



MÓDULO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA Y PREVENTIVA

UNIDAD II

PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN



PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Hacia un programa metodológico

La planeación metodológica es el eje que convierte la intuición de una queja o un hallazgo preliminar en una investigación administrativa sustentada en evidencia, con trazabilidad, controles y resultados verificables. En el entorno del Organismo Judicial guatemalteco —donde coexisten funciones de prevención, investigación administrativa disciplinaria y evaluación del desempeño— la planificación no es un anexo burocrático: es el instrumento de dirección del caso que permite alinear objetivos, hipótesis, tareas, plazos, recursos, responsabilidades y estándares de prueba con el marco normativo aplicable, la distribución institucional de competencias y las garantías del debido proceso. La Supervisión General de Tribunales (SGT), como órgano auxiliar con funciones preventivas e investigativas, requiere un método que asegure coherencia, consistencia y calidad decisional, así como coordinación con las Juntas de Disciplina y con las unidades administrativas competentes para auxiliares judiciales, bajo el paraguas de la Ley de la Carrera Judicial, la Ley del Organismo Judicial, la Ley de Servicio Civil del Organismo Judicial y las Normas de Comportamiento Ético. La planeación, además, debe integrar criterios de publicidad y reserva conforme a la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), incorporando controles de protección de datos y de gestión documental que permitan la máxima transparencia compatible con la integridad de las actuaciones.

2.2 La planeación como instrumento de dirección del caso

Planear una investigación es decidir por adelantado “qué se persigue y cómo se logrará”, dejando constancia de un itinerario lógico de actuación. Ello implica, un encuadre institucional claro: la SGT investiga para conocer la verdad de los hechos presuntamente irregulares, documentarlos con criterios de suficiencia y licitud, y sustentar ante la autoridad disciplinaria competente la propuesta que corresponda, sin invadir la función jurisdiccional ni las competencias de persecución penal del Ministerio Público. La distinción es fundamental: el MP dirige la investigación de los delitos de acción pública; la SGT conduce investigaciones preventivas y administrativas/disciplinarias orientadas a jueces y magistrados, en coordinación con las unidades competentes, a auxiliares judiciales conforme al régimen del servicio civil; la Junta de Disciplina conoce en primera instancia los procesos disciplinarios de jueces y magistrados y su instancia de apelación resuelve en segunda instancia. Esta arquitectura institucional define puntos de contacto, reglas de remisión y estándares de coordinación que deben estar previstos desde la planeación.

Un Programa Metodológico bien formulado transforma un conjunto heterogéneo de insumos —una queja ciudadana, un oficio de remisión, un hallazgo de visita preventiva y un indicador de desempeño— en un plan de trabajo con sentido: delimita hechos jurídicamente relevantes, declara hipótesis refutables, define la teoría del caso como hipótesis integradora, propone una calificación jurídica preliminar prudente, desagrega tareas investigativas en órdenes de trabajo asignables, fija cronogramas y metas

intermedias, prescribe recursos y asegura mecanismos de seguimiento, control y mejora continua. Ese diseño directivo organiza la actividad investigativa bajo principios de legalidad, imparcialidad, proporcionalidad, razonabilidad y registro íntegro, en armonía con el sistema de integridad institucional y con los estándares éticos del Organismo Judicial.



La planeación es, además, un mecanismo de gestión del riesgo. Identifica tempranamente factores de complejidad (volumen probatorio elevado, evidencia digital delicada, posible afectación de datos personales o sensibles, existencia de sujetos protegidos, conflictos de interés, prescripciones en curso, solapamientos competenciales) y los mitiga asignando salvaguardas: cadena de custodia desde el inicio, matrices de control de plazos, bitácoras de actuaciones, decisiones de reserva motivadas y revisables, reglas de escalamiento y comprobaciones cruzadas de integridad probatoria. Es también un sistema de comunicación: define entregables parciales (actas, informes intermedios, matrices de hallazgos) y su cadencia, articulando el flujo con las autoridades destinatarias dentro de los límites de publicidad y reserva que impone la LAIP, incluida la obligación de justificar cualquier clasificación de información y de probar el daño en caso de reserva.

2.3 Elementos del Programa Metodológico

a. Problema y hechos disciplinariamente relevantes

El punto de partida de un Programa Metodológico puede ser la formulación del problema: una síntesis clara y neutra de qué se indaga, por qué se considera plausible una irregularidad y cuál sería, en abstracto, su posible relevancia disciplinaria. Esta formulación no es un alegato; es un encuadre descriptivo que separa hechos, indicadores y conjeturas. A partir de allí se delimitarían lo que se podría denominar como los “hechos disciplinariamente relevantes”: aquellos con potencial consecuencia jurídica en el régimen aplicable (jueces y magistrados en carrera judicial; auxiliares bajo el servicio civil del OJ) y que, de ser acreditados con prueba suficiente, podrían configurar una falta leve, grave o gravísima, o, en su caso, derivar en remisiones por otras vías (administrativas no disciplinarias, penales o de control fiscal). La Ley de la Carrera Judicial y la Ley de Servicio Civil del OJ proveen el contexto para esa identificación, pero la planeación debe evitar prejuzgar y limitarse a establecer hechos de interés a verificar, con criterios de pertinencia y materialidad.

Es recomendable describir cada hecho con un patrón homogéneo: qué ocurrió, cuándo, dónde, con intervención de quién, con qué documentos o trazas se sugiere, y cuál sería su relevancia para la función judicial o de apoyo. Una redacción sencilla, fechada y firmada, reduce ambigüedades y facilita el control de calidad posterior; asimismo, acota el universo probatorio, impidiendo exploraciones indiscriminadas que comprometan proporcionalidad y protección de datos.

b. Hipótesis: general, específicas, descriptiva y explicativa

Las hipótesis son conjeturas verificables que orientan la recolección y el análisis. La hipótesis general articula la explicación preliminar del caso; mientras que las específicas desagregan aspectos puntuales que deben confirmarse o refutarse; las descriptivas se limita a constatar cómo son las cosas (sin atribución causal), y la explicativa propone relaciones de causalidad (por ejemplo, si un patrón de retrasos se debe a prácticas de gestión, a sobrecarga o a conducta negligente imputable). Para ser operativas, las hipótesis han de ser refutables, medibles en su alcance y acotadas en sus exigencias probatorias.

Un Programa Metodológico bien construido declara la hipótesis general en una frase clara, formula las específicas numeradas y, cuando procede, explicita alternativas que pudieran exculpar o mitigar la responsabilidad. La utilidad de esta arquitectura es doble: por un lado, evita el sesgo de confirmación propio de la investigación orientada solo a “probar” una premisa inculpatoria; por otro, estructura la búsqueda de elementos de cargo y de descargo desde el diseño, vinculando cada hipótesis con fuentes, medios y tareas. Esta aproximación es consistente con estándares de sana crítica y valoración integral que exigen motivación racional y examen conjunto de la prueba.

c. Teoría del caso

La teoría del caso es la narración plausible y jurídicamente relevante que integra hechos, actores, contextos y soporte probatorio en una explicación coherente. En la etapa de planeación, la teoría del caso es preliminar, condicional y abierta a reforma: no cristaliza una conclusión, sino una ruta de verificación. Su función directiva es alinear la selección de medios de prueba, las prioridades de

captura y el enfoque de las entrevistas con los “puntos de prueba” que habrán de acreditarse o descartarse. Esta teoría inicial debe ser prudente en sus inferencias y medida en su lenguaje, evitando cualquier apariencia de prejuicio, especialmente tratándose de jueces y magistrados sujetos a garantías reforzadas de independencia e imparcialidad en su función, y de auxiliares amparados por un régimen de servicio con derechos y prohibiciones delimitados.

d. Calificación jurídica preliminar

La calificación preliminar asigna, con carácter orientativo, un encuadre jurídico a los hechos que se pretenden acreditar: posibles faltas leves, graves o gravísimas, supuestas infracciones a obligaciones éticas, o incumplimientos de deberes propios del cargo. Esta calificación no fija la decisión; funciona como brújula para determinar el estándar y la amplitud de la prueba necesaria, los umbrales de gravedad, la eventual urgencia de medidas preventivas, y llegado el caso, la ruta de remisión competente. El Programa debe registrar la calificación con citas normativas pertinentes y dejar constancia de que podrá actualizarse según lo revelen los avances probatorios y, eventualmente, la evaluación de desempeño cuando esta provea señales relevantes para el caso.

e. Tareas investigativas, responsables, tiempos y recursos

Planear es desagregar la investigación en “tareas” concretas, cada una con un responsable nominal, un plazo, un entregable y los recursos habilitados. Las tareas más frecuentes incluyen: revisión documental de expedientes y libros; levantamiento de actas de visita o inspección; entrevistas con personal y usuarios; acopio de trazas en sistemas informáticos institucionales; obtención de evidencia digital (correos, metadatos,

registros de acceso) con preservación y hash; requerimientos de información a unidades del OJ y, cuando proceda, a otras instituciones; contrastes con indicadores de gestión y desempeño; elaboración de matrices de hallazgos y de suficiencia probatoria.

Los recursos comprenden tanto medios materiales (transporte, viáticos, equipos, depósitos seguros para evidencia) como permisos de acceso, claves o cuentas de servicio y asistencia técnica (por ejemplo, peritos informáticos internos o externos). La planificación debe incluir un “mapa de dependencias”: qué tarea no puede ejecutarse sin otra previa, qué riesgos de demora existen y cuáles son los planes de contingencia. Se recomienda fijar hitos semanales de control y un cronograma global con fecha de corte para informe preliminar y para informe final, atendiendo las cargas de trabajo y los límites de jornada y licencias del personal implicado.

f. Mecanismos de seguimiento y control

Un programa sin seguimiento se convierte en un listado de intenciones. Por ello, deben incorporarse mecanismos explícitos de control: reuniones de coordinación con acta sucinta; listados de cumplimiento por tarea; semáforos de estado (pendiente, en curso, bloqueada, completada); revisiones de integridad y autenticidad de la evidencia; verificación del cumplimiento de protocolos de cadena de custodia; y cuando corresponda, auditorías internas de muestreo sobre actas y matrices. La dirección del caso debe documentar decisiones de priorización y justificaciones de cambios de plan, asegurando trazabilidad entre hipótesis, tareas y piezas probatorias. Estas prácticas fortalecen la motivación del informe final y facilitan la defensa de las actuaciones ante instancias de control, recursos internos o solicitudes de acceso a información.

g. Evaluación y mejora continua

La planeación es cíclica. Tras cada cierre, corresponde evaluar la eficacia (hipótesis resueltas, tareas cumplidas, decisiones informadas), la eficiencia (tiempos y costos frente a lo previsto), la calidad probatoria (suficiencia, licitud, pertinencia), el respeto de garantías (debido proceso, reserva, protección de datos) y la satisfacción de los usuarios institucionales. Los hallazgos de esta evaluación deben traducirse en ajustes de plantillas, listas de verificación y rutinas de control para el siguiente ciclo, y en recomendaciones operativas a la Escuela de Estudios Judiciales, al Consejo de la Carrera Judicial o a las unidades de gestión, cuando el caso revela cuellos de botella recurrentes. La lógica de mejora continua, articulada con la cultura de integridad, reduce la variabilidad y refuerza la profesionalidad de la SGT.

h. Investigación integral: el deber de explorar elementos de cargo y de descargo

La imparcialidad se demuestra, ante todo, en el diseño de la investigación. La obligación de indagar tanto elementos incriminatorios como exculpatorios no es retórica: es un mandato metodológico que debe aparecer en el Programa. Por ello, cada hipótesis específica debe tener asignadas desde el inicio, fuentes y métodos que puedan corroborar o refutar lo planteado: testigos con versiones divergentes, documentos que desvirtúen supuestos de hecho, patrones de gestión que expliquen demoras sin atribución culposa, evidencia digital de respaldos oportunos, constancias de cargas extraordinarias, cumplimiento de protocolos invisibles a simple vista. Esta simetría investigativa reduce el riesgo de sesgo de confirmación y confiere solidez a la motivación final.

La investigación integral también exige moderación en la obtención de datos y en el tratamiento de información personal. De acuerdo con la LAIP, los límites a la publicidad deben estar previstos por ley, toda clasificación de información como reservada o confidencial exige resolución motivada, y la reserva solo es válida por plazos determinados y ante prueba de daño. Ello obliga a diseñar, en el Programa Metodológico, procedimientos de anonimización o seudonimización cuando sea viable, segregación de expedientes, salvaguardas en entrevistas, controles de acceso a sistemas y reglas de archivo seguro. Asimismo, impone pautas para la redacción de actas y de informes que expongan lo necesario para la decisión sin divulgar datos sensibles o información que comprometa indebidamente derechos.

La integralidad se proyecta, además, en la coordinación interinstitucional. Si de la indagación emergen indicios de ilícitos penales, resultará obligada la remisión al Ministerio Público en los términos que correspondan, sin abdicar del curso administrativo cuando proceda. De igual modo, si los hallazgos conciernen a auxiliares judiciales sometidos al régimen del servicio civil, el programa debe prever la articulación con la unidad competente, preservando pruebas bajo cadena de custodia y conservando copias certificadas para el expediente disciplinario que se active posteriormente. Estos flujos, al quedar planificados, evitan duplicidades, pérdidas probatorias y nulidades y refuerzan la coherencia sistémica de la función disciplinaria.

2.4 Desarrollo del Programa Metodológico

a. Delimitación del universo fáctico y selección muestral

Una planeación rigurosa delimita el universo de análisis y, si la amplitud lo exige, diseña una muestra que sea representativa de la casuística relevante. En asuntos de gestión de despacho, la muestra puede estratificarse por tipo de acto (providencias simples, autos, sentencias), por ramo (civil, penal, familia, laboral) o por canal (notificación física, electrónica, mixta). Es conveniente documentar el método de selección, conservar la semilla del aleatorizador cuando corresponda y permitir replicabilidad. Este cuidado evita sesgos y permite que una eventual revisión independiente evalúe la firmeza del análisis.

b. Protocolos de recolección probatoria y cadena de custodia

Todo programa debe acoplar protocolos de captura y preservación desde el inicio. La cadena de custodia —física y digital— exige documentar quién adquiere, quién transporta, dónde se deposita, cómo se respalda y quién accede. En evidencia digital, la práctica de hash y sello de tiempo otorga garantías de integridad; en actas físicas y libros, la foliación, el sellado y las copias certificadas reducen riesgos. Los repositorios deben contar con controles de acceso y registros de actividad; los traslados, con actas de entrega-recepción. Estos extremos de licitud, autenticidad y perennidad no son accesorios: condicionan la validez de la prueba y, por tanto, la solidez del informe final.

c. Entrevistas y deber de imparcialidad

Las entrevistas son herramientas poderosas y delicadas. Deben ser planificadas con guías que incluyan preguntas abiertas y de control, que eviten sugestión y que exploren tanto versiones inculpatorias como exculpatorias. Se recomienda agendarlas con antelación, respetar licencias y jornadas, ofrecer confidencialidad dentro de los límites legales, consignar la advertencia de veracidad y permitir al entrevistado la revisión de su declaración antes de firmarla. Siempre que sea posible, se debe corroborar con evidencia documental independiente aquello que se declara. Estas pautas, además de éticas, son consistentes con las Normas de Comportamiento Ético, que exigen imparcialidad, prudencia, respeto y transparencia.

d. Gestión de la información y tratamiento de datos

El programa debe especificar cómo gestionará la información: clasificación por sensibilidad, separación de carpetas públicas y reservadas, técnicas de anonimización en informes, política de datos mínimos y control de versiones. La LAIP demanda publicar información mínima obligatoria y, al mismo tiempo, restringe —con motivación— la difusión de datos personales, sensibles o de expedientes en curso cuando su publicidad cause daño identificable; además, establece plazos de respuesta a solicitudes y canales institucionales a través de las Unidades de Información Pública. La planeación ha de contemplar esta doble exigencia y prever desde el inicio las versiones públicas de actas e informes, con supresiones proporcionadas y notas de redacción que expliquen la medida.

e. Articulación con evaluación del desempeño y con prevención

Los resultados de la investigación administrativa pueden dialogar con el sistema de evaluación del desempeño en lo que este provea señales útiles para identificar patrones de gestión, sin convertir la evaluación en sanción ni contaminar la investigación con criterios ajenos a la prueba de los hechos. El programa puede incorporar, de manera cuidadosa, indicadores de desempeño como contexto y proponer recomendaciones preventivas a la oficina supervisada y a las unidades de gestión, que luego puedan ser monitoreadas por la SGT en visitas de seguimiento. Esta lógica de doble circuito —investigación y prevención— es coherente con el mandato de la SGT y con el enfoque de mejora continua que debe guiar el sistema.

f. Redacción del informe y estándares de motivación

La planeación incluye el esqueleto del informe final. Este debe presentar, con lenguaje claro y orden lógico, el itinerario seguido: problema, hipótesis, metodología, hallazgos por hipótesis, valoración integral, calificación jurídica preliminar actualizada y recomendación. La motivación exige “conectar los puntos”: explicar por qué la evidencia soporta (o no) cada hipótesis, justificar inferencias, reconocer límites y detallar cómo se respetaron garantías. La argumentación debe distinguir hechos de opiniones, evitar afirmaciones categóricas sin soporte y, en su caso, proponer medidas correctivas o de gestión cuando la irregularidad obedezca a fallas organizativas. De igual modo, debe reflejar el esfuerzo por indagar elementos de descargo y explicar por qué no alteran la conclusión cuando así sea.

g. Calendario de comunicación

Un programa completo define a quién, cuándo y cómo se comunican avances y resultados: autoridades internas del OJ, juntas de disciplina, unidades administrativas, oficina supervisada, unidades de información pública. Establece, además, qué se puede compartir y qué no, con base en la LAIP; y determina puntos de control para evitar filtraciones, rumores o presiones indebidas. Esta disciplina comunicativa protege la integridad de la investigación y los derechos de las personas involucradas, refuerza la confianza interna y pública.

2.5 Consideraciones institucionales específicas para Guatemala

La planeación debe observar la estructura del sistema de justicia guatemalteco: Organismo Judicial, Corte de Constitucionalidad, Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, Procuraduría de los Derechos Humanos, Ministerio de Gobernación y el Instituto de la Defensa Pública Penal. Cada institución tiene un rol definido, y el programa debe establecer, cuando corresponda, puertas de remisión y protocolos de interacción que respeten su autonomía y competencias. En particular, el MP dirige la investigación penal y ejerce la acción penal pública; la SGT, en su función preventiva e investigativa, no sustituye esa atribución, sino que documenta hechos, propone decisiones disciplinarias o administrativas y, de ser el caso, remite información al MP sin vulnerar la reserva.

Las Normas de Comportamiento Ético del Organismo Judicial imponen un marco axiológico y conductual que la planeación debe incorporar como referencia transversal: independencia, integridad, honorabilidad, credibilidad, responsabilidad, transparencia,

eficiencia, prudencia y respeto. Estas normas, de aplicación a todo el personal del Organismo Judicial, refuerzan la necesidad de diseñar investigaciones libres de injerencias, con adecuada gestión de conflictos de interés, prohibición de dádivas y respeto de la igualdad procesal. El programa debe prever, por ejemplo, cómo se declararán y gestionarán eventuales conflictos del equipo investigador y cómo se documentarán las salvaguardas adoptadas.



Cuando los hechos refieren a auxiliares judiciales y personal administrativo o técnico, la planificación ha de integrar el régimen de la Ley de Servicio Civil del Organismo Judicial y su Reglamento. Ello incluye reglas de ingreso, oposición, ascensos, deberes y prohibiciones, jornada, licencias, faltas, sanciones y procedimientos, así como competencias de la autoridad nominadora. Estas previsiones impactan la valoración de la conducta, la calificación de faltas y la ruta procedimental. Debe señalar, desde el diseño, con qué unidad administrativa se articulará la investigación, cómo se preservará la prueba para el procedimiento disciplinario y qué indicadores laborales (por ejemplo, licencias y reubicaciones) serán considerados como contexto explicativo o exculpatorio.

La LAIP fija el principio de máxima publicidad, la obligación de publicar información mínima y el régimen de límites por confidencialidad o reserva. Por ello, la planeación debe anticipar: qué información del caso será pública (por ejemplo, estadísticas o datos agregados), qué deberá clasificarse de manera motivada (por ejemplo, datos personales o sensibles, o contenidos cuya publicidad cause un daño grave identificable), qué medidas técnicas se aplicarán (anonimización, supresiones, control de accesos), qué plazos de respuesta rigen ante solicitudes y cómo se documentará la prueba de daño. Esta previsión no solo protege derechos; también evita litigios colaterales y refuerza la legitimidad de la investigación.

2.6 Recomendaciones operativas para la elaboración y uso del Programa Metodológico

a. Estandarizar plantillas y glosarios.

Un lenguaje común reduce ambigüedades. Plantillas de Programa, actas, matrices, bitácoras y listas de verificación, junto con un glosario operativo, elevan la calidad y facilitan la capacitación de nuevos equipos. La Escuela de Estudios Judiciales puede apoyar la difusión y entrenamiento, priorizando la microenseñanza y la observación entre pares.

b. Vincular hipótesis con “puntos de prueba”.

Cada hipótesis debe asociarse a hechos a acreditar, medios probatorios idóneos y criterios de suficiencia. Esta trenza orienta la búsqueda y evita exploraciones inconducentes.

c. Anclar criterios de cierre.

Antes de iniciar, debe definirse qué se considerará “suficiente” para cerrar en uno u otro sentido, qué hallazgos activan medidas preventivas o recomendaciones de gestión y qué umbrales ameritan remisión a otras instancias.

d. Prever control de calidad interno.

Un revisor par no involucrado en la ejecución puede auditar una muestra de actuaciones y verificar consistencia metodológica antes del informe final. Esta práctica disminuye errores y fortalece la defensabilidad.

e. Cuidar la motivación y el lenguaje.

La redacción debe reflejar neutralidad, distinguir hechos de inferencias, reconocer incertidumbres y respetar la presunción de inocencia. En particular, tratándose de jueces y magistrados, la motivación ha de ser reforzada y extremadamente cuidadosa en su tratamiento del desempeño jurisdiccional, diferenciando sin equívocos la esfera disciplinaria de la valoración de decisiones de fondo.

f. Documentar la coordinación interinstitucional.

Todo intercambio con otras entidades — remisiones al MP, coordinación con unidades del OJ, comunicaciones con Juntas de Disciplina— debe dejar rastro escrito, plazos y contenidos exactos, con controles de reserva y de protección de datos bajo la LAIP.

g. Ciclar la mejora continua.

Tras cada investigación, incorporar lecciones a un repositorio institucional: qué funcionó, qué debe cambiar y qué nuevas listas de verificación resultan necesarias. La SGT debería institucionalizar una revisión semestral de plantillas, en coordinación con la Escuela y las Juntas, para mantener el método vivo y pertinente.

2.7 Epílogo: ¿por qué planear? así mejora la justicia

El Programa Metodológico no es un formalismo, es una garantía para todos los involucrados: para la persona investigada, porque delimita el campo de juego, explicita hipótesis refutables y asegura búsqueda leal de descargos; para la institución, porque ordena, documenta y hace auditable la actuación; para los usuarios del sistema, porque anticipa decisiones mejor motivadas, con pruebas suficientes y con control de plazos; y para el sistema en su conjunto, porque promueve aprendizaje institucional y coherencia, reduce arbitrariedades y facilita la rendición de cuentas.

Guatemala cuenta con una arquitectura judicial que, pese a sus desafíos, ofrece los fundamentos para un modelo de supervisión y disciplina robusto: un Organismo Judicial con potestad de juzgar, una carrera judicial con órganos propios, normas éticas exigentes, un régimen de servicio civil que regula con claridad deberes y prohibiciones, y una Ley de Acceso a la Información que equilibra transparencia y protección. La planeación metodológica de la investigación —tal como aquí se propone— es la forma más eficaz de traducir ese marco en prácticas concretas que honren la independencia, la imparcialidad, la integridad y el respeto por los derechos.

2.8 Anexo formativo

Taller guiado: Construcción de un Programa Metodológico para un caso simulado de gestión de despacho.

Con fines formativos, se propone un taller aplicado en el que los participantes construyan —en equipos y bajo tutoría— un Programa Metodológico completo para un caso simulado de gestión de despacho. El objetivo es ejercitar, en un entorno controlado, las destrezas de formulación de problema, diseño de hipótesis, teoría del caso, calificación preliminar, desagregación de tareas, cronogramas, recursos, seguimiento, control, evaluación y redacción de entregables.

Contexto del caso simulado.

El supuesto se ubica en un juzgado de primera instancia con sobrecarga de procesos y quejas recurrentes de usuarios por demoras en notificaciones y elaboración de actas. Un reporte de visita preventiva de la SGT —incluido en el Plan Operativo Anual— detectó inconsistencias entre el libro de control de despachos, los registros del sistema informático institucional y las actas físicas de notificación. Algunos usuarios afirman haber recibido citaciones fuera de plazo; auxiliares señalan falta de personal y problemas con el sistema; el juez titular sostiene que los retrasos obedecen a congestión y a sustituciones temporales por licencias. La SGT debe planificar una investigación administrativa orientada a determinar si existen irregularidades disciplinarias y, en su caso, sustentar propuestas ante la autoridad competente.

FASE 1

Formulación del problema y hechos relevantes

El equipo redacta una síntesis de dos párrafos que capta la posible irregularidad: divergencias entre registros, alegaciones de notificaciones extemporáneas, indicios de fallas de gestión y potencial afectación de usuarios. A partir de ella, identifica hechos relevantes a verificar: fechas de emisión y práctica de notificaciones; integridad de los libros y de las bases de datos; reasignaciones de personal; sustituciones y licencias; cargas de trabajo por tramo temporal; y existencia o ausencia de instrucciones internas sobre priorización de actos procesales. Se deja constancia de que el análisis se concentrará en un periodo de seis meses, seleccionado por densidad de quejas y que no se descarta ampliar el marco temporal si hay señales fundadas.

FASE 2

Hipótesis

El equipo elabora cuatro hipótesis específicas, además de la general. La general plantea que, durante el periodo analizado, se produjeron retrasos sistemáticos en la notificación de providencias debido a deficiencias de gestión de despacho atribuibles a decisiones y omisiones identificables y no justificadas. Las específicas cubren: i) que las divergencias entre libros y sistema obedecen a carga de "reasignaciones de última hora" sin soporte; ii) que existen actos notificados fuera de plazo imputables a negligencia de auxiliares y no a fallas del sistema; iii) que una parte relevante de los

retrasos se explica por licencias y asuetos no cubiertos oportunamente; y iv) que la oficina no cuenta con protocolos escritos de priorización y seguimiento de notificaciones.

Cada hipótesis se formula de modo refutable y se vincula a fuentes y técnicas: revisión documental y cruzada de libros y sistema; entrevistas a auxiliares, al juez y al secretario; verificación de registros de licencias y de reubicaciones; verificación de logs de acceso al sistema; y muestreo de expedientes para comprobar fechas reales de notificación frente a las consignadas.

FASE 3

Teoría del caso y calificación preliminar

Con base en las hipótesis, el equipo articula una teoría del caso preliminar: durante los seis meses, el despacho experimentó una combinación de sobrecarga y ausencia de protocolos de priorización, agravada por gestión deficiente de licencias y por insuficientes controles documentales, lo que generó retrasos no justificados en notificaciones, con potencial impacto en el derecho de defensa y en los plazos procesales. Esta teoría orienta la búsqueda de prueba (logs, actas, libros, entrevistas y muestreo de expedientes). La calificación preliminar —estrictamente orientativa— sugiere que podrían subsumirse conductas en faltas relativas a negligencia u omisión de deberes, por parte de responsables determinados, sin descartar que varios hallazgos sean atribuibles a deficiencias organizativas ajenas a responsabilidad individual. Se deja constancia de que el encuadre podrá variar según acreditaciones.

FASE 4

Tareas, responsables, tiempos y recursos

El programa desagrega tareas con responsable nominal y plazos escalonados: levantamiento de acta de inspección; requerimiento formal a la unidad informática para extraer logs; revisión cruzada de 60 expedientes por muestreo aleatorio estratificado; entrevistas semiestructuradas con guía; solicitud de registros de licencias y reubicaciones; análisis comparativo de tiempos; auditoría ligera del libro; y elaboración de matrices de hallazgos. Se asigna un coordinador de caso, dos investigadores de campo y un analista documental, con apoyo de un técnico informático. Se prevén dos semanas para acopio, una para análisis y una para informe preliminar, con un hito adicional de tres días para atender aclaraciones y producir el informe final. Se detallan recursos: movilización, respaldos cifrados, depósitos seguros y equipo de digitalización con sello de tiempo.

FASE 5

Seguimiento y control

Se establecen reuniones breves cada 72 horas, con acta mínima: tareas cumplidas, bloqueos, decisiones y acuerdos. Se utiliza una matriz de control de plazos con semáforo y se verifica en cada sesión el cumplimiento de cadena de custodia y de controles de acceso a los repositorios digitales. Se decide el uso de identificadores únicos para cada pieza probatoria y se implementa una nomenclatura normalizada de archivos. El coordinador efectúa una revisión de integridad documental antes de remitir el informe preliminar.

FASE 6

Evaluación y mejora continua

Al cierre, el equipo evalúa el ciclo: si las hipótesis quedaron resueltas, si la evidencia fue suficiente y lícita, si los plazos se cumplieron, si las entrevistas y actas mostraron consistencia. Se listan lecciones aprendidas (por ejemplo, redefinir el tamaño de muestra, mejorar la guía de entrevista, reforzar la verificación cruzada con logs), se actualizan plantillas y se elevan recomendaciones operativas a la oficina supervisada y a las unidades de gestión, orientadas a institucionalizar protocolos de priorización y controles documentales.