



PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
TRIBUNAL DE DISCIPLINA JUDICIAL
ÓRGANO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO JUDICIAL

OEDJSLP/POL0001/26

**POLÍTICAS PARA LA CALIFICACIÓN DE RESULTADOS EN LAS ENCUESTAS
PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO JUDICIAL**

Descripción

El presente documento es parte de los instrumentos técnicos que el Órgano de Evaluación del Desempeño Judicial del Estado de San Luis Potosí emite para desarrollar, implementar y dar seguimiento a los procedimientos de inspección y evaluación de desempeño de personas juzgadoras de primera instancia en la entidad, en los términos de la ley y de la normativa interna correspondiente.

Fundamento legal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí
- Reglamento Interior del Tribunal de Disciplina Judicial del Estado de San Luis Potosí
- Lineamientos para la Evaluación del Desempeño de las Personas Juzgadoras de Primera Instancia en el Estado de San Luis Potosí

Objetivo

Este documento tiene como finalidad establecer las políticas de cómputo, calificación y valoración de las encuestas realizadas durante los procedimientos de evaluación aplicados a personas juzgadoras de primera instancia.

Descripción

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 17 de los Lineamientos para la Evaluación del Desempeño de Personas Juzgadoras de Primera Instancia, los rubros para calificar la función judicial son los siguientes:

I. Conocimientos. El conjunto de saberes técnicos y nociones especializadas que las personas evaluadas tienen sobre el área de su rama o adscripción, los cuales podrán



ser medidos a través de exámenes diseñados por el Órgano de Evaluación y aplicados por conducto del personal habilitado para tal procedimiento (20%).

II. Competencias. El conjunto de aptitudes que evidencian la idoneidad de las personas evaluadas para cumplir con sus respectivas funciones, las cuales podrán ser acreditadas a través de la documentación probatoria que haga constar el nivel de especialización, actualización y capacitación en el área de su rama o adscripción (20%).

III. Productividad. La medición de los indicadores del órgano jurisdiccional relacionados con la cantidad de asuntos atendidos, el ingreso y egreso de los mismos, sus plazos de resolución y cumplimiento, la transparencia de sus procedimientos y su disponibilidad y gestión de recursos humanos y materiales, datos que podrán ser reportados a través de los formatos dispuestos por el Órgano de Evaluación (30%).

IV. Profesionalidad. El nivel de cumplimiento de responsabilidades de la persona evaluada tomando en cuenta su ética, su capacidad y su grado de compromiso, cuya medición podrá ser cuantificada por medio de cuestionarios o encuestas, según sea el caso (10%).

V. Capacitación continua. Las actividades de actualización y desarrollo de las personas servidoras públicas, específicamente las que hayan iniciado durante el periodo de evaluación, sin que sea requisito haber concluido, y que entren en la categoría de diplomados, cursos especializados o posgrados, según las condiciones previstas en los instrumentos que para tal efecto haya emitido el Órgano de Evaluación (10%).

VI. Encuestas de satisfacción. Los cuestionarios para conocer la opinión de las personas usuarias sobre la atención, eficiencia y calidad de los servicios administrativos y jurisdiccionales ofrecidos por las personas juzgadoras (10%).

Para obtener la calificación del rubro IV, correspondiente a Profesionalidad, el Órgano de Evaluación ha diseñado y dispuesto los siguientes cuestionarios:

- a) Encuesta de autoevaluación. La persona juzgadora emite su opinión con respecto a su propio cumplimiento y compromiso, respondiendo preguntas sobre la calidad de su atención, su comportamiento ético y su conducción en el ejercicio de sus labores. Ponderación: 50% del total del rubro.
- b) Encuesta para el personal del juzgado. Las personas que laboran en el juzgado correspondiente emitirán su opinión sobre el desempeño de la persona juzgadora evaluada, a través de un cuestionario en el que



responderán preguntas relacionadas con su liderazgo, ética, responsabilidad y cumplimiento de sus funciones. Ponderación: 50% del total del rubro.

Para calificar el rubro de Encuestas de satisfacción, se ha diseñado e implementado el siguiente cuestionario:

- a) Encuesta de satisfacción para personas usuarias del sistema de justicia. El cuestionario está dirigido tanto a justiciables como a personas postulantes, quienes responden preguntas diseñadas para medir su grado de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios de justicia que reciben, tomando en cuenta aspectos relacionados con la conducción profesional de la persona juzgadora evaluada. Ponderación: 100 % del total del rubro.

Características de los cuestionarios

Cada una de las encuestas descritas cuenta con diez preguntas, las cuales están relacionadas con el desenvolvimiento de la persona juzgadora con respecto a su ética, grado de compromiso, seguimiento de principios rectores, capacidades y otras cualidades que reflejen su calidad en el servicio. Ninguna de las preguntas solicita opiniones sobre el sentido de las resoluciones, cuestiones técnico-jurídicas ni algún otro tema vinculado con el criterio de la persona juzgadora.

Los cuestionarios siguen las siguientes previsiones de diseño metodológico:

- a) Evitar preguntas con respuestas binarias (sí-no, siempre-nunca, todo-nada);
- b) Omitir preguntas que induzcan las respuestas de quienes las contesten;
- c) Suprimir el uso de calificativos innecesarios que predispongan a la persona encuestada;
- d) Redactar preguntas en lenguaje claro y comprensible;
- e) Diseñar preguntas que se refieran a una opinión sobre un solo tema específico;
- f) Formular preguntas breves y concisas;
- g) Omitir preguntas irrelevantes para los objetivos de las encuestas;
- h) Usar lenguaje neutral e inclusivo;
- i) Evitar el uso de tecnicismos o expresiones exclusivas del ámbito profesional (locuciones latinas jurídicas, citas de jurisprudencias, doctrina, referencias legislativas, complejidades teóricas);
- j) No incluir preguntas elaboradas para obtener respuestas abiertas;

Criterios para evaluar las encuestas

Para contabilizar los resultados de las encuestas, el órgano de Evaluación aplicará los siguientes criterios:

- a) Cada cuestionario cuenta con un total de diez preguntas.
- b) Los cuestionarios están diseñados en la modalidad de opción múltiple, y cada respuesta obtenida se contabilizará de la siguiente manera:

Respuesta	Excelente/ Totalmente de acuerdo	Buena/ De acuerdo	Regular/ Parcialmente de acuerdo	Deficiente/ En desacuerdo	Muy deficiente/ En total desacuerdo
Puntos	5	4	3	2	1

- c) La calificación de cada encuesta se obtendrá de la suma de los puntos totales, cuyo resultado será dividido entre 0.5.
- d) Si la persona encuestada incluyera comentarios o sugerencias en la sección dispuesta para este fin, no se asignará puntuación adicional ni se aplicará penalización alguna.
- e) Para el caso de la Encuesta de Autoevaluación para Personas Juzgadoras, la calificación será obtenida a través del cuestionario único para tal efecto, el cual representará el 50% del total para la evaluación del rubro de Profesionalidad, y el 50% restante se calculará con el resultado de las Encuestas para el Personal del Juzgado.
- f) La calificación de las Encuestas para el Personal del Juzgado se obtendrá con el promedio de la totalidad de los cuestionarios aplicados en cada órgano jurisdiccional.
- g) Para evaluar el rubro de Encuestas de Satisfacción, se sumará el resultado de los cuestionarios individuales aplicados a las personas usuarias que los hayan respondido, obteniendo el resultado a partir del promedio de todas las encuestas aplicadas.
- h) Si una encuesta estuviera totalmente en blanco, se tendrá como no presentada y no se contabilizará para efectos de obtención del promedio, con excepción del Cuestionario de Autoevaluación para Personas Juzgadoras de Primera Instancia, el cual sí deberá entregarse resuelto en su totalidad.
- i) Si alguna encuesta tuviera una o varias respuestas en blanco, estas se no serán contabilizadas y la división se realizará entre los puntos obtenidos y el número de preguntas que sí fueron contestadas, con excepción del



- Cuestionario de Autoevaluación para Personas Juzgadoras de Primera Instancia, el cual sí deberá entregarse resuelto en su totalidad.
- j) El espacio para dudas y comentarios tiene como finalidad ofrecer a la persona encuestada una sección para exponer sus opiniones adicionales, por lo que su contenido no representará criterios de penalización, independientemente del contenido de lo expresado.
 - k) Una vez obtenida la calificación correspondiente a los rubros de Profesionalidad y Encuestas de Satisfacción, los resultados serán expresados con un máximo de 100 puntos para cada caso, según lo dispuesto en el artículo 25 de los Lineamientos para la Evaluación de Personas Juzgadoras de Primera Instancia.
 - l) Los casos no previstos serán resueltos por el Órgano de Evaluación de Desempeño Judicial y/o por el Tribunal de Disciplina Judicial del Estado de San Luis Potosí.

Referencias metodológicas para el diseño de encuestas

Alarcón Olguín, Víctor. *Metodologías para el análisis político. Enfoques, procesos e instituciones*, México, UNAM, 2000.

Arellano García, Carlos. *Métodos y Técnicas de La Investigación Jurídica*, México, Porrúa, 2001.

Amozurrutia de María y Campos. José Antonio, *Complejidad y Ciencias Sociales. Un modelo adaptativo para la investigación interdisciplinaria*, México, UNAM, Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, 2012.

Becerra Campos, Hugo Enrique. *El termómetro Social. Manual para la elaboración de encuestas de opinión pública*. Universidad Nacional Autónoma de México, 2011.
Tesina de Licenciatura,
<https://ru.dgb.unam.mx/server/api/core/bitstreams/a5668a62-51bb-4d35-8223-028f22ca1577/content>

Blaxter, Loraine, Hughes, Christina y Tight, Malcolm. *Cómo se hace una investigación*, Barcelona, Gedisa, 2000.

Fix-Zamudio, Héctor, *Metodología, Docencia e Investigación Jurídica*, México, UNAM, 2002.

González Ibarra, Juan de Dios. *Epistemología Jurídica*, México, Editorial Porrúa, 2001.



Hernández-Sampieri, Roberto, y Mendoza Torres, Christian Paulina. *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V., 2018.

Pardinas, Felipe, *Metodología y técnicas de la investigación en ciencias sociales*, México, Siglo XXI Editores, 2005.