



**PODER JUDICIAL
TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE YUCATÁN**

ACUERDO GENERAL EX19-101018-8, DE DIECIOCHO DE OCTUBRE DE DOS MIL DIEZ, DEL PLENO DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE YUCATÁN, POR EL QUE SE APRUEBA LA CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LA JUSTICIA EN EL ESTADO DE YUCATÁN.

**CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES
DE LOS USUARIOS DE LA JUSTICIA EN EL ESTADO DE YUCATÁN**

PREÁMBULO

En el Estado constitucional y democrático de Derecho, los juzgadores tienen la obligación de cumplir con el mandato que les impone la Constitución administrando e impartiendo justicia de manera pronta, completa, imparcial y gratuita en una conducta de estricto respeto a los derechos fundamentales.

La sociedad mexicana demanda una mayor accesibilidad a la justicia, así como una justicia de mayor calidad en sus resoluciones, con menores dilaciones y más transparente, se hace perentorio incorporar en los órganos jurisdiccionales métodos de organización más avanzados e instrumentos procesales más efectivos.

El Poder Judicial del Estado de Yucatán, como una de las vías de solución, adopta la presente Carta de Derechos y Obligaciones de los Usuarios de la Justicia en el Estado de Yucatán.

La presente Carta constituye un instrumento a través del cual el Poder Judicial del Estado de Yucatán informa a los usuarios de la justicia sobre sus derechos y obligaciones en sus órganos jurisdiccionales, así como las funciones que tienen encomendadas éstos por nuestra Carta Magna.

Mediante la adopción de la presente Carta, el Poder Judicial del Estado de Yucatán reafirma ante la sociedad su compromiso de administrar e impartir una justicia de calidad, así como fija su obligación de hacer una auténtica tutela efectiva de los derechos garantizados en la presente Carta.

La presente Carta forma parte de un plan permanente del Poder Judicial del Estado de Yucatán conformado por acciones tendientes a la mejora en la calidad del servicio que prestan todos los órganos jurisdiccionales del estado de Yucatán. Dicho plan se centra en dar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios de la justicia.

La presente Carta recoge el necesario compromiso mutuo entre el sistema estatal de impartición de justicia y sus usuarios.

El Poder Judicial del Estado de Yucatán asume que el hecho de elevar la calidad de la justicia yucateca, implica necesariamente que todos y cada uno de los órganos jurisdiccionales que integran el sistema estatal de impartición de justicia posean una actitud de profesionalismo en sus funciones diarias. Por esta razón, el Poder Judicial del Estado de Yucatán adquiere el compromiso de revisar la presente Carta periódicamente cada dos años, así como tomar en cuenta los comentarios y



sugerencias de los usuarios de la justicia, como parte de un proceso de constante mejora.

Tanto estos derechos y obligaciones, como su exigibilidad no interfieren o se relacionan con las resoluciones que toman los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial del Estado de Yucatán en los casos sometidos a su conocimiento.

El disfrute de estos derechos, origina tales obligaciones tanto respecto de los demás como de la comunidad humana y de las futuras generaciones.

En consecuencia, la presente Carta a todos los usuarios de la justicia en el estado de Yucatán garantiza sus derechos e impone las obligaciones enunciados a continuación, sin perjuicio de los recursos económicos, humanos y técnicos con los que cuente el Poder Judicial del Estado de Yucatán.

CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LA JUSTICIA EN EL ESTADO DE YUCATÁN

CAPÍTULO I FINALIDAD

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

El Poder Judicial del Estado de Yucatán deberá seguir informando a los usuarios sobre las funciones que tienen encomendadas y los compromisos de calidad en la prestación de sus servicios. Asimismo, el Poder Judicial del Estado de Yucatán deberá informar sobre los derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los servicios que presta, así como los medios para hacer exigibles los derechos garantizados en esta Carta.

CAPÍTULO II DESTINATARIOS

2. Serán destinatarios de la presente Carta los siguientes:

Los usuarios de la justicia en el Estado de Yucatán, entendidos como los que requieran acceder a la impartición de justicia a fin de hacer uso de sus servicios, entre otros, los que tengan el carácter de partes en un juicio de cualquier naturaleza, las víctimas de un delito, los testigos, los acusados en un proceso penal, quienes soliciten información relacionada con la administración de justicia, los medios de comunicación, los abogados postulantes debidamente acreditados y autorizados conforme a la legislación aplicable, y los terceros que tengan un interés legítimo.

Todos los servidores públicos adscritos a los diversos órganos jurisdiccionales en el estado de Yucatán y quienes, con cualquier carácter, actúen en auxilio de la función jurisdiccional.

CAPÍTULO III DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA JUSTICIA

3. Son derechos de los usuarios de la justicia en el Estado de Yucatán los siguientes:



Acceder y recibir un servicio gratuito, imparcial y sin ningún tipo de discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Todos los usuarios recibirán un trato por igual. Se respetará y protegerá la dignidad de la persona.

Acceder a la información pública general y actualizada sobre el funcionamiento de los órganos jurisdiccionales del estado de Yucatán, de acuerdo con los procedimientos y las normas que se prevean para tal efecto, sin que pueda aducirse la falta de estos procedimientos como sustento de la negativa para el acceso a la información.

Conocer el contenido y estado de los procesos en los que se acredite un interés legal. En este caso, los usuarios tendrán acceso a documentos, libros, archivos y registros judiciales que no tengan carácter de reservados por disposición legal; asimismo podrán utilizar los medios electrónicos que permitan el acceso al contenido de los procesos. La autoridad determinará la procedencia de la solicitud de conformidad con las normas aplicables en cada caso.

Que en los actos de comunicación, como son notificaciones, citaciones, emplazamientos y, en general, aquellos requerimientos que le formule cualquier órgano jurisdiccional, así como en las visitas y comparecencias, se utilice un lenguaje claro que, respetando las exigencias técnicas del caso, resulte comprensible para las personas, evitando el uso de elementos intimidatorios. En igual sentido, los usuarios tienen derecho a que las sentencias y demás resoluciones judiciales se redacten de forma que, sin perder el rigor técnico, sean accesibles para los usuarios de los órganos que imparten justicia, especialmente tratándose de procedimientos en los que no sea obligatoria la intervención de un abogado.

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

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

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

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

Cuando se trate de víctimas de un delito, las mismas tienen derecho a ser informadas con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso. Se asegurará que la víctima tenga un conocimiento efectivo de aquellas resoluciones que afecten su seguridad, sobre todo en casos de violencia familiar; en su



comparecencia personal ante un juzgado o tribunal, tendrán derecho a que se respete y preserve su dignidad e intimidad y se garantice su seguridad.

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

El menor de edad que tenga necesidad de ocurrir ante los órganos impartidores de justicia con motivo de la consecución de un proceso, tendrá derecho a que su comparecencia se desahogue en forma adecuada a su condición particular, para lo cual se podrán utilizar los elementos técnicos que se consideren adecuados. El juzgador deberá privilegiar, en todo momento, el interés superior del menor, así como evitar su comparecencia reiterada.

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

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

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

Se garantizará el uso de un intérprete traductor cuando el usuario de la justicia sea un indígena y se asegurará, además, que comprenda el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales en las que intervenga, respetando sus tradiciones culturales. Los juzgadores velarán, en todo momento, por el cumplimiento de este derecho.

En el caso de los procesos penales, se garantizará además, la actuación de un defensor de oficio bilingüe.

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

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

CAPÍTULO IV OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LA JUSTICIA

4. Son obligaciones de los usuarios de la justicia en los el Estado de Yucatán los siguientes:

Otorgar un trato respetuoso al servidor público que les atiende y comportarse de manera adecuada dentro del órgano jurisdiccional. Asimismo, en los memoriales que presenten, dirigirse con respeto al juzgador.



Contar con un medio adecuado de identificación, tanto para ingresar a las instalaciones que albergan los órganos jurisdiccionales como para exigir sus derechos.

Llegar con la puntualidad debida en el caso de que se tenga previsto el desahogo de alguna actuación judicial.

Cooperar con las medidas de seguridad que estén previstas en las oficinas del Poder Judicial del Estado de Yucatán.

No dañar las instalaciones, el equipo y mobiliario afectos al órgano jurisdiccional.

Abstenerse de ofrecer gratificaciones a los servidores públicos y denunciar a quien o quienes las soliciten.

No utilizar los medios legales previstos para retardar injustificadamente los procesos.

Utilizar, en la medida de lo posible, una redacción concisa y comprensible, procurando expresar con claridad su pretensión.

Conducirse con verdad en toda diligencia practicada por los órganos jurisdiccionales.

Asumir desde que se presenta la demanda hasta frente a las sentencias definitivas, una actitud de respeto hacia la contraparte en juicio, al órgano jurisdiccional en cuestión, así como a los juzgadores y servidores públicos que intervinieron en el juicio.

CAPÍTULO V COMPROMISO DE LOS ÓRGANOS JURISDICCIONALES BUZÓN DEL USUARIO DE LA JUSTICIA

5. El Poder Judicial del Estado de Yucatán, se compromete a respetar y a que se hagan respetar los derechos y obligaciones contenidos en esta Carta. Con tal fin y en aras de asegurar el cabal cumplimiento de los derechos garantizados en la presente Carta, el Poder Judicial del Estado de Yucatán ha implementado en cada uno de sus órganos jurisdiccionales un buzón de quejas o sugerencias en un lugar visible, para que el usuario manifieste su inconformidad o si lo prefiere, la haga llegar vía correo ordinario o vía electrónica, a las direcciones establecidas para ello.

CAPÍTULO VI EFICACIA DE LA CARTA

6. Para lograr la eficacia plena de los derechos que se consagran en la presente Carta, el Poder Judicial del Estado de Yucatán asignará a un servidor público el seguimiento y evaluación de las quejas y sugerencias del usuario, a efecto de dar respuesta a las mismas.



CAPÍTULO VII INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

7. El Poder Judicial del Estado deberá informar claramente a los usuarios de la justicia en el estado de Yucatán como mínimo lo siguiente, sin perjuicio de que actualmente proporcione mayor información:

Lugares y horarios de atención, expresando con claridad aquellos en los que se puede efectuar la recepción de promociones en días y horas hábiles.

Teléfono de la institución y correo electrónico oficial, y qué tipo de consultas pueden hacerse a través de estos medios.

El Portal de Internet, expresando con claridad los servicios que ofrece a través de este medio.

Nombre del servidor público responsable de la atención a los usuarios.

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial del Gobierno del Estado.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones legales y normativas en lo que se opongan al contenido de este Acuerdo.

TERCERO. Publíquese este Acuerdo General en el **Diario Oficial del Gobierno del Estado** y, en términos del artículo 9, fracción I, de la Ley de Acceso a la Información Pública para el Estado y los Municipios de Yucatán, en el Portal de Internet del Poder Judicial del Estado de Yucatán.

Así lo acordó el Pleno del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Yucatán, en Sesión Extraordinaria celebrada el día de hoy.- Mérida, Yucatán, a dieciocho de octubre de dos mil diez.- Rúbrica.

El Presidente, Magistrado Ángel Francisco Prieto Méndez.- Rúbrica.