de oficio para no dilatarlo. Y las desventajas: 1- Hay una sobre carga de trabajo increíble. 2- Falta de personal. 3- Falta de recurso material para la agilización del proceso y al día. Y 4- Capacitación del personal y que es personal nuevo.

f) ¿Dentro del procedimiento cuál cree que es la causa de demora en relación a la primera actuación de notificación, ya sea el factor humano o sistema de registro y procedimiento y porqué?

“La falta de personal, sería el principal factor de demora, ya que es escaso y de haber más personal no existirían los problemas de procedimiento”.

ANÁLISIS

En todas las entrevistas realizadas, lo que más se destaca es la falta de personal, falta de capacitación, falta de recurso de material y se manifestaron entre otras cosas que la carga de trabajo diaria ingresada al Juzgado sobre pasa a lo que el personal es capaz de ejecutar en una jornada normal y se requiere tanto tiempo como dedicación para avanzar diariamente con lo asignado.

La gran incógnita viene al momento que se fusionan todas las entrevistas, siendo el motivo principal del retraso el personal a cargo de resolver los expedientes de los despachos; se menciona que una restructuración física del inmueble no traería un gran beneficio, pero si ahorraría la transportación de los expedientes en cierto tiempo.

Un factor identificado es, que no existe una interrelación laboral entre los despachos de justicia y la administración judicial del juzgado, cuando nos referimos a la administración judicial son los receptores, secretaria general, sistema aleatorio, en virtud que las entrevistas aplicadas a los secretarios del despacho no fueron elegidas al azar, sino que viéndolo desde la perspectiva de productividad, una negativa y otra positiva que según las respuestas que nos arrojará el instrumento de Observación Participante deduciremos con claridad quien es quien, pero ambos secretarios responsabilizan al sistema aleatorio y las entrevistas realizadas a la administración judicial concuerdan con que, el principal retraso en la estancia de los expedientes en el proceso es cuando los mismos pasan para resolución del juez que corresponde.



Figura 5. Interior del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán

4.1.2 OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

A continuación, en forma breve se expone, como el instrumento de la observación participante puede describir en su totalidad la realidad de un proceso de registro, así como también medir tiempos por áreas y concentrar información para verificar datos actuales.

Se tomó de forma aleatoria veintiún (21) expedientes en relación, para verificar el tiempo por cada Despacho, con la característica particular en el proceso de Ejecución de Título Extrajudicial, en vista que es el más común de todas las demandas presentadas; la tabla a continuación demuestra de forma agrupada los resultados obtenidos:

Tabla 11. Tabla Observación Participante

DATOS GENERALES DE PRESENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DEMANDAS CONTADOS EN DÍAS HÁBILES

Juez No.	Fecha de Presentación en Recepción de Documentos	Sistema Alentorio	Tardanza en días para descargo de RD a SA	Secretaría General	Tardanza en días para descargo de SA a SG	Despacho Judicial	Tardanza en días de SG a DJ	Descargo en Notificación	Tardanza en días para descargo de DJ a N	Notificación vía telefónica o personalmente	Tardanza en días para notificar al Abogado
1	12/12/2014	06/01/2015	3	07/01/2015	1	08/01/2015	1	24/02/2015	33	24/02/2015	0
2	12/12/2014	06/01/2015	3	07/01/2015	1	08/01/2015	1	18/02/2015	29	18/02/2015	0
3	11/12/2014	12/12/2014	1	05/01/2015	1	06/01/2015	1	21/01/2015	11	21/01/2015	0
4	12/12/2014	06/01/2015	3	07/01/2015	1	08/01/2015	1	04/02/2015	19	04/02/2015	0
5	15/12/2014	06/01/2015	2	09/01/2015	3	12/01/2015	1	11/02/2015	22	11/02/2015	0
6	12/12/2014	05/01/2015	2	09/01/2015	4	12/01/2015	1	16/02/2015	25	19/02/2015	3
7	15/12/2014	06/01/2015	2	09/01/2015	3	12/01/2015	1	09/02/2015	20	09/02/2015	0
8	12/12/2014	05/01/2015	2	09/01/2015	4	12/01/2015	1	20/01/2015	6	20/01/2015	0
9	15/12/2014	06/01/2015	2	09/01/2015	3	12/01/2015	1	29/01/2015	13	29/01/2015	0
10	15/12/2014	06/01/2015	2	09/01/2015	3	12/01/2015	1	11/02/2015	22	11/02/2015	0
11	15/12/2014	07/01/2015	3	09/01/2015	2	12/01/2015	1	26/01/2015	10	27/01/2015	1
12	15/12/2014	07/01/2015	3	09/01/2015	2	12/01/2015	1	27/01/2015	11	27/01/2015	0
13	15/12/2014	07/01/2015	3	09/01/2015	2	12/01/2015	1	15/01/2015	3	16/01/2015	1
14	15/12/2014	07/01/2015	3	09/01/2015	2	12/01/2015	1	19/01/2015	5	19/01/2015	0
15	11/12/2014	12/12/2014	1	05/01/2015	2	06/01/2015	1	14/01/2015	6	14/01/2015	0
16	05/12/2014	08/12/2014	1	09/12/2014	1	10/12/2014	1	06/01/2015	4	05/03/2015	42
17	15/12/2014	08/01/2015	4	09/01/2015	1	12/01/2015	1	27/01/2015	11	27/01/2015	0
18	08/12/2014	09/12/2014	1	10/12/2014	1	11/12/2014	1	09/02/2015	29	10/02/2015	1
19	15/12/2014	07/01/2015	3	09/01/2015	2	12/01/2015	1	26/01/2015	10	26/01/2015	0
20	11/12/2014	12/12/2014	1	05/01/2015	2	06/01/2015	1	26/02/2015	37	26/02/2015	0
21	08/12/2014	09/12/2014	1	10/12/2014	1	11/12/2014	1	15/01/2015	11	16/01/2015	1

Fuente: Datos recopilados en el Poder Judicial de Honduras

En el presente grafico se muestran, los datos obtenidos de manera global siendo el resultado de cada Despacho de Justicia (21 jueces), verificando la tardía en el proceso que nos ocupa, siendo el despacho 16 quien realizo la notificación más tardía, y por el contrario el Despacho del Juez 15 y 13, quien se apego mas a derecho, realizando la notificación de manera más expedita en un lapso de 10 días hábiles.

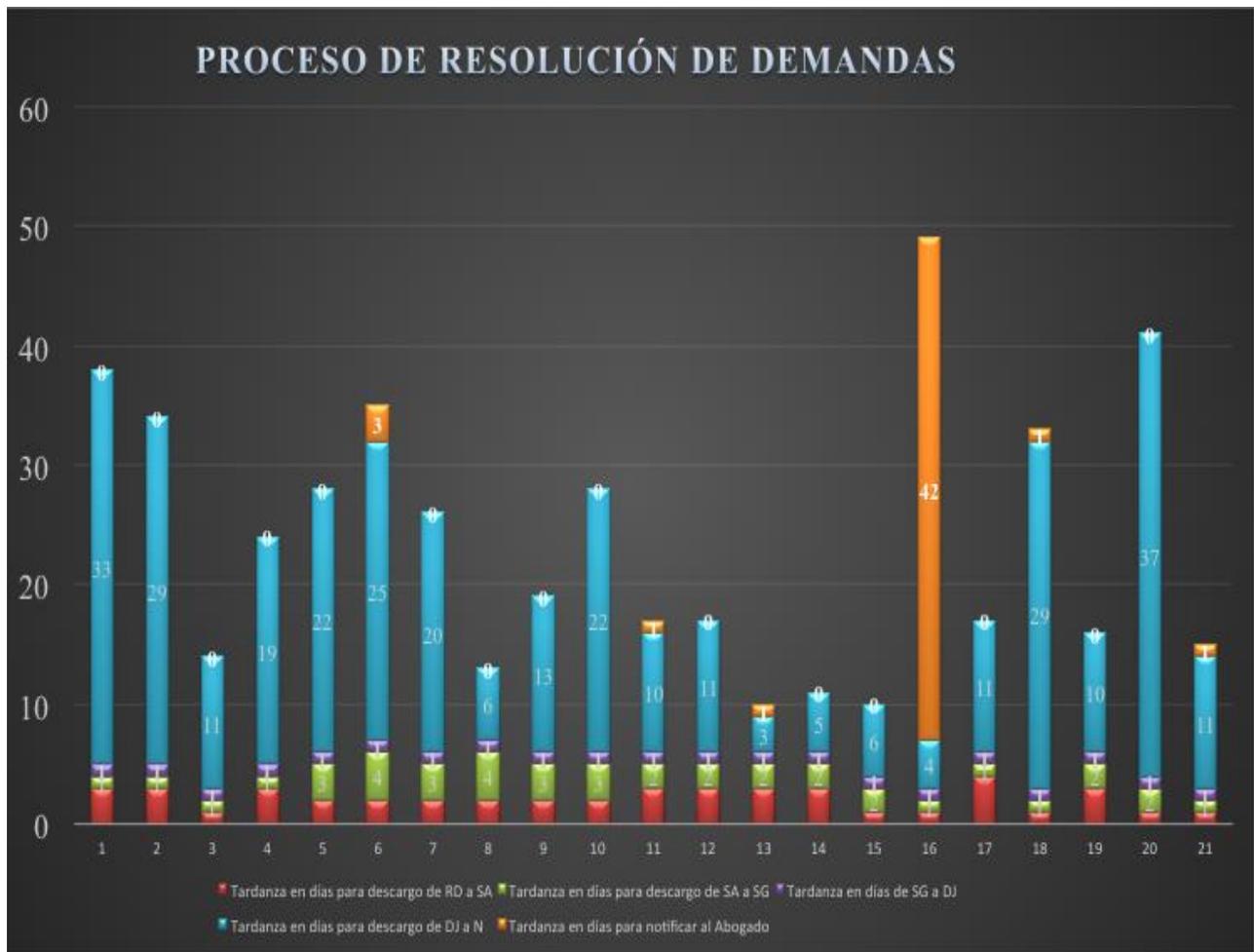


Gráfico 1. Resultado general de datos obtenidos en la Observación Participante

En el presente grafico se muestran, los datos obtenidos de manera global siendo el resultado de cada Despacho de Justicia (21 jueces), verificado la tardía en cuanto a la resolución del Auto de admisión sin haber notificado al usuario; Siendo el despacho 20 quien mantuvo en la mayor parte del tiempo el expediente retenido, sin darle la oficiosidad que el Código Procesal Civil ordena, y por el contrario el Despacho del Juez 16, quien se apego mas a derecho, resolvió de manera eficaz pero tuvo deficiencia en la notificación, así como lo muestra el grafico anterior.



Gráfico 2. Resultado resumen de los datos obtenidos en la Observación Participante

En el presente grafico se muestran, los datos obtenidos de manera global siendo el resultado de cada Despacho de Justicia (21 jueces), mostrando de manera lineal que mas de la mitad de los jueces del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, tiene retrasado en sus Despacho, por diferentes razones pero la principal es la falta de personal que es lo vital para poder agilizar cualquier proceso, pero la duda es, si hay jueces que cumplen con los tiempos ¿por qué los otros despachos de justicias no pueden hacerlo?.

La indiferencia y poco compromiso para efectuar sus tareas asignadas, son otras de las causales de esta precaria situación; Otra sería un mal salario, demostrado científicamente es el primer incentivo para que una persona demuestre pasión, responsabilidad y el carácter de contraer un deber por su trabajo.



Gráfico 3. Diferencia de días para emitir resoluciones por los Jueces

Según los datos recabados, éstas serían las operaciones simplificadas para determinar y verificar el tiempo en que un expediente llega por primera vez a conocimiento del usuario y de forma concreta establece los puntos de mayor relevancia.



DIAGRAMA DE OPERACION PROCESAL DEL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

No.	Actividad	Responsable	Tiempo (dias)	Simbologia
1	Presentar demanda	Usuario	0.5	
2	Recibir demanda y esperar su presentado	Receptores (Recepcion de documentos)	0.5	
3	Descargar al Sistema Aleatorio para verificar datos del libro de descargo de demandas con las demandas	Sistema Aleatorio	0.5	
4	Ingresar datos de demanda al Sistema	Sistema Aleatorio	1	
5	Imprimir caratura y armado de demanda	Sistema Aleatorio	1	
6	Descargar demandas en Secretaria General	Sistema Aleatorio	1	
7	Distribuir demandas a los 21 Despachos de Justicia	Secretaria General	1	
8	Dictar resolucion por parte de los Despacho de Justicia	Despacho de cada juez	16	
9	Descargar expedientes en la seccion de notificaciones	Secretario Adjunto	0.5	
10	Ingresar de expedientes en registro digital de notificaciones	Secretaria General	0.5	
11	Notificar de expedientes por la via telefonica	Receptores (Seccion de Notificacion)	2.33	
TOTAL MINUTOS			24.83	

	Proceso	21.33
	Almacenamiento	0.5
	Inspeccion	0.5
	Traslado	2.5
TOTAL DIAS		24.83

Figura 6. Diagrama Operacional

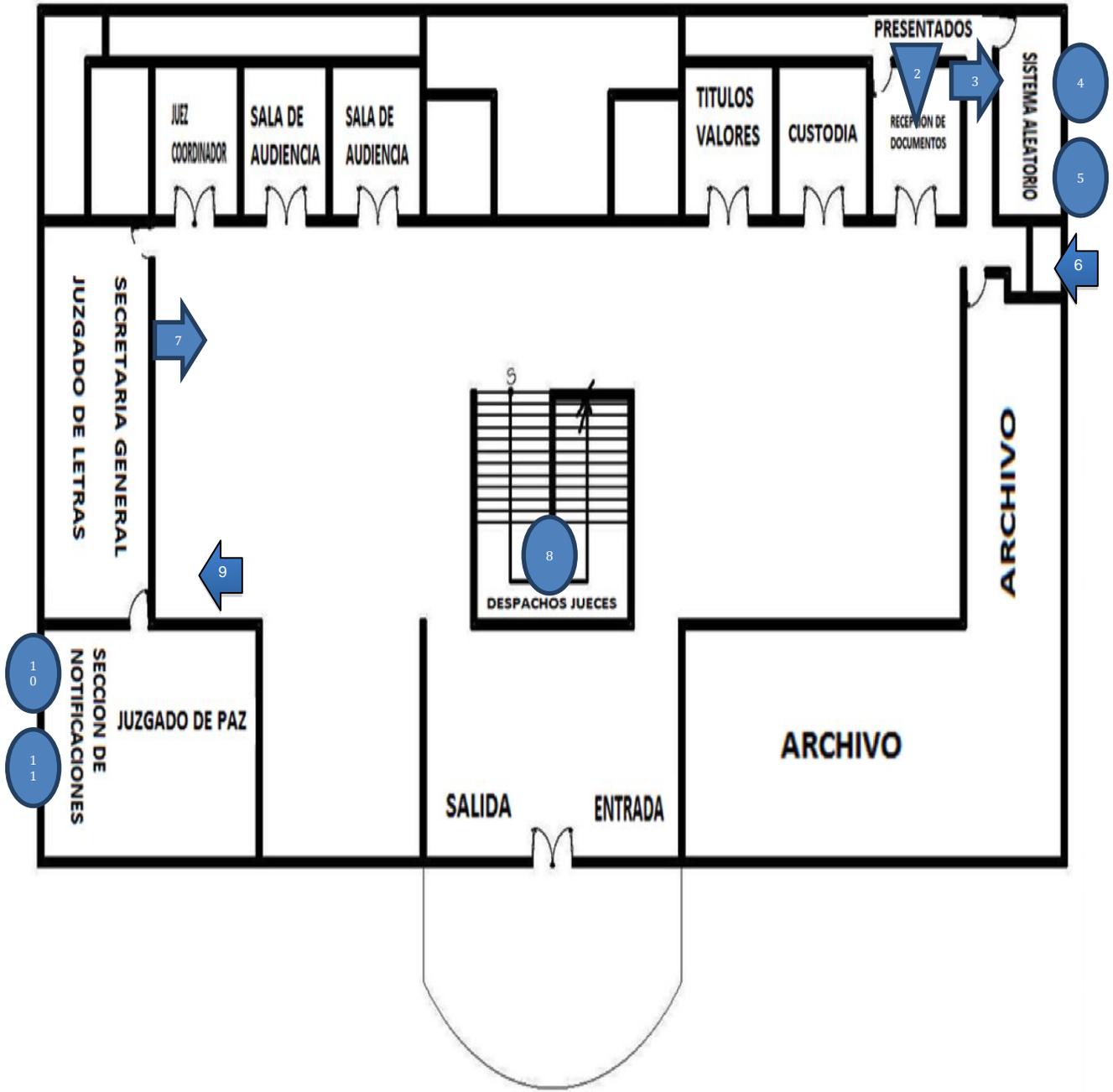


Figura 7. Estructura física actual del proceso de registro de demandas en relación a diagrama de operación

4.1.3 ANÁLISIS DE CONTENIDO

En la aplicación de las entrevistas, haciendo un análisis del mismo, concluimos que en la pregunta número uno: “¿Qué calificativo le daría al proceso actual de registro de demandas del Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán y porque?”, denotando en todas las respuestas que, el proceso actual está más orientado a que es bueno-excelente, ya que todos aseveran que a pesar de la carga laboral las demandas cumplen en su mayoría con el menor tiempo de traslado desde la recepción de la demanda hasta llegar al despacho de Juez.

En cuanto a la segunda pregunta, tenemos un fenómeno de conflicto laboral entre dependencias, ya que los entrevistados que no tienen que ver con los despachos de justicia, mencionan como el área más conflictiva, el despacho del Juez y los entrevistados de los Auxiliares de los despachos mencionan que el Sistema Aleatorio como tal es el principal atasco del proceso; y según el instrumento de observación de participante, con los expedientes analizados en ellos, deducimos que la tardía del proceso en el Despacho del Juez en cuanto a emisión de resoluciones, teniendo una media calculada de 16.5 días para dictar dichas resoluciones.

De acuerdo a las respuestas obtenidas en la pregunta número tres, en cuanto a que implementar en el proceso actual de registro, se dedujo en general que se requiere de la contratación de personal capacitado para las diversas tareas del Juzgado, además de la organización en los despachos de justicia, ya que redundando con los resultados de la observación participante, el retraso se encuentran en esas áreas.

El análisis de la respuesta número cuatro con respecto a las ventajas y desventajas en el actual proceso, nos resume que como ventajas opinión universal de los entrevistados, es que el proceso es garantista, rápido y que tiene menos posibilidad de la injerencia de la corrupción, también que al nacimiento del Sistema Aleatorio, existe equidad en la carga laboral en todos los despachos de justicia, además se reconoce la oficiosidad de los jueces en conexión con su personal auxiliar. En cuanto a las desventajas se hizo hincapié en que: hay poco personal en las áreas, también que a raíz de la constante deserción de funcionarios a otras instituciones privadas o públicas por la mala remuneración de los empleados en el Poder Judicial, el nuevo personal que se nombre en su sustitución no tiene la suficiente preparación para ejercer un cargo tan delicado como lo son:

Receptoría, Secretarios Adjuntos hasta el Juez. Y como último punto de las desventajas, como una crítica laboral, la administración del Centro de Justicia Civil, no cuenta con la planificación requerida para suministrar el material necesario en los períodos semestrales donde ocurre el mayor ingreso de demandas que requieren el uso de estos.

Con respecto a la interrogante sobre, cuál es la demora que causa el retraso: Uno, el factor humano y dos el proceso en sí, y como decisión unánime de todas las entrevistas, estas coinciden en que es el factor humano, vistos en dos aspectos:

A) falta de personal, así como se ha venido mencionado en las anteriores aseveraciones “Responsable”, Departamento de Personal, Consejo de la Judicatura, Carrera Judicial, Presidencia del Poder Judicial, Coordinación del Juzgado.

Al parecer, la responsabilidad va en conjunto, ya que todas las referencias que se hirieron coinciden en que los órganos superiores cometen las fallas en que está ligada esta investigación, sino que demuestran que sí siguen con la desatención al órgano jurisdiccional, los despachos de justicia van a un declive, causando eso daños, no solo a la institución pública, sino que también al usuario externo por no nombrar el personal suficiente.

B) El factor psicológico, este observado desde lo interno que es el macro juzgado instalado en el Centro de Justicia Civil, porque no existe: la motivación e incentivos, no institucionales, sino que monetarios y de superación personal, ya que se observó que funcionarios judiciales con preparación académica se encuentran estancados en un solo cargo por muchos años y no cuentan con el apoyo de los superiores inmediatos para poder optar a una carrera judicial limpia, buscando funcionarios responsables y comprometidos con el cargo que ostentan.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En esta sección se hace una exposición clara y precisa en relación con nuestras preguntas de investigación, pretendiendo cumplir con el objetivo general y aplicar los objetivos específicos en aras de la investigación científica aplicada. En este capítulo se demostrará la veracidad del problema y viabilidad de la evolución del proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán.

5.1 CONCLUSIONES

1. El actual proceso de registro de demandas en el Juzgado de Letras Civil de Francisco Morazán, es totalmente aplicable y viable para un manejo exacto de términos, sin llevar a cabo ningún tipo de retraso, ya que esta Judicatura cuenta con instalaciones y recurso humano apropiado, pero de forma desorganiza, es como tener un carro deportivo último modelo conducido por una persona de 90 años.

2. En cuanto a delimitar las ventajas y las desventajas del actual proceso de registro de demandas y con esto lleva a una evaluación efectiva, se describen de la siguiente manera:

A) las principales ventajas, se mencionan con la aplicabilidad de los principios que se rigen por el Código Procesal Civil, como ser: concentración, oficiosidad, oralidad y principalmente, que el proceso es totalmente garantista, también existe menos posibilidad de alteración o por decirlo de manera literal, evita la corrupción; asimismo existe respaldo de información, en virtud que tanto tecnológico, como analógicamente, se registran todas las entradas al Sistema Judicial.

B) Como desventajas, se mencionan: Factor humano: descrito en dos conceptualizaciones diferentes, físico que es falta de personal para ejecutar las acciones faltantes o limitantes para poder cumplir con efectividad el proceso garante constitucionalmente y psicológico en virtud que no existe el término compañerismo, y por cualquier desfallo u obstáculo se busca señalar a terceros a fin de no asumir responsabilidades; de igual forma existe la desatención por los jefes inmediatos, que son los

responsables de regir la autoridad en sus dependencias. En cuanto a la administración, no se cuenta con un organigrama de trabajo programado, teniendo en conocimiento cuales son los períodos de más afluencia de demandas, para prevenir de esta forma el desabastecimiento de material necesario para evitar el atraso de labores, no solo en el Juzgado de Letras Civil, sino también en todo el Centro de Justicia Civil.

3. La principal consecuencia de las desventajas, es la mora judicial, analizando e identificando tan solo una de las desventajas anteriormente descritas, se puede denotar que el retraso existirá de manera inevitable.

4. Honduras cuenta con procesos tecnológicamente avanzados y guiados por la Unidad de Gestión de Calidad (UGECA), dependencia del Poder Judicial de Honduras, organismo creado con el fin de garantizar los procesos a través de Manuales de Procedimientos certificados, dentro de los cuales están: la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia y el Juzgado Especial contra la Violencia Doméstica.

5.2 RECOMENDACIONES

1. En cuanto a los procedimientos, se sugiere una reestructuración de instalaciones, para agrupar y crear una esfera de compañerismo, combatiendo dos desventajas, tanto promoviendo el compañerismo para mejorar el ambiente laboral y disminuir a gran medida el tiempo dedicado al traslado de expedientes, que según como se demuestra en el cuadro de operacionalización, actualmente es de 2.5 días hábiles.

2. Teniendo como origen las ventajas, producto de la presente investigación, se propone implementar planes de incentivos laborales, tanto psicológicos como administrativos, cabe mencionar que dentro de los primeros incentivos pueden realizarse excursiones para motivación e inculcar valores, que al final de cuentas los beneficiados, será empleado-Poder Judicial, a fin de obtener resultados a largo plazo, construyendo funcionarios y empleados judiciales eficaces con intenciones de recorrer una carrera judicial honorable; en cuanto a los incentivos administrativos,

convertir el salario en un sueldo, mismo que tiene que de acorde a la preparación de cada funcionario y empleado judicial.

3. Para combatir directamente las consecuencias ocasionadas por las desventajas que del actual proceso se desprenden, con la implementación de un Manual de Procedimientos, los Jueces que son los jefes de cada despacho se verían obligados a cumplir no solo con lo establecido en el Código Procesal Civil, sino que también con las disposiciones del Manual, mismas que serían de obligatorio cumplimiento para que en un futuro se certifique el Proceso guiado por la Unidad de Gestión de Calidad (UGECA).

4. Gestionar con la Sala de lo Civil de la Corte Suprema de Justicia, la intervención de la Unidad de Gestión de Calidad (UGECA), como guía especializada y supervisión por parte de la Inspectoría de Tribunales para que de manera oficiosa se reporten los indicadores que ocasionan la mora judicial.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

En este capítulo, se transcribe el plan de acción para la implementación de nuevos procesos en el Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, que en base a los resultados obtenidos, queda en manifiesto que la creación e implementación de dicho instrumento, es esencial para un mejor control en los registros y la celeridad de los procesos en las aéreas y despachos judiciales de dicha entidad jurisdiccional. Además esta investigación va orientada a que al existir nuevos procesos, se reconocerá a todas las personas naturales y jurídicas, el derecho que les corresponde a contar con la seguridad jurídica, ya que sus peticiones serán respondidas eficaz y eficientemente en el menor tiempo, de acuerdo a lo establecido con los nuevos procedimientos.

6.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE DEMANDAS EN EL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DEL DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZÁN

6.1.1 INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de Manual de Procedimientos, tiene como objetivo modificar los procedimientos actuales para el registro de demandas del Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, detallando los nuevos procesos y el rediseño en dicho Juzgado, con el fin de contribuir al mejoramiento del orden jurídico, controlando y normalizando las actividades internas, promoviendo así, tanto el desarrollo de la Judicatura como el bienestar de todo aquel que en busca de justicia recurre a los Tribunales con la esperanza de encontrar solución a sus conflicto y que de manera arbitraria será impartida con prontitud y neutralidad.

6.1.2 DOCUMENTOS Y TEXTOS REQUERIDOS

- Casos de éxito en el Juzgado Especial de Violencia Doméstica y la Sala de lo Laboral de la Corte Suprema de Justicia.
- Código Procesal Civil
- Normas GICA.

6.1.3 FRASES TEMÁTICAS

- Indicadores
- Unidad de Gestión de Calidad
- Normas GICA.
- Manual de Procedimiento
- Cumplimiento de términos
- Restructuración física

6.1.4 CONCLUSIONES:

Lo que se pretende lograr con la implementación del Manual de Procedimientos en el Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, es que el usuario como peticionario y como parte de la sociedad, se sienta seguro de la Justicia impartida en los tribunales, combatiendo la corrupción, lo que en el lenguaje popular se conoce como “conecte” y diferentes acciones que a la larga desprestigian al buen desenvolvimiento del Despacho de Jueces aplicados, honestos, imparciales y con la virtud de querer servir a al país como funcionario público en aras de honrar el juramento a ellos proferido “*Prometo ser fiel a la República, cumplir y hacer cumplir la Constitución y las leyes*”.

6.1.5 RECOMENDACIONES:

Que en lo sucesivo se apruebe el Manual que se va a proponer y la socialización de éste en el Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, para la explotación del mismo.

6.1.6 DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Proyecto de Manual de Procedimiento del Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, el cual se transcribe a continuación:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE DEMANDAS EN EL JUZGADO DE LETRAS CIVIL DEL DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZÁN

PROPÓSITO

El Manual de Proceso de Registro, tiene por propósito detallar cada uno de los procedimientos necesarios para el registro de demandas y la prestación de un servicio de calidad; describir y documentar los mecanismos de control de los Despacho del Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán; señalar las funciones y responsabilidades que tiene que realizar su personal, para la satisfacción plena de los usuarios externos y de esta manera mantener firme el compromiso de cada empleado y funcionario de este Juzgado y el Poder Judicial de Honduras.

Los procesos se indican de forma clara, coherente y precisa, ya que está enfocado en el aseguramiento de la calidad de los servicios, como resultado de la interacción de los procesos internos que apoyan el quehacer institucional.

El Manual de Procesos de Registro de Demandas en el Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, se estructuró de acuerdo la necesidad de prontas resoluciones que requieren los usuarios, por lo que debe ser un instrumento útil para la información y orientación de todo el personal que labora en este ente judicial.

ORGANIZACIÓN DEL DESPACHO

El Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán de la siguiente manera:

- **Coordinación:** Un Juez.
- **Despachos Judiciales:** Veintiún Jueces de Letras.
- **Secretaría General:**

- **Recepción de Documentos:** 13 Receptores.
- **Sistema Aleatorio:** Dos Secretarios Adjuntos y dos auxiliares.
- **Oficina Central:** Tres Secretarios Adjuntos, tres Asistentes y tres Conserjes.
- **Sección de Notificaciones:** Un Secretario Adjunto y tres Escribientes.

• **Juez:** El que posee autoridad para instruir, tramitar, juzgar, sentenciar y ejecutar el fallo de un pleito o causa. Por antonomasia, juez es quien decide, interpretando la ley o ejerciendo su arbitrio, la contienda suscitada o el proceso promovido. En este aspecto técnico, el juez ha sido definido como el magistrado, investido de imperio y jurisdicción que según su competencia, pronuncia decisiones en juicio.

• **Secretario General:** El funcionario público que está encargado de dar fe de las actuaciones y diligencias, y asistir a los jueces en la realización de actividades y resoluciones judiciales, así como de coadyuvar a las actividades administrativas del juzgado.

• **Secretario Adjunto:** El funcionario público que está encargado de refrendar las actuaciones y diligencias, y asistir a los jueces en la realización de actividades y resoluciones judiciales.

• **Receptor:** Escribano con comisión o encargo de un tribunal para elaborar y entregar citaciones y notificaciones que le ordene la autoridad judicial competente, efectuar cobranzas, recibir pruebas y otras diligencias judiciales, así como atender al público en cuanto a la recepción de causas, escritos y correspondencia que ingrese al juzgado y llenar los registros correspondientes.

• **Escribiente:** Es el que realiza trabajos de nivel asistencial en el juzgado, con una dificultad promedio, para la transcripción de documentos en procesos judiciales y asiste al Secretario Adjunto.

• **Archivero:** Es el responsable de archivar, custodiar y vigilar la integridad de los expedientes que se le remiten y proporcionar los mismos a los usuarios para su revisión y evacuación de diligencias.

• **Atención a la Persona Usuaría:** Es la persona encargada de atender al público personalmente o por vía telefónica ofreciendo la información requerida para satisfacer sus necesidades y orientarlo para que se avoque a la persona correspondiente.

• **Auxiliar:** Es la persona encargada de brindar una asistencia al Jefe inmediato, encargado de realizar actividades en ausencia de este, asimismo por sus funciones delegadas, cumplir al margen de la Ley según disposiciones de este Manual.

2.1 Comisión de Calidad: Este estará integrado por un grupo de funcionarios del Despacho quienes lideran la gestión de la Calidad. Estará conformado por un mínimo de cinco (5) personas, para garantizar la representación de todas las áreas del despacho, entre sus miembros tendrá al menos un/a Juez/a. La Comisión designará entre sus miembros a un Coordinador (a). El Despacho Judicial designará a los miembros de la Comisión de Calidad por un periodo de dos (2) años, transcurrido este tiempo se hará una nueva elección pudiendo ser reelectos.

La Comisión de Calidad tiene la potestad de crear subcomisiones de trabajo, para involucrar a todo el personal del despacho en la implementación, mantenimiento y seguimiento del sistema de gestión de la calidad.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Misión

Impartir justicia en forma transparente, accesible, imparcial, pronta, eficaz y gratuita, por Magistrados y Jueces independientes únicamente sometidos a la Constitución, los Tratados internacionales y el ordenamiento jurídico interno, para garantizar la seguridad jurídica, la paz social y afirmar la vocación republicana y democrática en el marco del Estado de Derecho.

Visión

Un Poder Judicial fortalecido en su independencia, eficiencia, transparencia, accesibilidad e imparcialidad, merecedor de la confianza de la ciudadanía y en la búsqueda permanente de la excelencia.

Valores

- **Independencia:** El Poder judicial deberá realizar su misión con independencia funcional, administrativa, económica y presupuestaria.

- **Equidad:** Atribuir a cada ciudadano aquello a lo que tiene derecho.

- **Imparcialidad:** Actuar con objetividad, juzgar con ecuanimidad y equidad.

- **Probidad:** Actuar con ética, decoro, legalidad y rectitud.

- **Excelencia:** Actuar promoviendo la calidad y eficiencia en el servicio.

- **Transparencia:** Actuar de forma abierta y clara, permitiendo el control y el seguimiento por parte de la ciudadanía.

Objetivos estratégicos del Poder Judicial

Objetivo 1: Propiciar una gestión judicial con excelencia, calidad, transparencia, con énfasis en la disminución del rezago judicial.

Objetivo 2: Promover el acercamiento con la ciudadanía.

Objetivo 3: Contar con una administración que apoye la gestión judicial.

Objetivo 4: Contar con sistemas modernos de administración y profesionalización del talento humano.

OBJETIVOS DE CALIDAD

La Comisión de Calidad del Despacho Judicial tendrá como objetivos de calidad, los siguientes:

- Mantener la tramitación de los expedientes dentro de los plazos que establece la ley, dando prioridad a los asuntos de mayor antigüedad.
- Sensibilizar a los funcionarios(as) del despacho en la correcta actualización del Modulo de Monitoreo de Indicadores para que este proporcione información confiable para la toma oportuna de decisiones.
- Cumplir con los plazos de ley en el dictado de sentencias en los procesos judiciales para cumplir con el principio de justicia pronta y cumplida.
- Proyectar la labor del Juzgado a la ciudadanía, informando a través de un lenguaje comprensible, los alcances y las formas de prevenir los conflictos para evitar la instancia judicial, brindando además una atención oportuna y clara a las consultas de las personas usuarias.

Como se puede concluir, el MMI, es y será una herramienta electrónica de uso cotidiano para los usuarios del despacho judicial, quienes anteriormente no podían visualizar ningún estado del expediente en una forma rápida y con la información consolidada. Ahora cuentan con las posibilidades de brindar el estado del expediente, e identificar cuáles serían los retrasos que el mismo tiene y con base en ello y toda la información que brinda el MMI, tomar acciones inmediatas para evitar retrasos.

Se recomienda que los usuarios del despacho judicial, accedan a la aplicación a primera hora de la jornada, para identificar retrasos o planificar el trabajo diario; es decir se recomienda que sea una herramienta utilizada diariamente con accesos repetidos en el transcurso del día para consultar y planificar el trabajo diario.

En cuanto a la administración del MMI; se han definido niveles de usuarios:

1. Archiveros
2. Receptores
3. Atención al público
4. Escribientes
5. Secretarios Adjuntos
6. Jueces
7. Coordinación
8. Administración

Siendo la numeración anterior, los niveles de cada usuario. Cada usuario tiene asignada una ubicación (responsables) es decir los puestos de trabajo de cada uno de los servidores y servidoras judiciales así como la clasificación de indicadores a la cual pertenece cada usuario.

Adicionalmente se debe realizar la asignación de tareas por ubicación, en donde se define las tareas que realiza cada una de las ubicaciones. Esto con el fin de poder generar un formulario de “administración de tareas por ubicación” en donde se muestra el código de la ubicación y el código de la tarea y las metas establecidas.

Ahora es importante mencionar que la norma GICA-Justicia 2014 establece este conjunto de indicadores para que el despacho judicial pueda controlar su desempeño en términos de la administración del proceso judicial, desde los tiempos de gestión, las tareas pendientes de realizar, hasta la culminación del proceso; que permita brindar una mejor experiencia a la persona usuaria, y un mejor desempeño del Juzgado, especialmente por la materia que se trabaja. Los reportes de revisión de desempeño con los resultados de cada indicador, serán generados en forma mensual para su revisión general, discusión y generación de planes de acción.

Así mismo se recomienda que en la revisión mensual de indicadores, se comparen contra los resultados obtenidos el mes anterior para destacar las mejoras obtenidas y las acciones que siguen pendientes para obtener mejores resultados. Esto se puede ver a través del “Resumen general de los indicadores” que permite visualizar por meta y así saber que se encuentra fuera y dentro de la meta.

PROCESOS Y ACTIVIDADES DEL JUZGADO

El Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán fundamenta su proceso en el Decreto 211-2006, además el despacho ha identificado los trámites y actos procesales que realiza de forma general para la tramitación de todas las solicitudes presentadas su correspondiente auto de admisión, mismo que puede observarse en el siguiente diagrama:

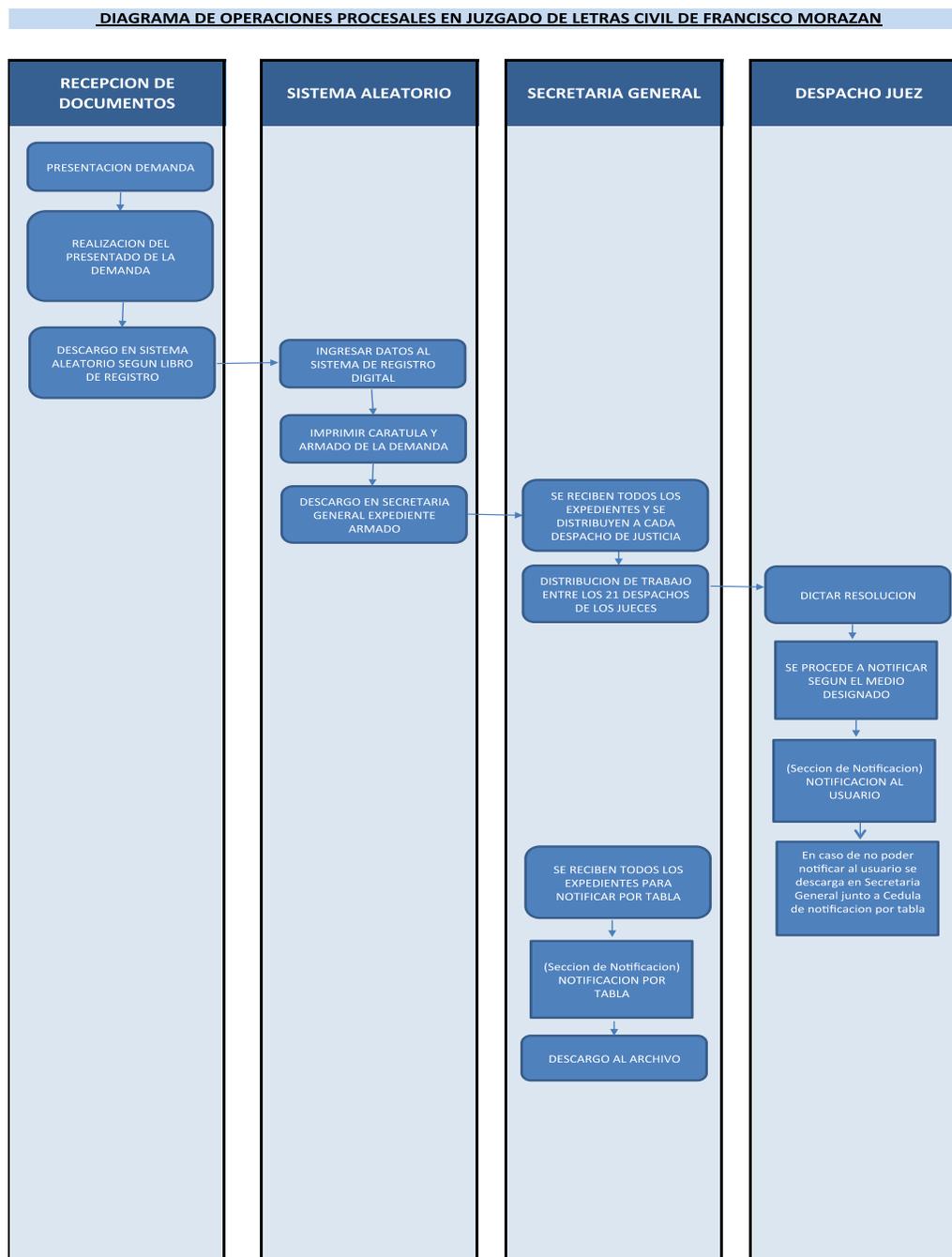


Figura 8. Flujo procesal de las actividades del juzgado.

PROCESO GENERAL

Admisión de la Demanda

Proceso:

Recepción de Demandas a través del Usuario:

1. Recibe por parte de Recepción de Documentos a la Persona Usuaría la demanda por escrito interpuesta, ya sea personalmente o a través de apoderado legal.
2. Elabora el presentado con fecha, sello y firma, posteriormente se ingresa al libro de demandas nuevas.
3. Traslada la demanda al Sistema Aleatorio para su registro e ingreso al sistema.

Registro e ingreso de demandas:

- 1- Los Auxiliares del Sistema Aleatorio, se encargarán de corroborar junto con el libro de demandas nuevas, las solicitudes presentadas ante la Recepción de Documentos.
- 2- El Secretario Adjunto ingresa datos generales como ser:
 - Nombres y apellidos de las partes o en su caso la representación que ostentan, en caso de la Sociedades Mercantiles, datos del o los demandantes. Se ingresan los datos de género, si es una persona natural.
 - Nombres y apellidos del Abogado Representante Procesal con su respectiva colegiación del Honorable Colegio de Abogados.
 - El tipo de demanda con su especialidad según el proceso que se solicita. En caso que exista relación con un expediente donde se haya dictado una sentencia y lo que se presenta es la

Ejecución, se relacionará con el expediente de origen en virtud que lo tiene que conocer el mismo juez por principio de concentración establecido por el Código Procesal Civil.

- Agrega el valor de la cuantía, para llevar un control, en el cual coincidan los datos del ingreso con la solicitud de la demanda.

- Designación de título valor, identificando el monto del mismo. Este dato es con la finalidad de llevar un registro en conjunto con la dependencia de Títulos Valores y de esta manera, además de custodiar físicamente estos documentos, sean custodiados y administrados en forma digital.

- Seguidamente procederá a confirmar los datos ingresados al sistema, para posteriormente imprimir la carátula del expediente con su respectivo código de barra, número de expediente, logotipo del Poder Judicial, nombre de las partes, fecha en que se ingresó la demanda y hora, nombre del usuario de ingreso y el número de juez al cual se asignará el expediente ingresado.

3- El Auxiliar procederá al armado de la demanda en su respectivo abrochador (fastener), colocando la carátula en la parte posterior, se agrega una viñeta la cual contiene el número de expediente y las siglas según sea la modalidad.

4- El Secretario Adjunto y/o el Auxiliar trasladará los expedientes armados a Secretaría General junto con un listado que servirá como respaldo de acuerdo a los indicadores proporcionado por las Normas-GICA.

Para distribución de expedientes:

1- Los Secretarios Adjuntos adscritos a Secretaría General recibirán los expedientes descargados por el Sistema Aleatorio y estos procederán a ser distribuidos según el horario de distribución de trabajo (7:30- 8:15 a.m. y 1:00-1:45 p.m.).

2- Además de las demandas nuevas, también serán distribuidos para trabajo todos los expedientes que a solicitud del usuario tengan una petición ante el Tribunal.

Proceso interno del despacho: Resolución de Escritos (poderes, dictámenes, certificaciones, solicitud de sentencias, personamientos, requerimientos, apelaciones, notificaciones, constancias, nulidades, mandamientos, medios de prueba, solicitudes de oficios, exhortos, solicitudes de caducidad, contestación de agravios, etc).

1. El Asistente del Secretario anota en su control interno todos los expedientes recibidos.
2. El Secretario actualiza el Modulo de Monitoreo de Indicadores para registrar el cambio de ubicación de expediente.
3. El Asistente del Secretario designa a cada escribiente para resolución los diferentes expedientes.
4. El Escribiente recibe el escrito junto con el expediente por parte del asistente del Secretario.
5. Resuelve el escrito conforme a lo que establece la ley.
6. Se agrega el escrito al expediente y se folia.
7. Anota los datos en el libro de descargo.
8. El Escribiente traslada el escrito al Juez para su revisión y firma.
9. El Escribiente actualiza el Modulo de Monitoreo de Indicadores para registrar el cambio de ubicación de expediente.
10. Si el escrito está correcto el Juez firma y sella y lo entrega al Secretario Adjunto, si no está correcto lo devuelve al Escribiente para que realice las correcciones señaladas.
11. El Secretario Adjunto refrenda la firma del Juez y sella.
12. Una vez sellada la resolución esta se procede a notificar según el **PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES DE RESOLUCIONES JUDICIALES**, y una vez realizada.

Notificaciones de las resoluciones judiciales (providencias, autos, sentencias y requerimientos)

- 1- El Secretario Adjunto clasifica el trabajo a notificar y se identifica el medio a utilizar (personal, teléfono, correo electrónico y tabla de avisos)
- 2- El Secretario Adjunto notifica la resolución al Abogado y se hace constancia de lo actuado.
- 3- En caso de que sea personal se refrenda.

4- En caso de que sea por teléfono se levanta constancia (hora, fecha, teléfono al que se llamó, a quien y de que se notifica).

5- En caso de que sea por correo electrónico se deja copia del correo enviado.

6- En caso de que sea por tabla de aviso se le hace 5 intentos de llamadas en 3 días diferentes y si no se ha podido notificar se hace la constancia y elabora el auto que ordena la notificación por tabla de aviso.

7- El Secretario Adjunto traslada el expediente para que folie el escribiente.

8- El Escribiente devuelve el expediente al Secretario Adjunto para que lo descargue en archivo.

9- El Secretario Adjunto actualiza el Modulo de Monitoreo de Indicadores para registrar el cambio de ubicación de expediente.

Archivo de Expediente

1- El Archivero con el expediente en mano, identifica el número de ingreso del expediente y el año, con estos datos determina el lugar que le corresponde en la sala de custodia.

2- El Archivero se dirige al anaquel que corresponda al número del expediente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A continuación se detallará la implementación del sistema de gestión de calidad del Juzgado de Letras Civil del Departamento de Francisco Morazán, para una mayor comprensión del mismo, los apartados de esta sección del manual de calidad, se subdividieron, en la misma numeración de los apartados de la Norma GICA-Justicia 2014.

Organización del Sistema de Gestión de Calidad

Generales de la Organización del Sistema.

El despacho judicial por medio de la Jueza Coordinadora, los y las Juezas de Letras, y la Secretaría General del despacho, son las encargadas de velar por el cumplimiento del marco jurídico vigente, establecimiento de los objetivos y metas del despacho, según la gestión de plazos y

el POA (Plan Operativo Anual), el cual se le debe comunicar a el resto del personal del dicho despacho.

Además se han realizado y se realizan talleres para que el personal del despacho, sea sensibilizado en los temas y políticas relevantes establecidas por el Poder Judicial, entre ellos equidad de género, transparencia y derechos humanos.

Rediseño:

El rediseño implementado en el Despacho Judicial, se basó en:

- La identificación de los trámites, para verificar aquellas actividades que generan valor a la tramitación del despacho y cuáles de ellas se pueden considerar como actividades improductivas.

- Se realizaron talleres para la identificación de las oportunidades de mejora y la sensibilización del personal en el impacto de su labor en los Objetivos de Calidad del despacho.

- La implementación de un registro electrónico para el libro de entradas de los expedientes, que permita llevar un mejor control de los expedientes ingresados en el despacho judicial.

- Se implementaron controles de trabajo pendiente para cada personal del despacho, y se implementaron indicadores de gestión, identificando aquellos expedientes que no cumplen con las metas establecidas por el despacho.

El rediseño de los procesos se explica en mayor detalle en el Informe de Rediseño por los gestores técnicos asignados por la UGECA para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsabilidad de la Coordinación

La responsabilidad de la Coordinación indicada en la Norma GICA-Justicia 2014, recae sobre la Jueza Coordinadora del Despacho Judicial, y sobre la Secretaría General, las cuales deben:

- Promover el cumplimiento de las políticas institucionales.
- La comunicación de los objetivos de calidad.
- Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.
- Supervisar y controlar los procesos e indicadores de la oficina.
- Realizar y dar seguimiento a las actividades de mejora continua y de los resultados obtenidos de las evaluaciones, revisiones e informes.
- Rendir y comunicar periódicamente informes al superior inmediato.

Responsabilidad de la Comisión de Calidad

Para evidenciar el cumplimiento de sus responsabilidades la Comisión de Calidad, en cada una de las reuniones prepara una minuta de dicha reunión, entre los temas que son responsabilidad de la Comisión de Calidad se encuentran:

- Analizar y proponer los Objetivos de Calidad.
- Comunicar los resultados de la medición de satisfacción del servicio de las personas usuarias.
- Coordinar el desarrollo implementación y mantenimiento del sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo con lo indicado en la Norma.
- Coordinar y ejecutar las revisiones internas del Sistema de Gestión de Calidad.
- Coordinar con otras oficinas u organizaciones relacionadas, la ejecución y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

- Comunicar al despacho el resultado de los indicadores de calidad mensualmente.

- Informar a los órganos competentes el resultado de sus indicadores del sistema de Gestión de Calidad y sus requerimientos de mejora.

Objetivos de Calidad

Los Objetivos de calidad fueron elaborados por todo el personal del despacho, mediante un taller donde se mostraron los resultados cuantitativos del despacho y se recopilaron las sugerencias para los nuevos objetivos de calidad; dichos objetivos se pueden observar en el apartado 4 de este manual de calidad.

Gestión de la documentación

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Juzgado se estructura de la siguiente forma:

- **Manual de la Calidad:** Documentación que utiliza el despacho judicial para explicar la estructura del sistema de Gestión de Calidad, incluye los objetivos de calidad, protocolos, instructivos y registros que conforman el mismo.

- **Protocolos:** Se refiere al procedimiento mediante el cual se ejecutan las prácticas de gestión de calidad en esta oficina judicial.

- **Registros:** Todo aquel formato de documentación utilizado para recopilar datos y presentar resultados o evidencias de las actividades desempeñadas en el despacho judicial.

Tabla 12. Protocolos e Instructivos de los Despachos Judiciales

Código	Descripción	Responsable
PR-24204-01	Protocolo de Control de la documentación	UGECA
PR-24204-02	Protocolo Gestión de No Conformidades y Oportunidades de mejora	UGECA
PR-24204-03	Protocolo Revisiones Internas de Calidad	UGECA
PR-24204-04	Protocolo Medición de Satisfacción de la persona usuaria	UGECA

Fuente: Datos proporcionados por el Poder Judicial de Honduras

- El responsable de revisar la documentación es la Unidad de Gestión de Calidad y la aprobación en forma definitiva es de la Comisión de Calidad del Despacho, que lo pondrá en conocimiento del Juez(a) Coordinador(a).

- La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Juzgado se mantiene de forma digital.

Ejecución del Proceso Judicial

Gestión de Plazos e Indicadores de Gestión

Gestión de Plazos: Los plazos de gestión de la oficina, se establecieron de común acuerdo con la Comisión de Calidad, los Jueces del despacho y demás personal que lo conforman, para los mismos se realizó un listado de actividades el cuál se detalla a continuación:

Tabla 13. Gestión de plazos e Indicadores de Gestión

Actividad	Meta en días
Recepción	0.5
Presentado	0.5
Descargo y revisión Sistema Aleatorio	1
Armado de expediente	0.5
Descargo en Secretaría General y distribución	1
Para Resolver	5
Para Notificar	3
Para Notificación por Tabla (poca probabilidad)	1
Descargo en Archivo	0.5
	Total en días hábiles 13 días hábiles

Indicadores de Gestión: El despacho ha implementado una serie de indicadores de gestión que permita llevar el control de los plazos de gestión y su cumplimiento, estos se basan en las ubicaciones, el personal y las actividades que estos deben realizar al expediente, en la siguiente figura se pueden observar las áreas del despacho a través de las cuales se gestionan los indicadores. El informe de indicadores se emitirá cada quince días para llevar un mejor control de los plazos de gestión.



Indicadores de Gestión

 **Antigüedad del Circulante**

 **Histórico del Circulante**

 **Resumen general de Indicadores**

-  **Atención al Público**
-  **Escribientes**
-  **Secretarios Adjuntos**
-  **Juezas y Jueces**
-  **Receptores**
-  **Fiscalía y Defensa Pública**
-  **Trabajo Psico-Social**
-  **Secretaría General**
-  **Jueza Coordinadora**
-  **Ejecución**
-  **Archivo**

 **Ocultar todos los indicadores**

 **Guardar archivo**

 **Actualizar datos**

 **Información**

Figura 9. Indicadores de Gestión del Juzgado

Fuente: Información proporcionada por el Poder Judicial de Honduras

Tabla 14. Ejemplo del reporte del indicador de expedientes (de la actualización del 2 de Julio de 2014)



Reporte de Indicadores de Gestión Antigüedad del Circulante



Cuenta de NUE	Año								Total g
Clasificacion_Indicadores	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total g	
Archivo	1	2	2	13	19	412	2308	2757	
Área Psico-Social							11	11	
Atención al Público						1	9	10	
Coordinación		1	4	6	9	11		31	
Ejecución		1	4	18	20	16	39	98	
Escritores					1	6	66	73	
Jueces y Juezas		3	2		7	26	54	92	
Receptores	1		7	12	56	6	18	100	
Secretaría General		1	2		1		8	12	
Secretarios Adjuntos	1	2		4	19	49	155	230	
Total general	3	10	21	53	132	527	2668	3414	

Fuente: Información proporcionada por el Poder Judicial de Honduras

Gestión de los expedientes, documentos y archivos

- **Clasificación de expedientes:** En el despacho se cuenta con el archivo del despacho, en la cual los expedientes se guardan por el correlativo y por el año de entrada del expediente.

- **Seguridad de los expedientes:** Según los lineamientos institucionales del Poder Judicial, solamente las partes en el proceso pueden observar el expediente, además cada expediente posee una ficha del histórico de movimientos, donde se indica a quien se le prestó el expediente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bailón Valdovinos, R. (2004). *Teoría General del Proceso y Derecho Procesal Civil*. México: Limusa.
2. Betancourt, F. (2007). *Derecho Romano Clásico* (3ra. ed.). España: Utrera.
3. Congreso Nacional de Honduras. (1906). *Ley de Organización y Atribuciones de los Tribunales Decreto No. 76-106*. Honduras.
4. Congreso Nacional de Honduras. (1936). *Ley de Amparo Decreto No. 9-1936*. Honduras.
5. Congreso Nacional de Honduras. (1982). *Constitución de la República de Honduras*. Honduras.
6. Congreso Nacional de Honduras. (2006). *Código Procesal Civil Decreto-211-2006*. Honduras.
7. Couture, E. J. (1979).
8. *Cultura de la solidaridad y caridad política*. (2004).
9. España, M. d. (2001). *La modernización de la justicia en España: 4, 5 y 6*. España.
10. Fernández Ríos, M., & C. Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional: Concepto, desarrollo y Evaluación*. Madrid, España: Días de Santos.
11. Fuentes Alcántara, F., & Madrigal Terrazas, S. (2004). *Cultura de la Solidaridad y Caridad Política*. España: Alianza.
12. Mesa, A. (2010). *Regulación de la Tecnología Informática al Servicio de la Rama Judicial: Necesidad, realidad o ilusión*.
13. Poder Judicial de Costa Rica. (2006). www.poder-judicial.go.cr.
14. Poder Judicial de Costa Rica. (2015). *Norma GICA-Justicia, Honduras*.
15. Poder Judicial de Honduras. (2009). *Plan Estratégico 2011-2016*. Tegucigalpa, Honduras.
16. Poder Judicial de Honduras. (2012). *Informe de Gestión Judicial*.
17. Poder Judicial de Honduras. (2012). *Norma GICA-Justicia*.
18. Poder Judicial de Honduras. (2014). *Manual de Calidad*. Tegucigalpa, Honduras.
19. Poder Judicial de Honduras. (2014). *Manual de Monitoreo de Indicadores*.
20. Poder Judicial de Honduras. (2015).

21. Poder Judicial de Honduras. (2015). *http://www.poderjudicial.gob.hn*. Recuperado el 19 de febrero de 2015, de *http://www.poderjudicial.gob.hn/transparencia/estructura/Paginas/Vision-y-Mision.aspx*
22. PODER JUDICIAL. (s.f.). *http://www.poderjudicial.gob.hn*. Obtenido de *http://www.poderjudicial.gob.hn*:
http://www.poderjudicial.gob.hn/institucional/organizacion/dependencias/infotecnologia/Paginas/default.aspx
23. Secretaria Técnica de Planificación y Cooperación Externa. (2015). *http://www.aecid.hn/*.
24. Superior Tribunal de Justicia, Brasil. (2014). *www.stj.gov.br*. (C. Filho, Productor) Recuperado el 2015
25. Whitman Rostow, W. (1970).

ANEXOS

Observación Participante

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00161 - CPEE - Juez J

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	12/12/2014 3:03 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	06/01/2015 10:42 a.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	07/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	08/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	24/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	24/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00164 CPEE - Juz 2

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	12/12/2014 11:04 am.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	06/01/2015 11:03 am.
Fecha de descargo en Secretaria General:	07/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	08/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	18/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	18/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 10738 - 2014 - PPE - JU 3

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	11/12/2014 1:45 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	12/12/2014 2:29 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	5/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	06/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	21/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	21/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00168-14-CPEE-Juz4

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	12/12/2014 11:08 a.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	06/01/2015 11:12 a.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	07/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	08/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	04/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	04/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00183-14-CPEE-Juez 5

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 3:11 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	06/01/2015 2:59 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	11/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	11/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN
JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00047-14-CPEE-Juez 6

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	12/12/2014 11:10 Am
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	05/01/2015 11:39
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	16/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	19/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00204-14-CPEE-Juez 7

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 3:22 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	06/01/2015 3:23 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	09/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	09/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00078-14-CPEE-Juez 8

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	12/12/2014 11:01 a.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	05/01/2015 2:28 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	20/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	20/01/2015

Observaciones:

Expediente No. 00212-2014-CPCC-JUEZ 9

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 3:35 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	06/01/2015 3:33 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	29/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	29/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00205-14-CPE- Juz. 10

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 3:19 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	06/01/2015 3:24 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	11/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	11/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00228-14-CP-E-Juz 11

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 9:27 a.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	07/01/2015 9:27 am.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	26/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	27/01/2015

Observaciones:

Notificación personal.

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00239-14-CPE-Juz212

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 9:23 a.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	07/01/2015 10:38 a.m.
Fecha de descargo en Secretaria General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	27/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	27/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN
JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00257-14-CPEE-Jue 13

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 11:54 a.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	09/01/2015 11:09 a.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	15/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	16/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00272-14-PPEE-JUEZ14

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 3:16 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	02/01/2015 1:48 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	19/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	19/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 10748-14-CPEE - Juz 15

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	11/12/2014 1:30 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	12/12/2014 3:02 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	05/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	06/01/2015
Fecha de descargo en el Árca de Notificaciones:	14/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	14/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 10491-14-CPEE-Juez 16

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	05/12/2014 2:01 a.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alentorio:	08/12/2014 10:29 a.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/12/2014
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	10/12/2014
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	06/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	05/03/2015

Observaciones:
Fue notificado sin éxito 02/03/2015

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00295-14-CPEE - JUEZ 17

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 2:57 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	08/01/2015 8:19 a.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	27/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	27/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 10542-14-CPEE-Jca 18

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	08/12/2014 12:04 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Alcatario:	09/12/2014 10:19 a.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	10/12/2014
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	11/12/2014
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	09/02/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	10/02/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 00285-14-CPFE-Juez 19

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	15/12/2014 2:48 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	07/01/2015 2:18 p.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	09/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	12/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	26/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	26/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN

JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 1074414-CP66-2012 20

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	11/12/2014 9:00 am.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	12/12/2014 2:46 pm.
Fecha de descargo en Secretaría General:	05/01/2015
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	06/01/2015
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	26/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	26/01/2015

Observaciones:

FICHA DE OBSERVACIÓN
JUZGADO DE LETRAS CIVIL DE FRANCISCO MORAZAN

Expediente No. 10532-14-CPEE-Juez 21

Fecha y hora de presentación en Recepción Documental:	08/12/2014 3:44 p.m.
Fecha y hora de registro en el Sistema Aleatorio:	09/12/2014 10:06 a.m.
Fecha de descargo en Secretaría General:	10/02/2014
Fecha de descargo en el Despacho Judicial:	11/12/2014
Fecha de descargo en el Área de Notificaciones:	15/01/2015
Fecha de Notificación al Abogado:	16/01/2015

Observaciones:

PROTOCOLOS DE DESPACHOS

	PODER JUDICIAL DE HONDURAS	PR-24204-01
CONTROL DE LA DOCUMENTACION		

A. OBJETIVO

Estandarizar la documentación del sistema de gestión de calidad y garantizar el control de las modificaciones, revisiones, aprobaciones, retiro y circulación de documentos.

B. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad. Manual de calidad, protocolos, instructivos, registros, libros y cualquier documento según la Norma GICA-Justicia. Los documentos aprobados tendrán vigencia si son admitidos por este protocolo, cuyas versiones deben coincidir con el Listado Maestro de la Documentación establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

C. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
FO-24204-04	Listado Maestro de la Documentación
FO-24204-09	Formato para plantilla de protocolo e instructivo

D. RESPONSABILIDADES

1. Es responsabilidad de la Comisión de Calidad del despacho.
 - Dar cumplimiento a lo establecido en este protocolo para la elaboración o modificación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
 - Coordinar con los(as) Gestores(as) de Calidad de la UGECA la elaboración o modificación de los documentos que el juzgado requiera.
 - Garantizar que los empleados del juzgado tengan los documentos actualizados.
 - Resguardar toda la documentación que conforma el Sistema de Gestión de Calidad.

- Revisar y aprobar todas las modificaciones de registros, formatos e instructivos del Sistema de Gestión de Calidad que requieran para la mejora continua del juzgado, relacionada con el Manual de Calidad y Protocolos.
2. Es responsabilidad de la Unidad de Gestión de Calidad:
- Asignar Gestores(as) de Calidad para que le den acompañamiento al despacho en la elaboración o modificación de los documentos.
 - Revisar los documentos elaborados por el despacho a acreditarse para garantizar que se ajuste a los lineamientos de la Norma GICA-Justicia.

E. CONTENIDO

1. Para la elaboración o modificación de un documento del Sistema de Gestión de Calidad del despacho, se debe realizar lo siguiente:
 - 1.1. Definir el nombre según el tipo de documento que se está elaborando: Manual de Calidad, Protocolo, Instructivo, Formato y Registro.
 - 1.2. Redactar de forma clara, precisa y coherente, de tal manera que facilite su comprensión y evite interpretaciones contradictorias.
 - 1.3. Garantizar la estandarización en la terminología, ortografía y redacción, empleando un mismo término para designar cada concepto.
 - 1.4. Almacenar los documentos de preferencia en formato electrónico, según los recursos a disposición del despacho.
2. Para identificar los protocolos e instructivos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad del despacho, se utilizará el formato de encabezado FO-24204-09 “Formato para plantilla de protocolo e instructivo”.
3. Los documentos externos al Sistema de Gestión de Calidad deben incorporarse en el en el Listado Maestro de la Documentación respectivo al despacho, pero no deben codificarse por ser externos y solamente darles seguimiento y control.
4. Todos los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad del despacho deben estar codificados: Manual de Calidad, Protocolos, Instructivos, Formatos y Registros, identificados con un nombre y un código alfanumérico único compuesto así “AA-BBBBB-CC”, donde:
 - 4.1. **AA** es el tipo de documento que se está elaborando:
 - a. “MA”, Manual de Calidad
 - b. “PR”, Protocolo

- c. "IT", Instructivo
 - d. "RE", Registro
 - e. "FO", Formato
- 4.2. **BBBBB** se refiere a la numeración que la Dirección de Planificación y Presupuesto ha asignado a cada dependencia del Poder Judicial.
- 4.3. **CC** es el número consecutivo asignado en el Listado Maestro de la Documentación
5. Para almacenar los archivos en formato electrónico se deberán guardar por el código, versión y nombre del documento. Ejemplo: "*FO-24204-01 V1 Formato de la lista de chequeo para la implementación del SGC*".
6. Para el control de versiones, los documentos detallarán al final el número de la nueva versión, la fecha de aprobación y una descripción de la modificación realizada, conservando el detalle de las versiones anteriores como evidencia de su mejora.
7. Para modificar los instructivos y formatos, la Comisión de Calidad del despacho deberá:
- 7.1. Coordinar con la UGECA la designación del Gestor(a) de Calidad que le asista en la elaboración.
 - 7.2. Aprobar el nuevo documento.
 - 7.3. Registrar la nueva versión del documento en el Listado Maestro de la Documentación del despacho.
 - 7.4. Comunicar por medio escrito la vigencia de las modificaciones a todos los empleados y funcionarios del despacho para su atención, guardando respaldo de esta como evidencia de su cumplimiento.
 - 7.5. Mantener las versiones anteriores de la documentación como "documentos obsoletos", por el tiempo que la Comisión de Calidad determine prudente.
8. Al entrar en vigencia una nueva versión de los documentos, la Comisión de Calidad deberá retirar del despacho las versiones anteriores para evitar el uso inapropiado de éstos.
9. Para modificar el Manual de Calidad y/o los Protocolos, la Comisión de Calidad deberá solicitar formalmente los cambios propuestos a la jefatura de la UGECA para obtener su aprobación final.

F. DEFINICIONES

Documento Externo. normas, leyes, decretos, códigos y jurisprudencia de origen externo al despacho, necesarios para el correcto funcionamiento y legalidad de los procesos.

Documento Interno. todo aquel medio que contenga directrices que son de interés para el Sistema de Gestión de Calidad (manual, protocolos, instructivos, formatos y registros).

Documento Obsoleto. Es aquel documento del sistema de gestión de calidad, que no tiene validez o ha perdido vigencia por haber sido sometido a actualización.

Encabezados. se refiere a los datos de identificación de cada uno de los documentos.

Formato. Es la plantilla de documentación mediante el cual se define las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto físicas como electrónicas.

Gestor(a) de Calidad. Persona con capacidad comprobada a lo interno de la organización judicial y/o con las responsabilidades de planear coordinar e implementar el sistema de gestión de calidad dentro del Despacho Judicial en coordinación con la Instancia Institucional de Gestión de Calidad.

Instructivo. Es toda aquella documentación en la que se detallan, en forma específica, los pasos a seguir de una práctica de gestión determinada. Se diferencia de un protocolo por su grado de detalle, siendo así un instructivo más específico y detallado que un protocolo.

Manual de calidad. Documentación que utiliza el Despacho Judicial para explicar la estructura del sistema de gestión de calidad. Referencia los objetivos de calidad, protocolos, instructivos y registros que conforman el Sistema de Gestión de Calidad del Despacho Judicial.

Protocolo. Corresponde a la documentación de las prácticas de gestión que se ejecutan en el Despacho Judicial para cumplir con los actos jurisdiccionales definidos por la legislación vigente. Es la especificación de una secuencia de actividades, tareas, pasos y decisiones que deben ser ejecutados de la misma forma a fin de obtener el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

Registro. Todo aquel formato de documentación utilizado para recopilar datos y presentar resultados o evidencias de las actividades desempeñadas en el Despacho Judicial.

	PODER JUDICIAL DE HONDURAS	PR-24204-02
NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA		

G. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la identificación y registro de las No Conformidades (reales) y Oportunidades de Mejora (potenciales) producto de la gestión jurisdiccional y administrativa del despacho judicial, así como el planteamiento y ejecución de las medidas correctivas y/o preventivas que eliminen las causas de éstas con el fin de evitar su ocurrencia.

H. ALCANCE

Este protocolo será aplicado a todas las No Conformidades (reales) y oportunidades de mejora (potenciales) que ocurran o pudieran ocurrir en el desarrollo de los trámites, actos procesales y actividades generales del despacho judicial que implementa el modelo de Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma GICA-Justicia.

I. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
FO-24204-06	Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora
FO-24204-10	Lluvia de Ideas y Priorización de Oportunidades
FO-24204-11	Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos

J. RESPONSABILIDADES

3. Es responsabilidad de la Comisión de Calidad.
 - Identificar y registrar las no conformidades identificadas en el proceso de gestión de calidad del despacho, así como los resultados de las medidas correctivas y/o preventivas implementadas.
 - Coordinar y comunicar efectivamente al personal del despacho la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas.
 - Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y/o preventivas.
 - Gestionar ante las dependencias administrativas del Poder Judicial la inspección del despacho judicial a efecto de conocer y manejar los posibles riesgos a la consecución de los objetivos institucionales.

4. Es responsabilidad del personal del despacho judicial:
 - Informar a la Comisión de Calidad sobre posibles no conformidades identificadas en el despacho, sea por escrito o por el medio definido en el Manual de la Calidad.
 - Implementar y coadyuvar en la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes a su área dentro de la oficina.

K. CONTENIDO

10. IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

10.1. Se considera causa de No Conformidad el incumplimiento parcial o total de:

- a. Los requerimientos establecidos en la normativa aplicable al Modelo del Sistema de Gestión de Calidad GICA-Justicia.
- b. Las políticas institucionales aplicables al despacho judicial.
- c. Las disposiciones y lineamientos establecidos en el Manual de Calidad, los protocolos e instructivos.

10.2. Para identificar No Conformidades, la Comisión de Calidad valorará:

- a. Los hallazgos producto de revisiones internas que realice la Comisión de Calidad del despacho según lo establezca el protocolo PR-24204-03.
- b. Los hallazgos producto de verificaciones internas que realice la Unidad de Gestión de Calidad junto con la colaboración de pares evaluadores.
- c. Los hallazgos de verificaciones externas que realice el ente competente.
- d. El análisis de los indicadores de gestión realizado por la Coordinación del despacho.

10.3. Para identificar Oportunidades de Mejora, la Comisión de Calidad analizará:

- a. Los resultados en las evaluaciones de satisfacción de la persona usuaria realizadas según los lineamientos del protocolo PR-24204-04.
- b. Las recomendaciones del personal del despacho, los gestores de calidad y los pares evaluadores.
- c. Los resultados del informe de inspección de riesgos presentado por cualquier dependencia administrativa del Poder Judicial (Seguridad, Personal, Obras Físicas, Escuela Judicial, Documentación e Información Judicial, Inspectoría, Auditoría Interna, Planificación y Presupuesto, Infotecnología, Bienes y Suministros).
- d. Las conformidades en las verificaciones de calidad que aún presenten espacio para mejora según el equipo evaluador.

- 1.4 El personal del despacho judicial o el gestor de calidad que detecte anticipadamente una No Conformidad u Oportunidad de Mejora debe comunicarla en forma verbal o escrita a la Comisión de Calidad del despacho para su tratamiento.

11. GESTION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 11.1. La Comisión de Calidad deberá:
- Analizar, clasificar y priorizar las causas de la problemática percibida por usuarios internos y externos, mediante una lluvia de ideas desarrollada en el formato FO-24204-09 “Lluvia de ideas y priorización de oportunidades”.
 - Analizar y evaluar los riesgos identificados, según el formato FO-24204-11 “Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos”, generando las alarmas que le ayudarán a prever el surgimiento del problema.
 - Valorar la atención del riesgo de acuerdo con prioridades establecidas, según su nivel de impacto y probabilidad de ocurrencia ilustrado en el cuadro siguiente:

Posibilidad de ocurrencia Poca Intermedia Mucha	(3)	Prioridad Media	Prioridad Alta	Prioridad Alta
	(2)	Prioridad Baja	Prioridad Media	Prioridad Alta
	(1)	Prioridad Baja	Prioridad Baja	Prioridad Media
		Insignificante (1)	Moderado (2)	Catastrófico (3)

Impacto en la consecución de objetivos

- Consensuar las acciones correctivas y/o preventivas a implementar.
- Registrar cada oportunidad junto con los datos que correspondan en el formato FO-24204-06 “Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora”.
- Comunicar efectivamente las responsabilidades a cada persona involucrada en implementar las acciones correctivas y/o preventivas.

12. GESTION DE NO CONFORMIDADES

- 12.1. La Comisión de Calidad deberá:
- Registrar cada No Conformidad junto con los datos que correspondan en el formato FO-24204-06 “Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora”.
 - Analizar y consensuar las acciones correctivas y/o preventivas a implementar.

- c. Comunicar efectivamente las responsabilidades a cada persona involucrada en implementar las acciones correctivas y/o preventivas.

13. SEGUIMIENTO DE ACCIONES

- 13.1. Los designados como responsables en la ejecución de acciones deberán:
 - f. Implementar las acciones correctivas y/o preventivas, en atención al procedimiento adecuado y dentro del plazo fijado.
 - g. Verificar que la No Conformidad ha sido resuelta eficazmente, es decir, eliminando completamente la causa que la generó e indicando cualquier observación que consideren oportuna.
 - h. Verificar la gestión de cierre o atención oportuna de la Oportunidad de Mejora se haya cumplimentado.
 - i. Controlar las alertas del riesgo identificado y notificar oportunamente a la Comisión de Calidad sus apariciones para la adopción de medidas.
 - j. Comunicar o informar las incidencias suscitadas en la implementación de acciones correctivas y/o preventivas.

- 13.2. La Comisión de Calidad deberá:
 - a. Contestar al usuario el resultado o acciones adoptadas producto de su queja, reclamo, sugerencia o comentario, dejando copia digital como evidencia.
 - b. Mantener actualizado el formato FO-24204-06 “Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora”, registrando toda incidencia e informe generado durante la implementación de acciones correctivas y/o preventivas en el apartado respectivo de la No Conformidad u Oportunidad de Mejora.

14. CIERRE DE UN INFORME DE NO CONFORMIDADES

- 14.1. La Comisión de Calidad solo podrá proponer el cierre de una No Conformidad si previamente se han cerrado todas las acciones correctivas y éstas han sido eficaces.

NOTA: La ineficacia de las acciones implementadas aduce la necesidad de ajustes a las mismas, motivando su readecuación en el formato FO-24204-06 “Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora” hasta lograr la erradicación de la causa.

L. DEFINICIONES

Acción Correctiva.

Acciones que el despacho judicial toma para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable detectada en una verificación interna o una verificación de acreditación.

Acción Preventiva.

Acciones que el despacho judicial toma para prevenir la ocurrencia de una no conformidad potencial o no deseable.

No Conformidad.

No cumplimiento de un requerimiento de la Norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial.

Oportunidad de Mejora.

Posibilidades que el despacho judicial tiene para mejorar la eficiencia de una o varias prácticas de gestión.

Revisión interna.

Autoevaluaciones realizadas por la comisión de calidad para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Valoración de riesgos.

Identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.

Verificación interna.

Confirmación objetiva por medio de la presentación de evidencia del cumplimiento de los requerimientos de la norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial, que evalúa el par y gestor de calidad para compartir las buenas prácticas, estandarizar las metodologías de implementación y generar retroalimentación al sistema mismo por medio de la mejora continua.

Verificación externa.

Confirmación objetiva por medio de la presentación de evidencia del cumplimiento de los requerimientos de la norma GICA-Justicia: Organización del Despacho Judicial, realizada por una organización independiente al engranaje judicial que asegure la validez de la evaluación.

	PODER JUDICIAL DE HONDURAS	PR-24204-03
REVISIONES INTERNAS DE CALIDAD		

M. OBJETIVO

Especificar las prácticas de gestión necesarias para planificar y ejecutar las revisiones internas del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de los despachos donde se implementa la Norma GICA-Justicia, a fin de garantizar su adecuación a la realidad de servicio brindado hacia las necesidades de la persona usuaria, así como identificar las áreas que requieren atención y las oportunidades de mejora.

N. ALCANCE

Este protocolo establece el procedimiento para realizar la revisión interna del Sistema de Gestión de Calidad por los miembros de la Comisión de Calidad del despacho, que incluya la totalidad de los documentos y evidencias internas y externas, con el propósito de garantizar que el sistema de gestión de calidad está en implementación y evaluar que cumpla con la normativa aplicable y los objetivos planteados. De igual forma, procura identificar las áreas que requieren modificaciones y las diferentes oportunidades de mejora para su gestión.

O. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
FO-24204-06	Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora
FO-24204-08	Listado de Asistencia
FO-24204-18	Lista de Chequeo de la Norma GICA-Justicia (Revisiones internas)
FO-24204-19	Plan de Revisión Interna
FO-24204-20	Presentación de Informe de Revisiones y Verificaciones de Calidad

P. RESPONSABILIDADES

5. Es responsabilidad de la Comisión de Calidad.

- Planear, realizar y dar seguimiento a las revisiones internas de calidad dentro del despacho judicial.
 - Coordinar con la Unidad de Gestión de Calidad, aquellos puntos de la Norma donde se requiere de su intervención.
 - Revisar la documentación inicial.
 - Programar y coordinar las agendas del personal que será entrevistado.
 - Cumplir el objetivo, alcance, plan y demás requisitos de la revisión interna.
 - Realizar el informe final de las revisiones internas de calidad y remitirlo a la Unidad de Gestión de Calidad.
 - Plantear y dar seguimiento al cumplimiento de las acciones correctivas y/o preventivas tomadas como resultado de las revisiones internas.
 - Recopilar, verificar y registrar los hallazgos y las no conformidades u observaciones encontradas.
 - Tratar la información recopilada con discreción.
 - Colaborar con el Evaluador en la redacción del informe de la revisión interna.
6. Es responsabilidad del personal encargado del área objeto de revisión:
- Estar disponible durante el periodo en que se programe la entrevista.
 - Dar respuestas veraces a las consultas del evaluador.
 - Cooperar con la Comisión de Calidad en la búsqueda de evidencias y documentación requerida.
7. Es responsabilidad del Evaluador designado por la Comisión de Calidad:
- Elaborar el Plan de revisión interna de calidad, según formatos y protocolos de la Unidad de Gestión de Calidad.
 - Asignar las tareas y responsabilidades a cumplir conforme este protocolo por cada miembro de la Comisión de Calidad.
 - Tomar las decisiones finales con respecto a la conducción de la revisión interna y cualquier observación acerca de la misma.
 - Conducir la revisión interna del Sistema de Gestión de Calidad.
 - Presentar el informe de la revisión interna a la Comisión de Calidad.

🔍 CONTENIDO

15. ETAPA DE PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN

15.1. La Comisión de Calidad del Despacho Judicial deberá:

- d. Definir los objetivos, alcance y los criterios de evaluación de la revisión interna de calidad, estos últimos según el formato FO-24204-09 “Lista de Chequeo de la Norma GICA-Justicia (Revisiones Internas)”.

- e. Elaborar el Plan de Revisiones Internas conforme al formato FO-24204-11, el cual deberá ser completado en su totalidad.
- f. Designar entre el personal del despacho capacitado, evaluadores para realizar la revisión interna.
- g. Remitir el plan al Magistrado(a) o Juez(a) Coordinador del despacho para su aprobación.
- h. Aprobado el plan, coordinar la logística, comunicación, permisos del personal de las áreas objeto de revisión y demás actividades.

16. ETAPA DE EJECUCIÓN

- 16.1. La Comisión de Calidad deberá revisar evidencias de los registros documentales del Sistema de Gestión de Calidad conforme a:
 - g. El informe del rediseño para conocer sus alcances en el despacho.
 - h. Los requisitos del apartado 2.6 de la Norma del Manual de Calidad.
 - i. La existencia y aplicación de los protocolos, registros y formatos requeridos por la Norma GICA-Justicia.
 - j. Los plazos de gestión e indicadores del despacho.
- 16.2. La Comisión de Calidad del despacho convocará al personal del despacho a la reunión de apertura, en la cual deberá:
 - a. Asegurar la asistencia de los involucrados de acuerdo con el alcance de la verificación y evidenciar la misma utilizando el formato FO-24204-08 "Listado de Asistencia".
 - b. Tratar los temas de agenda programados en el Plan de Verificación de Gestión de Calidad.
 - c. Socializar el Plan de Revisión Interna, los alcances y los objetivos.
- 16.3. El Evaluador designado al verificar las evidencias con el personal por área de trabajo deberá:
 - a. Solicitar la documentación requerida al personal del área a evaluar.
 - b. Comprender el alcance y contexto de las actividades descritas en dichos documentos, con el fin de identificar no conformidades potenciales o reales dentro del alcance del área.
 - c. Contar con la lista de chequeo de los puntos relevantes a evaluar, la cual puede ser ajustada de acuerdo con lo observado en la documentación y ampliada durante la revisión interna.

- d. Conocer la ubicación de la información solicitada.
- e. Contar con información disponible, entendida y utilizada por el personal que tiene relación directa con el área evaluada, la cual debe ser adecuada y actualizada para alcanzar los objetivos y alcances del plan de revisión interna.
- f. Verificar la mejora del sistema de gestión de calidad de acuerdo con las no conformidades identificadas en revisiones o verificaciones previas, en caso que aplique, para documentar los nuevos hallazgos en el informe que presente al finalizar la revisión interna.
- g. Verificar el grado de implementación y ejecución de los documentos del sistema de gestión calidad en el área de trabajo, donde las evidencias son fuente de información para lograr este propósito.

NOTA: De encontrarse una evidencia que conlleve a una no conformidad en lo verificado, se debe seguir el procedimiento establecido en el protocolo PR-24204-02 para la gestión de no conformidades y oportunidades de mejora.

- 16.4. Al concluir la revisión interna, la Comisión de Calidad en conjunto con el Evaluador designado deberán elaborar el informe de la revisión interna, conforme al formato FO-24204-20.
- 16.5. La Comisión de Calidad realizará una reunión con la Coordinación del Despacho y las personas encargadas de las áreas evaluadas, a fin de:
 - a. Exponer los aspectos claves como el cumplimiento del alcance de los objetivos de calidad.
 - b. Socializar la versión actualizada del registro correspondiente con las No Conformidades y Oportunidades de Mejora encontradas durante la revisión interna.
- 16.6. La Comisión de Calidad convocará a una reunión de cierre de la revisión interna para:
 - a. Elaborar el informe que contenga la actualización de los requisitos según el formato FO-24204-09 Lista de Chequeo de la Norma GICA-Justicia (Revisiones internas).
 - b. Remitir el informe a la Unidad de Gestión de Calidad.

17. ETAPA DE SEGUIMIENTO

- 17.1. Durante la semana posterior a la realización de la revisión interna, la Comisión de Calidad del despacho solicitará a los responsables de las áreas donde se identificaron No Conformidades, el plan de acción correctiva y/o preventiva y el plazo para su revisión y aprobación, en atención al protocolo PR-24204-02 Gestión de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.

R. DEFINICIONES

Requerimiento. Necesidad o expectativa de carácter obligatorio.

Revisiones Internas. Autoevaluaciones realizadas por la comisión de calidad para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema de gestión de calidad.

Seguimiento. Ligado al concepto de rastreo o de búsqueda, validación y corroboración del cumplimiento de: – Requerimientos de la persona usuaria – Resultados esperados de la ejecución de las medidas correctivas – Metas de los indicadores de los objetivos de calidad.

	PODER JUDICIAL DE HONDURAS	PR-24204-04
MEDICION DE SATISFACCION DE LA PERSONA USUARIA		

J. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la evaluación del nivel de satisfacción, quejas, sugerencias, reclamos y/o comentarios de las personas usuarias sobre los servicios brindados por el despacho.

T. ALCANCE

El presente protocolo será aplicado en el proceso de entrevistas, sistematización y análisis estadístico de los requerimientos y aportes del usuario externo para la mejora continua del despacho, específicamente en los ámbitos de prestación del servicio, capacidad y velocidad de respuestas, confianza en el sistema, enfoque en las necesidades de la persona usuaria y percepción física.

U. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Nombre del documento
FO-24204-12	Encuesta de Satisfacción de la Persona Usuaría
FO-24204-13	Tabulación de datos de la Encuesta
FO-24204-14	Informe de Hallazgos en el Despacho
FO-24204-15	Hoja de Opiniones y Sugerencias
FO-24204-16	Tabulación de datos e informe de opiniones y sugerencias
FO-24204-06	Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora

V. RESPONSABILIDADES

8. Es responsabilidad de la coordinación o jefatura del despacho:
 - Revisar y aprobar la Encuesta de Satisfacción de la Persona Usuaría para su aplicación a usuarios externos del despacho, según el formato FO-24204-06.
 - Cooperar con la Unidad de Gestión de Calidad en la aplicación la encuesta con la información que se requiera.

9. Es responsabilidad del personal del despacho:

- Identificar las causas de los hallazgos producto de los mecanismos de medición de la satisfacción de la persona usuaria, para proponer acciones correctivas y/o preventivas que correspondan.
- Implementar las acciones definidas por la Comisión de Calidad para mejorar el nivel de satisfacción del usuario.

10. Es responsabilidad de la Comisión de Calidad del despacho:

- Analizar las quejas, reclamos, sugerencias y comentarios presentados por las personas usuarias.
- Definir las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan.

11. Es responsabilidad de la Unidad de Gestión de Calidad:

- Diseñar, coordinar y aplicar el instrumento que medirá la satisfacción de la persona usuaria, previo a la instauración del Sistema de Gestión de Calidad en el despacho.
- Tabular y analizar los datos para la elaboración del informe de las encuestas conforme al formato FO-24204-09 “Tabulación de datos de la Encuesta”.
- Presentar los resultados del informe ante la Comisión de Calidad para analizar los resultados de la medición, de acuerdo con el formato FO-24204-11 “Informe de Hallazgos en el Despacho”.

W. CONTENIDO

18. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA USUARIA

18.1. La Comisión de Calidad del despacho judicial deberá:

- Proponer las acciones preventivas y correctivas a seguir como producto de los hallazgos identificados por la UGECA.
- Dar seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y preventivas.

19. OPINIONES Y SUGERENCIAS DE LA PERSONA USUARIA

19.1. La Comisión de Calidad deberá:

- Facilitar mecanismos internos para la recolección de opiniones y sugerencias de parte de la persona usuaria, ya sea por buzón o correo electrónico del despacho.

NOTA: En caso de buzón, el despacho debe mantener una dotación considerable de hojas de opiniones y sugerencias a disposición de la persona usuaria, conforme al formato FO-24204-20 “Hoja de Opiniones y Sugerencias”. Por correo electrónico, deberá verificar constantemente la recepción de mensajes por parte del usuario en la bandeja de entrada y acusar recibo del mismo.

- l. Recolectar todas las opiniones y sugerencias recibidas a intervalos definidos de forma mensual.
- m. Tabular las quejas, reclamos, sugerencias y/o comentarios que la persona usuaria presente y elaborar el informe correspondiente según el formato FO-24204-16 “Tabulación de datos e informe de opiniones y sugerencias”.
- n. Analizar los hallazgos y definir en consenso las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan por área.
- o. Registrar las oportunidades de mejora junto con las acciones correctivas y/o preventivas en el Registro de No Conformidades y Oportunidades de Mejora del despacho, según formato FO-24204-06.
- p. Comunicar al personal del despacho las áreas de mejora identificadas por la persona usuaria, así como las acciones correctivas y/o preventivas adoptadas.
- q. Informar a la persona usuaria los resultados obtenidos y/o acciones emprendidas por el despacho para atender su opinión o sugerencia, por medio del correo electrónico proporcionado.
- r. Dar seguimiento al cumplimiento o cierre de las acciones correctivas y/o preventivas adoptadas.

x. DEFINICIONES

Intervalo definido. Periodos de tiempo preestablecidos, determinados por los responsables del sistema de gestión de calidad. Deben ser documentados de manera que permitan la mejora continua del Despacho Judicial.