



Red Europea de Consejos del Poder Judicial (ENCJ)

Reseau europeen des Conseils de la Justice (RECJ)

# Independencia, rendición de cuentas y calidad del poder judicial

*El siguiente paso en la medición de la independencia, las experiencias de los usuarios de los tribunales y la evaluación de la calidad*

## Informe ENCJ 2021-2022



Cofinanciado por el Programa de Justicia de la Unión Europea

## Contenido

---

Contenido .....	2
Resumen Ejecutivo y Recomendaciones: .....	3
Introducción: .....	6
Part 1. — Independencia y rendición de cuentas .....	7
1.1. Tránsito.....	7
1.2. Un indicador sobre la evaluación de los jueces .....	8
1.2.1 Introducción .....	8
1.2.2 Principios.....	9
1.2.3 Diseño de un indicador para la evaluación de los jueces .....	9
Objetivo de la evaluación.....	9
1.2.4 Normas para la evaluación .....	10
1.2.5 Puntuación del indicador de evaluación.....	12
1.2.6 Propuesta .....	12
1.3. Encuesta entre jueces sobre la independencia .....	14
Part 2. — Encuesta de usuarios de la corte .....	18
2.1 Tránsito.....	18
2.2 Propuestas del informe de I&A 2020/2021 .....	18
2.3 Trabajo 2021-2022 .....	19
2.4 Recomendación sobre los trabajos futuros.....	20
Parte 3 — Calidad del poder judicial .....	21
3.1. Tránsito.....	21
3.2. Evolución de la situación.....	22
3.3. Trabajo en 2021/2022.....	22
3.4. Próximos pasos.....	23
Anexo I Normas mínimas definidas por el ENCJ (informe 2012/2013).....	23
Anexo II Cuestiones relativas a la evaluación y las puntuaciones .....	25
Anexo III — Guía práctica de encuestas de usuarios judiciales .....	27
Anexo IV — Cuestionario consolidado para usuarios judiciales.....	44
Anexo V — Lista de indicadores para medir la calidad de la justicia .....	48
Anexo VI — Cuestionario sobre la calidad de la justicia .....	51

### Annex II

## **Resumen Ejecutivo y Recomendaciones:**

---

En 2021-2022 el trabajo del proyecto consistió en varias actividades en el área de Independencia y Responsabilidad y Calidad del Poder Judicial. Las actividades siguieron el ciclo de mejora introducido en el período anterior del proyecto. Este informe presenta los resultados de las tres líneas de trabajo identificadas al comienzo de un nuevo período del proyecto y las recomendaciones al ENCJ.

### **Independencia y rendición de cuentas**

#### Evaluación

En la Asamblea General de 2021 se acordó examinar la viabilidad de un indicador sobre los jueces de evaluación. La evaluación de los jueces es una cuestión compleja, ya que las demandas desde la perspectiva de la independencia difieren de las de la rendición de cuentas y la calidad. Más concretamente, la cuestión que nos ocupa es si la evaluación de los jueces podría abordarse mejor en los indicadores sobre independencia y rendición de cuentas del poder judicial que ha establecido el ENCJ, y cómo se relacionaría con sus indicadores de calidad. Como la evaluación es inherente a cualquier organización de profesionales, pero en el poder judicial puede chocar con la independencia, se justifica una mayor atención al tema en los indicadores.

Todos los sistemas de evaluación existentes en Europa comparten la premisa común de que la profesionalidad del juez representa tanto la principal fuente de legitimidad de la función judicial como una fuerte garantía de su independencia.

La evaluación es relevante desde varias perspectivas: independencia, rendición de cuentas y calidad. La evaluación forma parte de un impulso hacia una organización profesional que garantice un alto nivel de calidad de los servicios prestados por todos los profesionales de los tribunales. El informe aborda los principios que deben aplicarse y, sobre la base de esos principios, el diseño del indicador y su puntuación.

#### Encuesta entre jueces

Como primer paso del próximo ciclo de mejora, se ha llevado a cabo la encuesta entre los jueces de Europa. Desde 2015, esta es la cuarta vez. En total participaron 15.821 jueces de 29 países, más que nunca. El objetivo de la tasa de respuesta se fijó en el 20 %, lo que la mayoría de los órganos judiciales (fácilmente) lograron. El método y los resultados de la encuesta se presentan en detalle en un informe separado.

La mayoría de los jueces en Europa son positivos con respecto a su independencia, pero todavía identifican cuestiones que afectan negativamente a su independencia. Algunos de ellos están a nivel de casos, otros a nivel de sistema, como el nombramiento de jueces. La encuesta proporciona muchas ideas sobre el funcionamiento del poder judicial a nivel nacional. Corresponde a los Consejos de la Judicatura y otros órganos de gobierno analizar los resultados de sus judicaturas y abordar las cuestiones planteadas por los encuestados. Si bien los consejos dependen de los demás poderes estatales para mejorar la legislación y disponer de recursos adecuados, los órganos judiciales y, en particular, los consejos pueden abordar muchas cuestiones por sí mismos.

### **Encuesta de usuarios de la corte**

Un subgrupo compuesto por jueces de España, Noruega, los Países Bajos, Suecia, Finlandia, Dinamarca y Rumanía, celebró reuniones virtuales en febrero y marzo de 2022, compartió su experiencia y respondió a las preguntas pertinentes sobre la base de un modelo común. El subgrupo consideró útil tener en cuenta la experiencia de Bosnia y Herzegovina, cuyo consejo judicial organizó una amplia encuesta realizada en 2021. Los resultados del trabajo del subgrupo se presentaron en el pleno de la Comisión ENCJ de abril de 2022.

El resultado del trabajo de este año es una Guía Práctica, que incluye, además del cuestionario consolidado del año pasado, un documento con recomendaciones para encuestas de usuarios judiciales y las fichas de experiencias nacionales.

Dado que el trabajo de este año dio lugar a directrices generales para aquellos miembros y observadores que ya planean emprender este proyecto, la ENCJ propone que el equipo del proyecto para el próximo año considere la posibilidad de seguir un enfoque individual. Por lo tanto, se sugiere profundizar en los consejos que no han realizado tales encuestas y no tienen previsto hacerlo en un futuro próximo, con el fin de identificar las razones de cada país, tratar de abordarlas en la medida de las competencias de la Comisión ENCJ y alentar y apoyar activamente a los consejos en sus esfuerzos.

### **Calidad de la judicatura**

En 2021/2022, el objetivo principal del subgrupo de calidad era trabajar en los indicadores A1 y A2 y revisar la puntuación del cuestionario. Los miembros del grupo de trabajo se reunieron en línea durante cinco sesiones de trabajo intensivas, antes de una reunión presencial en Barcelona en abril de 2022. Durante las reuniones en línea, el subgrupo revisó el cuestionario, trabajó en los indicadores A1 y A2 y en la puntuación del cuestionario. Los resultados de los trabajos del subgrupo se presentaron en la reunión plenaria de la Comisión ENCJ del 5 de abril de 2022.

El subgrupo revisó los indicadores A1 (normas para los tribunales sobre la duración de los casos) y A2 (normas para las partes sobre la duración de los casos) que los configuran de una manera que permite evaluar un indicador particular en varias fases (por ejemplo, si existen normas particulares, si se realizan en la práctica, se supervisan, es esta información a disposición del público). También se modificaron otros indicadores del Cuestionario para reflejar este ciclo.

Además, teniendo en cuenta la opinión N.º 15 de la CCJE sobre la especialización de los jueces, el subgrupo examinó un indicador A5 sobre la especialización de los jueces y lo construyó de manera diferente, brindando la posibilidad de mejorar la puntuación de este indicador y reunir información sobre áreas particulares de la especialización de los jueces en jurisdicciones individuales.

Finalmente, el subgrupo ha centrado la mayor parte de su tiempo y esfuerzos en revisar la puntuación del cuestionario. Se elaboraron plantillas de puntuación nuevas y más elaboradas para todos los indicadores en la mayoría de las preguntas, se evaluó su valor en la puntuación general del Cuestionario.

### **En cuanto a los trabajos que se llevarán a cabo el próximo año:**

#### **Para la independencia y la rendición de cuentas:**

- Complimentando el cuestionario de indicadores actualizado, puntuando y mapeando los desafíos para la independencia y la rendición de cuentas:
- Mayor desarrollo de los indicadores de I&A:
  - el papel de los servicios de inspección en relación con el indicador actual sobre la revisión externa
  - formulación de un dictamen de ENCJ con respecto a las funciones formales y ceremoniales del gobierno que, en principio, puede reducir la independencia del poder judicial y
  - integración del trabajo sobre la imagen de la justicia y la confianza pública en el marco e indicadores de I&A.

#### **Encuesta de usuarios de la corte**

- Promoción de la aplicación de encuestas de usuarios judiciales en toda Europa

#### **Calidad**

- Trabajar en la identificación de las funciones y competencias de los Consejos en la garantía y promoción de la Calidad de la Justicia teniendo en cuenta sus perfiles de país y en recomendaciones generales para

mejorar la calidad de la justicia en su jurisdicción.

- Distribuir el Cuestionario revisado que deberán rellenar los Consejos del Poder Judicial.
- Revisar y analizar los resultados del Cuestionario. Evaluar si los resultados del Cuestionario serían útiles para los consejos individuales para determinar las áreas en las que existe potencial para mejorar la calidad y tomar las medidas adecuadas para lograr esa mejora.

## Introducción1:

---

La misión central de la ENCJ es el refuerzo de los órganos judiciales independientes pero responsables en la Unión Europea para garantizar el acceso a tribunales justos, independientes e imparciales. Este derecho fundamental está establecido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE. El ENCJ trabaja sistemáticamente para desarrollar normas y directrices para la gobernanza del poder judicial y la realización de funciones esenciales como el nombramiento, ascenso y destitución de jueces. El ENCJ considera que no basta con establecer normas y directrices: la medida en que se realizan en la práctica debe evaluarse sistemáticamente. Esto es especialmente importante cuando todas las instituciones europeas tienen el reto de encontrar formas más eficaces de proteger y promover mejor el Estado de Derecho. El ENCJ y las demás redes judiciales están en mejores condiciones para ayudar a comprender la situación sobre el terreno y proporcionar una perspectiva judicial sobre los acontecimientos pertinentes.

El objetivo general del proyecto es aumentar la sensibilización sobre el estado de independencia, rendición de cuentas y calidad de los órganos judiciales europeos y promover cambios positivos en los sistemas judiciales europeos.

Se ha elaborado, mejorado y aplicado un conjunto de indicadores sobre independencia, rendición de cuentas y calidad. Estos indicadores se centran, por una parte, en las salvaguardias y mecanismos formales que son esenciales para la independencia judicial y, por otra, en las percepciones de independencia de las partes interesadas. Los resultados proporcionan a los Consejos y a otros órganos rectores conocimientos que pueden utilizar para mejorar sus sistemas judiciales a fin de que los jueces puedan desempeñar mejor su función esencial en la sociedad y, cuando sea necesario, comprometerse con los demás poderes estatales en materia de independencia.

Es necesario revisar constantemente los sistemas de normas e indicadores debido a los continuos desafíos. Por lo tanto, el perfeccionamiento de algunos aspectos de los indicadores y sus medios de medición en consecuencia (por ejemplo, la adaptación de las preguntas y la puntuación en el cuestionario) también deben revisarse. El público y las partes interesadas hacen hincapié en la necesidad de fortalecer la calidad de la justicia. Y su contenido complejo requiere un análisis más profundo de la medición. En este período se llevaron a cabo las siguientes actividades:

La parte I de este informe trata sobre la independencia y rendición de cuentas del poder judicial. Esta parte contiene un indicador recientemente elaborado sobre la evaluación de los magistrados y un resumen de los resultados de la encuesta entre los magistrados. La Parte II trata de la Encuesta de Usuarios de la Corte. La parte III del informe trata sobre la calidad del poder judicial y contiene trabajos sobre los indicadores y las reglas de puntuación.

En 2021-2022 el equipo del proyecto trabajó en tres subgrupos. Los coordinadores del proyecto fueron el Consejo Superior de Portugal (CSM), el Consejo Judicial de Lituania (TT) y el Consejo Judicial Supremo de Justicia Administrativa de Grecia (SJC AJ). Además, un asesor fue contratado por el ENCJ, Frans van Dijk, para ayudar con el proyecto. La Oficina ENCJ facilitó el proyecto, organizó y acogió las reuniones y se encargó de informar de las reuniones.

La pandemia todavía causó restricciones de viaje y gran parte del trabajo se realizó en línea. Las reuniones plenarias del equipo del proyecto se celebraron en línea los días 27 de septiembre y 10 de diciembre de 2021 y

---

1Este informe fue compuesto y editado, con la aportación del equipo del proyecto, por Frans van Dijk, Sra. Maria Gkana, Sra.

Milda Treige, Monique van der Goes y Aleksandra Switalska.

ENCJ Informe sobre la independencia, la rendición de cuentas y la calidad del poder judicial 2021-2022, adoptado ENCJ Asamblea General de Atenas, 3 de junio de 2022 [www.encj.eu](http://www.encj.eu)

4 de marzo de 2022. Los días 4 y 5 de abril se celebró en Barcelona una reunión presencial con algunos participantes en línea.

## Part 1. — Independencia y rendición de cuentas

### 1.1. Trasfondo

El acceso a tribunales justos, independientes e imparciales es un derecho fundamental, tal como se establece en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE. Una de las formas en que ENCJ se esfuerza por proteger este derecho es apoyando la independencia y la rendición de cuentas de los órganos judiciales en Europa y promoviendo la comprensión y el respeto de la independencia judicial. Por lo tanto, como red de Consejos del Poder Judicial, el ENCJ ha desarrollado normas para los ámbitos de responsabilidad de los Consejos del Poder Judicial que son importantes para la independencia y la rendición de cuentas del poder judicial. Las normas van desde el nombramiento de jueces hasta los procedimientos disciplinarios y la financiación del poder judicial. Muchos de ellos son aplicables también por otras estructuras de gobernanza distintas de los Consejos. El establecimiento de normas es relevante para que los jueces puedan comparar y mejorar sus prácticas.

Derivado de las normas, el ENCJ ha desarrollado un conjunto de indicadores para medir el estado de independencia y rendición de cuentas de los órganos judiciales de la Unión Europea, incluidos los candidatos a miembros y el EEE. Los indicadores se refieren a los arreglos formales con respecto a todos los aspectos principales de la independencia y la rendición de cuentas del poder judicial, por una parte, y a la realización efectiva de la independencia y la rendición de cuentas tal como lo percibe la sociedad, por otra. Los indicadores y su medición forman parte del ciclo de mejora que la Asamblea General de la ENCJ decidió en 2019. El actual ciclo de mejora comenzó en septiembre de 2019, y es el siguiente.



1. Figura: Ciclo de mejora Independencia y rendición de

La primera fase del ciclo es la medición de los indicadores que tuvo lugar en 2019/2020. En 2020/2021, la atención se centró en el debate de los resultados en los grupos de diálogo y en comenzar con la planificación de mejoras.

En la Asamblea General celebrada en línea en junio de 2021 se decidió que las siguientes actividades se desarrollarían en 2021-2022.

- Elaboración de planes nacionales de mejora en materia de independencia y rendición de cuentas
- En cuanto a los indicadores de I+A, se examinarán cuatro cuestiones:
  - la viabilidad de un indicador sobre la evaluación de los jueces,

- el papel de los servicios de inspección en relación con el indicador actual sobre la revisión externa,
  - formulación de un dictamen de ENCJ con respecto a las funciones formales y ceremoniales del gobierno que, en principio, puede reducir la independencia del poder judicial y
  - integración del trabajo sobre la imagen de la justicia y la confianza pública en el marco e indicadores de I&A.
- Encuesta entre jueces sobre la independencia del poder judicial en el primer trimestre de 2022.
  - El CCBE (Consejo de Colegios de Abogados y Sociedades Jurídicas de Europa) será consultado sobre la encuesta entre abogados sobre la independencia y la rendición de cuentas del poder judicial.

Debido a la pandemia en curso, que ha obstaculizado en cierta medida el trabajo, no todas las cuestiones planteadas para 2021-2022 fueron abordadas por el equipo del proyecto.

En cuanto a la encuesta entre abogados, la CCBE ha indicado que no pensaban que sería factible organizarla.

Las dos cuestiones que se abordaron fueron la elaboración de un indicador en la evaluación de los magistrados y la encuesta entre los magistrados.

## 1.2. Un indicador sobre la evaluación de los jueces

### 1.2.1 Introducción

En la última Asamblea General se acordó examinar la viabilidad de un indicador sobre los magistrados de evaluación. La evaluación de los jueces es una cuestión compleja, ya que las demandas desde la perspectiva de la independencia difieren de las de la rendición de cuentas y la calidad. Más concretamente, la cuestión que nos ocupa es si la evaluación de los jueces podría abordarse mejor en los indicadores sobre independencia y rendición de cuentas del poder judicial que ha establecido el ENCJ, y cómo se relacionaría con sus indicadores de calidad. En los indicadores actuales de I&A sobre recursos humanos, la evaluación de los jueces se aborda de manera muy general. Como la evaluación es inherente a cualquier organización de profesionales, pero en el poder judicial puede chocar con la independencia, se justifica una mayor atención al tema en los indicadores. El ENCJ ha discutido la evaluación antes y ha establecido normas en los siguientes documentos:

- 1 Informe sobre la elaboración de normas judiciales mínimas III, Normas mínimas relativas a la evaluación del desempeño profesional y la inamovilidad de los miembros del poder judicial, informe 2012 2013, incluida la recopilación de respuestas al cuestionario.
- 2 Recomendación del taller de la Comisión ENCJ sobre la evaluación de los jueces Roma del 5 al 6 de diciembre de 2019.

Las normas que se desarrollaron en 2012/2013 ponen mucho énfasis en las diferencias entre los poderes judiciales de Europa. El ENCJ ha argumentado (y la CCJE ha seguido este razonamiento en su Dictamen n.º 17 (2014) sobre la evaluación del trabajo de los jueces, la calidad de la justicia y el respeto de la independencia judicial) que los poderes judiciales de Europa se dividen en dos categorías en cuanto a evaluación. Aquellos con evaluación informal sin consecuencias de carrera para el juez de que se trate y aquellos con evaluación formal con consecuencias profesionales, incluida incluso la posibilidad de despido en algunos órganos judiciales. La primera categoría requiere menos salvaguardias que la segunda. Las normas mínimas de ENCJ se centran en las salvaguardias que deben cumplirse en la evaluación formal.

Desde que se han aprobado estos informes, parece que se ha producido cierta convergencia entre los órganos judiciales, en particular con los sistemas informales en proceso de formalización. La estricta dicotomía de los sistemas de evaluación no parece aplicarse en la medida en que lo hizo antes. Como se señala en el informe sobre normas mínimas, todos los sistemas de evaluación comparten la premisa común de que la profesionalidad del juez representa tanto la principal fuente de legitimidad de la función judicial como una fuerte garantía de su independencia.

La evaluación es relevante desde varias perspectivas: independencia, rendición de cuentas y calidad. La evaluación forma parte de un impulso hacia una organización profesional que garantice un alto nivel de calidad de los servicios prestados por todos los profesionales de los tribunales. Desde una perspectiva de calidad es necesaria la evaluación para el desarrollo profesional. Desde la perspectiva de la rendición de cuentas, es deseable que el poder judicial cuente con un sistema de calidad que incluya el desarrollo profesional.

Dado que la evaluación sirve para la rendición de cuentas y la calidad, el ENCJ puede «abrazar» la evaluación, siempre y cuando se haga correctamente con respecto a la necesidad de salvaguardar la independencia judicial. A continuación se abordarán los principios que deben aplicarse y, sobre la base de esos principios, se abordará el diseño del indicador y su puntuación.

### 1.2.2 . Principios

Partiendo de las normas mínimas (resumidas en el anexo 1), los principios más importantes son los siguientes.

- 1 La evaluación de los jueces es beneficiosa para garantizar y promover la calidad de la justicia y es un elemento de un poder judicial responsable.
- 2 La evaluación de los jueces no debe interferir con su independencia. La independencia judicial restringe la objetivos y método de evaluación.
- 3 La evaluación no puede referirse al fondo de las decisiones judiciales. La calidad de las decisiones es parte de la evaluación, pero solo desde la perspectiva de las habilidades profesionales.
- 4 La evaluación no puede conducir en sí misma a la destitución de un juez. El despido requiere un procedimiento disciplinario que se limita a casos de negligencia grave.
- 5 En cualquier caso, la evaluación debe facilitar el desarrollo profesional del juez.
- 6 Los objetivos de la evaluación pueden variar desde facilitar el desarrollo profesional de los jueces hasta proporcionar también la base para las decisiones de carrera sobre los jueces.
- 7 Los objetivos concretos elegidos determinan las salvaguardias necesarias. Si no hay consecuencias profesionales, las salvaguardias pueden ser menos extensas que si hay consecuencias profesionales.
- 8 Las salvaguardias incluyen quién está llevando a cabo la evaluación: si la evaluación no pretende tener consecuencias profesionales, puede que no sea apropiado involucrar a la dirección, ya que los resultados de la evaluación desempeñarán un papel ingenioso o involuntariamente en otras decisiones.
- 9 La remuneración relacionada con el desempeño requiere una evaluación estrecha y no es aceptable para los jueces, ya que infringe su independencia.
- 10 Los poderes ejecutivo y legislativo no deben participar de ninguna manera en la evaluación de un juez individual.

### 1.2.3 Diseño de un indicador para la evaluación de los jueces

#### Objetivo de la evaluación

La evaluación adopta diferentes formas, dependiendo de su objetivo. Los siguientes objetivos se encuentran principalmente en la práctica.

**A.** pel aprendizaje ersonal y el desarrollo profesional de un JUEZ. D LAS DECISIONEstomadas sobre la base del resultado de este tipo de evaluación son, en principio, solo por el propio juez. Ejemplos de tales decisiones son la resolución personal para mejorar la comunicación con las partes o una solicitud a la dirección para una formación específica.

**B.** pevaluación de la erformancia por parte de la dirección, no dirigida a decisiones individuales DERECURSOS humanos/carreras. Por ejemplo: 1) Desarrollo de las competencias y habilidades de los jueces de un tribunal o un departamento de un tribunal, en relación con la distribución de los jueces en todas las esferas del derecho, incluidas sus necesidades de especialización y capacitación. Un ejemplo de decisión de la dirección (del conocimiento) es la asignación de especializaciones entre los jueces. 2) Promover el desempeño cuantitativo y cualitativo de los jueces de un tribunal en relación con la eficiencia y eficacia del tribunal. Un ejemplo de una decisión de la gerencia es la determinación de la carga anual de casos individuales y la puntualidad.

C. reevaluación de la erformance destinada a tomar decisiones de recursos humanos/carreras sobre jueces, como ascensos y etapas de carrera (f.i., un cambio de un tribunal de primera instancia a un tribunal de apelación y viceversa).

Parece que las tres opciones sirven a las decisiones que deben tomarse en cualquier tribunal/judicatura de todos modos. Surgirán diferencias en el grado que las decisiones se tomen sobre la base de una evaluación sistemática.

### **Método de evaluación**

Cada propósito de la evaluación de los jueces tiene su propio método.

Re A. Revisión por pares u observación por parte de un especialista (como un psicólogo social sobre el rendimiento en las audiencias). La revisión por pares se considera aquí como una evaluación entre colegas y no debe involucrar a la administración, ni siquiera a los jueces directivos. Los resultados de la revisión por pares son confidenciales.

Re B(1). Evaluación de competencias, seguida de una discusión sobre los deseos mutuos con respecto al área de derecho, especialización y educación (permanente) con un gerente que puede o no ser el gerente de línea. En algunos tribunales, un gerente o coordinador es específicamente responsable de la calidad o el conocimiento del tribunal o de un departamento del tribunal.

Re B(2). Revisión anual del desempeño individual (idealmente, número de casos, duración, calidad profesional de las decisiones, conducta en las audiencias, ética judicial), realizada por la administración de los tribunales.

Re C. Revisión del desempeño individual (idealmente, número de casos, duración, calidad profesional de las decisiones, conducta en las audiencias, ética judicial) por un administrador judicial u otra autoridad responsable con garantías procesales para garantizar la validez y transparencia de la evaluación, seguida de un proceso de decisión. Nota: este tipo de revisión puede ser sobre una base regular o ocasionalmente para tomar una decisión de carrera.

#### **1.2.4 . Normas para la evaluación**

Las normas aplicables para la evaluación dependen del objetivo y del método de evaluación.

Normas re A (desarrollo profesional de un juez)

- Evaluación por pares y no por, por ejemplo, por la dirección.
- Confidencialidad del resultado.
- Frecuencia de la evaluación. La frecuencia adecuada es para este tipo de evaluación de 2 a 4 años. Una frecuencia más alta se ve como distraer innecesariamente al juez de sus tareas, mientras que una frecuencia más baja reduce la utilidad para el aprendizaje.

Normas re B (evaluación del desempeño por parte de la administración, no dirigida a decisiones individuales de recursos humanos/carreras)

- Toda la información en la que se basa la evaluación debe documentarse.
- Todos los documentos están a disposición del juez.
- El juez tiene derecho a responder a cualquier conclusión sobre él/ella.
- Frecuencia de la evaluación. La frecuencia adecuada es para este tipo de evaluación de 1 a 2 años. Una frecuencia más alta ejerce mucha presión sobre los jueces, mientras que una frecuencia más baja resulta en la falta de continuidad y fiabilidad.

Normas re C (evaluación del rendimiento por parte de la dirección u otra autoridad responsable, dirigida a decisiones individuales en materia de recursos humanos/carreras)

- La evaluación no puede conducir en sí misma a la destitución (democión/transferencia) de un juez.
- El órgano que lleva a cabo la evaluación está compuesto por la mayoría de los jueces.
- Los poderes ejecutivo o legislativo no participan en la evaluación.



- Frecuencia de la evaluación: si la evaluación se realiza regularmente, la frecuencia adecuada para este tipo de evaluación es de 2 a 4 años.
- Toda la información en la que se basa la evaluación está documentada.
- Todos los documentos están a disposición del juez.
- El juez tiene derecho a responder a cualquier conclusión sobre él/ella.
- Debe establecerse un procedimiento de apelación que permita una revisión independiente de todos los materiales.

En el anexo II, las normas se desarrollan en preguntas que deben incluirse en el cuestionario para medir los indicadores sobre independencia y rendición de cuentas. Se prevé que la evaluación se incluya en la parte del cuestionario que se ocupa de la rendición de cuentas. Cabe señalar que la evaluación también se incluirá en el cuestionario sobre calidad, aunque de forma simplificada.

### 1.2.5 Puntuación del indicador de evaluación

Como la evaluación se considera en principio beneficiosa, la presencia de evaluación obtiene una puntuación positiva (por ejemplo, 10), en comparación con ninguna evaluación (0). Si los arreglos para la evaluación cumplen plenamente las normas anteriores, se mantiene la puntuación (de 10). Si no, la puntuación se reduce. Como la independencia es el principal valor para el poder judicial, un sistema que es «malo» desde la perspectiva de la independencia es «peor» que ninguna evaluación. Esto significa que la puntuación termina por debajo de 0, y por lo tanto es más baja que la puntuación en ausencia de cualquier forma de evaluación (0). Esto puede ocurrir para todos los tipos de evaluación, pero será más relevante para el tipo de evaluación que tiene las consecuencias de mayor alcance para los jueces (método C). Las preguntas que figuran en el anexo II también presentan las puntuaciones propuestas.

Cabe señalar que, debido a los diversos métodos de evaluación, es esencial que el propósito y las posibles consecuencias de la evaluación se expresen en un documento o instrumento vinculante. Si el propósito y las consecuencias no se expresan, es imposible aplicar las normas adecuadas, y la evaluación puede poner en peligro la independencia. Si esto no se hace de manera vinculante, el propósito y, por lo tanto, las consecuencias pueden cambiarse de la noche a la mañana y las normas aplicadas ya no son apropiadas. En cuanto a lo que constituye un documento o instrumento vinculante, las diferencias entre países. Si bien en algunos países la legislación primaria es apropiada, en otros esto se consideraría una violación de la independencia del poder judicial, y los reglamentos judiciales serían apropiados.

Ejemplos de resultados de puntuación extrema:

- La revisión por pares totalmente compatible da una puntuación de 10 puntos, si es el único sistema
- La evaluación totalmente conforme a las decisiones de carrera da 10 puntos, si es el único sistema
- Si ambos sistemas están en funcionamiento y totalmente compatibles, la puntuación sigue siendo de 10 puntos
- La revisión inter pares totalmente incumplida da -2 puntos, si es el único sistema
- La evaluación totalmente incumplida de las decisiones de carrera da -15, si es el único sistema
- La evaluación totalmente incumplida no con respecto a las decisiones de carrera da + 2, si es el único sistema.
- Si los tres sistemas están en funcionamiento y los tres son totalmente incumplidos, la puntuación es de -35

El rango de resultados es de -35 a 10. Esto se transformará, como todos los demás indicadores, a un rango de 0-10, por ejemplo agregando 35 y dividiendo por 4.5. La mejor manera de determinar la transformación adecuada, una vez que se disponga de los datos de todas las jurisdicciones participantes.

### 1.2.6 Propuesta

Las cuestiones del anexo II han sido examinadas por los miembros del subgrupo, que han demostrado su eficacia.

Las reglas de puntuación se adaptaron para obtener un resultado equilibrado. Por consiguiente, se propone incluir el indicador de evaluación en los indicadores de independencia y rendición de cuentas. Las consecuencias para los indicadores de calidad se analizan en la parte del presente informe sobre la calidad.

### 1.3. Encuesta entre jueces sobre la independencia

Como primer paso del próximo ciclo de mejora, se ha llevado a cabo la encuesta entre los jueces de Europa. Desde 2015, esta es la cuarta vez. En total participaron 15.821 jueces de 29 países, más que nunca. El objetivo de la tasa de respuesta se fijó en el 20 %, lo que la mayoría de los órganos judiciales (fácilmente) lograron. El método y los resultados de la encuesta se presentan en detalle en un informe separado.

Los principales hallazgos son los siguientes.

1. Los jueces generalmente evalúan positivamente su independencia. En una escala de 10 puntos, los jueces califican la independencia de los jueces en su país en promedio entre 7,0 y 9,8. Véase la Figura 1. Califican su independencia personal aún más alta: entre 7.5 y 9.9 (Figura 2). Cabe señalar que Polonia y Rumanía no participaron en la encuesta. En consonancia con la evaluación positiva de la independencia, pocos jueces denuncian presiones inadecuadas para influir en las decisiones judiciales.
2. Desde 2015, cuando se llevó a cabo la primera encuesta, la independencia está mejorando gradualmente en promedio para todos los órganos judiciales juntos. Sobre la base de la experiencia de los jueces que han estado trabajando durante muchos años, también durante un período más largo la independencia ha mejorado.
3. Esto no significa que en todas las judicaturas la independencia haya mejorado. Hay mucha volatilidad, especialmente en Europa Central. Recientemente, la independencia en Eslovaquia y Montenegro se ha deteriorado y, durante un período de tiempo más largo, en Hungría, Lituania y Eslovaquia. Dado que la tasa de respuesta en Eslovaquia era baja, los resultados para ese país deben utilizarse con precaución.
4. Los jueces califican la independencia de los consejos en promedio por país entre 2,7 y 9,6 (Figura 3). Los consejos de España, Bulgaria y Eslovaquia obtienen puntuaciones muy bajas. Tener un consejo no es suficiente para garantizar la independencia del poder judicial en su conjunto. Esto depende en gran medida de las disposiciones, por ejemplo, con respecto al nombramiento de los miembros de un consejo.
5. La corrupción es un problema en varios órganos judiciales. En una gama más amplia de jueces, se considera que las autoridades judiciales no hacen lo suficiente para hacer frente a las faltas judiciales y la corrupción.
6. En muchos órganos judiciales, los jueces son, como antes, críticos con respecto a las decisiones de recursos humanos relativas a los jueces y, en particular, con respecto a los nombramientos y ascensos. En opinión de los demandados, el nombramiento del Tribunal Supremo/Tribunal de Casación sigue siendo problemático en una variedad de países.
7. En la mayoría de los órganos judiciales, los jueces sienten una presión inadecuada por parte de los medios de comunicación (sociales) a nivel de los casos. Muchos de ellos sienten que su independencia no es respetada por/en los medios de comunicación (sociales).
8. La administración del tribunal, incluidos los presidentes de los tribunales, generalmente no trata de influir en el contenido de las decisiones judiciales. Sin embargo, algunos jueces experimentan una presión inadecuada por parte de la administración de la corte para cumplir con los estándares de puntualidad, y más jueces experimentan una presión inadecuada de los objetivos de producción. La carga de casos y los recursos judiciales son una preocupación relacionada en muchos países.
9. La interacción del poder judicial con los otros poderes estatales está plagada de problemas en muchos órganos judiciales. La encuesta destaca algunos de estos problemas: (1) la aplicación por parte del gobierno de las decisiones judiciales que van en contra de los intereses del gobierno es a menudo inadecuada, (2) la falta de respeto a la independencia judicial por parte del gobierno y el parlamento es en muchos países un gran problema, según los encuestados, y (3) la escasez de recursos proporcionados por el gobierno afecta a la independencia.

La mayoría de los jueces en Europa son positivos con respecto a su independencia, pero todavía identifican cuestiones que afectan negativamente a su independencia. Algunos de ellos están a nivel de casos, otros a nivel de sistema, como los nombramientos. La encuesta proporciona muchas ideas sobre el funcionamiento del poder judicial a nivel nacional. Corresponde a los Consejos de la Judicatura y otros órganos de gobierno analizar los

---

2Resultados completos disponibles en un informe separado.

ENCJ Informe sobre la independencia, la rendición de cuentas y la calidad del poder judicial 2021-2022, adoptado ENCJ Asamblea General de Atenas, 3 de junio de 2022 [www.encj.eu](http://www.encj.eu)

resultados de sus judicaturas y abordar las cuestiones planteadas por los encuestados. Si bien los consejos dependen de los demás poderes estatales para mejorar la legislación y disponer de recursos adecuados, los órganos judiciales y, en particular, los consejos pueden abordar muchas cuestiones por sí mismos.

El ENCJ promueve a los Consejos para iniciar un proceso de cambio positivo. Los resultados de la encuesta subrayan la importancia de un esfuerzo concertado para iniciar ese cambio. La mayoría de las cuestiones planteadas en la encuesta no son nuevas, y

requiere mayor prioridad para resolverlo. Además, el diálogo debe buscarse o continuarse con los demás poderes estatales y también con los medios de comunicación para promover una mejor comprensión de la importancia de la independencia judicial para el funcionamiento de la sociedad y su economía. El conjunto de datos de la encuesta está disponible bajo petición.

Figura 1 Independencia de los jueces en general, escala 0-10, donde 0 significa «no independiente en absoluto» y 10 significa «el mayor grado posible de independencia»

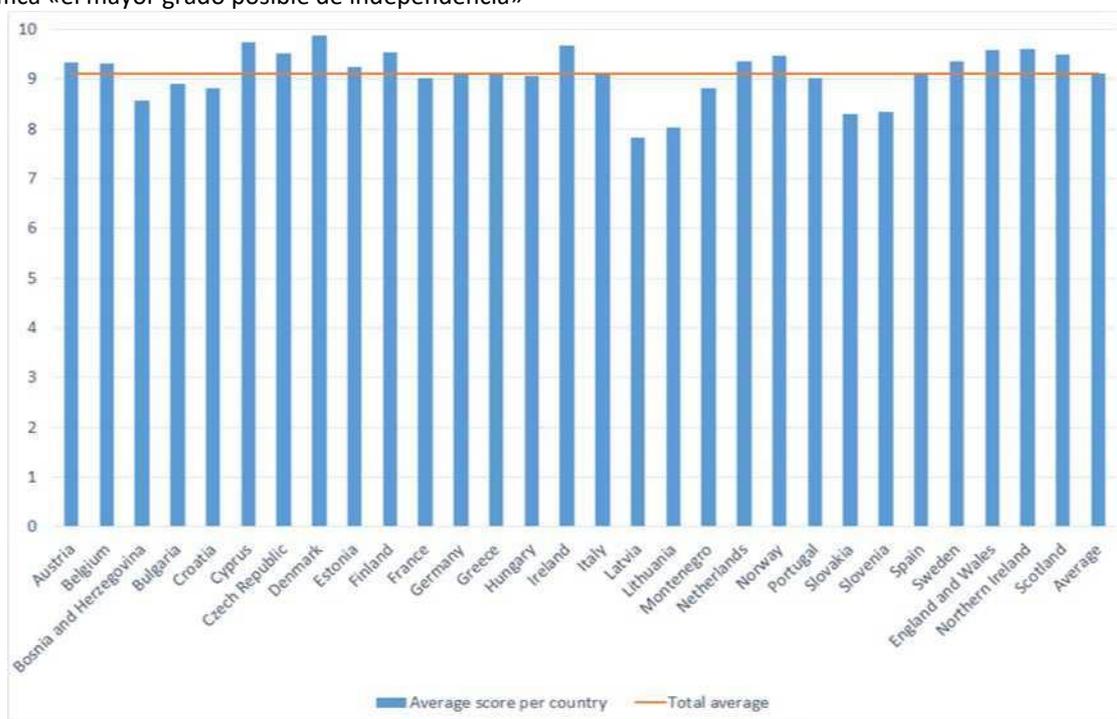


Figura 2 Independencia personal de los jueces, escala 0-10 como antes

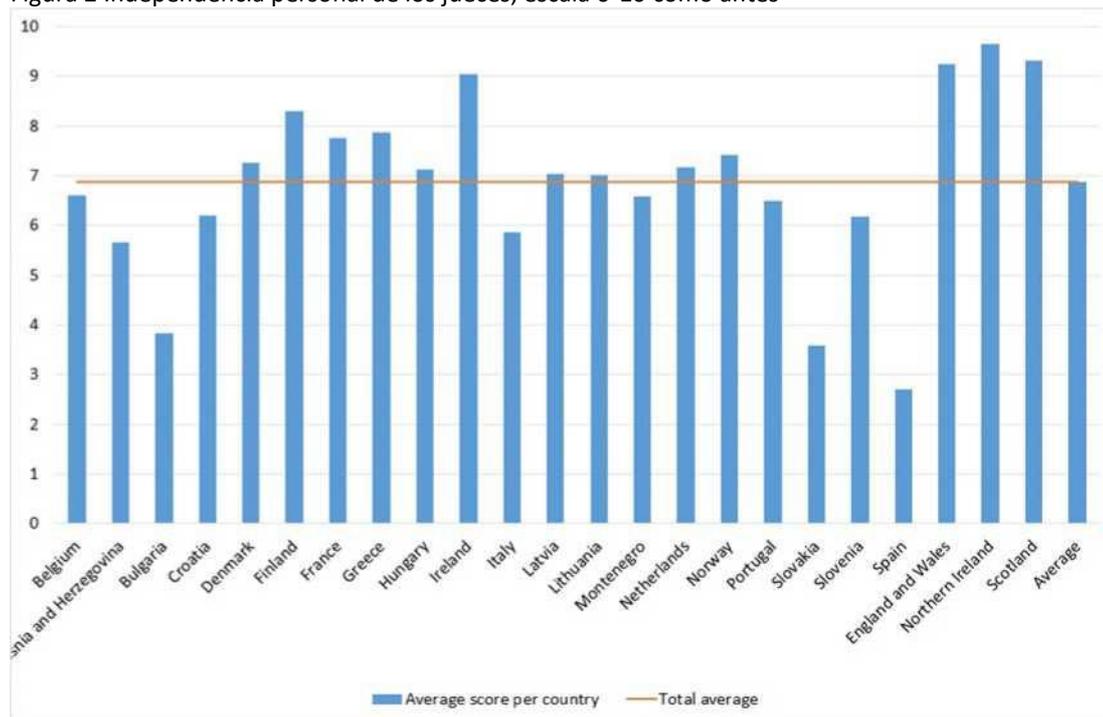
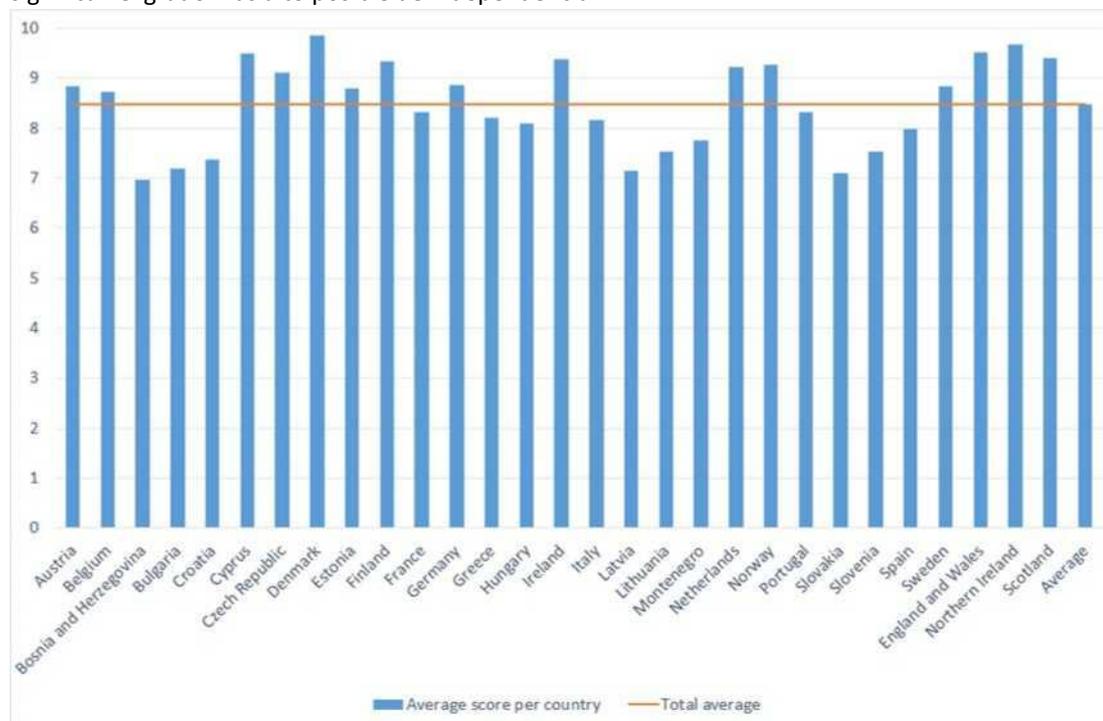


Figura 3 Independencia del Consejo del Poder Judicial, escala 0-10, donde 0 significa «no independiente en absoluto» y 10 significa «el grado más alto posible de independencia»



## Part 2. — Encuesta de usuarios de la corte

---

### 2.1 Trasfondo

Durante los últimos años, ENCJ ha estado trabajando en un formato para una encuesta de usuarios judiciales que podría utilizarse en los órganos judiciales de Europa sobre la percepción de los usuarios de los tribunales sobre la independencia (Informe I&A 2018/2019 p 68 e informe de I&A 2019/2020 p 72-95). El trabajo ha sido impulsado por el deseo de ayudar a llenar el vacío en relación con la información sobre la percepción y la experiencia de independencia de los usuarios de la corte en función de su visita en el tribunal.

En 2018/2019, el grupo ENCJ elaboró algunas preguntas preliminares y en 2019/2020 las preguntas preliminares se revisaron y perfeccionaron, y se llevó a cabo un piloto en cuatro países. Sobre la base de los resultados y las experiencias del proyecto piloto 2019/2020, se decidió continuar el trabajo para desarrollar y probar un cuestionario para los usuarios de los tribunales. Se concluyó que el cuestionario 2019/2020 era útil, pero que las experiencias adquiridas con el proyecto piloto sugerían que sería pertinente reexaminar las preguntas y refinarlas lingüísticamente.

El año pasado, las preguntas se refinaron con el fin de aclararlas en la medida de lo posible y el resultado del trabajo del grupo fue un **cuestionario consolidado**.

### 2.2 Propuestas del informe de I&A 2020/2021

Durante el primer trabajo, el grupo ENCJ reunió experiencia en el uso de encuestas de usuarios de los tribunales nacionales, incluso si no se habían centrado en la independencia y la rendición de cuentas. Se obtuvo información sobre las experiencias con respecto a la metodología, los resultados y el uso general de encuestas de usuarios judiciales en Suecia, Finlandia, España, Dinamarca, Rumania y los Países Bajos.

Como sugerencia para este año, el grupo propuso, en primer lugar, considerar la posibilidad de elaborar una lista inspiradora de preguntas relevantes centradas en aspectos de independencia percibida y basadas en la experiencia adquirida de los países que han realizado encuestas de usuarios, sin que sea un manual general, como ya lo había hecho el CEPEJ (véase el Informe 2020/2021 de I&A, p. 34).

Además, el grupo consideró la posibilidad de llevar a cabo al mismo tiempo un estudio uniforme de usuarios de la corte sobre la independencia en todos los países miembros y observadores, ya que consideró que esto proporcionaría una visión muy valiosa de la experiencia de los usuarios de los tribunales sobre la percepción de la independencia judicial, útil para seguir trabajando para fortalecer la independencia y la rendición de cuentas.

Por lo tanto, la propuesta principal del grupo en 2020/2021 fue continuar el trabajo de que en los próximos años se realice una encuesta de usuarios judiciales a gran escala entre los usuarios de los tribunales en todos los países miembros y observadores de la ENCJ. En los trabajos posteriores, se sugirió que el grupo examinara la mejor manera de organizar una encuesta conjunta de usuarios, incluida la de si debía ser realizada por los distintos países a partir del mismo cuestionario o si debía gestionarse de forma centralizada. También propuso considerar la metodología para utilizar el tipo de distribución que da el resultado más representativo, calcular el costo y hacer una aplicación.

## 2.3 . Trabajo 2021-2022

Tras el trabajo del año pasado, la máxima prioridad para el grupo de proyectos de este año fue explorar la posibilidad de realizar una encuesta a los usuarios de los tribunales a escala de la UE.

El tema se debatió en 3 reuniones virtuales y 1 sesión plenaria en persona.

En la primera sesión plenaria (diciembre de 2021) se debatieron diversas cuestiones metodológicas para una encuesta a gran escala. Como los miembros los consideraron demasiado técnicos, se propusieron dos expertos y en enero de 2022 se celebró una reunión con ellos.

Sin embargo, durante esa reunión se hizo evidente que no solo los sistemas jurídicos de los países miembros y observadores son diferentes, sino también la mentalidad de los usuarios de los tribunales, lo que llevó al grupo a considerar el proyecto como demasiado ambicioso en este punto. Más concretamente, debido a las características de cada órgano jurisdiccional o jurisdicción nacional (por ejemplo, el predominio de la vista judicial o de los procedimientos escritos, el momento de dictar sentencia, la presencia física de usuarios de tribunales no profesionales en los tribunales, etc.) y debido a las diferencias en el método de distribución adecuado para cada país, ha sido imposible llegar a un acuerdo sobre una metodología común. Además, un enfoque país por país, además de ser demasiado complicado, requeriría un conocimiento profundo del sistema judicial y la mentalidad de cada país, a fin de que los resultados sean creíbles, representativos, comparables y, por lo tanto, útiles.

Por lo tanto, sopesando la importancia de una encuesta de usuarios judiciales a gran escala y la consideración de que para que se haga correctamente se necesita más tiempo, el grupo optó, por el momento, por cambiar parcialmente el enfoque del segundo componente de la propuesta del año pasado, a su primero, a saber, trabajar en una guía práctica para alentar a los miembros a realizar encuestas a los usuarios de los tribunales nacionales y, en una fase posterior, volver a examinar la perspectiva de realizar una encuesta de usuarios judiciales a escala de la UE.

A tal fin, se decidió proporcionar a los miembros que carecen de experiencia pertinente los siguientes materiales, a fin de facilitar la realización de este proyecto a nivel nacional:

1. el cuestionario consolidado ENCJ
2. Experiencia y mejores prácticas de los miembros y no miembros (fichas de experiencia)
3. recomendaciones basadas en la experiencia de los miembros (guía práctica).

Un subgrupo compuesto por jueces de España, Noruega, los Países Bajos, Suecia, Finlandia, Dinamarca y Rumanía, celebró reuniones virtuales en febrero y marzo de 2022, compartió su experiencia y respondió a las preguntas pertinentes sobre la base de un modelo común. El subgrupo consideró útil tener en cuenta la experiencia de Bosnia y Herzegovina, cuyo consejo judicial organizó una amplia encuesta realizada en 2021. Los resultados del trabajo del subgrupo se presentaron en el pleno de la Comisión ENCJ de abril de 2022.

Sobre la base de las experiencias nacionales mencionadas, se elaboró una guía concisa para las encuestas de usuarios de los tribunales (recomendaciones), con el fin de inspirar la metodología y la aplicación a los consejos nacionales y las administraciones judiciales en la organización de encuestas.

Al mismo tiempo, se ha considerado útil incluir las experiencias nacionales como tales, para aquellos miembros que encuentran que sus sistemas coinciden con el sistema de otro miembro de tal manera que la aplicación del

método utilizado por este miembro serviría mejor para el propósito de la encuesta.

El resultado del trabajo de este año es una **Guía Práctica**, que incluye, además del cuestionario consolidado del año pasado, recomendaciones para encuestas de usuarios judiciales y las fichas de experiencias nacionales, representadas en el anexo III.

En cuanto a las recomendaciones generales, se concluyó lo siguiente:

**Período de la encuesta:** Puede variar en función de las especificidades de cada sistema judicial y la metodología utilizada (método de difusión, tamaño de la muestra acordado, etc.). Por lo general, oscilan entre 5 días (para entrevistas telefónicas) y 2 meses (entrevistas presenciales).

**Metodología:** Puede variar dependiendo principalmente de la mentalidad de los usuarios de la corte y de los recursos disponibles. Por lo tanto, a veces las entrevistas cara a cara son más efectivas, mientras que en algunos casos (principalmente en los países escandinavos) un cuestionario en papel o en línea (enlace, código QR dado fuera de la sala) es más atractivo para los participantes. También es probable que en algunos países funcione una combinación de diferentes métodos de difusión; sin embargo, al dibujar resultados, podría ser necesario diferenciar entre los diferentes métodos utilizados. También se pueden usar entrevistas telefónicas.

En general, las entrevistas presenciales fuera de la sala presentan más credibilidad, mientras que los métodos remotos tienden a ser menos precisos y corren el riesgo de atraer principalmente a usuarios de tribunales insatisfechos. Por otro lado, los métodos remotos son generalmente más fáciles de manejar y más rentables.

**Tamaño de la muestra (N.º de respuestas/no de los tribunales):** Puede variar dependiendo de la metodología utilizada y de los recursos disponibles. Algunos países optan por un piloto en uno o dos tribunales antes de proceder con una encuesta más ambiciosa. El tamaño de la muestra se basa principalmente en un número fijo, en lugar de un porcentaje.

**Organización de la encuesta y recogida de los datos:** Puede variar en función de los recursos y la metodología de difusión. En general, es más eficiente contratar una agencia de investigación de mercado, pero algunos consejos/administraciones judiciales tienen los recursos para llevarla a cabo por sí mismas (especialmente en caso de que el método elegido sea una encuesta en línea).

**Costo:** Puede variar según la metodología (método de difusión y muestra objetivo) y el nivel de precios de cada país. No hay costo para las encuestas en línea realizadas por el poder judicial. Entre 14.000 y 18.000 EUR para encuestas telefónicas y combinación de encuestas presenciales y telefónicas. Hasta 200.000 EUR para una encuesta presencial a gran escala.

**Poner los resultados en buen uso:** Los resultados pueden utilizarse con fines puramente internos (administración/organización de los tribunales) o hacerse públicos (publicados en la prensa o en el sitio web del tribunal) como parte de una obligación de rendición de cuentas/transparencia del poder judicial. Por lo general, se utilizan para identificar debilidades y puntos en necesidad de mejora.

No deben usarse con fines punitivos.

El uso de los resultados debe quedar claro desde el inicio de la encuesta.

## 2.4 Recomendación sobre los trabajos futuros

Es la experiencia del trabajo en este grupo, como también se mencionó en el informe del año pasado, que

muchos países miembros y observadores de ENCJ siguen siendo reacios a realizar encuestas de usuarios de la corte, por lo que los consejos carecen de los medios financieros o administrativos para apoyar el proyecto o el temor de que los posibles resultados negativos puedan ser utilizados contra los jueces.

El ENCJ es consciente de que una encuesta de usuarios de tribunales a escala de la UE, aunque sigue siendo un objetivo importante dentro del proyecto de independencia y rendición de cuentas y, sin duda, pasaría por alto algunos de los problemas mencionados, no es posible por el momento. Por lo tanto, actualmente se deja a los propios consejos/administraciones judiciales nacionales realizar encuestas de acuerdo con las especificidades de cada país.

El hecho de que el cuestionario consolidado ENCJ ya haya sido utilizado con éxito por la administración judicial noruega, que llevó a cabo su primera encuesta en 2021, y que en la reunión plenaria de abril de 2022 muchos miembros hayan expresado interés en realizar tales encuestas, sin duda deja espacio para esperar que en el futuro más consejos/administraciones judiciales opten por encuestas de usuarios judiciales centradas en la independencia sobre la base de este cuestionario.

Dado que el trabajo de este año dio lugar a directrices generales para aquellos miembros y observadores que ya planean emprender este proyecto, la ENCJ propone que el equipo del proyecto para el próximo año considere la posibilidad de seguir un enfoque individual. Por lo tanto, se sugiere profundizar en los consejos que no han realizado tales encuestas y no tienen previsto hacerlo en un futuro próximo, con el fin de identificar las razones de cada país, tratar de abordarlas en la medida de las competencias de la Comisión ENCJ y alentar y apoyar activamente a los consejos en sus esfuerzos. Por ejemplo, podría considerar la posibilidad de establecer un programa de tutoría dentro de la red (reuniendo a un juez de un país con experiencia pertinente, dispuesto a ofrecer asesoramiento, a un consejo que desee realizar una encuesta y pedir orientación).

## Parte 3 — Calidad del poder judicial

---

### 3.1. Trasfondo

Desde 2015, se ha estado trabajando en la extensión y desarrollo de los indicadores de calidad de la justicia. Los principios y visiones de calidad incorporados en el cuestionario sobre calidad se han expuesto exhaustivamente en informes anteriores (ENCJ 2020, pp. 47-59). Como se discutió en informes anteriores, inicialmente se elaboró y aplicó un conjunto de indicadores sobre una base piloto para tres jueces. Los indicadores se perfeccionaron y se distribuyó un cuestionario, basado en los indicadores refinados, a todos los Miembros y Observadores que debían completarse. Como se indica en el informe de 2018, se encontraron algunas complicaciones.

En consecuencia, se decidió que el grupo llevaría a cabo las siguientes actividades:

- Todos los Consejos deben adoptar un marco que defina su participación en la garantía y promoción de la calidad de la justicia y su enfoque, y para mejorar la calidad de la justicia mediante el examen de los perfiles de sus países, teniendo en cuenta las recomendaciones generales.
- Mejora de los indicadores de calidad mediante un análisis exhaustivo y una reflexión sobre los resultados hasta la fecha y los problemas encontrados.
- Incorporación de la calidad en el desarrollo del formato para una Encuesta de Usuarios de la Corte.
- Análisis de datos externos existentes sobre la calidad de la justicia para su uso en el sistema de indicadores.

La prioridad fue el trabajo descrito en el número 2) y el subgrupo que se ocupa de la calidad se centró en revisar y perfeccionar el cuestionario y elaborar un borrador del informe. El informe sobre la independencia, la rendición de cuentas y la calidad del poder judicial 2018/2019 fue aprobado por la Asamblea General en junio de 2019. En la Asamblea General se decidió enviar el cuestionario revisado sobre la base de los indicadores refinados a todos los Miembros y Observadores que debían completarse a finales de 2019.

### 3.2. Evolución de la situación

Desde 2020, el trabajo del subgrupo se vio muy afectado por la pandemia de COVID-19 y esta tendencia continuó durante el año 2020/2021 y una parte importante del año 2021/2022. El cuestionario revisado se envió a finales de 2019 y las respuestas se recibieron y analizaron a principios de 2020. En el año 2020/2021 se elaboró el informe sobre las respuestas al cuestionario de 2019 y se elaboró un proyecto de informe sobre los resultados del cuestionario que se presentó a los miembros del grupo de proyecto para que formularan observaciones durante las reuniones en línea.

Dado que los resultados del cuestionario revisado distribuido revelaron ciertas dificultades y deficiencias con la metodología adoptada en el cuestionario revisado (ENCJ 2020, pp. 63-70), ya que proporcionó resultados positivos para todas las jurisdicciones, sin embargo, parecía que no capturó las posibles dificultades. El ENCJ decidió publicar los datos a pesar de que los resultados debían tratarse como provisionales, por lo que el informe representaba los resultados de un «trabajo en curso».

Se convino en que era necesario seguir analizando y mejorando el cuestionario y en que era necesario perfeccionar algunos de los indicadores y calificaciones para reducir los resultados no informativos. Así, a lo largo del año 2020/2021, los miembros del grupo de trabajo centraron sus esfuerzos en mejorar los indicadores y la metodología del cuestionario, concentrándose en las revisiones/refraciones, la exclusión de las preguntas ambiguas (o demasiado objetivas/subjetivas) y la ampliación de las preguntas mediante la incorporación de aspectos adicionales para garantizar que el aspecto de calidad identificado en el indicador subyacente se capturara más eficazmente. Los miembros del grupo de trabajo han facilitado la lista de indicadores de calidad e indicaron que era necesario seguir trabajando en los indicadores A1 y A2 y que también debía revisarse la puntuación del cuestionario.

### 3.3. Trabajo en 2021/2022

Tras revisar el trabajo realizado previamente por los miembros del grupo en el tema de Calidad de la Justicia, en la reunión del equipo de trabajo del Proyecto en septiembre de 2021 se presentaron varias formas posibles de avanzar en el trabajo en el tema de la Calidad en el año 2021/2022. Se sugirió que el equipo del proyecto podría 1) centrar sus esfuerzos en el tema del papel de los Consejos del Poder Judicial en la promoción de la calidad de la justicia, 2) trabajar en las directrices de la Comisión ENCJ sobre la calidad de la justicia, que podrían ser adoptadas por los Consejos del Poder Judicial y (o) 3) seguir trabajando en el Cuestionario. Habida cuenta del tiempo y los esfuerzos que ya se han dedicado al examen y la mejora del cuestionario, se tomó la decisión de centrar los esfuerzos en el examen del cuestionario.

Dado que la situación, relacionada con la pandemia de COVID-19, no permitió reuniones presenciales durante la mayoría del año 2021/2022, los miembros del grupo se reunieron en línea durante cinco sesiones de trabajo intensivas, antes de una reunión presencial en Barcelona en abril de 2022. Durante las reuniones en línea, los miembros del grupo aprovecharon el trabajo anterior y:

- los indicadores A1 revisados (normas para los tribunales sobre la duración de los asuntos) y A2 (normas para las partes sobre la duración de los asuntos) los configuran de una manera que permite evaluar un indicador particular en varias fases (por ejemplo, si existen normas particulares, en caso afirmativo, si se realizan en la práctica, se supervisan, es esta información a disposición del público). También se modificaron otros indicadores del Cuestionario para reflejar este ciclo;

- teniendo en cuenta la opinión N.º 15 de la CCJE sobre la especialización de los jueces, revisó un indicador A5 sobre la especialización de los jueces y lo construyó de manera diferente, ofreciendo la posibilidad tanto de mejorar la puntuación de este indicador como de reunir información sobre esferas particulares de la especialización de los jueces en jurisdicciones individuales;
- ha centrado la mayor parte de su tiempo y esfuerzos en revisar la puntuación del cuestionario. Se elaboraron plantillas de puntuación nuevas y más elaboradas para todos los indicadores en la mayoría de las preguntas, se evaluó su valor en la puntuación general del Cuestionario.

Con las actividades mencionadas, los miembros del grupo de trabajo han finalizado con éxito la revisión del Cuestionario de Calidad, que, con algunas modificaciones, se aprobó en la reunión plenaria de Barcelona en abril de 2022.

El cuestionario final sobre calidad figura en el **anexo VI**.

### 3.4. Próximos pasos

**Se recomienda que en el próximo año el proyecto se centre en los siguientes pasos:**

- Trabajar en la identificación de las funciones y competencias de los Consejos en la garantía y promoción de la Calidad de la Justicia teniendo en cuenta sus perfiles de país y en recomendaciones generales para mejorar la calidad de la justicia en su jurisdicción.
- Distribuir el Cuestionario revisado que deberán rellenar los Consejos del Poder Judicial.
- Revisar y analizar los resultados del Cuestionario. Evaluar si los resultados del Cuestionario podrían ser útil para que los consejos individuales identifiquen las áreas en las que hay potencial para mejorar la calidad y tomen las medidas adecuadas para lograr dicha mejora.

## Anexo I Normas mínimas definidas por el ENCJ (informe 2012/2013)

Las normas para la evaluación formal se han establecido en el informe [ENCJ mencionado anteriormente](#). Estas normas pueden resumirse de la siguiente manera.

Objetivos (algunos objetivos pueden aplicarse también a la evaluación informal):

- Mejorar la eficiencia de los sistemas judiciales. Este objetivo específico vincula la evaluación del desempeño profesional de los jueces con la evaluación sistémica de los sistemas judiciales. Salvaguardar la calidad profesional de los jueces, con el fin de mejorar el servicio prestado por los sistemas judiciales al público.
- El desarrollo de las competencias de los jueces, incluida la formación continua, si ello parece necesario a la vista de los resultados de la evaluación.
- Prevenir problemas y fallos de funcionamiento de los sistemas judiciales.
- Mejorar la motivación y satisfacción de los jueces en el desarrollo de sus actividades profesionales.
- Mejorar las capacidades de gestión y liderazgo dentro del poder judicial e, indirectamente, la rendición de cuentas judicial y la confianza del público en los sistemas judiciales.

Principios:

- El sistema de evaluación del desempeño profesional es independiente, justo, abierto y transparente.
- La evaluación tiene como objetivo establecer las capacidades profesionales del juez y no puede abordar los méritos de las decisiones del juez. Por lo tanto, la calidad de las decisiones es parte de la evaluación, pero

solo desde la perspectiva de las habilidades profesionales y no los méritos de las decisiones.

- La evaluación no puede conducir a la destitución de un juez. Esto requiere un procedimiento disciplinario que se limita a casos de negligencia grave.

Criterios de evaluación:

- Los criterios deben ser variados y abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos.
- La puntualidad de las decisiones es parte de la evaluación, pero debe considerarse la suficiencia del presupuesto judicial.
- La tasa de éxito en la apelación debe utilizarse con precaución, ya que la tasa de éxito puede no reflejar la calidad de las decisiones del juez.

Organismo evaluador:

- El órgano debe ser independiente del gobierno y estar compuesto por un número significativo de jueces. Por lo general, se encomendará esta tarea a un consejo para el poder judicial.
- El Ministerio de Justicia no debe participar en la evaluación.

Método de evaluación:

- El proceso debe ser independiente de la influencia política, justo en sus procedimientos de evaluación, abierto a todos los miembros del poder judicial y transparente en términos de control público.
- El proceso debe basarse en el desempeño profesional pasado del juez, utilizando diferentes fuentes de información confiable.
- Se debe llevar un registro adecuado.
- Es necesario establecer un procedimiento formal específico, cuyas normas básicas estén establecidas por la legislación primaria.
- El procedimiento de evaluación permite al juez tener acceso a los documentos examinados y participar activamente o ser escuchado en el proceso expresando su propio punto de vista sobre su desempeño profesional y comentando cualquier observación crítica.
- El juez sujeto a la evaluación del desempeño profesional tiene derecho a conocer el resultado de la evaluación, especialmente si la decisión sobre la evaluación conlleva consecuencias negativas para el juez en términos de carrera profesional, beneficios económicos o la imposición de obligaciones específicas.
- Existe un proceso de quejas o impugnación independiente al que cualquier juez sujeto a evaluación puede recurrir si cree que fue tratado injustamente en el proceso de evaluación.

## Anexo II Cuestiones relativas a la evaluación y las puntuaciones

### Rendición oficial de cuentas del juez y del personal

#### Mecanismos para evaluar el desempeño y promover y mantener las normas éticas del poder judicial

10. Evaluación de los magistrados	
<b>A las 10.a. Existencia de evaluación y finalidad</b>	
¿Se evalúa sistemáticamente el desempeño de los jueces?	* Sí (10) ▪ No (0) finalizan las preguntas
¿El propósito y las consecuencias de la evaluación se han hecho explícitos en un documento vinculante (legislación primaria o regulación judicial)?	▪ Sí (0) * N.º (-10)
<b>10b. Finalidades de la evaluación</b>	
<b>A. Aprendizaje personal y desarrollo profesional</b>	
¿El propósito de evaluar el aprendizaje personal y el desarrollo profesional de un juez? Las decisiones tomadas sobre la base del resultado de este tipo de evaluación son, en principio, solo por el juez. Ejemplo: resolución personal para mejorar la comunicación con las partes o una solicitud de formación específica.	▪ Sí: proceda a la siguiente pregunta: No: Ir a B
¿Quién evalúa?	▪ Peer(s) (0) Los demás (-5)
¿El informe de la evaluación está disponible solo para el juez o también para la dirección?	« Solo juez evaluado (0)» También gestión (-5)
¿Cuál es la frecuencia de la evaluación?	Más frecuente (-2) Cada 2-4 años (0) ▪ Menos frecuentes (-2)
<b>B. Evaluación del desempeño por parte de la administración, no dirigida a decisiones individuales sobre recursos humanos y</b>	
¿El propósito de la evaluación del desempeño por parte de la administración no está dirigido a decisiones individuales de recursos humanos/carreras? Ejemplos: 1) Desarrollo de las competencias y habilidades de los jueces de un tribunal o un departamento de un tribunal, en relación con la distribución de los jueces en todas las esferas del derecho, incluidas sus necesidades de especialización y capacitación. Ejemplo de una decisión de la dirección (de conocimiento): asignación de especializaciones. 2) Promover el desempeño cuantitativo y cualitativo de los jueces de un tribunal en relación con la eficiencia y eficacia del tribunal. Ejemplo de decisión por parte de la dirección: determinación de la carga individual del caso y la puntualidad.	▪ Sí: proceda a la siguiente pregunta: No: ir a C

¿Está documentada toda la información en la que se basa la evaluación?	▪ Sí (0) * N.º (-2)
--	------------------------

¿Todos los documentos están disponibles para el juez?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí (0)</li> <li>* N.º (-2)</li> </ul>
¿Tiene el juez el derecho a responder a cualquier conclusión sobre él/ella?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí (0)</li> <li>* N.º (-2)</li> </ul>
¿Cuál es la frecuencia de la evaluación?	Más frecuente (-2) Cada 1-2 años (0) menos frecuente (-2)
<b>C. Evaluación del desempeño por parte de la administración u otra autoridad responsable, dirigida a decisiones individuales sobre</b>	
¿El propósito de la evaluación del desempeño está dirigido a tomar decisiones sobre recursos humanos/carreras sobre jueces, como ascensos y etapas profesionales (es decir, pasar de un tribunal de primera instancia a un tribunal de apelación y viceversa)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí: proceda a la siguiente pregunta:</li> <li>No: las preguntas terminan</li> </ul>
¿Puede la evaluación en sí misma llevar a la destitución (democión/transferencia) de un juez?	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sí (-5)</li> <li>▪ No (0)</li> </ul>
¿El órgano que lleva a cabo la evaluación consiste en una mayoría de jueces?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí (0)</li> <li>* N.º (-5)</li> </ul>
¿Participan en la evaluación los poderes ejecutivo o legislativo?	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sí (-5)</li> <li>▪ No (0)</li> </ul>
¿Cuál es la frecuencia de la evaluación, si se realiza regularmente?	Más frecuente (-2) Cada 2-4 años (0) ▪ Menos frecuentes (-2)
¿Está documentada toda la información en la que se basa la evaluación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí (0)</li> <li>* N.º (-2)</li> </ul>
¿Todos los documentos están disponibles para el juez?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí (0)</li> <li>* N.º (-2)</li> </ul>
¿Tiene el juez el derecho de responder a cualquier conclusión sobre él/ella?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí (0)</li> <li>* N.º (-2)</li> </ul>
¿Existe un procedimiento de apelación que permite una revisión independiente de todos los materiales?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sí (0)</li> <li>* N.º (-2)</li> </ul>

## Anexo III — Guía práctica de encuestas de usuarios judiciales

### RECOMENDACIONES GENERALES PARA LAS ENCUESTAS DE USUARIOS DE LOS TRIBUNALES NACIONALES

**Período de la encuesta:** Puede variar en función de las especificidades de cada sistema judicial y la metodología utilizada (método de difusión, tamaño de la muestra acordado, etc.). Por lo general, oscilan entre 5 días (para entrevistas telefónicas) y 2 meses (entrevistas presenciales).

**Metodología:** Puede variar dependiendo principalmente de la mentalidad de los usuarios de la corte y de los recursos disponibles. Por lo tanto, a veces las entrevistas cara a cara son más efectivas, mientras que en algunos casos (principalmente en los países escandinavos) un cuestionario en papel o en línea (enlace, código QR dado fuera de la sala) es más atractivo para los participantes. También es probable que en algunos países funcione una combinación de diferentes métodos de difusión; sin embargo, al dibujar resultados, podría ser necesario diferenciar entre los diferentes métodos utilizados. También

se pueden usar entrevistas telefónicas.

En general, las entrevistas presenciales fuera de la sala presentan más credibilidad, mientras que los métodos remotos tienden a ser menos precisos y corren el riesgo de atraer principalmente a usuarios de tribunales insatisfechos. Por otro lado, los métodos remotos son generalmente más fáciles de manejar y más rentables.

**Tamaño de la muestra (N.º de respuestas/no de los tribunales):** Puede variar dependiendo de la metodología utilizada y de los recursos disponibles. Algunos países optan por un piloto en uno o dos tribunales antes de proceder con una encuesta más ambiciosa. El tamaño de la muestra se basa principalmente en un número fijo, en lugar de un porcentaje.

**Organización de la encuesta y recogida de los datos:** Puede variar en función de los recursos y la metodología de difusión. En general, es más eficiente contratar una agencia de investigación de mercado, pero algunos consejos/administraciones judiciales tienen los recursos para llevarla a cabo por sí mismas (especialmente en caso de que el método elegido sea una encuesta en línea).

**Costo:** Puede variar según la metodología (método de difusión y muestra objetivo) y el nivel de precios de cada país. No hay costo para las encuestas en línea realizadas por el poder judicial. Entre 14.000 y 18.000 EUR para encuestas telefónicas y combinación de encuestas presenciales y telefónicas. Hasta 200.000 EUR para una encuesta presencial a gran escala.

**Poner los resultados en buen uso:** Los resultados pueden utilizarse con fines puramente internos (administración/organización de los tribunales) o hacerse públicos (publicados en la prensa o en el sitio web del tribunal) como parte de una obligación de rendición de cuentas/transparencia del poder judicial. Por lo general, se utilizan para identificar debilidades y puntos en necesidad de mejora.

No deben usarse con fines punitivos.

El uso de los resultados debe quedar claro desde el inicio de la encuesta.

## Experiencias de la encuesta de usuarios de la corte 2022

### 1. Bosnia y Herzegovina — Consejo Superior Judicial y Fiscal

**Período de la(s) encuesta(s):** Últimos cinco años desde 2021.

#### 1. ¿Cuáles fueron los objetivos de la encuesta?

El objetivo general de la encuesta final de satisfacción dirigida a los usuarios de los tribunales es evaluar el nivel de satisfacción entre el público en general, es decir, los usuarios de los tribunales existentes y potenciales, a fin de obtener una visión clara de la percepción pública (ciudadanos de Sarajevo, Mostar, Tuzla y Banja Luka) de la labor de los tribunales municipales de Sarajevo, Mostar y Tuzla y el Tribunal de Primera Instancia de Banja Luka, como los tribunales de primera instancia más grandes de Bosnia y Herzegovina en los que se puede proporcionar una muestra representativa.

El propósito de la investigación es obtener una visión clara de la percepción pública de los usuarios de los tribunales sobre la labor de los tribunales, a saber, el Tribunal Municipal de Sarajevo, el Tribunal Municipal de

Mostar, el Tribunal Municipal de Tuzla y el Tribunal Básico de Banja Luka, a fin de determinar las recomendaciones más importantes para mejorar la labor de esos tribunales y aumentar la confianza del público en su labor. Además de esta encuesta final sobre la satisfacción de los usuarios de la corte a partir de 2021, en 2019 se realizó una encuesta inicial de satisfacción de los usuarios de la corte.

## 2. ¿Qué se midió?

Una parte integral de esta investigación son varios capítulos temáticos: confianza en el poder judicial en Bosnia y Herzegovina, percepción del poder judicial, información de la población en general, percepción de los tribunales por parte de la población en general, percepción y experiencia de los usuarios, accesibilidad física de los tribunales, satisfacción con el edificio/espacio de los tribunales, disponibilidad de información a los usuarios, resolución alternativa de litigios, duración de los procedimientos judiciales y otro personal judicial y satisfacción general con los tribunales.

## 3. ¿Cuál fue la metodología utilizada? (entrevistas/post difusión/online/teléfono, etc.)

La recopilación de datos incluyó métodos de investigación cuantitativos y cualitativos y múltiples instrumentos de investigación:

**Análisis de escritorio:** Los investigadores se basaron principalmente en los datos disponibles en el sitio web de HJPC BiH(<https://vstv.pravosudje.ba>). El análisis documental también incluye documentos proporcionados por el HJPC de Bosnia y Herzegovina: IPA 2017, Descripción del Proyecto, Anexo III, Descripción del Proyecto, Anexo III, Organización y Metodología, Directrices para el diseño de cuestionarios. Los resultados de la encuesta de mayo de 2019 se utilizaron para identificar cualquier cambio en la satisfacción de los usuarios desde 2019 hasta la actualidad. Los datos obtenidos a través del análisis de escritorio se utilizaron para escribir partes del informe.

**INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA:** La parte cuantitativa de la investigación incluyó un total de 2000 encuestados, aproximadamente 500 de las jurisdicciones de cada uno de los siguientes tribunales:

Tribunal Municipal de Sarajevo, cuya jurisdicción es Sarajevo Canton (KS) — 526 demandados,

Tribunal Municipal de Mostar, cuya jurisdicción es la Ciudad de Mostar — 483 demandados,

Tribunal Municipal de Tuzla, cuya competencia son la ciudad de Tuzla y el municipio de Čelić — 502 demandados y Tribunal de Primera Instancia en Banja Luka, cuya competencia son la ciudad de Banja Luka y el municipio de Laktaši—489 demandados. Los datos cuantitativos se recogieron utilizando dos métodos: 1) entrevistas presenciales (F2F) y 2) entrevistas telefónicas asistidas por ordenador (CATI). Las entrevistas F2F representan el 74,6 % del número total de encuestados (aproximadamente 1500 entrevistas), mientras que el método CATI representa el 25,4 % de los encuestados, o 500 entrevistas. Para la recogida de datos<sup>3</sup> se utilizaron cuestionarios similares a los utilizados en 2019, a fin de garantizar que los datos fueran comparables.

Después de que se realizaron todas las entrevistas, los datos recopilados se procesaron estadísticamente utilizando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM SPSS 21).

### COMPRAS MISTERIOSAS:

Mystery shopping” se llevó a cabo en julio de 2021 en los tribunales municipales de Sarajevo, Mostar, Tuzla y el Tribunal Básico de Banja Luka. Fue dirigido por personas que recibieron instrucciones para cada visita, incluyendo todos los detalles a los que deben prestar atención. Se les instruyó para observar cuidadosamente el espacio y

los empleados y hacerles preguntas que ayudarán a evaluar la calidad del servicio ofrecido en el lugar de trabajo que visitaron. Después de sus visitas, todos los compradores misteriosos se reunieron con los coordinadores de la Agencia de Promoción que les habían proporcionado previamente el escenario. Después de la visita, los compradores misteriosos trabajaron con los coordinadores para registrar las observaciones que hicieron durante su visita.

#### **4. ¿Cuál fue el tamaño de la muestra acordado? (no de respuestas/no de los tribunales) y ¿se alcanzó el tamaño de la muestra?**

El tamaño de la muestra acordado fue de 2000 encuestados, aproximadamente 500 de las jurisdicciones de cada uno de los siguientes tribunales: Tribunal Municipal de Sarajevo (526 demandados), Tribunal Municipal en Mostar (483 demandados), Tribunal Municipal en Tuzla (502 demandados), Tribunal Básico en Banja Luka (489 demandados).

Las entrevistas presenciales (F2F) representan el 74,6 % del número total de encuestados (aproximadamente 1500 entrevistas), mientras que las entrevistas telefónicas asistidas por computadora (CATI) representan el 25,4 % de los encuestados, o 500 entrevistas. La tasa de participación en las entrevistas F2F es del 60 % (tasa de participación = número de encuestados potenciales contactados en comparación con el número de encuestados que aceptaron participar en la encuesta). La tasa de participación en las entrevistas CATI es del 21 % (tasa de participación = número de encuestados potenciales contactados en comparación con el número de encuestados que aceptaron participar en la encuesta). Dado que la tasa de participación para este método fue muy baja, la mayoría de las encuestas se realizaron utilizando el método F2F.

#### **5. ¿Quién organizó la encuesta y recopiló los datos?**

Para llevar a cabo la encuesta, el HJPC BiH contrató a una agencia/empresa profesional para la investigación de la opinión pública, la investigación de mercado y la consultoría. La metodología siguió plenamente los requisitos establecidos en las Especificaciones Técnicas y las Directrices proporcionadas por el HJPC BiH.

#### **6. ¿Cuáles fueron los costos?**

Los costes ascendieron a 28.000 KM (14,300 EUR)

#### **7. ¿Qué se hizo con los resultados?**

Los resultados de la investigación se presentaron en la sesión del Consejo, así como al donante que financió la implementación de la investigación inicial y final. Además, los resultados se presentaron a los tribunales destinatarios, con el fin de tomar medidas, de acuerdo con los resultados de la investigación, en aquellas áreas que se evaluaron a través de la encuesta como aquellas que necesitan mejoras.

Después de 6 meses a un año, se celebrará una reunión con los presidentes de los tribunales para determinar si se han tomado las actividades/medidas previstas. Además, los resultados de la encuesta se publican en el sitio web de HJPC.

## 8. Qué lecciones aprendidas para una próxima encuesta/consejos:

La metodología utilizada en la encuesta final resultó eficaz.

Sobre la base de la encuesta realizada y los resultados obtenidos, se formaron conclusiones sobre la satisfacción actual del público con el trabajo de los tribunales y la percepción de la justicia.

- Aunque se observa una ligera mejora en las actitudes de los encuestados hacia el poder judicial en Bosnia y Herzegovina, el nivel general de confianza pública en las instituciones relacionadas con el sistema de justicia sigue siendo bajo.
- La percepción general de la labor del sistema judicial en Bosnia y Herzegovina es más negativa que positiva.
- El ciudadano promedio de Bosnia y Herzegovina no puede esperar un juicio justo, lo que habla de la desconfianza general de los ciudadanos hacia las instituciones judiciales.
- la corrupción, la influencia política sobre los tribunales, la desigualdad ante la ley y la duración de los procedimientos han sido reconocidos como el mayor problema del poder judicial
- el público no está familiarizado con otras formas de resolver los litigios judiciales;
- La rapidez en la resolución de los casos y las costas judiciales se destacan como características negativas del trabajo de los tribunales
- el público no está informado en absoluto o no está suficientemente informado sobre el trabajo de los tribunales municipales/básicos;
- Las opiniones de los encuestados sobre el poder judicial en Bosnia y Herzegovina están moldeadas en gran medida por procedimientos/casos judiciales específicos que recibieron mucha atención de los medios de comunicación, lo que habla del papel y la importancia de los medios de comunicación en la configuración de la percepción del público en general del sistema judicial en Bosnia y Herzegovina.

Sobre la base de la encuesta realizada y los resultados obtenidos, se creó un conjunto de recomendaciones que definen áreas específicas en las que es posible lograr ciertas mejoras, pero también mecanismos específicos para lograr estas mejoras.

## 9. Quién puede ser contactado para obtener más información (si se proporcionan datos personales, estos no se publicarán en el informe)

Amela Sačić — y Nera Šćuk — en el Consejo Superior Judicial y Fiscal

## 2. Dinamarca- Domstolsstyrelsen

Período de la(s) encuesta(s): Otoño 2020 (4 semanas)

---

### 1. ¿Cuáles fueron los objetivos de la encuesta?

- 
- Estudiar y describir las necesidades y expectativas de los usuarios de la corte y cómo los tribunales satisfacen estas necesidades.
  - Proporcionar una base de referencia para la labor estratégica de los tribunales de Dinamarca
- 

## 2. ¿Qué se midió?

La satisfacción de los usuarios de los tribunales daneses: profesionales y no profesionales

## 3. ¿Cuál fue la metodología utilizada? (entrevistas/post difusión/online/teléfono, etc.)

Cuestionario combinado con entrevistas telefónicas

## 4. ¿Cuál fue el tamaño de la muestra acordado? (no de respuestas/no de los tribunales) y ¿se alcanzó el tamaño de la muestra?

Inicialmente no se acordó el tamaño de la muestra. 3.603 usuarios respondieron al cuestionario y se realizaron 50 entrevistas. Los candidatos a la entrevista fueron reclutados a través del cuestionario

## 5. ¿Quién organizó la encuesta y recopiló los datos?

La Administración del Tribunal de Dinamarca en colaboración con un proveedor externo.

## 6 ¿Cuáles fueron los costos? N/A

## 7. ¿Qué se hizo con los resultados?

Sobre la base de las mejoras de los resultados y de los cambios requeridos, se han identificado nuevos trabajos

## 8. Qué lecciones aprendidas para una próxima encuesta/consejos

Es importante facilitar la respuesta de los usuarios. Inspirado en Suecia, se puede usar un código QR la próxima vez

---

## 9. Quién puede ser contactado para obtener más información: [international@domstolsstyrelsen.dk](mailto:international@domstolsstyrelsen.dk) [deinternational@domstolsstyrelsen.dk](mailto:deinternational@domstolsstyrelsen.dk)

### 3. Finlandia — Tuomioistuinvirasto/Domstolsverket/Administración de los tribunales nacionales

#### Período de la(s) encuesta(s):

3.2.2020–8.4.2020

---

## 1. ¿Cuáles fueron los objetivos de la encuesta?

---

Evaluar la Calidad de la Justicia en los Tribunales de Distrito en la jurisdicción del Tribunal de Apelación de Rovaniemi. Sirve como herramienta para la mejora continua y la formación judicial.

Forma parte del Proyecto de Calidad en la jurisdicción del Tribunal de Apelación de Rovaniemi que se desarrolla desde 1999. La evaluación se basa en los puntos de referencia de la evaluación de la Calidad de la Justicia, que se desarrollaron y publicaron en el Proyecto de Calidad en 2006.

---

## 2. ¿Qué se midió?

---

La evaluación incluyó tanto la calidad de los procedimientos como la calidad de las decisiones.

Para los clientes y los testigos, la encuesta incluyó 7 preguntas sobre la calidad del proceso y los procedimientos (el arreglo, la seguridad y la información del proceso, la imparcialidad de los jueces, la preparación y el papel en la cuestión de tener un acuerdo en casos civiles, puntualidad) y 4 preguntas sobre la decisión (justicia, motivos, lenguaje utilizado, actualidad de la decisión). La escala de evaluación fue de mala, satisfactoria a buena.

Al mismo tiempo, se realizó una evaluación exhaustiva de la calidad de las encuestas con más preguntas para los interesados (abogados, fiscales), jueces laicos, representantes de los medios de comunicación y los propios jueces (autoevaluación). También 30 decisiones elegidas al azar que no revelan el nombre del juez son analizadas por un grupo de expertos (representantes de jueces principales, jueces, abogados, fiscales, medios de comunicación y posiblemente profesores).

---

## 3. ¿Cuál fue la metodología utilizada? (entrevistas/pos-difusión/online/teléfono, etc.)

Para clientes y testigos encuesta en línea estaba disponible. También se les dio la encuesta en forma de papel en las sesiones si es necesario. Si la decisión se dio después de la sesión, la encuesta en papel o un enlace a la encuesta se envió a las partes con la decisión. Las entrevistas se organizaron en un tribunal de distrito y solo unos pocos clientes estaban interesados en participar en ella.

Para abogados, fiscales, jueces (autoevaluación), jueces laicos y medios de comunicación, la encuesta con más preguntas se organizó solo en línea.

---

## 4. ¿Cuál fue el tamaño de la muestra acordado? (no de respuestas/no de los tribunales) y ¿se alcanzó el tamaño de la muestra?

---

Los tres tribunales de distrito de la jurisdicción del Tribunal de Apelación de Rovaniemi (Finlandia septentrional).

La pandemia detuvo las sesiones en medio de la encuesta y hubo mucho menos usuarios de la corte o testigos para responder a la encuesta. El número de respuestas de los clientes y testigos era inferior a 50. El objetivo era tener más respuestas, pero el número de respuestas se mantuvo al nivel de la encuesta anterior a los clientes en 2013.

---

## 5. ¿Quién organizó la encuesta y recopiló los datos?

---

El Proyecto de Calidad en la jurisdicción del Tribunal de Apelación de Rovaniemi.

Un secretario de Calidad (juez) realizó las encuestas en línea y recopiló los datos. Dos secretarios de calidad (jueces) analizaron los datos e hicieron un informe que fue editado por el coordinador de calidad (juez).

---

## 6. ¿Cuáles fueron los costos?

---

Los secretarios y coordinadores de calidad son jueces y realizan el trabajo de calidad además de otras tareas con una bonificación.

También hubo costos de la publicación del libro de los resultados de la encuesta.

---

## 7. ¿Qué se hizo con los resultados?

---

Estuvieron en uso en la planificación de la formación judicial organizada por el Proyecto de Calidad y los temas de los grupos de trabajo de Calidad. Los grupos de trabajo de Calidad están formados por jueces y representantes de las partes interesadas. Discuten los temas establecidos y hacen un informe que se presenta y discute en los días de Calidad del Proyecto de Calidad (alrededor de 200 participantes) cada año.

---

## 8. Qué lecciones aprendidas para una próxima encuesta/consejos

---

La encuesta en línea es la mejor manera de llegar a los clientes y testigos. El acceso al enlace de la encuesta en línea debe ser fácil. Tal vez un código QR sería bueno o una aplicación.

Solo hubo unas pocas respuestas en un formulario en papel o en las entrevistas.

---

**9. Quién puede ser contactado para obtener más información** Minna Leikas, juez, Tribunal de Distrito de Oulu, FINLANDA

## 4. Los Países Bajos - Raad voor de Rechtspraak

**Período de la(s) encuesta(s): 2014 y 2019**

---

### 1. ¿Cuáles fueron los objetivos de la encuesta?

---

- El poder judicial está al servicio de la sociedad y cree que es importante recibir comentarios periódicos de los usuarios de los tribunales sobre su propio desempeño. Por lo tanto, desde 2011, el Consejo del Poder Judicial ha llevado a cabo periódicamente encuestas de apreciación de los clientes.
- El objetivo de la encuesta de usuarios judiciales es doble:
  - o Responsabilidad ante la sociedad neerlandesa sobre el funcionamiento del poder judicial.
  - o Ofrecer leads concretos para la mejora de la calidad del desempeño y servicio de los tribunales.

### 2. ¿Qué se midió?

- Aprecio general
- Recepción a la llegada al tribunal o horario de apertura de la corte o Entrada, espacio y señalización o Tratamiento por el personal de la corte o Tratamiento por el ujier del tribunal
- Accesibilidad a los tribunales
  - o Accesibilidad telefónica del personal de los tribunales o accesibilidad por correo electrónico del personal de la corte
- Sitio web del Poder Judicial
  - o Posibilidad de la información O Temporalidad de la información o Comprensibilidad de la información
- Explicaciones del tribunal
  - o Explicación de la vista o Explicación del procedimiento
- Recepción antes del inicio de la vista

- o Instalaciones durante la espera o Privacidad (área)
- o Comienzo oportuno de la sesión
- Contactos administrativos
  - o Información antes de la audiencia judicial o Información durante la espera
  - o Teniendo en cuenta su agenda o Información previa sobre el caso
- Funcionamiento judicial
  - o Preparación por el juez
  - o Juez que trata con litigantes
  - o Juez que trata con usuarios profesionales de tribunales
  - o El juez escucha los argumentos
  - o Juez te toma en serio
  - o Jueces da la oportunidad de contar su historia
  - o empatía del juez
  - o Imparcialidad del juez
  - o Experto del juez
  - o Comprensibilidad de la vista judicial
- Decisión
  - o Explicación de la decisión del juez
- Puntualidad
  - o Temporalidad de todo el procedimiento

### **3. ¿Cuál fue la metodología utilizada? (entrevistas/post difusión/online/teléfono, etc.)**

- Entrevistas cara a cara (los litigantes y las víctimas fueron interrogados cara a cara inmediatamente después de la audiencia por entrevistadores experimentados, que anotaron las respuestas de los encuestados directamente en el cuestionario en línea en una tableta.
  - a los litigantes y a las víctimas que no podían o no querían participar en una entrevista se les ofreció la oportunidad de participar en línea en un momento posterior de su elección. Esto podría hacerse dejando una dirección de correo electrónico donde esa persona recibió un enlace personalizado al cuestionario en línea un día después. También se dio a las víctimas la opción de llevar una carta con ellas con un enlace al cuestionario en línea y una contraseña.
- Los profesionales fueron contactados por correo electrónico para completar un cuestionario en línea. Recibieron un enlace personal a través de un correo electrónico enviado por la asociación de la que el profesional es miembro.

---

### **4. ¿Cuál fue el tamaño de la muestra acordado? (no de respuestas/no de los tribunales) y ¿se alcanzó el tamaño de la muestra?**

---

- Litigantes: 3406 encuestados
- Víctimas: 217 encuestados
- Profesionales: 3.084 encuestados
- Tamaño mínimo de la muestra: 30 demandados por tipo de caso y por tribunal

---

### **5. ¿Quién organizó la encuesta y recopiló los datos?**

---

Una oficina de investigación externa e independiente **6 ¿Cuáles fueron los costos?**

- Los costes de las dos últimas encuestas (2014 y 2017) fueron de aproximadamente 400 000 EUR en total (aproximadamente 23,500 EUR por tribunal)

---

## 7. ¿Qué se hizo con los resultados?

---

Los resultados se publicaron en el sitio web del Poder Judicial ([enlace al sitio web](#), solo en neerlandés) Los resultados se discutieron en los tribunales (juntos de los) y a nivel nacional en la reunión mensual entre el Consejo y los presidentes de los tribunales

Como resultado de una evaluación, para la nueva encuesta se desarrollará un nuevo conjunto de instrumentos

- o 1. También se puede realizar una encuesta a nivel de los tribunales locales (en lugar de una encuesta central).
- o 2. se hará hincapié en la recopilación de información estructural (en lugar de una vez en tres a cuatro años) y
- o 3. La atención centrada en el aprendizaje y la mejora (en lugar de la rendición de cuentas únicamente) en los tribunales será un elemento central del nuevo conjunto de instrumentos. Estos elementos forman parte actualmente del desarrollo de la nueva propuesta para el proyecto 2022.

---

## 8. Qué lecciones aprendidas para una próxima encuesta/consejos

---

Ver la respuesta a la pregunta 7

---

**9. ¿Quién puede ser contactado para obtener más información (si se proporcionan datos personales estos no se publicarán en el informe)** Robert van der Laan, en el Consejo de la Judicatura

## 5. Noruega — Domstolsadministrasjonen/Administración de los tribunales nacionales

### Período de la(s) encuesta(s):

En conjunto, fue posible responder a la encuesta en 12 semanas, de octubre a diciembre de 2021. Los tribunales eligieron cuándo comenzar y terminar su «campaña» durante estas 12 semanas. El plazo varió de 3 a 10 semanas para cada tribunal individual.

### 1. ¿Cuáles fueron los objetivos de la encuesta?

---

1. Principalmente para obtener conocimiento sobre la opinión del usuario de la corte para aprender y desarrollar,
2. Saber si los usuarios de la corte tienen la misma confianza en el Poder Judicial que el público en general.
3. Pruebe con un piloto cómo lidiar con una encuesta de usuarios de la corte y que ENCJ obtenga conocimiento.

### 2. ¿Qué se midió?

La independencia de la corte. Se utilizó toda la encuesta desarrollada por el proyecto ENCJ.

### 3. ¿Cuál fue la metodología utilizada? (entrevistas/post difusión/online/teléfono, etc.)

---

Los usuarios de la corte fueron invitados a una encuesta en línea, ingresando desde un código QR.

(Se consideró el uso de correo electrónico o SMS, pero se utilizó principalmente la información de contacto para los partidos profesionales. No para las partes genuinas, los acusados, etc. Se pensó que tal método no daría una imagen correcta de las opiniones de los usuarios de la corte.

---

### 4. ¿Cuál fue el tamaño de la muestra acordado? (no de respuestas/no de los tribunales) y ¿se alcanzó el

---

### **tamaño de la muestra?**

Fue una prueba de la encuesta en unos pocos tribunales piloto. El objetivo era obtener 300 respuestas de estos seis tribunales. Solo se recibieron 145 respuestas, de las cuales 31 no respondieron a todas las preguntas.

---

### **5. ¿Quién organizó la encuesta y recopiló los datos?**

La ANC organizó la encuesta y recopiló los datos.

### **6. ¿Cuáles fueron los costos?**

Horas de trabajo para NCA y personal de los tribunales. Es difícil estimar cuántas horas de trabajo. Costes menores de traducción a diferentes idiomas.

Por supuesto, también se necesita una solución de encuesta.

### **7. ¿Qué se hizo con los resultados?**

1. Los tribunales participantes obtuvieron sus propios resultados y los resultados nacionales.
2. Resultados presentados a la Junta Directiva como parte de la discusión sobre si, y cómo, dicha encuesta debe hacerse a nivel nacional y regular
3. Probablemente no se hagan públicos con los resultados, ya que el número de encuestados es tan bajo. Tal vez se publique un breve artículo sobre la intranet común para los tribunales

### **8. Qué lecciones aprendidas para una próxima encuesta/consejos**

La encuesta ENCJ es una buena herramienta para obtener información sobre la opinión de los usuarios de la corte sobre la independencia en los tribunales. Para obtener suficientes encuestados, debe tener personas dedicadas a pedirles a los usuarios de la corte que respondan a la encuesta.

---

### **9. Quién puede ser contactado para obtener más información** Iwar Arnstad en la Administración de la Corte

## **6. Rumania — Consiliul Superior al Magistraturii**

**Período de la(s) encuesta(s):** Desde 2006, el Tribunal de Apelación de Timișoara realizó anualmente este estudio, pero a lo largo de los años se han producido cambios extensos tanto en el instrumento utilizado (siguiendo el modelo de Jesper Wittrup) como en la metodología de investigación.

### **1. ¿Cuáles fueron los objetivos de la encuesta?**

La encuesta realizada por el Tribunal de Apelación de Timișoara tuvo como objetivo poner de relieve la percepción de la opinión pública y de la sociedad civil sobre la calidad del acto de justicia a nivel del Tribunal de Apelación de Timișoara y los tribunales dentro de su circunscripción, en general.

### **2. ¿Qué se midió?**

La encuesta fue diseñada para analizar la percepción de la opinión pública y la sociedad civil sobre el funcionamiento de los tribunales en general, la forma en que se manejan los casos, la actitud y el comportamiento de los jueces en la sala de audiencias, su profesionalidad y la calidad de las sentencias dictadas, así como la percepción del comportamiento y la actitud del personal auxiliar en el desempeño de sus funciones.

El cuestionario consta de 7 secciones, como sigue:

- I. Datos estadísticos pertinentes
- II. Los servicios relativos al Registro, Archivo y disponibilidad de información acerca de los archivos

- III. La actividad en la sala del tribunal
- IV. Plazos relativos a los expedientes en el tribunal
- V. La actividad general y las instalaciones del edificio del tribunal
- VI. Tiempo de disposición
  
- VII. Opiniones finales

### **3. ¿Cuál fue la metodología utilizada? (entrevistas/post difusión/online/teléfono, etc.)**

En los primeros años, la encuesta se distribuyó en formato físico, en papel, tanto en la entrada de la sede del tribunal, como en el Colegio de Abogados, gabinetes notariales, agentes judiciales y peritos judiciales. Los cuestionarios cumplimentados fueron colocados en una caja a la entrada del edificio. Posteriormente, los datos de los cuestionarios cumplimentados se insertaron manualmente en cuadros resumidos por categoría de respuestas, y las conclusiones también se introdujeron en el informe anual del tribunal.

Posteriormente, el formato en papel fue descartado, y el cuestionario se ha aplicado en línea desde 2015, a través de la plataforma Google Forms[2]. Puede ser completado por los usuarios de la corte accediendo directamente tanto desde el sitio web del tribunal como desde el sitio web del portal de la corte dentro de la sección Información de interés público. El cuestionario se hizo así mucho más accesible desde el punto de vista de su finalización por los sujetos, debido al tipo y la forma en que se formularon las preguntas, que fueron dirigidas, en particular, a los litigantes y representantes legales, que participaron en el acto de justicia llevado a cabo en los tribunales mencionados.[3]

Los resultados se hacen públicos y están disponibles en línea.[4]

Cada sección del cuestionario tiene respuestas específicas y algunas secciones, es decir, I, II y VI, también contenían preguntas de filtro para facilitar la finalización del cuestionario.

Para la mayoría de las secciones, las opciones de respuesta fueron las siguientes: *totalmente de acuerdo*, *parcialmente de acuerdo*, *parcialmente en desacuerdo*, *totalmente en desacuerdo*, *no sé/no deseo responder*.

Al final del cuestionario, se invitó a los encuestados a que formularan algunas sugerencias sobre las medidas que debían adoptarse para mejorar el rendimiento de los tribunales.

### **4. ¿Cuál fue el tamaño de la muestra acordado? (no de respuestas/no de los tribunales) y ¿se alcanzó el tamaño de la muestra?**

El número de cuestionarios aplicados y de las respuestas dadas difiere de un año a otro. Por ejemplo, en 2019, de las 67 opiniones expresadas por los encuestados, la mayoría de ellos son demandantes (25,4 %), demandados (29,9 %) y acusados (11,9 %).

El cuestionario se dirige a:

- o Solicitantes
- o Demandados
- o Acusado
- o Partidos lesionados
- o Abogados
- o Abogados en prácticas
- o Asesores jurídicos
- o Testigos

- o Expertos
- o Representantes autorizados/legales
- o Curadores
- o los demás

**5. ¿Quién organizó la encuesta y recopiló los datos?**

Como se explica en la primera respuesta: los tribunales de la circunscripción del Tribunal de Apelación de Timișoara y el propio tribunal de apelación. Los datos fueron centralizados.

## 6 ¿Cuáles fueron los costos?

Información no disponible

## 7. ¿Qué se hizo con los resultados?

Para analizar los datos, se creó automáticamente una base de datos Excel para los datos recopilados de los encuestados. Como método de análisis de datos, se utilizó la frecuencia de elección de los encuestados de los ítems del cuestionario, expresada en porcentajes.

Los resultados se relacionaron estrictamente con el número de encuestados que proporcionaron una respuesta y las no respuestas fueron eliminadas del análisis estadístico, para una mayor precisión de la percepción de los encuestados de la calidad del trabajo del tribunal.

## 8. Qué lecciones aprendidas para una próxima encuesta/consejos

Posibles consejos:

- Usando un lenguaje claro. Las preguntas complejas a veces pueden ser percibidas como ambiguas por algunos de los encuestados, especialmente porque algunos (o la mayoría) de ellos no tienen conocimiento legal.
- El preámbulo de la encuesta debe ser lo más claro y sencillo posible, por ejemplo: — una frase de *phew* que describa el propósito de la encuesta; — presentación de la estructura de la encuesta; — el tipo de usuarios del tribunal al que se dirige la encuesta; — información sobre los encuestados (por ejemplo, edad, género);
- Por lo que se refiere a la estructura de la encuesta y a las preguntas: teniendo en cuenta que algunas de las preguntas más probablemente abordarán con aspectos jurídicos del procedimiento, debe indicarse claramente desde el principio quién debe responder a ellas, para que los demandados eviten cualquier malentendido al rellenar las preguntas (por ejemplo, dividiendo las preguntas en ciertas categorías: las dirigidas a las partes, a los testigos, a los abogados)

Tratar de evitar palabras/estructuras que puedan dar lugar a la subjetividad. Se debe dar a los encuestados opciones que, después de ser evaluadas, puedan ofrecer una visión objetiva sobre el asunto respectivo.

**9. A quién se puede contactar para conocer más** El representante del Consejo Superior de la Magistratura, a nivel de personal técnico: Ruxandra Ghinescu, *experta jurídica con estatuto de jueza o fiscal, Unidad de Asuntos Europeos y Asuntos Internacionales.*

[1] Dado que en el proyecto piloto del año pasado de usuarios judiciales subgroup el tribunal rumano que estuvo de acuerdo en la

realización de la encuesta de usuarios del tribunal fue el Tribunal de Apelación de Timișoara, los datos presentados en este documento se refieren a la información proporcionada por este tribunal en relación con el cuestionario aplicado a su nivel y en los otros tribunales (tribunales de primera instancia, tribunales) dentro de su circunscripción

[2] Se puede acceder al cuestionario previamente aplicado siguiendo este link  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3sobhvxxmxzgOi-z4MNAbszrCqD\\_h-YnHCj15hy7H8rp13g/closedform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3sobhvxxmxzgOi-z4MNAbszrCqD_h-YnHCj15hy7H8rp13g/closedform)  
de [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3sobhvxxmxzgOi-z4MNAbszrCqD\\_h-YnHCj15hy7H8rp13g/closedform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe3sobhvxxmxzgOi-z4MNAbszrCqD_h-YnHCj15hy7H8rp13g/closedform)

[3] Como resultado, la cooperación de las categorías cuestionadas fue mucho mejor que en el caso del método clásico de lápiz-papel, especialmente con respecto a los litigantes. Sin embargo, los datos de este cuestionario todavía no se pueden generalizar para todos los participantes en el acto de justicia y los datos resultantes pueden verse como una tendencia general en las respuestas de las categorías invitadas a participar en el cuestionario.

[4] <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQgpgqhBXYubrJTjYH9jvuU2Fqzw97T9RxdhVALiWZfenhByA/viewanalytics>  
de <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdQgpgqhBXYubrJTjYH9jvuU2Fqzw97T9RxdhVALiWZfenhByA/viewanalytics>

## 7. España — Consejo General del Poder Judicial

**Período de la(s) encuesta(s):** Del 15 al<sup>20</sup> de<sup>abril</sup> de 2021.

### 1. ¿Cuáles fueron los objetivos de la encuesta?

La encuesta trata sobre la imagen de la justicia en la sociedad española.

### 2. ¿Qué se midió?

El primer desafío para cualquier investigación sobre el tema es cómo superar los clichés y las respuestas superiores. Un cuestionario cuidadosamente diseñado es un requisito previo clave: brinda a los entrevistados la oportunidad de expresar clara e inequívocamente lo que realmente quieren decir. Esto es particularmente importante cuando se trata de temas altamente delicados y cargados de valor, como la «independencia» o la «justicia» de los tribunales.

El cuestionario contenía la impresión general de los demandados de cómo funciona actualmente la administración de justicia en España y cómo funciona el tribunal en diferentes tipos de casos. También se preguntó a los encuestados sobre su percepción general de la independencia de los jueces en las decisiones y si existe presión sobre los jueces en relación con sus decisiones y de quién. Se incluyeron preguntas relacionadas específicamente con los encuestados con experiencia en un caso judicial. Se preguntó a estos encuestados, entre otras cosas, si se habían sentido cómodos; el trato que recibieron del personal del tribunal y si hablaron personalmente con el juez y, en caso afirmativo, si tenían la impresión de que el juez era accesible. El cuestionario incluyó datos de clasificación sociodemográfica sobre el encuestado, incluyendo el estado material y el nivel de educación.

Los siguientes puntos proporcionan un breve resumen básico de los principales hallazgos obtenidos en esta Encuesta Nacional de 2021 sobre la imagen de la justicia entre la población española:

1. El 68 % de todos los españoles percibe el actual sistema de Justicia como el último, más fiable, salvaguarda de sus derechos y libertades.
2. El 74 % considera que los jueces españoles son altamente competentes y están plenamente cualificados para cumplir con su

deber (entre los propios jueces, un porcentaje muy similar -76 %- expresa esta misma opinión sobre ellos mismos y sus pares).

3. Ocho de cada diez españoles consideran que no hay ninguna posibilidad de que un juez (o un miembro de la policía) acepte un soborno.

4. El 77 % de la población española considera que los informes mediáticos sobre Justicia están constantemente sesgados, ya que tienden a centrarse casi exclusivamente en fallas o deficiencias del sistema judicial, y muy rara vez informan sobre acciones o decisiones positivas.

5. El 47 % de todos los españoles declara haber tenido un contacto personal con el sistema judicial. Entre ellos, aquellos que consideran que se sentían cómodos en la Corte y que estaban debidamente informados sobre los procedimientos tienden a expresar una evaluación mucho más positiva del sistema judicial (un hallazgo estrictamente consistente con la investigación pionera de Tom Tyler en los Estados Unidos).

6. El 79 % de la población española considera que el sistema judicial sufre de un grave problema, financiación permanente insuficiente, que perciben como la razón principal del retraso crónico en la resolución de casos. De hecho, el 84 % llega a la conclusión de que todo el gobierno (sea cual sea su orientación política) parece estar más interesado en tratar de influir en la justicia que al proporcionarle los medios necesarios que permitan un funcionamiento más eficiente.

7. Por primera vez en las últimas dos décadas, de los tres «poderes» clásicos de Montesquieu, la justicia ahora está claramente mejor que el Parlamento o el Gobierno en términos de confianza popular.

8. El 66 % de la población española percibe que los Juzgados están sometidos a presiones constantes prácticamente todas las instancias sociales: los medios de comunicación, los partidos políticos, los sindicatos, el Gobierno, las instituciones económicas, etc... Un malentendido relativo común es concluir de este hecho que la población en general considera que la independencia judicial está seriamente en peligro.

9. Sin embargo, cuando se utiliza un conjunto de preguntas de seguimiento, aparece una clara distinción entre la percepción de que los tribunales reciben todo tipo de presiones y la sensación de que realmente logran tener éxito. De hecho, solo el 24 % de todos los españoles llegó a la conclusión de que las presiones en la cancha realmente tienen cierta influencia en sus decisiones.

10. En cualquier caso, en una encuesta reciente (con el mismo diseño metodológico) a una gran (1.000) muestra estadísticamente representativa de Jueces, un mero 1 % admitió que las presiones externas podrían haber afectado ocasionalmente (o a sus colegas) en sus decisiones.

### **3. ¿Cuál fue la metodología utilizada? (entrevistas/post difusión/online/teléfono, etc.)**

La encuesta se basó en entrevistas realizadas a través de una selección aleatoria de números de teléfono.

### **4. ¿Cuál fue el tamaño de la muestra acordado? (no de respuestas/no de los tribunales) y ¿se alcanzó el tamaño de la muestra?**

La encuesta se realizó a una muestra nacional de 1000 personas (+ 18), estadísticamente representativa de la población española, por «Metroscopia», un destacado instituto de investigación de opinión pública, altamente

experimentado en este tipo específico de estudios, que anteriormente había realizado encuestas similares en nombre del Consejo Español del Poder Judicial. El informe final ha sido escrito por el Prof. José Juan Toharia (PhD, Universidad de Yale), profesor emérito de Sociología y actualmente presidente de «Metroscofia», reconocido experto en el campo.

#### **5. ¿Quién organizó la encuesta y recopiló los datos?**

El Consejo del Poder Judicial organizó la encuesta y seleccionó «Metroscofia» para llevarla a cabo.

#### **6 ¿Cuáles fueron los costos? 18.029,00 EUR**

#### **7. ¿Qué se hizo con los resultados?**

Se publicó un informe en el sitio web del Consejo del Poder Judicial:

<https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Transparencia/Buen-Gobierno--Etica-Judicial-y-Comisión-de-Etica-Judicial/Encuestas-de-satisfaccion/Encuesta-Los-Espanoles-y-la-Justicia- Mayo-de-2021>

La prensa también mencionó los resultados de la encuesta. La encuesta ayudó a orientar la actividad del Consejo.

#### **8. Qué lecciones aprendidas para una próxima encuesta/consejos**

El Consejo de la Judicatura de España ha estado trabajando con «Metoscofia» durante los últimos años, para que las diferentes encuestas se puedan comparar fácilmente y ofrecer una visión sobre cómo los usuarios de los tribunales perciben la administración de justicia.

A esterespecto, en 2005 el Prof. Toharia publicó un estudio junto con el Prof. García de la Cruz sobre la visión de los usuarios de la corte en España en los últimos 25 años. Este estudio puede consultarse en el siguiente enlace: <https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Poder-Judicial/Consejo-General-del-Poder-Judicial/Actividad-del-CGPJ/Estudios/La-justicia-ante-el-espejo-25-anos-de-estudios-de-opinion-del-CGPJ-La-justicia-vista-por-sus-usuarios>

#### **9. Quién puede ser contactado para aprender más Profesor José Juan Toharia**

## **Suecia — Domstolsverket/Administración de los tribunales nacionales Suecia**

En Suecia, la SNCA ha desarrollado una encuesta de usuarios que los tribunales pueden elegir usar si así lo desean. Algunos ya lo han utilizado, algunos pretenden hacerlo. Las preguntas son las mismas para todos los

tribunales, lo que significa que el resultado puede compararse entre los tribunales y, si el tribunal quiere realizar la encuesta varias veces, con el tiempo. Es una encuesta en línea, que se puede encontrar aquí: [Diálogo \(quicksearch.se\)](https://quicksearch.se)

## Anexo IV — Cuestionario consolidado para usuarios judiciales

Estimado señor/Madam

Este cuestionario forma parte de una evaluación de la calidad del sistema judicial centrada en la calidad, la independencia y la imparcialidad del poder judicial. El cuestionario forma parte de un esfuerzo europeo por garantizar y mejorar la independencia y la calidad de los órganos judiciales.

Su opinión y sugerencias son importantes para nosotros y le agradeceríamos que se tomara un poco de tiempo para responder a las preguntas a continuación. El cuestionario es anónimo, y garantizamos que sus respuestas serán tratadas con la más estricta confidencialidad.

La segunda cuestión solo debe ser respondida por una parte, un testigo y una víctima en un caso penal.

**Acerca de ti.** Marque la casilla o casillas correspondientes:

- . **¿En qué calidad estás hoy en la corte?**
- Como una fiesta
- Testigo
- Víctima en un caso penal
- Abogado/representante de una parte
- Otros

### 8. ¿De género?

\*Masculino \*

\*Mujeres \*

- Identifico lo contrario
- Prefiere no responder

### C. ¿Edad?

Menores de 18 años

18 -30

31 -50

51 -65

- 65 años o más
- Prefiere no responder

**1. ¿Sobre su experiencia en la corte hoy?** Marque la casilla o casillas correspondientes:

#### A. Si usted es parte en un caso, ¿cuál fue el resultado de su caso?

El éxito

«En parte exitoso»

\* Sin éxito

- Aplazamiento de la sesión
- Aún no se conoce

#### B. La audiencia comenzó a tiempo

- Sí, sí.
- No

- No aplicable

**C. La audiencia se pospuso hasta otro día:**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**D. Todos los documentos pertinentes estaban disponibles a su debido tiempo antes de la audiencia:**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**2. Entendí claramente:**

*(La pregunta 2 solo debe ser respondida por una parte, un testigo o una víctima en un caso penal)*

**A. Las cuestiones en el caso**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**B. El procedimiento**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**C. Mi deber ante la Corte**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**D. Mis derechos durante la audiencia**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**3. El juez escuchó atentamente mi lado del caso:**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**4. El juez trató respetuosamente a todas las partes y a sus representantes:**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**5. El juez trató equitativamente a todas las partes y a sus representantes:**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**6. Estoy seguro de que el caso ha sido (o será) resuelto de manera justa:**

- Sí, sí.
- No
- No aplicable

**7. Si usted no está seguro de que el caso será (o ha sido) resuelto de manera justa, ¿por qué no? (puede marcarse más de una casilla):**

- No creo que el juez estuviera preparado adecuadamente para la audiencia
- No creo que el juez haya actuado de manera competente y profesional.
- Encuentro que el juez carece de habilidades de comunicación
- No creo que los procedimientos fueran abiertos y transparentes.
- No encuentro que el juez haya explicado correctamente el razonamiento.
- Considero que una parte/representante puede haber tenido un impacto inapropiado en la decisión
- Otros (por favor digan por qué aquí):

**8. ¿Cree que el juez (s) fue independiente en la conducta del caso? (En una escala de 0-10 en la que 0 significa «no independiente en absoluto» y 10 significa «el mayor grado posible de independencia») Marque la casilla correspondiente.**

Contenido	2
Resumen Ejecutivo y Recomendaciones:	3
Introducción:	6
Part 1. — Independencia y rendición de cuentas	7
1.1. Tránsito	7
1.2. Un indicador sobre la evaluación de los jueces	8
1.2.1. Introducción	8
1.2.2. Principios	9
1.2.3. Diseño de un indicador para la evaluación de los jueces	9
Objetivo de la evaluación	9
1.2.4. Normas para la evaluación	10
1.2.5. Puntuación del indicador de evaluación	12
1.2.6. Propuesta	12
1.3. Encuesta entre jueces sobre la independencia	14
Part 2. — Encuesta de usuarios de la corte	18
2.1. Tránsito	18
2.2. Propuestas del informe de I&A 2020/2021	18
2.3. Trabajo 2021-2022	19
2.4. Recomendación sobre los trabajos futuros	20
Parte 3 — Calidad del poder judicial	21
3.1. Tránsito	21

3.2. Evolución de la situación	22
3.3. Trabajo en 2021/2022	22
3.4. Próximos pasos	23
Anexo I Normas mínimas definidas por el ENCJ (informe 2012/2013)	23
Anexo II Cuestiones relativas a la evaluación y las puntuaciones	25
Anexo III — Guía práctica de encuestas de usuarios judiciales	27
Anexo IV — Cuestionario consolidado para usuarios judiciales	44
Anexo V — Lista de indicadores para medir la calidad de la justicia	48
Anexo VI — Cuestionario sobre la calidad de la justicia	51

*Nota: Un poder judicial independiente es esencial en una sociedad democrática. Un juez independiente está libre de presiones políticas u otras presiones inapropiadas. Un juez independiente es imparcial y trata a todas las partes de manera justa.*

**9. En general, estoy satisfecho con el desarrollo de la audiencia por parte de los jueces ( en una escala de 0-10 (donde 0 significa «no satisfecho en absoluto» y 10 significa "el mayor grado posible de satisfacción)**

Marque la casilla correspondiente:

Contenido	2
Resumen Ejecutivo y Recomendaciones:	3
Introducción:	6
Part 1. — Independencia y rendición de cuentas	7
1.1. Trasfondo	7
1.2. Un indicador sobre la evaluación de los jueces	8
1.2.1 Introducción	8
1.2.2 . Principios	9
1.2.3 Diseño de un indicador para la evaluación de los jueces	9
Objetivo de la evaluación	9
1.2.4 . Normas para la evaluación	10
1.2.5 Puntuación del indicador de evaluación	12
1.2.6 Propuesta	12
1.3. Encuesta entre jueces sobre la independencia	14
Part 2. — Encuesta de usuarios de la corte	18
2.1 Trasfondo	18
2.2 Propuestas del informe de I&A 2020/2021	18
2.3 . Trabajo 2021-2022	19
2.4 Recomendación sobre los trabajos futuros	20
Parte 3 — Calidad del poder judicial	21
3.1. Trasfondo	21
3.2. Evolución de la situación	22
3.3. Trabajo en 2021/2022	22
3.4. Próximos pasos	23

Anexo I Normas mínimas definidas por el ENCJ (informe 2012/2013)	23
Anexo II Cuestiones relativas a la evaluación y las puntuaciones	25
Anexo III — Guía práctica de encuestas de usuarios judiciales	27
Anexo IV — Cuestionario consolidado para usuarios judiciales	44
Anexo V — Lista de indicadores para medir la calidad de la justicia	48
Anexo VI — Cuestionario sobre la calidad de la justicia	51

**10. Antes de venir a la corte hoy, ¿confías en el sistema judicial?** (En una escala de 0-10 (donde 0 significa «ninguna confianza en absoluto» y 10 significa «el grado de confianza más alto posible») Marque la casilla correspondiente:

¿ 0	¿ 3	¿ 6	¿ POR9
¿ 1	¿ 4	¿ POR7	¿ POR 10
¿ 2	¿ 5	¿ POR8	

**11. Desde que llegó a los tribunales hoy, ¿ha aumentado o disminuido su confianza en el sistema judicial?**

- Aumento (su experiencia fue mejor de lo esperado)
- Disminuida (usted estaba decepcionado)
- Se mantuvo sin cambios

**¿Tienes alguna sugerencia o comentario?**

**Gracias**

## Anexo V — Lista de indicadores para medir la calidad de la justicia

### A. INDICADORES DE PUNTUALIDAD Y EFICIENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS

#### A1. Normas para los jueces sobre la duración de los casos:

- Existencia de normas de tiempo en primera instancia y en los tribunales de apelación;
- Alcance de las normas (procedimiento total o fases particulares del procedimiento);
- Cumplimiento de las normas en la práctica en los tribunales de primera instancia y de apelación;
- Acceso público a la información sobre la realización de las normas.

#### A2. Normas para las partes sobre la duración de los casos:

- Existencia de normas de tiempo para las partes en primera instancia y en los tribunales de apelación, por ejemplo, para presentar documentos;
- Facultad del tribunal para imponer sanciones a las partes que incumplan las normas de tiempo
- Autoridad de los jueces para dictar instrucciones de gestión de casos (para adaptar el procedimiento

al caso) en los tribunales de primera instancia y de apelación;

- Autoridad de los jueces para hacer cumplir el procedimiento determinado si una parte no se ajusta.

#### **A3. Procedimientos resumidos:**

- Existencia de procedimientos sumarios en los casos apropiados en primera instancia y en los tribunales de apelación.

#### **A4. Presentación digital de casos y procedimientos digitales:**

- Posibilidad de presentación digital de casos;
- Posibilidad de procedimientos digitales, en el sentido de que todas las comunicaciones son digitales, excepto para la audiencia;
- Posibilidad de que las audiencias se lleven a cabo a distancia
- Posibilidad de que los litigantes se informen digitalmente sobre el progreso de sus casos;
- Disponibilidad y desarrollo de mecanismos de resolución de litigios en línea;
- Disponibilidad de sistemas de seguimiento y seguimiento para las partes que utilizan mecanismos de resolución de controversias en línea.

#### **A5. Especialización de los jueces:**

- Existencia de un número suficiente de jueces especializados en primera instancia y tribunales de apelación.

### **B. INDICADORES DEL DEBIDO PROCESO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA ACCESIBILIDAD**

#### **86. Igualdad de armas (financiación y costes):**

- Existencia de un sistema en virtud del cual se proporciona financiación pública a los litigantes sin medios para luchar contra ellos mismos los litigios;
- Si el sistema prevé una representación adecuada de dichos litigantes a expensas públicas
- Existencia de un sistema para trasladar los costos del litigio del litigante exitoso al litigante fracasado.

#### **87. Esfuerzo proporcional de los jueces:**

- Existencia de facultades para dirigir el tiempo reservado para conocer de un asunto, en función de su complejidad, en primera instancia y en los tribunales de apelación

- Existencia de facultades para reducir la complejidad antes de la vista en primera instancia y del recurso de casación

#### **88. Hacer frente a conductas abusivas:**

- Autoridad del juez para tomar medidas para prevenir abusos por parte de las partes o sus abogados
- Instrumentos de que dispone el juez para intervenir:
  - o Detener o suspender el procedimiento
  - o orden de expedición del procedimiento
  - o Imponer multas
  - o Desplazamiento de los costos de litigio
  - o Informe a un órgano disciplinario.

#### **89. Disponibilidad de la apelación:**

- La existencia del derecho de recurso de un litigante infructuoso;
- Existencia de un sistema de filtrado para evitar que los recursos que carecen de fundamento procedan a audiencia completa;
- Incidencia de la apelación en la ejecución de la orden recurrida.

**810. Comunicación:**

- Existencia de procedimientos en todas las lenguas oficiales del país;
- Existencia de instalaciones en el tribunal para proporcionar traducción cuando sea necesario.
- Existencia de un sistema que garantice que el nivel de traducción es adecuado

**811. Acceso para personas con discapacidad:**

- Existencia de arreglos procedimentales y físicos especiales para las personas con discapacidad.

**812. Disposiciones para las personas vulnerables:**

- Existencia de arreglos procedimentales y físicos especiales para las personas vulnerables.

**C. INDICADORES DE CALIDAD DE LAS DECISIONES JUDICIALES**

**C13. Formato de las sentencias:**

- Existencia de plantillas para sentencias en tipos normalizados de casos.

**C14. Motivación de las decisiones judiciales:**

- La existencia del requisito de razonar las sentencias que se ocupan de cuestiones sustantivas en asuntos civiles y sentencias en causas penales;
- Posibilidad de que los jueces expresen solo razones sumarias cuando proceda (por ejemplo, para acelerar los procedimientos);
- Requisito de que las sentencias orales (si se permiten) sean registradas y puestas a disposición de las partes;
- Requisito de transcripción de sentencias orales en casos civiles y veredictos orales en casos penales.

**EN EL C15. Claridad de las decisiones judiciales:**

- Destinatarios primarios respecto de los cuales las decisiones judiciales deben entenderse por:
  - o Las fiestas
  - o Público en general
  - o Otros jueces (como los tribunales de apelación o el Tribunal Supremo)
  - o Academia
  - o Autoridades de evaluación.
- Existencia de una obligación de utilizar un lenguaje claramente comprensible
- Existencia de un sistema (apelación externa) para garantizar que las decisiones judiciales sean claramente comprensibles

**C16. Evaluación de la calidad de las decisiones judiciales:**

- Existencia de un instrumento para evaluar periódicamente la calidad de las resoluciones judiciales
- Organismo encargado de la evaluación.

#### **EN EL C17. Evaluación de la actuación de los magistrados:**

- Existencia de un sistema para la evaluación del desempeño de los magistrados
- Organismo encargado de la evaluación
- Enlace con la Encuesta de Satisfacción del Usuario de la Corte.

#### **EN EL C18. Educación de los jueces:**

- Existencia de formación inicial de los jueces sobre la redacción de decisiones judiciales
- Existencia de cursos de formación destinados a ayudar a los jueces en el desempeño de sus funciones
- Existencia de la obligación de que los jueces participen regularmente en los cursos de capacitación.

### **D. INDICADORES DE ACCESO PÚBLICO A LA LEY PARA ORIENTAR A LA SOCIEDAD**

#### **D19. Acceso a la jurisprudencia:**

- Grado en que las resoluciones judiciales en materia civil, penal y de familia se publican en los tribunales de primera instancia y de apelación;
- Los esfuerzos del tribunal para señalar decisiones que tengan un alto impacto o que establezcan precedentes para el público;
- Los esfuerzos del tribunal para facilitar información estadística sobre el resultado de los casos.

#### **EN LA D20. Apertura al público:**

- Grado en que los tribunales facilitan información al público a través de fuentes oficiales (por ejemplo, publicaciones, sitios web) sobre valores judiciales fundamentales como la independencia, la imparcialidad y la aplicación de la ley;
- Grado en que el público tiene la oportunidad de visitar los tribunales y ver a los jueces en el trabajo.

## **Anexo VI — Cuestionario sobre la calidad de la justicia**

**Por favor, rellene su país de origen:**

**Observación general:** El consejo del equipo del proyecto es que el cuestionario sea cumplimentado por un grupo de trabajo compuesto por unos 3 jueces con conocimientos pertinentes sobre el tema de la calidad, y (algunos miembros de) el Consejo del Poder Judicial/órgano equivalente.

#### *Instrucciones antes de rellenar el cuestionario:*

Las preguntas se pueden responder digitalmente marcando las casillas de este documento. A menos que quede claro específicamente, por favor, dé solo una respuesta para los criminales y civiles cada uno.

#### *Diferencias entre los tribunales:*

En su país, los acuerdos pueden diferir entre los tribunales. En su caso, se distinguen los tribunales de primera instancia y los tribunales de apelación. Entre los tribunales de primera instancia y entre los tribunales de apelación también pueden ocurrir diferencias. A menos que la pregunta le pida específicamente que indique diferencias (véase 1.1), responda a la pregunta, teniendo en cuenta la situación normal de los tribunales de su

país.

*Lo que se entiende por «estándares»:*

En este cuestionario, sírvanse tratar las «*normas*» como metas o directrices destinadas a lograr la puntualidad y la eficiencia, y con arreglo a las cuales se pueden evaluar los plazos reales alcanzados que pueden aplicarse de diversas maneras, desde la ley hasta la costumbre.

*Qué se entiende por «procedimientos resumidos/simplificados»:*

Como se indica en el Dictamen n.º 6 de la CCJE, existen grandes diferencias de terminología en este ámbito. No todos los estados entienden el concepto de procedimientos sumarios, simplificados y acelerados en el mismo sentido. Responda a esta pregunta de acuerdo con su sistema, teniendo en cuenta un procedimiento de atajo o vía rápida.

## A. La puntualidad y la eficiencia de los procedimientos

### Indicador A1: normas para los tribunales sobre la duración de los asuntos

<b>1.1 ¿Se aplican normas, ya sean formales o informales, para la duración de los asuntos en los tribunales de primera instancia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>1.2 Si existen normas, ¿se aplican generalmente estas normas al procedimiento general (de principio a fin)?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
El procedimiento general	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4

<b>1.3 ¿Se aplican normas, ya sean formales o informales, para la duración de los asuntos en los tribunales de apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>1.4 Si existen normas, ¿se aplican generalmente estas normas al procedimiento general (de principio a fin)?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
El procedimiento	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4

<b>1.5 Si existen normas en los tribunales de primera instancia, ¿se supervisan al menos una vez al año?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>1.6 Si existen normas en los tribunales de apelación, ¿se supervisan al menos una vez al año?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>1.7 ¿Se aplican normas en la práctica en los casos a los que se aplican, en los tribunales de primera instancia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0
No se sabe	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>1.8 ¿Se cumplen las normas en la práctica en los casos a los que se aplican, en los tribunales de apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0
No se sabe	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>1.9 ¿Es accesible al público la información sobre la realización de estas normas?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Disponible en el sitio web oficial	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Otros	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No disponible	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**Indicador A2: Normas para las partes sobre la duración de los casos**

<b>2.1 ¿Existen normas (ya sean leyes, códigos/reglas de procedimiento civil o de otro tipo) que especifiquen los plazos para las partes en los tribunales de primera instancia, por ejemplo, para presentar documentos?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

Nota: en los casos penales, las normas pueden ser aplicables a la acusación, al acusado o a ambos.

<b>2.2 ¿Puede el tribunal de primera instancia imponer sanciones a las partes que incumplan los plazos aplicables mencionados en el punto 2.1?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>2.3 ¿Existen normas (ya sean leyes, códigos/reglas de procedimiento civil o de otro tipo) que especifiquen los plazos para las partes en los tribunales de apelación, por ejemplo, para presentar documentos?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>2.4 ¿Puede el tribunal de apelación imponer sanciones a las partes que incumplan los plazos aplicables mencionados en el punto 2.3 supra?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>2.5 ¿Los jueces de los tribunales de primera instancia están facultados para dictar instrucciones sobre la gestión de casos en un caso?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>2.6 ¿Los jueces de los tribunales de primera instancia están facultados para aplicar esas instrucciones de gestión de casos si una de las partes no se ajusta?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>2.7 ¿Los jueces de los tribunales de apelación están facultados para dictar instrucciones sobre la gestión de casos en una apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>2.8 ¿Los jueces de los tribunales de apelación están facultados para hacer cumplir esas instrucciones de gestión de casos si una de las partes no se ajusta?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

## Indicador A3: procedimientos resumidos/simplificados

<b>3.1 ¿Existen procedimientos resumidos o simplificados en los casos apropiados en los tribunales de primera instancia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>3.2 ¿Existen procedimientos sumarios o simplificados en los casos apropiados en los tribunales de apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**Indicador A4: Presentación digital de casos y procedimientos digitales**

<b>4.1 ¿Pueden iniciarse los asuntos digitalmente en los tribunales de primera instancia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>4.2 ¿Pueden iniciarse los casos digitalmente en los tribunales de apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>4.3 ¿Pueden llevarse a cabo los procedimientos en primera instancia digitalmente en el sentido de que todas las comunicaciones son digitales, hasta el hearing?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>4.4 ¿Los procedimientos en los tribunales de apelación pueden llevarse a cabo digitalmente en el sentido de que todas las comunicaciones son digitales, hasta la audiencia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>4.5 Pueden celebrarse audiencias en los tribunales de primera instancia a distancia:</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>4.6 Pueden celebrarse audiencias en los tribunales de apelación a distancia:</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>4.7 ¿Pueden los litigantes informarse digitalmente sobre la progresión de sus casos?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>4.8 ¿Están disponibles o se están desarrollando mecanismos de resolución de controversias en línea en los tribunales?</b>		
		Puntuaciones
Totalmente disponible	¿QUÉ ES?	6
Disponible parcialmente	¿QUÉ ES?	4
En desarrollo	¿QUÉ ES?	2
No hay nada.	¿QUÉ ES?	0

Nota: Los mecanismos de RLL se refieren a nuevos procedimientos que se desarrollan sobre la base de las posibilidades digitales y, por lo tanto, difieren de los procedimientos actuales. Piense en procedimientos que permitan la comunicación secuencial entre las partes y el tribunal (por ejemplo, por correo electrónico) para reemplazar las audiencias.

### Indicador A5: Especialización de los jueces

#### 5.1 Existen jueces, tribunales/departamentos/cámaras especializados en los tribunales de primera instancia que se ocupan de los siguientes tipos de casos:

	Sí, sí.	No	Puntuaciones
Derecho de familia y de menores	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1, No=0
Derecho de propiedad intelectual	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1,
Derecho mercantil	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Régimen de la insolvencia	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Ciertos tipos de delitos	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Derecho laboral	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Otros que se consideren apropiados	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1

#### 5.2 Existen jueces, tribunales/departamentos/cámaras especializados en los tribunales de apelación que se ocupan de los siguientes tipos de casos:

	Sí, sí.	No	Puntuaciones
Derecho de familia y de menores	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Derecho de propiedad intelectual	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Derecho mercantil	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Régimen de la insolvencia	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Ciertos tipos de delitos	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Derecho laboral	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1
Otros que se consideren apropiados	¿QUÉ ES?	¿QUÉ ES?	Sí=1

\*Fuente del dictamen del CCJE n.º 15. Párrafo 42.

**Indicador A6: Evaluación de la actuación de los magistrados**

<b>6.1 ¿Se evalúan periódicamente las competencias de los jueces de un tribunal, respetando la independencia de los jueces, para determinar las necesidades educativas y la distribución de los jueces del tribunal entre las esferas del derecho y las especializaciones?<sup>3</sup></b>		
		Puntuaciones
Con respecto a las necesidades de capacitación y distribución de las áreas de derecho y especialización	¿QUÉ ES?	4
Solo con respecto a las necesidades de formación	¿QUÉ ES?	2
Solo con respecto a la distribución de áreas de derecho y especialización	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0

<b>6.2 ¿Se examina periódicamente el desempeño individual de los jueces en relación con el número de casos, la duración, la calidad profesional de las decisiones, la conducta en las audiencias y la ética judicial, de manera que se respete la independencia de los jueces? Múltiples respuestas posibles<sup>4</sup>.</b>		
		Puntuaciones
Número de casos	¿QUÉ ES?	1
Duración de los procedimientos	¿QUÉ ES?	1
Calidad de las decisiones	¿QUÉ ES?	1
Conducta en las audiencias	¿QUÉ ES?	1
Ética judicial	¿QUÉ ES?	1
No	¿QUÉ ES?	0

<sup>3</sup> Nota: solo responda afirmativamente si la evaluación se ajusta a los criterios del ENCJ, tal como se especifica en los indicadores sobre independencia y rendición de cuentas.

<sup>4</sup> Nota: solo responda afirmativamente si la evaluación se ajusta a los criterios del ENCJ, tal como se especifica en los indicadores sobre independencia y rendición de cuentas.

<b>6.3 ¿La conducta del juez es parte de las encuestas de satisfacción de los usuarios de la corte, si las hay?</b>		
		Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0

### Debido proceso desde la perspectiva de la accesibilidad

#### Indicador B7: Igualdad de armas (financiación y costes)

<b>7.1 ¿Existe un sistema para proporcionar financiación pública a los litigantes sin medios para pagar por sí mismos los litigios?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>7.2 ¿Proporciona el sistema una representación adecuada para tales litigantes a expensas públicas?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>7.3 ¿Existe una financiación pública adecuada para los litigantes que califican bajo el sistema?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>7.4 ¿Un litigante infructuoso en un caso civil generalmente tiene que contribuir a los costos de la parte ganadora?</b>		
		Puntuaciones
En su totalidad	¿QUÉ ES?	1
Principio principal de plena contribución pero con posibilidades de desviarse	¿QUÉ ES?	2
En parte	¿QUÉ ES?	1
No hay nada.	¿QUÉ ES?	0

**Indicador B8: Esfuerzo proporcional de los jueces (¿los casos complejos reciben la atención adecuada?)**

<b>8.1 ¿Tiene el tribunal la facultad de dirigir el tiempo reservado para conocer de un caso, en función de su complejidad, en los tribunales de primera instancia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>8.2 ¿Tiene el tribunal la facultad de reducir la complejidad (por ejemplo, exigiendo a las partes que lleguen a un acuerdo sobre determinadas cuestiones/aspectos) antes de la vista en primera instancia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>8.3 ¿Tiene el tribunal la facultad de dirigir la cantidad de tiempo reservado para conocer de un caso, dependiendo de su complejidad, en los tribunales de apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>8.4 ¿Tiene el tribunal la facultad de reducir la complejidad (por ejemplo, exigiendo a las partes que lleguen a un acuerdo sobre ciertas cuestiones/aspectos) antes de la audiencia de la apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

## Indicador B9: Lidar con conductas abusivas

<b>9.1 ¿Es el juez capaz de tomar medidas para prevenir la conducta abusiva de las partes o sus abogados?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>9.2 Si la respuesta a 9.1 es afirmativa, ¿puede el juez hacer cualquiera de lo siguiente (por favor, indique cuantos sean aplicables):</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuación s
Detener o suspender el procedimiento	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Agilizar el procedimiento	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Realizar pedidos de costos adversos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Imponer multas	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Informe a un órgano disciplinario	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1

**Indicador B10: Disponibilidad del recurso**

<b>10.1 ¿Puede un litigante infructuoso presentar una apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>10.2 ¿Existe un sistema de filtrado para evitar que las apelaciones que carecen de mérito procedan a una audiencia completa?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>10.3 Si se interpone un recurso, ¿puede el tribunal suspender/ordenar la suspensión de la decisión en primera instancia?</b>	
	Puntuaciones
▪ Sí	2
▪ No	0

**Indicador B11: Comunicación****11.1 ¿Los procedimientos están disponibles en todos los idiomas oficiales?**

	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**11.2 ¿El tribunal proporciona servicios de traducción (interpretación) cuando es necesario?**

	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**11.3 ¿Existe un sistema para garantizar que el estándar de traducción (interpretación) sea adecuado (por ejemplo, a través de la investigación o la concesión de licencias)?**

	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

## Indicador B12: Acceso para personas con discapacidad

12.1 ¿Existen disposiciones procesales especiales para las personas con discapacidad?							
Más de 2/3 de los tribunales	Puntuación	Entre 2/3 y 1/3 de las Naciones Unidas	Puntuación	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuación	No hay tribunales	Puntuación
¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

12.2 Si la respuesta al punto 11.1 es afirmativa, sírvase indicar qué discapacidades se atienden:								
	Más de 2/3 de los tribunales	Puntuaciones	Entre 2/3 y 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	No hay tribunales	Puntuaciones
Movilidad	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Vista	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Audiencia	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Deterioro intelectual	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Deterioro de la salud mental	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Otros	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

12.3 ¿Hay arreglos físicos especiales disponibles para las personas con discapacidad?							
Más de 2/3 de los tribunales	Puntuación	Entre 2/3 y 1/3 de las Naciones Unidas	Puntuación	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuación	No hay tribunales	Puntuación
¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

5Por ejemplo, disposiciones procesales especiales para personas con discapacidad auditiva o visual, posibilidad de asistir a audiencias judiciales a distancia (por ejemplo, debido a problemas de movilidad) y otras.

<b>12.4 Si la respuesta al punto 11.3 es afirmativa, sírvase indicar qué discapacidades se atienden:</b>								
	Más de 2/3 de los tribunales	Puntuaciones	Entre 2/3 y 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	No hay tribunales	Puntuaciones
Movilidad	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Vista	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Audiencia	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Deterioro intelectual	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Deterioro de la salud mental	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Otros	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

### Indicador B13: Acceso para personas vulnerables

<b>13.1 ¿Existen disposiciones procesales especiales para las personas vulnerables?</b>							
Más de 2/3 de los tribunales	Puntuación	Entre 2/3 y 1/3 de las Naciones Unidas	Puntuación	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuación	No hay tribunales	Puntuación
¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

<b>13.2 Si la respuesta a 12.1 es afirmativa, sírvase indicar a quién se atiende:</b>								
	Más de 2/3 de los tribunales	Puntuaciones	Entre 2/3 y 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	No hay tribunales	SCORES
Niños	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Personas de	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Víctimas <sup>6</sup>	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Otros adultos vulnerables	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

<sup>6</sup>Tal como se define en el artículo 2, apartado 1, letra a), de la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos y la protección de las víctimas de delitos, se entenderá por víctima: I) una persona física que haya sufrido daños, incluidos daños físicos, mentales o emocionales o pérdidas económicas causadas directamente por un delito penal; II) los familiares de una persona cuya muerte haya sido causada directamente por un delito y que hayan sufrido daños como consecuencia de la muerte de esa persona.

<b>13.3 ¿Existen disposiciones físicas especiales para las personas vulnerables?</b>							
Más de 2/3 de los tribunales	Puntuación	Entre 2/3 y 1/3 de las Naciones Unidas	Puntuación	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuación	No hay tribunales	Puntuación
¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

<b>13.4 Si la respuesta a 12.3 es afirmativa, sírvase indicar a quién se atiende:</b>								
	Más de 2/3 de los	Puntuaciones	Entre 2/3 y 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	Menos de 1/3 de los tribunales	Puntuaciones	No hay tribunales	Puntuaciones
Niños	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Personas de	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Víctimas	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0
Otros adultos vulnerables	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	0

## Calidad de las decisiones judiciales y su mejora

### C14. Formato de las sentencias

<b>14.1 ¿Existen modelos no vinculantes para sentencias y otras decisiones judiciales para tipos normalizados de casos?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	8	¿QUÉ ES?	8
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	6	¿QUÉ ES?	6
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**Indicador C15: Motivación de las decisiones judiciales**

<b>15.1 ¿Deben razonarse las decisiones judiciales relativas a cuestiones sustantivas, ya sea oralmente o por escrito?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>15.2 ¿Está abierto a un juez dar solo razones sumarias, ya sea oralmente o por escrito, cuando proceda (por ejemplo, para acelerar los procedimientos)?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 de los tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>15.3 ¿Se registran y ponen a disposición de las partes las razones de las decisiones judiciales en casos civiles y penales que se dan solo oralmente (es decir, no por escrito) y se ponen a disposición de las partes?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0
No aplicable (porque no se permiten razones orales)	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4

**Indicador C16: Claridad de las decisiones judiciales**

<b>16.1 Se espera que el poder judicial vele por que las decisiones judiciales sean entendidas por (más de una respuesta es posible):</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Las partes	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Público en general	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Otros jueces (como tribunales de apelación, Tribunal)	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
El mundo académico	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1

<b>16.2 ¿Existe una obligación expresa (por ejemplo, por ley, normativa o práctica) de utilizar un lenguaje en las decisiones judiciales que sea claramente comprensible?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>16.3 ¿Existe un sistema fuera del recurso para garantizar que las decisiones judiciales sean claramente comprensibles?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**Indicador C17: Evaluación de la calidad de las decisiones judiciales**

<b>17.1 ¿Son las muestras de sentencias revisadas por pares por los jueces para evaluar la calidad de las decisiones judiciales de forma periódica (fuera del proceso de apelación)?</b>		
		Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	4
No	¿QUÉ ES?	0

**Indicador 18: Educación de los jueces**

<b>18.1 ¿Es la redacción de las decisiones judiciales parte de la formación inicial de los jueces?</b>		
		Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	3
No	¿QUÉ ES?	0

<b>18.2 ¿Están disponibles cursos de formación de alto nivel y útiles para ayudar a los jueces a desempeñar eficazmente sus funciones?</b>		
		Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	3
No	¿QUÉ ES?	0

<b>18.3 Si la respuesta a 18.2 es afirmativa, ¿se requiere que los jueces asistan regularmente a esos cursos de capacitación?</b>		
		Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	3
No	¿QUÉ ES?	0

## Facilitar el acceso del público a la ley para orientar a la sociedad

## Indicador D19: Acceso a la jurisprudencia

<b>19.1 En primera instancia, ¿se publican las resoluciones judiciales en un sitio web externo?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>19.2 Si (algunas de estas) decisiones judiciales se publican, ¿son accesibles de forma gratuita o por una tarifa nominal o tiene que pagar para obtener acceso?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Gratis	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Tasa nominal	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
De pago	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>19.3 ¿Se ponen a disposición del público resúmenes de decisiones judiciales significativas en primera instancia?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**19.4 Se destacan importantes decisiones: ¿se señalan al público las decisiones que tienen un alto impacto o un precedente establecido?**

	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**19.5 ¿Está la información estadística sobre los resultados de los casos puestos a disposición del público?**

	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**19.6 En los tribunales de apelación, ¿se publican las resoluciones judiciales en un sitio web externo?**

	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Todos los casos	¿QUÉ ES?	4	¿QUÉ ES?	4
Más de 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	3	¿QUÉ ES?	3
Entre 1/3 y 2/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Menos de 1/3 tipos de casos	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
Ningún tipo de casos	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

**19.7 Si (algunas de estas) decisiones judiciales se publican, ¿son accesibles de forma gratuita o por una tarifa nominal o tiene que pagar para obtener acceso?**

	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Gratis	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
Tasa nominal	¿QUÉ ES?	1	¿QUÉ ES?	1
De pago	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>19.8 ¿Se publican resúmenes de las decisiones judiciales importantes de los tribunales de apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>19.9 Se destacan importantes decisiones de apelación: ¿se señalan al público las decisiones que tienen un alto impacto o un precedente establecido?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

<b>19.10 ¿Se pone a disposición del público información estadística sobre los resultados de las causas en los tribunales de apelación?</b>				
	Causas penales	Puntuaciones	Causas civiles	Puntuaciones
Sí, sí.	¿QUÉ ES?	2	¿QUÉ ES?	2
No	¿QUÉ ES?	0	¿QUÉ ES?	0

Gracias por rellenar el cuestionario.

—TERMINAR—