



MÓDULO DE
**TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRATIVA Y PREVENTIVA**

UNIDAD III

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN PREVENTIVA PARA LA SUPERVISIÓN GENERAL DE TRIBUNALES



3.1 Técnicas de Investigación Preventiva para la Supervisión General de Tribunales

La investigación preventiva es el primer anillo de contención del riesgo institucional y disciplinario en la administración de justicia. Su propósito es anticipar y reducir fallas operativas, conductuales y de gestión que, de no ser detectadas oportunamente, escalan a infracciones sancionables o a vulneraciones de garantías fundamentales. En el Organismo Judicial de Guatemala, la función preventiva de la Supervisión General de Tribunales (SGT) tiene anclaje normativo claro: la Ley de la Carrera Judicial identifica a la SGT como órgano con facultades de prevención e investigación en apoyo del régimen disciplinario y de la carrera, garantizando la verificación de la recta, pronta y cumplida administración de justicia, su reglamento desarrolla la organización y operación —incluida la posibilidad de delegaciones territoriales— de esta función. Este encuadre no es retórico: legitima visitas, diagnósticos, actas, alertas y derivaciones y fija la trazabilidad con Juntas de Disciplina, con la Unidad de Evaluación del Desempeño y con la Escuela de Estudios Judiciales. La coordinación procedimental y la imparcialidad en la actuación se proyectan, además, hacia el trámite disciplinario, donde la SGT participa como parte y puede ser objeto de recusación, lo que refuerza el estándar de independencia y la obligación de un registro documental exhaustivo desde la fase preventiva.

En este sentido, la supervisión judicial contemporánea se encuentra en un punto de inflexión: ha dejado de concebirse como una reacción tardía frente a la queja o la denuncia, para consolidarse como un dispositivo institucional de prevención, verificación y mejora continua. En este nuevo paradigma,

la investigación administrativa dentro de la Supervisión General de Tribunales (SGT) no se debería agotar en la eventual sanción, sino que opera como un pilar estratégico de la integridad judicial, en la medida en que permite identificar riesgos, corregir fallas y fortalecer estándares de conducta y desempeño coherentes con los Principios de Bangalore sobre la conducta judicial. Estos constituyen un nuevo desarrollo de los Principios Básicos relativos a la Independencia de la Judicatura aprobados en 1985 por las Naciones Unidas y los complementan. En términos prácticos, ello exige metodologías técnicas, criterios verificables y una orientación clara a resultados institucionales: legitimidad, confianza pública y servicio de justicia de calidad.

En primer lugar, la investigación preventiva cumple una función esencial de garantía de independencia judicial. Cuando la supervisión se apoya en procedimientos objetivos, fuentes trazables y análisis metodológicamente controlables, reduce sustancialmente el riesgo de que el régimen disciplinario sea instrumentalizado como mecanismo de presión externa, retaliación o captura institucional. Además, este enfoque protege al juez frente a denuncias espurias o estratégicas, porque fuerza a separar la mera alegación del conjunto de hechos verificables y de los patrones de gestión que pueden observarse con evidencia documental y digital. Así, la independencia no se asegura solo evitando interferencias, sino también diseñando controles internos capaces de resistir la manipulación y de sostener decisiones de supervisión con estándares de racionalidad y transparencia.

En segundo lugar, la investigación preventiva permite una detección temprana de riesgos de corrupción y de degradación ética, bajo un enfoque de gestión del riesgo institucional. La lógica es identificar señales débiles —anomalías repetidas, desviaciones atípicas en la gestión de expedientes, incongruencias entre registros y actuaciones— antes de que se consoliden prácticas indebidas o se normalicen rutinas opacas. Importa subrayar que esta detección temprana no equivale a presunción de culpabilidad: se trata de construir hipótesis de verificación con base en indicadores, priorizar esfuerzos de supervisión y activar medidas correctivas proporcionales. En esa medida, el énfasis preventivo no debilita garantías; por el contrario, fortalece el debido proceso al sustentar cualquier actuación posterior en información técnicamente consistente.

En tercer lugar, la investigación preventiva reubica el sentido de la supervisión, en el fortalecimiento del servicio público de justicia. El objetivo institucional último no es “castigar por castigar”, sino mejorar el funcionamiento del sistema: identificar malas prácticas administrativas, fallas de coordinación, deficiencias en la gestión documental o en el uso de plataformas y proponer correcciones que eleven la calidad del servicio al ciudadano. Bajo este enfoque, el producto típico de una investigación puede incluir recomendaciones de rediseño procedimental, estandarización de buenas prácticas, ajustes de control interno y medidas de capacitación. De ese modo, la SGT se afirma como un actor de integridad y calidad institucional, no únicamente como un órgano de reproche disciplinario.

3.2 Visitas de prevención: planificación anual, herramientas de diagnóstico, elaboración de actas y generación de alertas tempranas

Una visita preventiva eficaz comienza antes del desplazamiento al órgano jurisdiccional. La planificación anual debe integrarse al Plan Operativo de la SGT con criterios objetivos de priorización por riesgo, equilibrio territorial y economía de recursos. Este planeamiento debe sustentarse en información previamente disponible: niveles de morosidad y cargas de trabajo, patrones de rotación de personal, quejas previas con cierre preventivo, resultados de evaluaciones de desempeño y hallazgos reiterados en visitas anteriores. La normativa de carrera judicial y su reglamento avalan que la SGT organice su función con arreglo a procedimientos estandarizados y a una distribución funcional que incluya delegaciones, lo que facilita una cobertura progresiva por departamentos y la asignación de equipos con perfiles técnicos diferenciados (revisión documental, entrevistas, verificación de libros, gestión de evidencias y cadena de custodia administrativa).

Las herramientas de diagnóstico deben traducir esas prioridades en instrumentos operativos homogéneos. Conviene trabajar con matrices de verificación por procesos (radicación, registro, agenda, atención al usuario, despacho de resoluciones, uso de sistemas, archivo y custodia), con listas de cotejo que midan la conformidad normativa y con guías de entrevista. Estas piezas deben articularse con una “teoría del caso preventivo” mínima: supuestos de funcionamiento que la visita pretende confirmar o refutar, datos a recolectar y criterios para generar una alerta temprana.



La elaboración de actas es el núcleo probatorio de la visita; por ello, el acta debe describir con precisión el objeto, el método, las fuentes cotejadas, los hechos constatados, las manifestaciones de los entrevistados —identificados en lo estrictamente necesario—, los documentos revisados y las inconsistencias detectadas. Debe cerrarse con fecha, hora, firma y sello, y con una sección de “observaciones de la contraparte” cuando el despacho supervisado requiera dejar constancia. El deber de transparencia y de custodia de registros que consagran las Normas de Comportamiento Ético —junto con la obligación de preservar la reserva legal y la protección de datos personales— exige que toda versión de acta quede incorporada en el expediente de supervisión, con control de versiones y resguardo físico y digital conforme al marco de acceso a la información.

La generación de alertas tempranas cierra el ciclo de la visita. A partir de umbrales previamente definidos, el equipo traduce hallazgos en señales accionables: alerta roja cuando el hallazgo implique riesgo inminente para la continuidad del servicio o para derechos de los usuarios; alerta amarilla cuando plantee incumplimientos formales relevantes o tendencias que, de persistir, podrían constituir falta disciplinaria;

y alerta verde como recomendación de mejora sin afectación disciplinaria. Cada alerta debe asociarse a un responsable institucional, a un plazo de cumplimiento y a un mecanismo de verificación. La remisión de alertas se integra al sistema de gestión documental de la SGT, dejando trazabilidad para eventual uso en investigación administrativa o como insumo de desempeño y formación continua.

3.3 Indicadores de riesgo: morosidad, gestión documental, atención al usuario, clima laboral, rotación de personal y carga de trabajo

El pilar técnico de la prevención es un conjunto acotado de indicadores de riesgo que, con datos y alta fiabilidad, permitan semaforizar órganos jurisdiccionales y orientar visitas. La morosidad debe medirse con indicadores de flujo. El índice de expedientes en trámite por servidor y el tiempo promedio de resolución por materia permiten distinguir congestión estructural de cuellos de botella coyunturales; se sugiere ajustar por composición de cartera y por ramas con cargas intrínsecamente distintas, alineando esta lectura con los criterios de gestión del despacho previstos para la evaluación del desempeño. Ello evita penalizar oficinas con materias complejas y promueve el análisis cualitativo de productividad y de tiempos de ciclo más allá de los simples conteos.

La gestión documental se evalúa mediante tres vectores: integridad de registros (libros, sistemas y expedientes físico digitales consistentes entre sí), oportunidad de asientos (sin rezagos injustificados en radicación

o en registro de actuaciones) y seguridad archivística (cadena de custodia administrativa del expediente, control de préstamos, foliación y resguardo). La atención al usuario se aprecia con indicadores de accesibilidad (señalética, horarios, mecanismos de priorización de grupos vulnerables), de oportunidad (tiempos de respuesta y de entrega de copias certificadas cuando corresponda) y de calidad comunicativa (uso de lenguaje claro en avisos y ventanillas, canales para reclamos y su trazabilidad). La Ley de Acceso a la Información Pública exige además capacidades institucionales de respuesta a solicitudes, sistemas de archivo y obligaciones de publicidad de oficio, lo que vuelve auditable la “cara externa” del despacho y demanda que la SGT verifique el apego a estos deberes.



El clima laboral y la rotación de personal son, por su impacto en la continuidad del servicio y el error operativo, variables de riesgo que deben monitorearse con prudencia. La existencia de conflictos internos no gestionados, ausentismos recurrentes, alta rotación en puestos clave y cambios frecuentes de roles sin inducción adecuada suelen correlacionar con deterioro de la atención al público, rezagos en el trámite y pérdida de estándares éticos. Las Normas de Comportamiento Ético imponen, para todo el personal, deberes

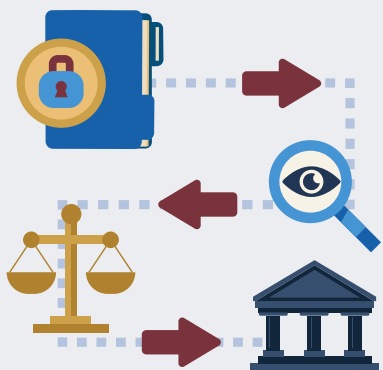
de integridad, responsabilidad, prudencia y respeto, proscriben interferencias indebidas y conflictos de interés.

La carga de trabajo, más allá del volumen neto de ingresos, se mide cruzando casos por funcionario con la complejidad de la materia, con los picos estacionales y con el ecosistema de apoyos administrativos. La SGT podría interpretar estos datos a la luz del sistema de evaluación del desempeño para evitar conclusiones lineales y proponer medidas correctivas factibles: redistribución temporal de cargas, apoyo documental, micro capacitaciones en procesos críticos y, si procede, recomendaciones de recursos.

3.4 Protocolos de remisión y articulación: criterios de competencia y derivación; coordinación interinstitucional y trazabilidad

La piedra angular de la articulación es el respeto estricto de competencias. Cuando de los hallazgos preventivos surjan elementos que, prima facie, configuren infracciones atribuibles a jueces o magistrados, la SGT debe remitir de forma motivada el expediente y su soporte al órgano disciplinario competente — Junta de Disciplina Judicial—, ciñéndose a los criterios de la Ley de la Carrera Judicial sobre categorías de faltas, sanciones y trámite. En esa vía, es esencial documentar los indicios, su relevancia, la licitud de su recolección y la preservación de su cadena de custodia, pues la SGT comparecerá como parte y su actuación quedará sujeta a control de legalidad, incluida la posibilidad de recusación

por las partes. La audiencia disciplinaria es oral, pública y concentrada, con intervención obligatoria de la SGT, y la decisión debe ser motivada, con posibilidad de revisión por la Junta de Apelación. Este cauce exige que la remisión contenga un “extracto probatorio” claro, un índice de anexos y la identificación de eventuales medidas preventivas adoptadas por el órgano supervisado.



Cuando los hechos comprometen a auxiliares judiciales —comisarios, notificadores, oficiales, secretarios—, la competencia corresponde a la Unidad de Régimen Disciplinario (URD) del Organismo Judicial, conforme a la Ley de Servicio Civil del OJ. En ese escenario, la SGT debe certificar y remitir lo conducente a la URD, acompañando los medios de prueba y los documentos generados en la fase preventiva, sin desbordar su ámbito funcional. El régimen aplicable prevé faltas leves, graves y gravísimas y su procedimiento con garantías de defensa, plazos y recursos, por lo que la motivación de la remisión debe ser técnica, neutra y centrada en hechos jurídicamente relevantes. La correcta derivación preserva el debido proceso y evita nulidades ulteriores por incompetencia, al tiempo que refuerza la independencia entre la función jurisdiccional y la disciplinaria.

La coordinación de actuaciones y el intercambio de información requieren reglas de trazabilidad. Toda remisión debe quedar registrada con número de oficio, fecha, autoridad receptora, acuse y detalle de anexos, garantizando además la reserva y la protección de datos personales. La Ley de Acceso a la Información Pública establece límites al acceso, categorías de información confidencial y reservada, y la prueba de daño como requisito para clasificar; por lo tanto, cuando la SGT comparta piezas que contengan datos sensibles —por ejemplo, información médica o perfiles de riesgo—, debe aplicar la técnica de testado y fundamentar por escrito la protección de datos o la clasificación, dejando constancia en el expediente de supervisión y en el de remisión.

3.5 Gestión territorial y logística: cobertura, priorización por riesgo y uso racional de recursos

La escala nacional del Organismo Judicial exige un modelo de despliegue territorial que combine cobertura y profundidad. El Reglamento de la Ley de la Carrera Judicial habilita la organización funcional de la SGT y la conformación de delegaciones, lo que permite distribuir equipos por regiones judiciales, especialidades y niveles de riesgo. Esta estructura es clave para sostener un ciclo de visitas preventivas en órganos con alta demanda —paz y primera instancia— y asegurar retornos de verificación donde el diagnóstico detectó brechas relevantes. La planificación territorial debe integrar variables de desplazamiento, seguridad en campo, ventanas de atención del órgano y restricciones

operativas derivadas del pacto colectivo (jornadas, licencias, asuetos). La racionalidad logística demanda itinerarios compactos, aprovechamiento de agendas –por ejemplo, consolidando entrevistas de varios casos en una misma sede– y uso de herramientas digitales para precargar matrices y actas, reduciendo tiempos muertos y riesgos de transcripción.

La priorización por riesgo se orienta por los indicadores descritos y por análisis cualitativos de contexto: cambios abruptos de liderazgo, rotaciones encadenadas, picos de litigiosidad o exigencias de servicios a poblaciones vulnerables. Los informes de visita deben reflejar el fundamento de la priorización y dejar recomendaciones escalonadas, de modo que el Consejo de la Carrera Judicial y las Juntas cuenten con insumos verificables para decisiones de política de personal, capacitación o disciplina.

3.6 Régimen probatorio en sede administrativa/disciplinaria

La calidad de una actuación preventiva se prueba por su probática, esto es, por su coherencia epistemológica para acreditar hechos conforme a estándares de licitud, pertinencia, autenticidad y suficiencia. La investigación preventiva no es una “pesca de arrastre”: toda recolección debe estar guiada por hipótesis y por un programa metodológico que anticipe qué elementos podrían, de ser necesario, migrar al escenario disciplinario. El catálogo de medios –documentos, testimonios, inspecciones, indicios, confesiones y peritajes– opera también en la prevención, pero con la cautela de no invadir competencias jurisdiccionales ni vulnerar derechos fundamentales. El documento administrativo –actas, oficios, libros y reportes de sistemas–

exige control formal (fecha, origen, firma, sello, integridad del soporte) y material (coherencia con otras fuentes). El testimonio preventivo se rige por reglas de voluntariedad, ausencia de coacción y lealtad institucional; su valor no reside en “confesiones”, sino en su consistencia y corroboración cruzada. La inspección administrativa verifica condiciones de trabajo, flujo de expediente y observancia de protocolos y debe quedar documentada con descripciones neutrales, fotografías o capturas de pantalla cuando proceda y autorizaciones internas.



La evidencia digital merece un tratamiento específico. En prevención, las fuentes típicas son registros de sistemas de gestión (logs de acceso, bitácoras de movimiento de expedientes, sellos de tiempo), mensajería institucional, correos electrónicos de servicio, archivos ofimáticos (plantillas, bases de datos), imágenes o video de cámaras de seguridad institucionales y metadatos básicos de documentos. Para su autenticidad e integridad, la SGT podría: identificar el sistema fuente y la ruta de acceso; extraer copias forenses lógicas no intrusivas cuando sea posible; generar huellas sobre los archivos preservados; documentar el contexto de captura (quién, cuándo, con qué perfil de usuario); y mantener un repositorio seguro con control de versiones. La Ley de Acceso a la Información Pública

proporciona parámetros de seguridad y protección de datos personales y sensibles, así como obligaciones de archivo y de funcionamiento de sistemas electrónicos y Unidades de Información; estas obligaciones se traducen, en clave probatoria, en exigencias de custodia, clasificación razonada y resguardo de las piezas digitales. Si la evidencia contiene datos sensibles, el acceso debe limitarse a quienes intervienen funcionalmente, y toda reproducción debe testarse para versiones de trabajo o para intercambio interinstitucional.

La admisibilidad mínima de evidencia digital en sede disciplinaria descansa en tres vértices: licitud de la fuente y del método de obtención, autenticidad verificable del contenido y pertinencia respecto de hechos disciplinariamente relevantes. El principio de “sana crítica” exige explicar por qué un correo o una captura de pantalla sostienen un hallazgo, evitando conclusiones automáticas y reconociendo límites propios de los sistemas (posibles errores de hora del servidor, homonimias de usuarios, ausencia de geolocalización). Una metodología explícita —extraída del programa metodológico— fortalece la actuación preventiva y reduce el riesgo de exclusión probatoria por violación de garantías.

3.7 Cadena de custodia (física y digital)

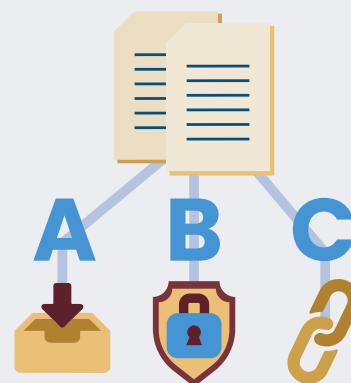
La cadena de custodia es la columna vertebral de la trazabilidad probatoria, también en la fase preventiva. Su objetivo es preservar la identidad y la integridad de los elementos recabados desde su obtención hasta su eventual valoración disciplinaria. En lo físico, la SGT podría emplear sobres o contenedores identificados, rotulados con código único, fecha, lugar, descripción del contenido, responsable de recolección y firma. Toda transferencia entre personas o unidades debe registrarse con hora, estado del elemento y motivo del traslado. En lo digital, el estándar mínimo incluye: obtención de copia exacta del archivo o del conjunto de archivos; almacenamiento en repositorio de evidencia con acceso restringido; y registro de cada acceso o manipulación. Estos pasos son coherentes con el desarrollo metodológico del programa de investigación y con los deberes de archivo y custodia que impone el régimen de acceso a la información.

Los roles deben estar definidos: un responsable de preservación y un custodio del repositorio; un responsable de documentación del traslado; y un responsable de control de calidad. Los errores frecuentes que deben evitarse —físicos y digitales— incluyen: mezclar elementos de casos distintos en un mismo contenedor; no sellar o firmar el embalaje; omitir el registro de una transferencia; “rectificar” un documento sin dejar traza de versión; exportar pantallas sin metadatos ni identificación del sistema; o enviar evidencias por mensajería común sin cifrado. La corrección de estos vicios evita nulidades futuras y fortalece la legitimidad de la SGT como parte técnica ante las Juntas o la URD.

3.8 Aspectos particulares sobre evidencia digital

El nuevo paradigma de supervisión es inseparable de una constatación material, gran parte de los hechos relevantes para la investigación administrativa ocurren hoy en entornos digitales. La justicia “reside” tanto en documentos físicos como en correos institucionales, expedientes electrónicos, sistemas de gestión, plataformas de audiencias y registros automatizados. Esta migración no es opcional, porque la evidencia digital es ubicua y volátil: puede copiarse, alterarse o eliminarse en segundos, muchas veces sin dejar huellas evidentes para quien no conoce los mecanismos de auditoría. En consecuencia, la SGT requiere capacidades para preservar evidencia de manera oportuna, evitando su pérdida, su contaminación o su manipulación y asegurando desde el inicio condiciones de validez y confiabilidad.

A la vez, lo digital ofrece una ventaja decisiva para la supervisión, trazabilidad. A diferencia del papel —donde la autoría, el momento exacto de una intervención y la secuencia de actuaciones pueden ser discutibles— el rastro digital permite reconstruir accesos, usuarios, horarios, eventos del sistema y, según corresponda, terminales o ubicaciones lógicas. Esa trazabilidad mejora la atribución de responsabilidades, ayuda a distinguir entre error, falla técnica, mala práctica o conducta deliberada y habilita un control más eficiente mediante análisis de grandes volúmenes de información. Sin embargo, esa eficiencia solo es legítima si se integra con garantías y protecciones concretas como el control humano significativo, criterios de priorización transparentes y respeto estricto por la legalidad y el debido proceso en toda actuación investigativa.



Para que la evidencia digital sea defendible en un procedimiento administrativo, debe observarse un protocolo técnico de resguardo coherente con la cadena de custodia. En términos operativos, puede formularse como un “ABC”: (A) adquisición lícita y aseguramiento, esto es, obtención conforme al principio de legalidad y mediante técnicas que no alteren el original, privilegiando copias forenses “bit a bit” o capturas lógicas con registros confiables cuando lo relevante son eventos del sistema; (B) blindaje de integridad (hashing), aplicando un algoritmo —por ejemplo SHA-256— que genere una huella digital única del archivo o conjunto de datos, de modo que cualquier modificación posterior resulte detectable; y (C) cadena de custodia detallada, registrando cronológicamente quién extrae, quién traslada, quién almacena y quién accede, con resguardo en medios de solo lectura o repositorios cifrados, controles de acceso y bitácoras de auditoría. Este estándar evita que la evidencia se vuelva cuestionable por defectos de preservación y, al mismo tiempo, protege la credibilidad institucional de la SGT.

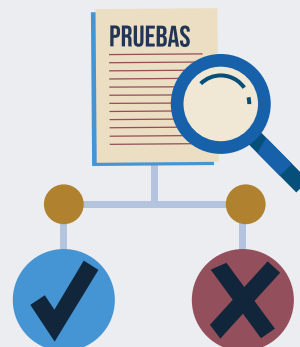
Finalmente, la dimensión probatoria requiere capacidades especializadas y, cuando el caso lo amerite, coordinación técnica interinstitucional. Dado que el

resguardo de evidencia digital puede demandar conocimientos forenses específicos (extracción de eventos del sistema, preservación de metadatos, verificación de integridad, aseguramiento de repositorios), es razonable prever alianzas y planes de capacitación con unidades competentes, como el departamento de delitos informáticos de la Policía Nacional Civil. En la práctica, esta lógica se evidencia en tres escenarios frecuentes: (i) metadatos de sentencias, donde no basta el contenido del texto y deben preservarse propiedades de creación, edición y versiones; (ii) eventos de acceso al sistema, donde la dirección IP, el ID de usuario y los eventos de sesión son cruciales para confirmar secuencias de actuación; y (iii) grabaciones de audiencias, cuyo resguardo debe incorporar elementos de integridad como firmas o sellos del sistema para reducir el riesgo de ediciones. Con ello, la supervisión preventiva se vuelve técnicamente sólida; detecta riesgos, preserva prueba válida y sostiene sus conclusiones en evidencia verificable.

3.9 Estándar y carga de la prueba

En materia preventiva y disciplinaria rige la distribución elemental de la carga de la prueba: quien afirma hechos constitutivos de infracción debe acreditarlos con respaldo suficiente y lícito. La SGT, al activar una derivación, asume el deber de presentar un cuadro probatorio capaz de generar convicción bajo sana crítica, esto es, conforme a reglas de lógica, ciencia y experiencia. La valoración integral obliga a considerar el conjunto de evidencias —y no piezas aisladas—,

ponderando su consistencia mutua, su origen y sus condiciones de recolección. Estas pautas metodológicas, recogidas en el programa, remiten a una motivación transparente de los informes, evitando sesgos de confirmación y proporcionando al órgano disciplinario una base verificable para resolver.



La reserva y la protección de datos atraviesan el proceso probatorio. La Ley de Acceso a la Información Pública define los límites del acceso, las categorías de información confidencial y reservada, las obligaciones de seguridad, exactitud y pertinencia en el tratamiento de datos personales y sensibles. Toda clasificación debe superar una “prueba de daño” —encuadre en un supuesto legal de excepción, amenaza efectiva al interés protegido y prevalencia del daño frente al interés público de conocer— y formalizarse por resolución fundada de la autoridad competente. En prevención, estas reglas se traducen en segmentación de expedientes, testado selectivo, resguardos de identidad para denunciados y terceros, y protocolos de entrega de copias. El incumplimiento de estas salvaguardas expone a nulidades y a responsabilidades por tratamiento indebido, además de socavar la confianza institucional.

La prueba trasladada (piezas obtenidas en la fase preventiva que se incorporan al expediente disciplinario) exige demostrar continuidad de custodia, licitud de origen y pertinencia. Si una evidencia fue obtenida con vulneración de garantías sustantivas o procesales debe activarse la cláusula de exclusión: la SGT no puede sustentar hallazgos en materiales contaminados, ni trasladarlos, pues comprometería la integridad del procedimiento y la validez de la decisión de fondo. Estas cautelas, además de alinear la actuación con las Normas de Comportamiento Ético —que imponen integridad, legalidad y respeto al debido proceso—, refuerzan la imparcialidad de la SGT como auxiliar técnico.

3.10 Herramientas tecnológicas para recolección, análisis y trazabilidad

El ecosistema digital es un multiplicador de capacidades para la SGT. Un sistema de gestión documental único para el ciclo preventivo debe permitir crear expedientes electrónicos con árbol de carpetas estandarizado (planificación, ejecución, entrevistas, actas, evidencias, análisis, informe y remisiones), gestión de versiones, permisos por rol, bitácoras automáticas de acceso y módulos para registrar cadena de custodia digital. La trazabilidad de cada documento y acceso hace auditable la integridad del expediente y respalda la autenticidad de las evidencias. La Ley de Acceso a la Información Pública reconoce y habilita el uso de sistemas electrónicos y establece deberes de archivo y de las Unidades de Información; estos elementos legitiman la adopción de soluciones que automaticen metadatos, calculen hashes y gestionen perfiles, siempre bajo el principio de mínima exposición de datos personales.

Los tableros de control deben integrar en tiempo casi real el tríptico prevención–desempeño–disciplina. De un lado, indicadores de riesgo y de cumplimiento de alertas; de otro, insumos seleccionados de evaluación del desempeño — particularmente, métricas de gestión del despacho que ayudan a contextualizar la morosidad—; y, finalmente, estados de remisiones y resultados disciplinarios, con tiempos de respuesta y causas de archivo o sanción. Este espejo único permite identificar órganos que requieren acompañamiento no punitivo (capacitaciones, ajustes de procesos) y focos de riesgo reiterado que ameritan priorización para visitas o derivaciones.

3.11 Cierre y proyección del tema 3

La función preventiva de la SGT, bien diseñada y ejecutada, reduce la litigiosidad disciplinaria innecesaria, mejora la calidad del servicio judicial y protege derechos de usuarios y de servidores. Para ello, debe operar con cuatro principios transversales.

Primero, planificación por riesgo y evidencia: visitas y alertas no se improvisan; se anticipan con datos, hipótesis y herramientas homogéneas.

Segundo, probática y custodia: todo lo que se afirma puede y debe ser demostrado con piezas lícitas, auténticas y preservadas bajo cadena de custodia verificable.

Tercero, coordinación con respeto de competencias: la SGT no sustituye a Juntas ni a la URD; informa, remite y participa como parte con independencia técnica.

Cuarto, legalidad, transparencia y protección de datos: el estándar ético y la Ley de Acceso a la Información Pública exigen actuar con reserva proporcional, con fundamentación de clasificaciones y con trazabilidad de cada acceso y traslado de información. Este módulo ofrece las pautas conceptuales y los instrumentos operativos para que esos principios se vuelvan prácticas cotidianas y medibles.

Con estos cimientos, la SGT no solo cumple el cometido que la Ley de la Carrera Judicial le asigna —prevenir e investigar—, sino que se convierte en un agente de mejora continua institucional; identifica patrones de riesgo, promueve ajustes de procesos, alimenta la evaluación del desempeño con información de valor y asegura que, cuando deba activarse el régimen disciplinario, lo haga sobre expedientes robustos y respetuosos del debido proceso.

ANEXO FORMATIVO

PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

Este anexo está diseñado para que el personal de la Supervisión General de Tribunales pueda realizar, de manera autónoma, ejercicios prácticos vinculados con investigación preventiva, manejo de evidencia y elaboración de informes.

Incluye:

- a. Dos talleres breves (“preventivo” y “probatorio”).
- b. Un caso práctico integral.
- c. Propuestas de formatos básicos reutilizables

Se sugiere que los ejercicios se realicen en grupos pequeños (2–4 personas), pero también pueden desarrollarse de forma individual.

a. Taller aplicado I (preventivo)

Entrevistas iniciales, listas de chequeo y rutas de remisión

1. Objetivo

Brindar los conocimientos necesarios al participante para realizar ejercicios de investigación preventiva, manejo de evidencia y elaboración de informes de forma eficiente y efectiva.

2. Competencias

- a. Conduce una entrevista inicial sencilla.
- b. Registra los hechos sin adjetivos ni juicios de valor.
- c. Utiliza una lista de chequeo básica en una visita preventiva.
- d. Decide si corresponde corrección inmediata, alerta temprana o remisión disciplinaria.

3. Materiales sugeridos

- a. Este anexo impreso o en pantalla.
- b. Hojas en blanco o computador.
- c. Los formatos base incluidos al final del taller
 - **Formato A:** Entrevista inicial.
 - **Formato B:** Lista de chequeo básica.
 - **Formato C:** Párrafo técnico de remisión.

4. Paso a paso

Paso 1. Escenario de práctica (lea y asuma los roles)

Use este supuesto:

Una usuaria manifiesta que en la ventanilla de un juzgado de paz:

- a. La hicieron esperar mucho más que a otras personas.
- b. El personal fue descortés.
- c. No le explicaron con claridad cuánto tardaría la entrega de copias ni qué podía hacer si no se las daban.

Si son varias personas:

- a. Una persona asume el rol de "entrevistador/a SGT".
- b. Otra persona asume el rol de "persona quejosa".
- c. Si hay una tercera persona, actúa como "observadora" (solo toma notas de cómo se hace la entrevista).

Si está solo/a, simplemente responda por escrito las preguntas del formato A como si fuera la persona quejosa.

Paso 2. Conduzca la entrevista usando el formato A

El “entrevistador” debe:

- a. Presentarse y explicar que se trata de una entrevista preliminar de la SGT.
- b. Asegurar que la información se tratará conforme a la normativa (confidencialidad, protección de datos, debido proceso).
- c. Formular preguntas abiertas: “¿Qué ocurrió?”, “¿Cuándo?”, “¿Dónde?”, “¿Quién intervino?”.
- d. Pedir precisión de fechas, horas aproximadas y nombres de funcionarios si se recuerdan.
- e. Evitar comentarios, opiniones o promesas personales.

Use el formato A (Pág. 46) para guiar la conversación y tomar notas.

Paso 3. Redacte el “resumen objetivo de la entrevista”

Terminada la entrevista, el entrevistador redacta el apartado 4 del formato A:

- a. Use fórmulas como “la persona entrevistada manifestó que...”.
- b. Describa hechos, no juicios (“la entrevistada indica que esperó 2 horas sin explicación”, no “la entrevista fue humillada”).
- c. No califique (“grave”, “abusivo”, “escandaloso”, otros).

Revise que el texto pueda leerse sin saber nada del caso y que, aun así, se entienda qué pasó, cuándo, dónde y quiénes estuvieron involucrados.

Paso 4. Complete la lista de chequeo (formato B)

Imagine que usted realiza una visita preventiva al juzgado de paz donde ocurrió el hecho.

- a. Use el formato B para revisar dos áreas: archivo y atención al usuario.
- b. Marque “Sí/No/No aplica” y haga anotaciones breves en la columna de “Observaciones”.

Ejemplo:

- a. “No hay cartelera visible que informe tiempos y requisitos para copias certificadas”.
- b. “En el libro de solicitudes, varias peticiones aparecen sin fecha de entrega”.

Paso 5. Decida la respuesta: corrección, alerta o remisión

Con base en la entrevista (formato A) y la lista de chequeo (formato B), responda:

- a. ¿Hay fallas que se corrigen de inmediato con una recomendación simple (por ejemplo, colocar cartelera, ordenar filas, clarificar procedimiento)?
- b. ¿Existen riesgos que justifican una alerta temprana formal con plazo (por ejemplo, revisar tiempos de atención en todo el juzgado, estructurar un plan de mejora)?
- c. ¿Observa indicios de conducta disciplinariamente relevante de auxiliares (trato desigual, alteración de trámite, retardo injustificado) que deban remitirse a la URD?

Si concluye que hay un posible ilícito disciplinario de auxiliares, use el formato C para redactar un párrafo técnico de remisión breve, con:

- a. Hechos relevantes.
- b. Posible infracción.
- c. Referencia a los documentos que respaldan la remisión (acta, entrevista, lista de chequeo, otros).

FORMATO A

Registro de entrevista inicial

1. Datos generales

Órgano jurisdiccional: _____ Fecha de entrevista: _____

Lugar: _____

Persona entrevistada (nombre o código): _____

Función/condición (usuaria, servidor, otro.): _____

2. Objeto de la entrevista

Motivo principal de la queja o situación: _____

3. Preguntas guía (use preguntas abiertas y registre respuestas)

¿Qué ocurrió?

¿Cuándo ocurrió (fecha y hora aproximada)? _____

¿Dónde ocurrió (ventanilla, archivo, despacho, otro.)? _____

¿Quiénes intervinieron (cargos, si no recuerda nombres)? _____

¿Qué consecuencias tuvo para usted o para otras personas? _____

4. Resumen objetivo de la entrevista (sin adjetivos ni opiniones)

La persona entrevistada manifestó que... _____

6. Firmas (si procede)

Entrevistador/a SGT: _____ Persona entrevistada: _____

FORMATO B

Lista de chequeo básica en visita preventiva

Órgano visitado: _____ Fecha: _____

Área 1: Archivo y gestión documental

Ítem	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones breves
1	¿Los expedientes revisados están foliados en forma correlativa?				
2	¿Los libros de registro (ingreso/salida) están actualizados al menos al último mes?				
3	¿Existe consistencia entre los libros y los expedientes físicos revisados?				
4	¿Se registra el préstamo y devolución de expedientes?				

Área 2: Atención al usuario

Ítem	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones breves
5	¿Hay cartelera visible con horarios y requisitos de trámites (copias, certificaciones, otros.)?				
6	¿Se informa de forma visible el plazo estimado para entrega de copias?				
7	¿Existe información visible sobre canales de queja o sugerencias?				
8	¿La atención observada es ordenada y sin preferencias visibles por personas específicas?				

PROPUESTA FORMATO C

Párrafo técnico de remisión (modelo mínimo)

Con fundamento en la visita preventiva realizada el día _____ de _____ de _____ al Juzgado de _____, en la cual se entrevistó a la persona usuaria identificada como _____ y se aplicó la lista de verificación adjunta, se observaron indicios de posible trato desigual y retardo injustificado en la entrega de copias certificadas, atribuibles a personal auxiliar de ventanilla.

En particular, se constató que solicitudes de copias de casos similares recibieron atención en tiempos sensiblemente distintos sin justificación registral, y que no existe cartelera visible ni registro completo de plazos de entrega. Por tales razones, y con fundamento en la Ley de Servicio Civil del Organismo Judicial y normas éticas aplicables, se remite el presente expediente a la Unidad de Régimen Disciplinario para lo que en derecho corresponda, adjuntando acta de visita, registro de entrevista, lista de chequeo y demás piezas probatorias identificadas en el índice de anexos.

b. Taller aplicado II (probatorio)

Cronograma probatorio, suficiencia y estructura del informe

1. Objetivo

Brindar los conocimientos necesarios al participante para realizar ejercicios de investigación probatoria de forma eficiente y efectiva.

2. Competencias

- a. Diseña un cronograma probatorio simple.
- b. Analiza la “suficiencia” de la prueba.
- c. Redacta un informe breve y bien estructurado.

3. Materiales sugeridos

- a. Queja o relato breve (puede usar el mismo caso del taller I).
- b. Hojas o computador.
- c. Formatos base:
 - **Formato D:** Cronograma probatorio.
 - **Formato E:** Estructura mínima de informe.
 - **Formato F:** Índice de anexos y cadena de custodia básica.

4. Paso a paso

Paso 1. Defina hipótesis simples

Usando el mismo caso de demoras y trato desigual, anote:

- a. Hipótesis principal:
“Existe una práctica de trato desigual y retrasos injustificados en la entrega de copias en la ventanilla del juzgado X.”
- b. Hipótesis alternativa:
“Las demoras se deben principalmente a falta de personal o problemas técnicos, sin trato preferencial intencional.”

Paso 2. Llene el cronograma probatorio (formato D)

Identifique las diligencias necesarias para confirmar o descartar las hipótesis:

- a. Entrevistas a secretario y dos oficiales.
- b. Revisión de libros de registro de solicitudes y entregas.
- c. Revisión de reporte del sistema de gestión de causas (si existe).
- d. Verificación puntual de algunos expedientes (muestra).

Complete el **formato D** indicando:

- a. Diligencia.
- b. Responsable (puede ser “equipo SGT” si se usa solo para práctica).
- c. Plazo estimado.
- d. Observaciones (si requiere apoyo de otra unidad, otros.).

Paso 3. Evalúe la suficiencia probatoria

Una vez imaginadas todas las diligencias realizadas, conteste por escrito:

- a. ¿Con la información obtenida, se puede explicar de manera razonable qué ocurre?
- b. ¿Hay contradicciones entre fuentes?
- c. ¿Faltaría alguna prueba clave (por ejemplo, revisar un lapso de tiempo más amplio, entrevistar a otra persona)?

La idea es ejercitar la pregunta:

“¿Tengo suficiente evidencia para formular una recomendación responsable, o debo seguir indagando?”

Paso 4. Redacte un informe breve con el formato E

Use la estructura mínima del **formato E** y redacte:

- a. 1–2 párrafos de “Hechos verificados”.
- b. 1–2 párrafos de “Análisis probatorio y valoración”.
- c. 1 párrafo de “Recomendaciones y decisión propuesta” (corrección, alerta, remisión).

Evite adjetivos innecesarios; enfoque el texto en lo que la evidencia muestra y en las consecuencias.

Paso 5. Arme un índice de anexos y registre cadena de custodia (Formato F)

Enumere qué anexos acompañarían el informe (aunque sean hipotéticos en el ejercicio):

- a. Entrevista de la usuaria.
- b. Acta de visita.
- c. Lista de chequeo.
- d. Copias de registro de libros.

Luego, complete una fila del registro de cadena de custodia para un documento digital (por ejemplo, exportación del sistema) y uno físico (por ejemplo, copia de libro).

FORMATO D

Cronograma probatorio simple

Caso: _____

No.	Diligencia probatoria	Responsable	Plazo estimado	Observaciones
1	Entrevista al secretario del juzgado			
2	Entrevista a oficial de ventanilla			
3	Revisión de libro de solicitudes y entregas de copias (últimos 3 meses)			
4	Exportación de reporte del sistema (si existe)			
5	Revisión aleatoria de 5 expedientes con solicitud de copias			

(Agregue o elimine filas según el caso real)

FORMATO E

Registro de entrevista inicial

Encabezado

Órgano: _____ Fecha: _____

Número de expediente interno: _____

1. Antecedentes

Breve referencia a la queja o motivo de la actuación. _____

2. Metodología

Qué se hizo (entrevistas, revisión de libros, sistemas, visitas). _____

3. Hechos verificados

Descripción objetiva, ordenada cronológicamente. _____

4. Análisis probatorio y valoración

Cómo convergen o divergen los medios de prueba. _____

Si se considera suficiente o no la evidencia. _____

5. Riesgos identificados

Riesgos para usuarios, para el servicio y para la integridad del personal. _____

6. Recomendaciones y decisión propuesta

Corrección inmediata / alerta preventiva / remisión disciplinaria. _____

Plazos sugeridos y unidades responsables. _____

FORMATO F

Índice propuesto de anexos y cadena de custodia sencilla

Índice de anexos

No.	Documento / archivo	Fecha	Tipo (físico/digital)	Observaciones
1	Acta de visita preventiva	___/___/___	<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital	
2	Entrevista usuaria	___/___/___	<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital	
3	Lista de chequeo	___/___/___	<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital	
4	Exportación reporte sistema	___/___/___	<input type="checkbox"/> Físico <input type="checkbox"/> Digital	

Registro propuesto de cadena de custodia

No. Anexo	Fecha y hora	De (persona/unidad)	A (persona/unidad)	Medio (sobre, USB, sistema, etc.)	Observaciones
4	___/___/___ :___	SGT – Supervisor/a X	Archivo central / URD	USB / sistema seguro	Ver registro interno

Caso práctico integral (auto aplicable)

De la queja inicial a la propuesta de decisión disciplinaria

Este caso integra lo trabajado en los dos talleres. Se recomienda disponer de 1–2 horas para desarrollarlo con calma.

1. Supuesto de hecho

Lea el siguiente caso y trabaje con los formatos A–F:

En la SGT se recibe una queja escrita de la señora M.R.C., usuaria frecuente del Juzgado de Primera Instancia de _____ . En la queja indica que:

- a. Ha presentado varias solicitudes de copias certificadas en los últimos tres meses.
- b. En dos ocasiones personas que, según ella, “conocen” al personal de ventanilla recibieron sus copias el mismo día, mientras que ella esperó más de diez días sin explicación.
- c. El personal le respondió “si tiene prisa, hable con el juez”, y se rio cuando ella preguntó por un mecanismo de queja.
- d. No encontró cartelera visible que informara plazos ni procedimientos.

La queja adjunta fotocopia de su DPI y número de expediente de dos procesos.

2. Actividades sugeridas (paso a paso)

Puede seguir estas actividades como si fuera un “checklist”:

- a. **Registrar la queja (simulado)**
 - Determine, por escrito, si la queja es admisible (competencia, no prescripción, relevancia).
 - Asigne un número interno (ficticio, solo para el ejercicio).
- b. **Preparar la entrevista inicial**
 - Use el **formato A** para estructurar la entrevista con la señora M.R.C.
 - Complete todos los puntos como si hubiera tenido la conversación.
- c. **Planificar una visita preventiva**
 - Formule por escrito una hipótesis principal y una alternativa.
 - Complete un **formato D** con al menos 4 diligencias probatorias.

d. Simular la visita y la lista de chequeo

- Imagine que realizó la visita al juzgado en día hábil, en horario de atención.
- Complete la **lista de chequeo (formato B)** indicando, por ejemplo:
 - ◆ Ausencia de cartelera de plazos.
 - ◆ Registros incompletos en los libros.
 - ◆ Diferencias en tiempos de atención observados.

e. Construir el expediente probatorio

- Elabore un **índice de anexos (formato F)** con los siguientes documentos:
 - ◆ Queja escrita.
 - ◆ Entrevista a la usuaria.
 - ◆ Acta de visita (puede improvisar un título y breve descripción).
 - ◆ Lista de chequeo.
- Añada una fila de cadena de custodia para una exportación de reporte del sistema (aunque no lo tenga físicamente).

f. Valorar la prueba y decidir la respuesta

- Redacte 1–2 párrafos con su análisis de suficiencia:
 - ◆ ¿La evidencia sugiere un trato desigual y un retardo injustificado?
 - ◆ ¿Puede deberse exclusivamente a sobrecarga o falta de personal?
- Decida si corresponde:
 - ◆ Solo una corrección inmediata y alerta.
 - ◆ Corrección + alerta + remisión a URD por posibles faltas de auxiliares.

g. Redactar el informe y la remisión (si la hay)

- Use el **formato E** para escribir un informe corto (máx. 2 páginas) con:
 - ◆ Antecedentes.
 - ◆ Metodología.
 - ◆ Hechos verificados.
 - ◆ Análisis probatorio.
 - ◆ Recomendaciones.
- Si decide remitir, agregue al final un párrafo tipo **formato C**, adaptado al caso.

h. Reflexión final

Responda por escrito, en pocas líneas:

- ¿Qué parte del ejercicio fue más difícil (entrevistar, valorar, decidir, redactar)?
- ¿Qué información le habría gustado tener para estar más seguro/a de la decisión?
- ¿Qué cambiaría en sus listas de chequeo o cronogramas para futuros casos?