

**CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS
DE LA JUSTICIA EN NUEVO LEÓN.**



PODER JUDICIAL DEL
ESTADO DE NUEVO LEÓN
H. TRIBUNAL SUPERIOR DE
JUSTICIA

CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LA JUSTICIA EN NUEVO LEÓN.

Preámbulo	3
Capítulo primero. Generalidades.....	4
Capítulo segundo. Derechos y obligaciones de los usuarios de la justicia.....	4
Capítulo tercero. Compromiso y eficacia de la carta.....	8
Capítulo cuarto. Información particular.....	8
Transitorios	9

El Pleno del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Nuevo León, mediante Acuerdo General número 6/2013, publicado en el Boletín Judicial el 30 treinta de julio de 2013 dos mil trece, tuvo a bien expedir la siguiente:

CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LA JUSTICIA EN NUEVO LEÓN.

(Publicada en el Boletín Judicial del Estado,
30 de julio de 2013)

Preámbulo

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

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

En vista de lo cual, el Pleno del Tribunal Superior de Justicia, en sesión ordinaria de fecha 1 uno de julio de 2013 dos mil trece, estimó pertinente acogerse a dicha carta, ya que constituye un instrumento a través del cual los órganos encargados de impartir justicia informan a los usuarios sobre las funciones que tienen encomendadas y los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con estos servicios y, finalmente, sobre el compromiso que adquieren los órganos impartidores de justicia para hacer efectivos los derechos que en ella se consignan.

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

Así, el Poder Judicial del Estado de Nuevo León asume que mejorar la calidad de los servicios que prestan los órganos que imparten justicia, implica tener una filosofía de trabajo orientada a la superación de las tareas y labores cotidianas; por esta razón, adquiere el compromiso de expedir la presente Carta, como parte de un proceso de mejoramiento y evolución.

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

CAPÍTULO PRIMERO.

Generalidades.

A. Finalidad.

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

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

B. Destinatarios.

Serán destinatarios de la presente Carta:

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

CAPÍTULO SEGUNDO.

Derechos y obligaciones de los usuarios de la justicia.

A. Derechos.

Son derechos de los usuarios de la justicia:

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

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

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

6. Formular las reclamaciones, quejas y sugerencias que considere procedentes, relativas al funcionamiento de los órganos impartidores de justicia, y recibir respuesta oportuna a sus solicitudes.
7. Conocer el tipo de conductas de los servidores públicos que puedan actualizar responsabilidad penal o administrativa y las vías posibles para presentar las denuncias respectivas.
8. Cuando se trate de las víctimas de un delito tienen derecho a ser informadas con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso. Se asegurará que la víctima tenga un conocimiento efectivo de aquellas resoluciones que afecten su seguridad, sobre todo en casos de violencia familiar; en su comparecencia personal ante un juzgado o tribunal, tendrán derecho a que se respete y preserve su dignidad e intimidad y se garantice su seguridad.
9. El testigo o el que colabore con el órgano jurisdiccional tiene derecho a ser adecuadamente protegido en las instalaciones del órgano jurisdiccional de que se trate.
10. El menor de edad que tenga necesidad de ocurrir ante los órganos impartidores de justicia con motivo de la consecución de un proceso, tendrá derecho a que su comparecencia se desahogue en forma adecuada a su condición particular; para lo cual, se podrán utilizar los elementos técnicos que se consideren adecuados. El juzgador deberá privilegiar, en todo momento, el interés superior del menor, así como evitar su comparecencia reiterada.

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

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

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



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

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

13. Exigir a los servidores públicos adscritos a los órganos jurisdiccionales, el cumplimiento de los derechos reconocidos en esta Carta.
14. Los órganos jurisdiccionales adoptarán las disposiciones oportunas y proveerán los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos consignados en esta Carta.

B. Obligaciones.

Son obligaciones de los usuarios de la justicia:

1. Otorgar un trato respetuoso al servidor público que les atiende y comportarse de manera adecuada.
2. Contar con un medio adecuado de identificación, tanto para ingresar a las instalaciones que albergan los órganos jurisdiccionales como para, en su caso, exigir sus derechos.
3. Llegar con la puntualidad debida, en el caso de que se tenga previsto el desahogo de una actuación judicial.
4. Cooperar con las medidas de seguridad que, en su caso, estén previstas en las oficinas de los órganos jurisdiccionales.
5. No dañar las instalaciones, el equipo y mobiliario afectos al órgano jurisdiccional.
6. Abstenerse de ofrecer gratificaciones a los servidores públicos y denunciar a quien o quienes las soliciten.
7. No utilizar los medios legales previstos para retardar, injustificadamente, los procesos.



8. Utilizar, en la medida de lo posible, una redacción concisa y comprensible, procurando expresar con claridad su pretensión.
9. Conducirse con verdad en toda diligencia practicada por los órganos jurisdiccionales.
10. Asumir, frente a las sentencias definitivas, desde que se presenta la demanda, una actitud de respeto hacia la contraparte en juicio, el órgano impartidor de justicia en cuestión, así como los juzgadores y los servidores públicos que intervinieron en el juicio.

CAPÍTULO TERCERO. Compromiso y eficacia de la carta.

A. Compromiso.

El Poder Judicial del Estado de Nuevo León se compromete a respetar y a que se hagan respetar los derechos y obligaciones contenidos en esta Carta. Con tal fin y en aras de asegurar el cabal cumplimiento de los derechos consignados en ella, existirá en cada edificio de nuestra institución, en lugares visibles, buzones de sugerencias para que el usuario manifieste su inconformidad o, si lo prefiere, la haga llegar vía correo electrónico a: denuncia@pjenl.gob.mx.

B. Eficacia.

Para lograr la eficacia de los derechos que se consagran en la presente Carta, la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia o del Consejo de la Judicatura del Estado, a través de su Oficina Ejecutiva, evaluará las quejas y sugerencias del usuario, para dar respuesta a las mismas.

CAPÍTULO CUARTO. Información particular.

A. Información complementaria.

Como información complementaria, se hace del conocimiento de los usuarios, lo siguiente:

1. El horario oficial de labores en el Poder Judicial del Estado es de las 8:30 ocho horas con treinta minutos a las 16:00 dieciséis horas, de lunes a viernes. En cada edificio del Poder Judicial del Estado se encuentra instalada una oficina de recepción, ya sea a través de la Oficialía de Partes Común o en cada órgano, la cual es la encargada de recibir los escritos, oficios, promociones o algún otro documento, que se presenten y se encuentren dirigidos a los diferentes

tribunales o áreas administrativas. En los casos de los Plenos, las Presidencias y las Secretarías Generales de Acuerdos del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura; las Salas Unitarias y Colegiadas en materias Civil y Familiar del Tribunal Superior de Justicia; y los Juzgados de lo Civil, de Juicio Civil Oral, de lo Familiar, de Juicio Familiar Oral y de Jurisdicción Concurrente del Primer Distrito Judicial, existe una Oficialía de Partes Común, que opera de las 16:00 dieciséis a las 24:00 veinticuatro horas, la cual se encuentra ubicada en el lobby del Palacio de Justicia, sito en la esquina de las calles Juan Ignacio Ramón y Zaragoza, en el centro de Monterrey, Nuevo León.

La información sobre los lugares donde se encuentra cada instalación del Poder Judicial del Estado puede ser consultada en la siguiente página electrónica: www.pjenl.gob.mx/tsj/distritos.htm, o bien, vía telefónica en el número (0181) 20206000.

2. El directorio completo se encuentra en la siguiente página electrónica: www.pjenl.gob.mx/ConsejoJudicatura/Directorio/CJDirectorioWeb.asp, y el número del conmutador telefónico es (0181) 20206000.
3. Los correos electrónicos donde pueden enviar comentarios o sugerencias, o solicitar información, son los siguientes:
 - i. Peticiones a la Presidencia del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura: presidencia@pjenl.gob.mx
 - ii. Información jurídica: criteriosjudiciales@pjenl.gob.mx
 - iii. Información general: cultura@pjenl.gob.mx
4. La dirección electrónica del Poder Judicial del Estado es www.pjenl.gob.mx, donde podrá acceder a la información de la institución, incluyendo al Tribunal Virtual (sistema de interacción judicial electrónica).
5. Cualquier duda o comentario con relación a esta Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios de la Justicia en Nuevo León puede dirigirse al correo electrónico: criteriosjudiciales@pjenl.gob.mx.

TRANSITORIOS:

PRIMERO: La presente Carta (y, por ende, el Acuerdo General donde se encuentra contenida) entró en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Judicial del Estado.

SEGUNDO: Se ordenó la publicación de la presente Carta (y, en consecuencia, del Acuerdo General que la contiene), por una sola vez, en el Boletín Judicial del



PODER JUDICIAL DEL
ESTADO DE NUEVO LEÓN
H. TRIBUNAL SUPERIOR DE
JUSTICIA

Estado, así como en el portal electrónico oficial del Poder Judicial del Estado, para el conocimiento del personal y del público en general, y su debido cumplimiento.

Las anteriores determinaciones se tomaron en la sesión ordinaria del Pleno del Tribunal Superior de Justicia del Estado, en la ciudad de Monterrey, Nuevo León, llevada a cabo el día 1 uno de julio de 2013 dos mil trece. **La Presidenta del Tribunal Superior de Justicia y del Consejo de la Judicatura del Estado.** Magistrada Graciela Guadalupe Buchanan Ortega. **El Secretario General de Acuerdos de la Presidencia y del Pleno del Tribunal Superior de Justicia del Estado.** José Antonio Gutiérrez Flores.