

## **LA CARA AMABLE DE LA JUSTICIA. LOS TRIBUNALES DE FAMILIA EN EL DISTRITO FEDERAL \***

Gustavo FONDEVILA\*\*

SUMARIO: I. *Introducción*. II. *Metodología*. III. *Demora*. IV. *Complejidad*. V. *Calidad de servicios*. VI. *Costos*. VII. *Conclusiones*. VIII. *Anejos*. IX. *Referencias*.

### I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las críticas al sistema de administración de justicia mexicano se han enfocado regularmente en cuatro aspectos: costos, demora, complejidad y calidad del servicio. Estos factores inciden directamente en el acceso a la justicia que brinda un sistema legal y son claves para entender su funcionamiento. En general, las conclusiones afirman que el sistema legal es costoso, lento y excesivamente complejo para importantes sectores de la población que no pueden acceder adecuadamente al servicio. Por supuesto, los más vulnerables económicamente son los más expuestos a tener un acceso limitado (o inexistente) al servicio de administración de justicia. Esta tendencia académica<sup>1</sup> coincide con una posición generalizada de los medios de información,<sup>2</sup> de aso-

\* Esta investigación fue financiada por el Instituto Nacional de Desarrollo Social (INDESOL). El equipo responsable de la misma estuvo integrado por Rosario Téllez que sistematizó la información en relación con las preguntas de investigación, Christian Ramírez, Dulce García y Gerardo Covarrubias, quienes aplicaron las encuestas en los juzgados, Mónica Sarralde que colaboró en la elaboración de la ruta crítica del litigio familiar y en el análisis normativo, y Javier Cruz y Jesús Alcántara que corrigieron la versión final del texto.

\*\* Profesor e investigador en la División de Estudios Jurídicos del Centro de Investigación y Docencias Económicas (CIDE).

<sup>1</sup> Marín, Juan Carlos, "Cambio institucional: agenda pendiente para las políticas públicas en México", *Gaceta de Economía*, México, año 9, núm. especial, 2003.

<sup>2</sup> Garay Maldonado, David, "La justicia en México", *Enfoque*, México, 602, 18 de septiembre de 2005.

ciaciones civiles nacionales<sup>3</sup> e internacionales,<sup>4</sup> de la discusión teórica a nivel latinoamericano<sup>5</sup> e internacional,<sup>6</sup> y de organismos internacionales<sup>7</sup> que han promovido las reformas de justicia en América Latina desde que comenzó el proceso de democratización en la región.

Sin embargo, a pesar del lugar común de la literatura existen muy pocos estudios empíricos que avalen el diagnóstico presentado anteriormente.<sup>8</sup> En México, no se conocen con exactitud la demora, el costo, la complejidad y la calidad del servicio del sistema de justicia, las razones de estos problemas, las distintas formas que adquieren —por ejemplo, costos directos, indirectos, por pérdida de jornada laboral, impuestos judiciales (tasas), viajes, costo de representación privada, etcétera— y su ubicación en el proceso (presentación de pruebas, apelación, procedimientos extraordinarios, etcétera), en el sistema (sobrecarga laboral, costumbres judiciales, etcétera), en la legislación (contradicciones, lagunas, obsolescencia normativa, etcétera) o en los propios usuarios del sistema (cultura de alta litigiosidad, incumplimiento de acuerdos, etcétera). Tampoco hay análisis empíricos de la percepción del sistema de justicia por parte de sus usuarios. La percepción subjetiva de los actores sociales involucrados es una forma de desarrollar un diagnóstico de funcionamiento, aunque no se agota en ello. Es necesario considerar otros factores como el análisis de casos, de expedientes judiciales, del libro de gobierno de los juzgados, de la normativa vigente, etcétera. Pero este tipo de estudio demanda considerar a la justicia como un servicio público análogo a la salud pública, la educación o el sistema de pensiones; y al justiciable como un cliente.

3 González, Román, "Necesario reformar el sistema judicial: Apatía oficial y leyes obsoletas niegan la justicia a las mujeres", México, CIMAC, 24 de diciembre, <http://www.cimacnoticias.com/noticias/02dic/s02122403.html>.

4 Corporación Excelencia en la Justicia-CEJ, *Informe de coyuntura de la justicia: percepciones sobre la corrupción en la justicia y régimen disciplinario*, Bogotá, Probidad, 15, julio-agosto de 2001.

5 Carril, Enrique Del, "Impuesto de justicia o tasa judicial", ponencia presentada en *Conferencia Regional del Banco Mundial*, Ciudad de México, mayo de 2001, [http://www.reformajudicial.jus.gov.ar/materiales/impuest\\_jud.htm](http://www.reformajudicial.jus.gov.ar/materiales/impuest_jud.htm).

6 Zuckerman, Adrian, *Civil Justice in Crisis, Comparative Perspective of Civil Procedure*, Oxford, Oxford University Press, 1999.

7 Sáez, Felipe, "La naturaleza de las reformas judiciales en América latina: algunas consideraciones estratégicas", Organización de Estados Americanos (OAS), <http://www.oas.org/Juridico/spanish/adjusti9.htm>.

8 Magaloni, Ana Laura, *El impacto en el debate sobre la reforma judicial de los estudios empíricos del sistema de justicia: el caso del estudio del Banco Mundial sobre el Juicio Ejecutivo Mercantil*, Documento de trabajo 10, México, CIDE.

Esta concepción presupone un desplazamiento del énfasis tradicional en los aspectos de la independencia de la justicia para resaltar la necesidad de evaluación de su funcionamiento efectivo. Considerada como servicio público, es posible analizar el servicio de administración de justicia con las herramientas de evaluación de desempeño de servicios y políticas públicas; por lo tanto, se pueden aplicar los estudios de percepción de usuarios, los indicadores de eficiencia, las técnicas costo-beneficio o costo-efectividad, el análisis estadístico, etcétera.

En este sentido, este trabajo investiga de manera exploratoria y limitada las percepciones de los usuarios (litigantes y representados) respecto de la demora, el costo, la complejidad y la calidad del servicio del sistema de administración civil en el ámbito familiar en la ciudad de México. También se realiza un perfil socio-económico y de género<sup>9</sup> de los usuarios de dicho servicio; una tipología de motivos de inicio de litigio y un cuadro de preponderancia de tipos de litigio. El ámbito familiar fue elegido porque es un tipo de litigio de carácter eminentemente no patrimonial que no excluye a ningún sector social. Además, se trata de procesos con altos costos emocionales para los involucrados y con frecuencia, está en juego la tutela de derechos de menores de edad.

La investigación se concentra en costo, demora, complejidad y calidad del servicio porque estos subíndices pueden componer un indicador de eficiencia, al menos, en materia civil. Y el problema de la eficiencia en este terreno termina siendo un problema de acceso a la justicia para los sectores sociales más vulnerables económicamente. En la actualidad, es un lugar común dentro del derecho afirmar que un sistema de justicia ineficiente y costoso aumenta y agrava las desigualdades sociales. Por este motivo, debe considerarse el mejoramiento del derecho y la administración de justicia como medios indirectos para luchar contra la pobreza. Aunque el Estado cubre los gastos relativos a los juzgados, las partes deben costear los estudios, consultas, consejo legal, etcétera. La demora de los procesos judiciales puede ser otro obstáculo porque potencia la desigualdad entre las partes (la económicamente más débil resiente más la demora en el dictado de la sentencia). Lo mismo puede decirse de la agilidad de los trámites (complejidad) y la participación de los usuarios (justiciables) en el proceso, así como la calidad de la atención que reciben que desalienta y resta legitimidad al sistema de administración de justicia.

<sup>9</sup> Este punto se refiere al demandante, es decir, quién comienza el juicio.

## II. METODOLOGÍA

El diseño metodológico del estudio combina técnicas cuantitativas y cualitativas de recolección y análisis de los datos obtenidos con informantes del sistema —litigantes y clientes—. <sup>10</sup>

Como instrumento de recolección de datos se utilizó una entrevista estructurada que contenía, asimismo, algunas preguntas abiertas. La guía de preguntas pretendía indagar sobre costos, demora, complejidad y calidad del servicio de justicia familiar.

La muestra estuvo conformada por personas que cumplieran con los siguientes criterios de selección: a) su pertenencia al sistema como usuarios (litigantes y representados); y b) con procesos que ya hubieran finalizado. En el marco del muestreo teórico <sup>11</sup> se buscó conformar una muestra ilustrativa, aunque no representativa, de usuarios que hubieran demandado o hayan sido demandados en materia familiar (diferentes formas del divorcio, necesario y consentimiento, o de patria potestad) <sup>12</sup> y se encontraran ya con el proceso terminado (en los tres últimos años); y litigantes que estuvieran actualmente llevando casos como los señalados anteriormente, con el objetivo de identificar su percepción sobre el servicio de administración de justicia. No se estableció en principio ningún otro criterio de selección de los informantes, tales como edad, nivel socio-económico, etcétera. La muestra abarcó todos los juzgados familiares del Distrito Federal. Esta entidad federativa fue elegida porque tiene la mayor cantidad de juzgados, número de casos, presupuesto y sobrecarga laboral del país. <sup>13</sup> El número de casos de la muestra siguió el principio de saturación teórica. <sup>14</sup> Se llevaron a cabo un total de 200 entrevistas con 100 litigantes y 100 usuarios directos (representados), con una tasa de rechazo de 20 usuarios y 40 litigantes. Los informantes fueron contactados de manera oportuna directamente en el servicio de administración de justicia (juzgados familiares) y a través de

<sup>10</sup> Se excluyó a funcionarios del Poder Judicial (magistrados, jueces, proyectistas, secretarios de acuerdo, peritos, etcétera).

<sup>11</sup> Glaser, B. y Strauss, A., *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, Chicago, Aldine, 1967.

<sup>12</sup> Se eligieron estas formas del litigio familiar como básicas y las restantes (pensión alimenticia, suspensión de pensión alimenticia, etcétera) como derivadas. El juicio sucesorio no fue analizado porque no se le considera un tipo de juicio central al derecho familiar.

<sup>13</sup> Después de la materia civil (inmobiliario civil), la familiar es la que presenta la mayor cantidad de expedientes ingresados y de juicios iniciados. *Informe de labores 2005*, México, TSJDF, 2006, p. 39.

<sup>14</sup> Glaser, B. y Strauss, A., *op. cit.*, nota 11.

los bufetes jurídicos privados participantes.<sup>15</sup> No se usaron instituciones civiles, privadas o públicas, por el riesgo de compromiso con un determinado perfil de usuario. En todos los casos se obtuvo un “consentimiento informado” y se trabajó en condiciones de privacidad y confidencialidad académica.

La estrategia de análisis de los datos consistió primeramente en la codificación de las respuestas a cada pregunta abierta con base en la comparación y contraste, y el señalamiento de patrones y temas. Se elaboró, posteriormente, una clasificación conjuntada<sup>16</sup> de respuestas y se procedió a un análisis cuantitativo de frecuencias de todas las respuestas, tanto de las abiertas como de las pre-codificadas.

En términos generales, el alcance de esta metodología es limitado y sus funciones son las de recabar, producir y presentar datos primarios básicos que permitan desarrollar investigaciones posteriores sobre problemas detectados o temas de interés en esta etapa. Es una metodología muy elemental de aplicación relativamente simple, poco costosa, que permite hacer un primer cuadro de situación en áreas donde no existe información empírica previa. En este sentido, el único material disponible en materia familiar es el aportado por el propio Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal (TSJDF, 2006) referente a la estadística judicial (de carácter general) y los informes anuales.<sup>17</sup>

También es importante resaltar que en la investigación jurídica empírica no hay una tradición metodológica fuerte y que este escenario obliga a recurrir a la metodología común de las ciencias sociales.

### III. DEMORA

El primer problema que surge en la percepción de los usuarios está relacionado con la demora de los juicios. El 49% de los entrevistados afirma que su juicio fue largo, el 37% que fue corto y el 14% no tiene opinión sobre la duración del juicio, aunque se puede decir que no opinaba que fuera largo. Esto significa que la mitad de los usuarios no cree que los juicios sean largos.

<sup>15</sup> Los entrevistados fueron contactados en la puerta misma de los juzgados o a través de los bufetes jurídicos participantes (ex clientes) a partir de dos preguntas: interés de participar en el estudio y tener casos terminados en los últimos tres años.

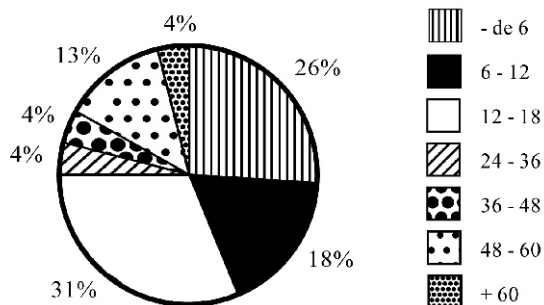
<sup>16</sup> Huberman y Miles, “Data Management and Analysis Methods”, en Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (eds.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, CA, Sage, 1994, capítulo 27.

<sup>17</sup> Donde se registra cantidad de juicios netos, exhortos, incompetencias, oficios de comisión, etcétera.

Aún aceptando que el 49% es un cifra alta de percepción de demora, cuando se pregunta sobre la duración de los juicios, el 75% reconoce que el suyo se resolvió antes de 18 meses. Esto no parece ser un tiempo demasiado largo para un juicio de divorcio necesario y mucho menos, para un juicio de patria potestad.<sup>18</sup> De hecho, la media de duración para juicios familiares, según la percepción de los usuarios, es de 9 meses.

Este dato se complementa con el aportado por los litigantes, que dan cifras similares a las reportadas por los usuarios.

**GRÁFICA 1**  
**USUARIOS: ¿CUÁNTO DURÓ EL PROCESO?**  
 (DEMORA EN MESES PROMEDIO)

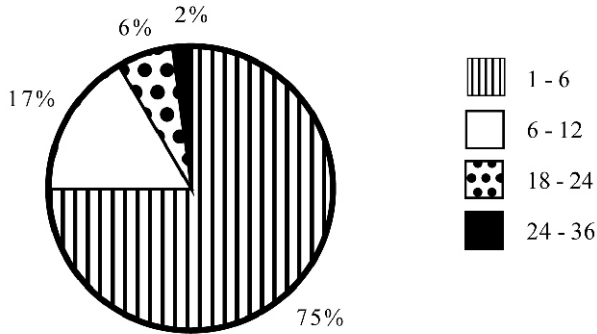


Media 9.10 D. S. 7.77 N = 100

<sup>18</sup> Es imposible sostener de manera objetiva que un juicio es corto solamente a partir de la percepción de los usuarios y litigantes, es decir, sin acceso a los expedientes judiciales. Aquí se trata más bien de establecer la razonabilidad comparativa con otros tipos de juicio dentro del mismo universo (familia) y con juicios de otros ámbitos (mercantil, laboral, etcétera). La Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso "Suárez Rosero vs. Ecuador" (CIDH, 1997, Consideraciones previas sobre el fondo, párrafo 72), señala que existen tres elementos para medir el "plazo razonable" en que se desarrolla un proceso: a) la complejidad del asunto, b) la actividad procesal del interesado y c) la conducta de las autoridades judiciales. Esta noción también aparece en el caso "Genie Lacayo vs. Nicaragua" (CIDH, 1997, párrafo 15, 38, 74 y 77). A su vez, la Corte Europea de Derechos Humanos fija un criterio al respecto (ECHR, 1991 y ECHR, 1993). La Convención Americana establece el principio de "plazo razonable" de un proceso (CADH, 1969, artículos 7.5 y 8.1). Por último, sólo cabe agregar que en el "Informe de Labores 2005", TSJDF, 2006, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal indica que en el 2005 ningún asunto resuelto con sentencia definitiva excedió el límite fijado por ley.

**GRÁFICA 2**

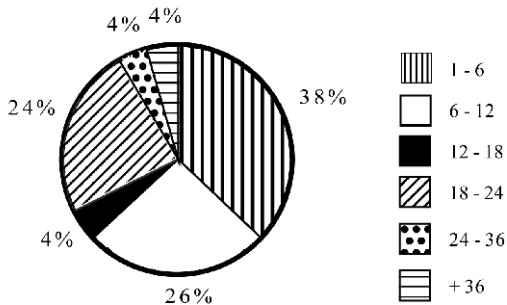
¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA UN JUICIO DE DIVORCIO VOLUNTARIO DESDE QUE SE PRESENTA EL CONVENIO HASTA QUE SE EJECUTA LA SENTENCIA? (DEMORA EN MESES PROMEDIO)



Media: 5.16 D. S. 5.90 N = 96

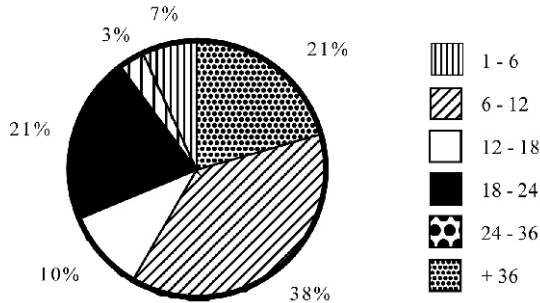
**GRÁFICA 3**

¿CUÁNTO DURA UN JUICIO DE DIVORCIO NECESARIO DESDE QUE SE PRESENTA LA DEMANDA HASTA QUE SE EJECUTA LA SENTENCIA? (DEMORA EN MESES PROMEDIO)



Media: 11.98 D. S. 10.92 N = 92

**GRÁFICA 4**  
**¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA UN JUICIO DE PÉRDIDA DE PATRIA POTESTAD DESDE QUE SE PRESENTA LA DEMANDA HASTA QUE SE EJECUTA LA SENTENCIA? (DEMORA EN MESES PROMEDIO)**



Media: 16.17 D. S. 12.10 N =58

Según estos datos, los divorcios voluntarios se resuelven en menos de un año (88%) y los necesarios tardan más por las características particulares de este tipo de separación vincular, pero aún así, un porcentaje significativo (58%) también se resuelve antes del año. Nuevamente la media es significativa: 5 meses para juicios de divorcio voluntario, 12 meses para los divorcios necesarios y 16 meses para los juicios de patria potestad.

Y si se centra la atención en criterios más funcionales del servicio de justicia, se puede constatar nuevamente que los tiempos no son demasiado extensos.

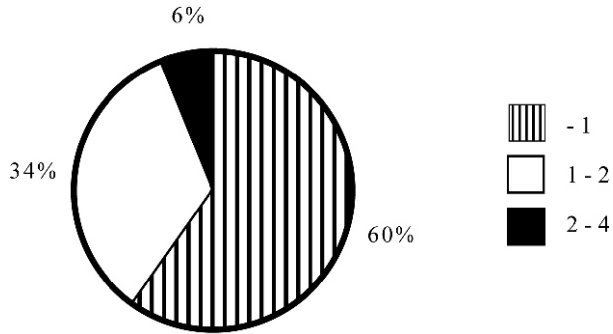
El 60% de los entrevistados (gráfica 5) tarda menos de una hora en llegar al tribunal y el 94% tarda menos de dos horas.<sup>19</sup> Asimismo, los trámites relacionados con el juicio también son bastante ágiles dado que el 79% afirma que duraron menos de dos horas.

Respecto de la cantidad de veces que cada usuario tuvo que ir al juzgado, el 60% reporta haber ido menos de 4 veces. En resumen, se puede afirmar que un porcentaje bastante importante de usuarios fue al juzgado menos de cuatro veces para hacer trámites de menos de una hora.

<sup>19</sup> El Distrito Federal es una de las ciudades más pobladas del mundo y tiene graves problemas de tránsito y de transporte. En esta ciudad, un viaje cuya duración sea inferior a una hora, por ejemplo, usando transporte público terrestre no se considera un viaje largo.

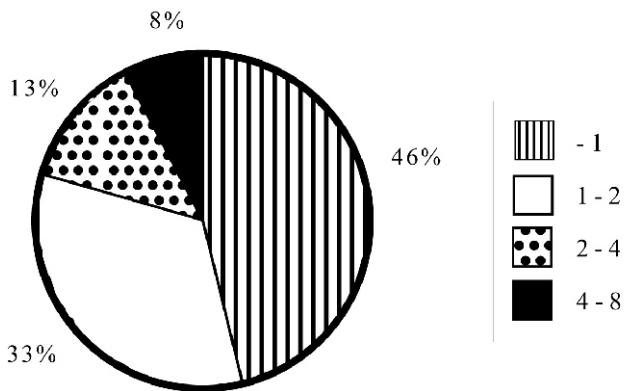


**GRÁFICA 5**  
**USUARIOS: ¿CUÁNTO TARDA EN VIAJAR AL TRIBUNAL?**  
**(DEMORA EN HORAS PROMEDIO)**



Media: 0.65 D. S. 0.85 N = 100

**GRÁFICA 6**  
**¿CUÁNTO TIEMPO DURO CADA TRÁMITE?**  
**(DEMORA EN HORAS PROMEDIO)**



Media: 1.30 D. S. 1.62 N = 72

En relación directa con el funcionamiento de los juzgados, se debe agregar que el 77% de los usuarios afirma que todas las audiencias a las que fueron citados finalmente se celebraron (solamente el 5% de los usuarios lo considera un obstáculo en el desarrollo del juicio). Es decir, no hubo falta de coordinación o ineficiencias en el propio juzgado.

Sin embargo, a pesar de estos datos, la mitad de los usuarios (49%) cree que su juicio fue largo. Posiblemente esto se deba a varios factores, entre otros:

1. La ansiedad de los usuarios por resolver el conflicto emocional que ocupa el lugar central del juicio.
2. La dificultad de los usuarios para llegar a acuerdos y convenios exitosos.
3. La falta de información de los usuarios.

Esto último tiene particular gravedad, pero escapa a la esfera de la administración de justicia y es responsabilidad de los litigantes. El 80% de los usuarios declara que nunca fue informado respecto de la duración del proceso ni tampoco sobre sus posibilidades legales en el litigio. Según estos datos, los bufetes privados no informan adecuadamente a sus representados, quizás para no desalentar al posible cliente.

#### IV. COMPLEJIDAD

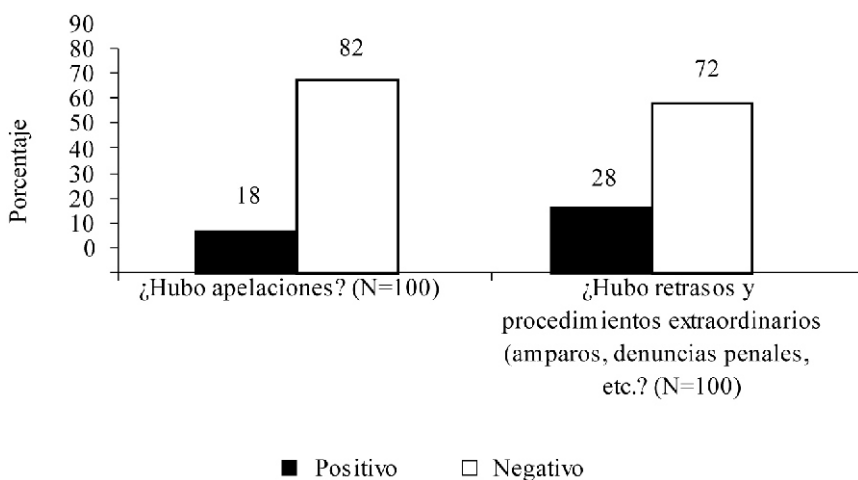
El rubro complejidad es bastante difícil de medir. En el *ítem* anterior, los datos generados por la percepción respecto de la demora judicial se pueden comparar posteriormente con un análisis empírico de expedientes judiciales. Es decir, se pueden establecer coincidencias y diferencias entre percepción y expedientes. Esto permite saber si independientemente de la realidad en sí misma constituida por la percepción,<sup>20</sup> ésta se ajusta a la temporalidad real de la duración de los litigios. O en caso contrario, si es afectada por factores externos a la duración misma o a la demora en la resolución de cosas (ansiedad del usuario, costos económicos de la representación privada, necesidades personales, expectativas previas, etcétera). Frente a esto, el *ítem* complejidad presenta varios aspectos para medir y en algunos casos los mismos no están directamente relacionados. En esta investigación se elaboraron los siguientes indicadores:

<sup>20</sup> Esto significa que esa percepción es valiosa aunque no coincida con la realidad, precisamente porque los agentes acostumbran a comportarse siguiendo su percepción de la realidad, o directamente consideran que su percepción de la realidad es la realidad misma.

1. Complejidad entendida como recursos contemplados en el proceso pero que son extraordinarios al mismo (denuncias penales, amparos, procedimientos extraordinarios, apelaciones, etcétera). Este indicador puede ser construido también mediante el análisis de expedientes judiciales. En una segunda etapa, se puede contrastar la “complejidad” real de los juicios mediante el relevamiento empírico de cantidad de procedimientos extraordinarios por cada juicio con la percepción que los usuarios tienen de dicha complejidad.
2. Complejidad entendida como dificultad para comprender el proceso en su totalidad o alguna de sus partes. A diferencia del anterior, este indicador es absolutamente subjetivo y solamente puede ser elaborado mediante la opinión de los usuarios. No existe la posibilidad de ninguna corroboración objetiva posterior.

A partir de estas definiciones mínimas de complejidad, es posible rastrear la percepción de los usuarios en función de la complejidad del servicio de justicia entendida como procedimientos extraordinarios.

GRÁFICA 7  
USUARIOS



Definida la complejidad según estos indicadores, es posible afirmar que en términos generales no se trata de procesos complejos.<sup>21</sup> Un porcentaje significativamente alto de usuarios reconoce que no hubo apelaciones (82%) ni retrasos especiales (72%) en el desarrollo del juicio. Esto es importante porque aunque dichos retrasos no están vinculados de manera directa con el servicio de justicia, redundan en la formación de opiniones desfavorables respecto de la demora y de la calidad del servicio. A pesar de que la legislación puede favorecer dicha complejidad,<sup>22</sup> la cultura de litigio contribuye de manera representativa a este fenómeno. En este sentido, hay que destacar que el 74% de los usuarios afirma que no existió ninguna oportunidad de llegar a un acuerdo extra judicial y el 55% afirma que nadie le recomendó llegar a un acuerdo con la otra parte. En relación con la complejidad y los acuerdos, Ana —usaria del servicio en un juicio de divorcio— declara que nadie le recomendó llegar a un acuerdo, sin embargo, “era algo que tenían decidido”:

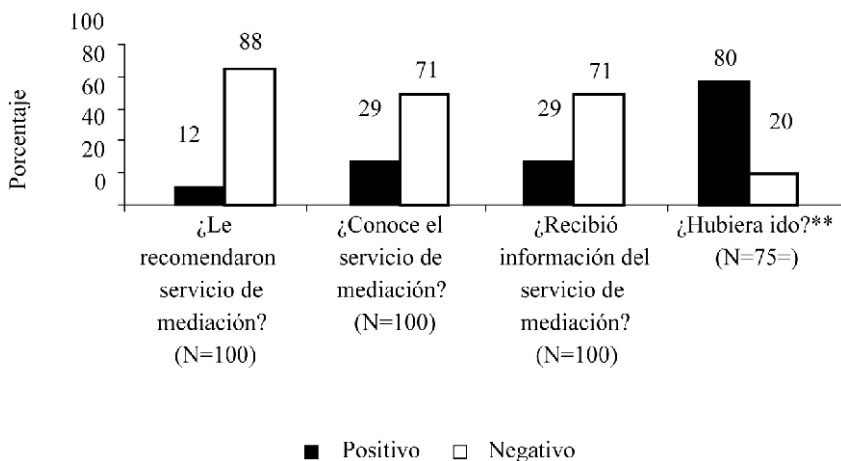
Si bueno de hecho era lo que nosotros queríamos, pero nos ponían aquí muchísimas trabas, que hay que ir aquí, que a juzgado, que con el juez, que con fulano, que depositar, no tenía porque ser así si los dos estábamos de acuerdo, ni peleamos patria potestad, ni nada, él estaba de acuerdo con dar la pensión y disolver el matrimonio y tan tan, y aún así nos pusieron todo el camino como debe de...

Independientemente de los motivos (de inicio del litigio), queda claro que en este tipo de juicios, los acuerdos son infrecuentes probablemente por el compromiso emocional de las partes en el conflicto. A este alto índice de litigiosidad se suma la poca relevancia que todavía tiene la mediación en las formas de concebir la resolución de conflictos.

21 Estos datos coinciden en términos generales con los generados por el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Según el *Informe de labores 2005*, México, TSJDF, 2006, pp. 39 y 55, en materia familiar, los tribunales de primera instancia recibieron 66,374 asuntos y la oficialía de partes común para salas, recibió 9,760 recursos para las familiares. El porcentaje de recursos por el total de asuntos recibidos es de 14.7%. No hay datos específicos sobre apelaciones y amparos (falta el desglose). En el Informe tampoco se especifica si los recursos son provenientes de asuntos ingresados exclusivamente en el 2005. Pero de todos modos, la cifra apenas ronda el 15%.

22 Por ejemplo, en el caso de lagunas normativas que permiten interpretaciones subjetivas del juez y que abren la posibilidad de apelaciones por parte de alguno de los involucrados. Un ejemplo concreto de esta situación es la falta de criterios fijos para determinar el monto de la pensión alimenticia (Código Civil para el Distrito Federal, 2005, título VI del libro primero, artículo 301 y ss.). La ley proporciona algunas líneas generales pero no establece patrones cuantificados.

GRÁFICA 8  
USUARIOS



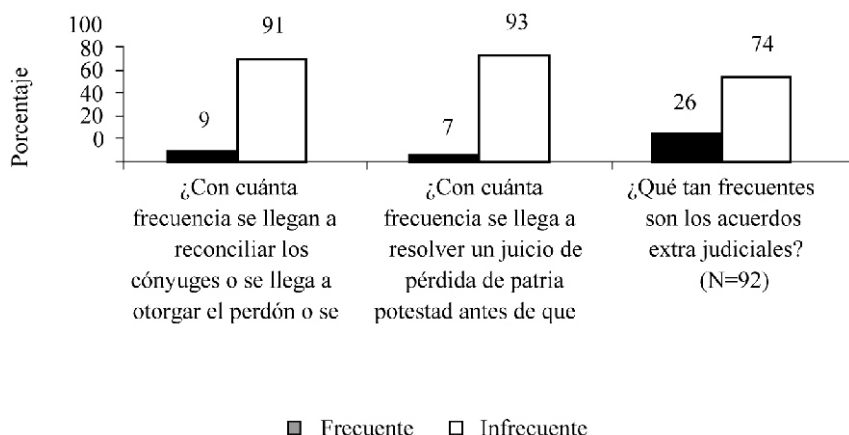
De los usuarios a los que se informó respecto del servicio de mediación, el 15% preferiría de todos modos litigar y otro 25% no está seguro de recurrir a la mediación. En otras palabras, para el 40% el litigio sigue siendo una opción válida para resolver conflictos, de hecho, mejor que la mediación. Las razones que explican este desinterés son, entre otras:

- El mencionado alto índice de litigiosidad en este tipo de conflictos.
- Desconocimiento de las funciones de la mediación y del servicio en particular.
- Escasa tradición de mediación de conflictos.
- Trayectoria todavía reciente del servicio de mediación (Centro de Justicia Alternativa).
- Prejuicios negativos respecto de la mediación (dichos prejuicios coinciden con los de los litigantes y se analizan posteriormente).

Algunos de estos prejuicios, se revelan en las entrevistas. Nubia —litigante— señala que: *regularmente no lo recomiendo, porque si está pero regularmente la gente no acude por falta de conocimiento y no es viable cuando hay hijos de por medio que son los más afectados*. Por su parte, Mireya —litigante— comenta del servicio de mediación: *sé que es una junta de arbitraje pero no se lleva a cabo, no lo he manejado pues...*

Frente a esto, los litigantes están de acuerdo en que la resolución extra judicial del conflicto (una vez iniciada la demanda) no se presenta con frecuencia.

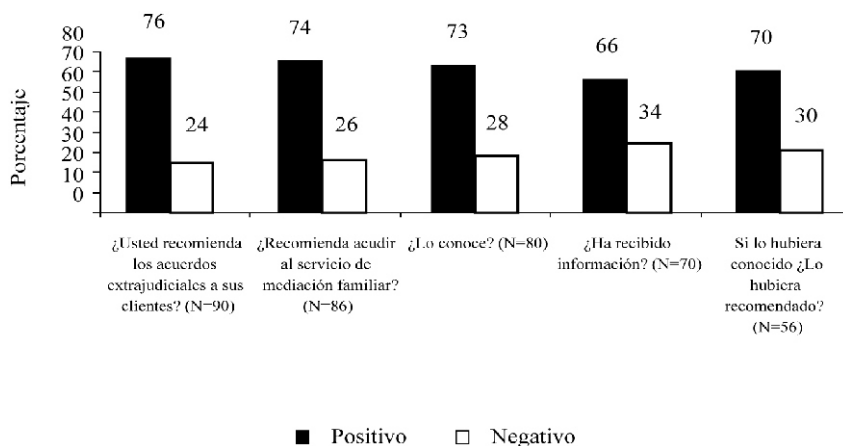
**GRÁFICA 9  
LITIGANTES**



También es interesante resaltar que al 55% de los usuarios no le recomendaron llegar a un acuerdo. Esto es responsabilidad directa de la representación privada cuya reproducción material depende de que las partes no alcancen ningún acuerdo. Por este motivo, tampoco se recomienda el servicio de mediación (88% de usuarios dijo que nadie se lo recomendó). Cabe precisar que en ese 88% se incluye también la falta de recomendaciones por parte del servicio judicial. Sin embargo, la contraparte (litigantes) afirma haber recomendado el acuerdo extrajudicial<sup>23</sup> y también el servicio de mediación, aunque el número de los litigantes que conocen dicho servicio es sospechosamente bajo.

<sup>23</sup> Los litigantes afirman que el problema es que la parte demandante no quiere ningún acuerdo sino perjudicar al demandado y recíprocamente.

GRÁFICA 10  
LITIGANTES



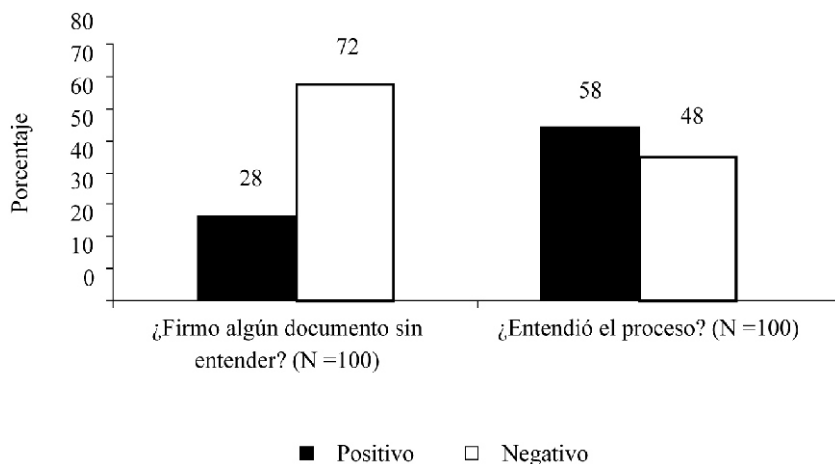
Esta situación posiblemente se deba al escepticismo del Poder Judicial tradicional frente a formas alternativas de resolución de conflictos y a los prejuicios que los defensores de la jurisdicción tienen frente a soluciones de mediación.<sup>24</sup> En este caso, los intereses de la representación jurídica privada coinciden con los del Poder Judicial. Las respuestas más frecuentes a la negativa de recomendar la mediación son las siguientes:

- Se trata de un servicio para gente de escasos recursos que no puede pagar una representación adecuada.
- Sin la autoridad de un juez las partes nunca alcanzan un acuerdo.
- Solo sirven para casos de violencia intrafamiliar.
- Por costumbre.

En referencia a la complejidad entendida como falta o dificultad de comprensión, los usuarios presentan dos tipos de respuestas, según se muestra en la gráfica siguiente:

<sup>24</sup> Estos prejuicios van desde que los derechos no pueden ser adecuadamente tutelados en el servicio de mediación o directamente, que la justicia alternativa es una forma de privatización de la justicia. Véase Marín, Juan Carlos, *op. cit.*, nota 1.

GRÁFICA 11  
USUARIOS



Por una parte, afirman haber entendido todos los documentos y por otro lado, no comprenden la totalidad del proceso. Esta reacción es natural. En general, la representación privada explica el significado legal de los documentos pero no todo el proceso. La comprensión abarcadora del mismo queda reservada a los técnicos y expertos. Y estos expertos no consideran necesario que el cliente deba saberlo.

#### V. CALIDAD DEL SERVICIO.

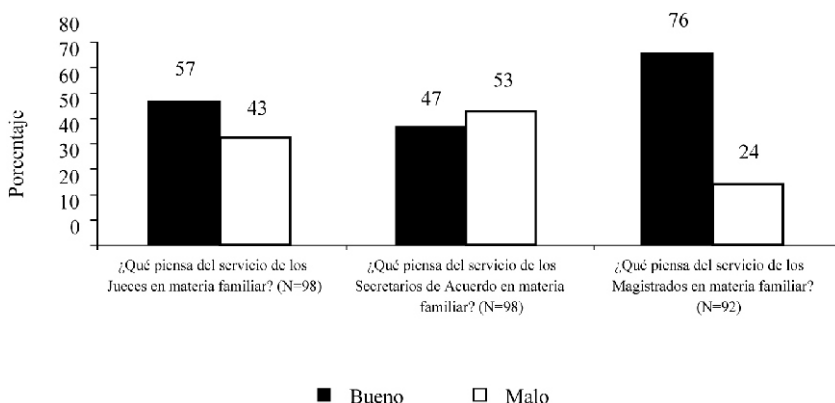
Este rubro es uno de los más difíciles de determinar y de fundamentar objetivamente. En la formación de la opinión respecto de la calidad de un servicio, entran muchos factores objetivos (infraestructura, agilidad del trámite, rapidez del servicio, etcétera) y muchos otros de carácter subjetivo (calidad de la atención personal, nivel de satisfacción, etcétera). A pesar de la dificultad, este *ítem* arroja resultados sorprendentes: 30% de aquellos usuarios que ganaron su demanda piensan que el sistema jurídico mexicano es corrupto, 20% que funciona bien, 20% que hay que reformar el Código Civil y el restante 20% que hay que mejorar la organización. Ahora bien los usuarios que perdieron el juicio expresan opiniones distintas: 60% cree que hay demasiados obstáculos legales (tecnicismos formales), 20% considera que el sistema funciona bien y el 20% restante que es un sistema deficiente. Si bien el problema de los tecnicismos legales es parte integral del problema de la administración



de justicia, en realidad, técnicamente es una deficiencia normativa cuya responsabilidad recae en el legislador y no en el juez. El tema de la corrupción es señalado solamente por los ganadores de sus respectivos juicios. Pero al mismo tiempo, en el cuestionario de costos, cuando se pregunta a los usuarios sobre el tema solamente el 4.6% confirma haber pagado sobornos.<sup>25</sup> Ninguno de los perdedores atribuyó la pérdida del proceso a la corrupción, pero un porcentaje de quienes ganaron (30%) si se la atribuyen.

Frente a estas opiniones, la de los litigantes es sustancialmente distinta y muy positiva respecto del sistema de justicia.

**GRÁFICA 12  
LITIGANTES**



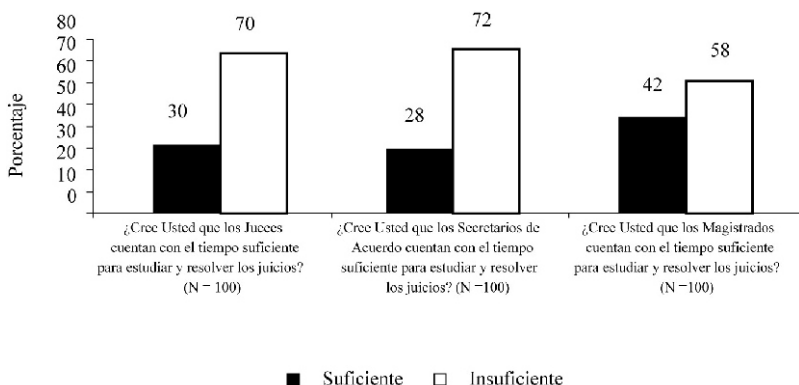
El 56% cree que el trabajo de los jueces es bueno y el 70% opina lo mismo del trabajo de los magistrados. Al menos entre los litigantes, la legitimidad del sistema es bastante alta.<sup>26</sup> Y la confianza en la labor de los magistrados alcanza niveles políticamente envidiables. De hecho, los

<sup>25</sup> Y nunca directamente a funcionarios del Poder Judicial. Según los testimonios, son los propios abogados los que solicitan el pago. Imposible verificar si se trata de un pago real a un funcionario del sistema o si es una técnica para obtener un sobresueldo.

<sup>26</sup> Posiblemente porque conocen el trabajo cotidiano de los juzgados y las condiciones del mismo.

litigantes tienen un nivel de aceptación entre sus propios clientes que es más bajo: apenas el 61% de los entrevistados se siente satisfecho con su representación. Y estas cifras cobran todavía mayor importancia cuando los mismos entrevistados creen que dichos funcionarios carecen del tiempo necesario para hacer bien su trabajo. El 70% cree que los jueces no disponen de tiempo suficiente debido a la sobrecarga laboral y exceso de casos.

**GRÁFICA 13  
LITIGANTES**



El nivel más bajo de aceptación y legitimidad es el de los secretarios de acuerdos, posiblemente porque son los encargados de instrumentar técnicamente todo el proceso, mientras que los jueces y magistrados toman las decisiones. Esta situación parece coincidir con la opinión de los usuarios perdedores de sus juicios que se quejan no del resultado del juicio sino de todos los formalismos que debieron superar. Precisamente la cara visible de esos formalismos son los secretarios de acuerdos. Al respecto, Claudia —litigante— sugiere que los secretarios de acuerdos:

Se abocan más al trámite administrativo del procedimiento más que de conciliación con las partes. Lo que si veo es que hay discrepancia de criterios en un juzgado y otro y eso lo saca a uno de balance porque en un juzgado en unas condiciones me aprueban sentencia condenatoria y en otros

no, hay mucha variabilidad, tampoco pretendo que sean muy iguales pero es que si hay mucha variabilidad y es culpa de los secretarios.

Al mismo tiempo que los usuarios y litigantes expresan una opinión negativa respecto de dichos secretarios, el 77% de los usuarios afirma haber sido atendido con amabilidad y cortesía, y el 52% con rapidez. Parecería que el problema no se encuentra en la atención ni en la rapidez de la misma, sino en el proceso del trámite legal. Sobre este último recaen las sospechas sin importar quién lo lleve adelante ni cómo (rapidez, amabilidad, etcétera).

Una diferencia a considerar entre el trabajo del juez y del magistrado es que este último dispone de mayor tiempo para analizar el caso y escuchar a las partes, mientras que el primero rara vez atiende personalmente a los usuarios y litigantes. En el caso de los jueces, el 77% de los usuarios afirma no haberlo visto ni conocido personalmente.<sup>27</sup> Mientras que en el caso de los magistrados, la cifra casi se invierte proporcionalmente.<sup>28</sup>

Ahora bien, sabiendo esto y conociendo la opinión de los usuarios de manera directa, se preguntó a los litigantes sobre las quejas de sus clientes respecto del servicio de los juzgados familiares. El 68% de los litigantes afirman que sus clientes se quejan de manera recurrente sobre los siguientes tópicos en orden de importancia decreciente:

- Alta complejidad del proceso de presentación y desahogo pruebas.
- Resultado de las resoluciones.
- Condiciones de los juzgados (infraestructura, falta de personal, etcétera).
- Mala atención de las autoridades al mismo usuario.
- Demora en resolver los procesos.
- Corrupción.

La complejidad en el proceso de presentación y desahogo de pruebas es un problema que se repite en las quejas de los litigantes respecto del juicio familiar como uno de los principales inconvenientes para darle agilidad al sistema. Claudia —litigante— argumenta que sus clientes se

<sup>27</sup> Este dato se aproxima al 69.7% de detenidos que afirman que el juez no estuvo presente durante la declaración —materia penal—. Véase Bergman, Marcelo *et al.*, *Delincuencia, marginalidad y desempeño institucional*, México, CIDE, 2003, p. 93.

<sup>28</sup> Esto es interesante porque los magistrados no tienen la obligación formal de hacer ninguna diligencia. Y la opinión común es que solamente los jueces reciben a las partes. Sin embargo, dos magistrados entrevistados informalmente afirman citar regularmente a los interesados.

quejan del servicio de administración de justicia pero en realidad, “es cuestión de tiempos, aquí a veces las audiencias son muy largas y para desahogar una prueba a veces pasa hasta un mes y los clientes lo que quieren es rapidez y no se puede...”.

En el caso del divorcio voluntario, el problema de las pruebas no aparece porque se ha alcanzado un acuerdo de separación de las partes.<sup>29</sup> Debido a ello, frente a la pregunta por los obstáculos más frecuentes que se presentan en un divorcio voluntario, aparece con un porcentaje menor:<sup>30</sup>

- Falta de garantía de la pensión alimenticia: 30%.
- Indecisión y falta de un acuerdo real y consensuado entre las partes: 20%.
- Falta de un acuerdo de convivencia con menores (en caso de que existan): 13%.
- Proceso complicado de presentación y desahogo de pruebas, y/o la falta de pruebas: 10%.
- Retraso del propio juzgado 7%.
- Inasistencia de las partes a las juntas de avenencia: 5%.

En este caso, los problemas están centrados en las partes y no en el sistema judicial. Si sumamos las causas atribuibles a las partes, el porcentaje es notoriamente alto: 68%; mientras que los problemas del sistema son bajos: 17%.

Estos datos cambian sustancialmente en aquellos juicios donde las partes no tienen ningún acuerdo previo ni posibilidad de alcanzarlo de manera extrajudicial o en forma paralela al proceso. En el caso del divorcio necesario esto se muestra con claridad:

- Proceso complicado de presentación y desahogo de pruebas, y/o la falta de pruebas: 40%.
- Controversias entre las partes: 27%.
- Falta de un acuerdo económico: 25%.
- Limitaciones de las causales: 4%.
- Denuncias penales 4%.

Todos aquellos factores que revelan el conflicto entre las partes sufren un gran incremento respecto del tipo de juicio anterior. Por ejemplo, aparecen denuncias penales falsas, pero aun en esta situación, el por-

<sup>29</sup> Por este motivo, tampoco aparecen en este tipo de divorcio denuncias penales falsas.

<sup>30</sup> La suma total no da el 100% porque falta agregar el 15% de los que no contestaron esta pregunta.

centaje de inconvenientes derivados del sistema judicial (44%) no supera a aquellos que generan el conflicto y la incapacidad para llegar a un acuerdo de las partes (56%).

En el juicio de pérdida de patria potestad, los valores vuelven a cambiar:

- Proceso complicado de presentación y desahogo de pruebas, y/o la falta de pruebas: 38%.
- Proceso de prueba de la necesidad de pérdida de la patria potestad del demandado: 19%.
- Complicaciones técnicas de la legislación y del juzgado: 17%.
- Porcentaje de litigantes que no llevaron nunca un juicio de estas características: 26%.

Si se elimina el porcentaje de litigantes que no han manejado un juicio de este tipo, se puede observar que en este litigio, el 100% de los problemas parecen ser atribuibles al sistema judicial. Sin embargo, al tratarse de los derechos de tutela de menores de edad, resulta comprensible que el proceso de presentación de pruebas sea mucho más complicado en este caso, que el código familiar ofrezca mayores complicaciones y que a esto se sume la resistencia cultural del propio juzgador o del Poder Judicial mismo de quitarle la patria potestad a uno de los padres.

Más allá de estas cuestiones, es importante resaltar que la principal causa de retraso y de complicación por parte del sistema de administración de justicia es el proceso de presentación y desahogo de pruebas, y/o la falta de pruebas. En realidad, esto lo establece el código de familia y no los juzgadores.

Por otra parte, la incapacidad o dificultad para llegar a un acuerdo entre las partes, también se debe a las razones que las mismas presentan para llegar al litigio y a la intervención del sistema judicial. Entre las causas se pueden encontrar las siguientes:<sup>31</sup>

- Violencia intrafamiliar: 34%.
- Falta de comunicación: 34%.
- Falta de sostén económico: 15%.
- Problemas emocionales: 12%.<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Estas causas son las respuestas a una pregunta abierta que fueron codificadas en estas cuatro categorías. Los usuarios distinguían entre falta de comunicación (“no me avisa, no me habla”, etcétera) y problemas emocionales (“no nos llevamos bien, discutimos todo el tiempo”, etcétera). La referencia a la falta de sostén económico se debe a la falta de aporte económico a la economía familiar (“no me daba para el gasto”, etcétera).

<sup>32</sup> El 5% no contestó la pregunta.

Este tipo de problemas no se resuelven con facilidad en el sistema judicial. Y es muy grave que el 34% de los motivos de inicio del litigio corresponda a la violencia intrafamiliar.<sup>33</sup> Esto impacta directamente también en el perfil de género de los demandantes<sup>34</sup> y en el tipo de juicio predominante en el litigio familiar. El 89% de los usuarios que iniciaron la demanda son mujeres y solamente el 11% son hombres (véase anexo I - Perfil de género de los demandantes).<sup>35</sup> Y el tipo de juicio con mayor prevalencia es el de pensión alimenticia que alcanza el 37% y sumado al juicio por suspensión de pensión alimenticia, el 39.5% (véase anexo III - Tipología del litigio familiar).<sup>36</sup>

Por supuesto, en el caso de la demanda iniciada por hombres, el problema nunca es la violencia intrafamiliar. La contraparte de este asunto es que debido a la complicación del proceso de presentación de pruebas de dicha violencia intrafamiliar,<sup>37</sup> las mujeres se ven obligadas a presentar la demanda encerrada en las siguientes fórmulas legales o motivos (véase anexo IV - Tipología de motivos legales de presentación de demanda):<sup>38</sup>

- Disolución necesaria del vínculo de sociedad conyugal: 34%.
- Pensión alimenticia para los hijos: 22%.
- Mala comunicación: 12%.
- Pensión para el cónyuge: 12%.
- Acuerdo legal para la convivencia de los hijos: 6%.
- Tutela de un niño: 4%.
- Malos tratos: 4%.
- Disolución de la sociedad conyugal de común acuerdo: 2%.

<sup>33</sup> Aunque es una cifra menor al promedio nacional de 46.6% de mujeres con al menos un incidente de violencia en los últimos 12 meses según la *Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares*, México, INEGI, 2003.

<sup>34</sup> En referencia a aquellos que inician el litigio o la demanda.

<sup>35</sup> También se analizaron las edades de los demandantes pero el cuadro resultante no aporta ningún dato novedoso. Las mayores cifras de litigios coinciden con las edades activas de las personas entrevistadas y prácticamente no hay ninguna diferencia entre hombres y mujeres (véase anexo III - Perfil etario de los demandantes).

<sup>36</sup> Para hacer la tipología se incluyeron todas las formas del litigio familiar y no solamente la selección de este trabajo (divorcio necesario, de común acuerdo, de pérdida de patria potestad).

<sup>37</sup> Para probar la violencia intrafamiliar como causal de divorcio, dicha violencia debió suceder delante de testigos.

<sup>38</sup> Algunas personas (4%) contestaron que habían decidido la separación de común acuerdo pero querían realizar todo el proceso legal correspondiente. Como se puede observar, los usuarios confunden las causas de inicio del juicio con los motivos legales del mismo.

Este es otro problema de la normativa que afecta al sistema judicial. De todos modos, a pesar de los problemas y las quejas, es interesante mencionar que el 71% de los entrevistados que inició el proceso no se arrepiente de haberlo hecho a pesar de conocer ya los inconvenientes y obstáculos del mismo, y de haber sido informados del servicio de mediación. Solamente el 21% no lo volvería a hacer.<sup>39</sup> Entre los motivos de arrepentimiento, figuran:

- Demora del proceso: 45.5%.
- Desgaste psicológico: 27%.
- Desavenencias con la contraparte:<sup>40</sup> 18%.
- Imposibilidad de presentar o desahogar pruebas: 9.5%.

A pesar de que nuevamente aparece la demora como un factor determinante en el desgaste emocional del proceso, en realidad, dado los tiempos analizados de duración de los juicios, pareciera que dicha demora es estrictamente un problema de percepción de los usuarios. Dada la gravedad de los problemas y las consecuencias emocionales que tienen para las partes, los tiempos normales de un proceso judicial resultan en cualquier caso demasiado extensos. Otra vez aparece el problema de las pruebas como motivo de desaliento para los usuarios. Frente a este panorama, las razones por las que los usuarios no se arrepienten de haber iniciado la demanda son las siguientes:

- Era lo único que se podía hacer: 19%.
- Pensión alimenticia: 18%.
- Obligación del trámite: 13%.
- Necesidad de terminar el proceso legalmente: 10%.
- Obtener beneficios: 10%.
- Acuerdo entre las partes para hacer el trámite: 7.5%.
- Liberarse del vínculo: 7.5%.
- Facilidad para hacer el trámite: 5%.
- Es un proceso normal y no conflictivo: 5%.
- Recibir asesoramiento en el juicio y contención psicológica:<sup>41</sup> 5%.

Muchas respuestas se repiten bajo otro aspecto del problema.<sup>42</sup> Y algunas de ellas solamente hacen referencia a cierta “necesidad” legal de

<sup>39</sup> El 8% restante no contestó a la pregunta.

<sup>40</sup> Los usuarios se refieren en este punto que la contraparte puede alargar el proceso con diferentes procedimientos: inasistencia a las audiencias, pruebas falsas, etcétera.

<sup>41</sup> En todos los casos entrevistados, los usuarios que recibieron asistencia psicológica fueron mujeres y estaban asesoradas por litigantes de sexo femenino.

<sup>42</sup> Se incluyeron todas las respuestas, aun las repetidas, por cuestiones de fidelidad al testimonio de los usuarios.

terminar el vínculo. Lo importante es que el 18% no se arrepintió porque consideró que era la única forma de obtener una pensión alimenticia para los menores y un porcentaje menor, 10% de los que iniciaron la demanda consideran que era la única forma de obtener una pensión para sí mismos. Si se considera que el 89% de los que iniciaron las demandas son mujeres, casi se puede afirmar que las opiniones enumeradas anteriormente tienen un sesgo de género. Si se relacionan estas opiniones al 71% de los demandantes que no se arrepienten, tenemos un dato que no muestra el grado de satisfacción terminal del usuario, pero al menos revela que el sistema judicial sigue siendo una opción válida en la percepción del usuario para resolver conflictos, aunque originalmente haya pensado que era la única forma. En el contexto general, el 20% fue demandado y no tuvo oportunidad de elegir, al 8% le recomendaron la vía judicial, el 14% cree que es la mejor manera de resolver conflictos, el 39% considera que es la única, y el 16% restante afirmó que es la forma menos costosa (con defensor de oficio) de hacer respetar los derechos. La cifra preocupante es el 39% que desconoce otras formas de solución de conflictos.

## VI. COSTOS

A diferencia de algunos rubros anteriores (donde existe la posibilidad de corroboración objetiva), la única forma de determinar los costos de un juicio (esto incluye la representación privada) es mediante la percepción de los usuarios. El único contraste que se puede establecer, para darle mayor objetividad a los datos surgidos de las preguntas a los entrevistados, es comparar las cifras surgidas de los clientes con las de los litigantes.

Para la determinación de costos de litigio se incluyeron gastos directos de representación:

TABLA 1  
USUARIOS

Costo*	0 - 5*	5 - 10	10 - 20	20 - 50	+ de 50
¿Cuánto dinero gastó en el proceso?	40%	6%	6%	6%	+ 50: 8%

\* Cantidad de salarios mínimos. NVálida 62.



**LOS TRIBUNALES DE FAMILIA EN EL DISTRITO FEDERAL**

*Continuación*

Costo*	0 - 5*	5 - 10	10 - 20	20 - 50	+ de 50
¿Cuánto dinero gastó en el proceso?					+ 100: 11%
					+ 200: 5%
					+ 300: 3%
	40%	6%	6%	6%	+ 500: 3%
					+ 600: 3%
					+ 1000: 2%
					+ 2040: 5%
					+ 8000: 2%

\* Cantidad de salarios mínimos. NVálida 62.

En este *ítem* se incluyen los usuarios que recurrieron al defensor de oficio. Aunque posteriormente se elabora un perfil socioeconómico de los usuarios, cabe adelantar que el 38% de aquellos usuarios que gastaron entre 1 y 5 salarios mínimos corresponden a dicho servicio. De acuerdo a esta tabla, el perfil más alto, superior a los 50 salarios mínimos y que llega a más de 8,000 salarios mínimos alcanza a ocupar el 39.5% de los usuarios. Según estos datos, no se puede decir que los sectores de escasos recursos están excluidos del sistema de administración de justicia. Su porcentaje de participación es realmente importante. Según la información proporcionada por los litigantes, las cifras coinciden:

**TABLA 2.  
LITIGANTES**

<i>Costo*</i>	<i>+ de 100</i>	<i>Depende cliente y caso</i>
¿Cuánto cuesta un divorcio voluntario —en promedio—? (N = 96)	+ 100: 33% + 200: 25% + 300: 15% + 400: 6% + 1000: 6% + 2000: 2%	13%
¿Cuánto cuesta un divorcio necesario —en promedio—? (N = 94)	+ 100: 4% + 200: 30% + 300: 32% + 600: 4% + 4000: 6% + 16000: 2%	21%
¿Cuánto cuesta un juicio de pérdida de patria potestad —en promedio—? (N = 80)	+ 100: 10% + 200: 35% + 300: 13% + 400: 5% + 600: 3% + 1000: 3%	33%

\* La referencia es en salarios mínimos.

Según esta tabla y sacando el porcentaje de litigantes que no tienen tasa fija sino que cobran de acuerdo al patrimonio del cliente, los usuarios pertenecen indefectiblemente a los sectores medios y altos de la sociedad. El perfil económico<sup>43</sup> que reportan los litigantes es aproximadamente el siguiente (anexo V - Perfil socioeconómico de los usuarios):<sup>44</sup>

- Alto: 17%.
- Medio - alto: 20%.
- Medio: 12%.
- Medio bajo: 31%.
- Bajo: 15%.

<sup>43</sup> Se trata solamente de un perfil basado en ingresos económicos. No es un perfil complejo compuesto por otras variables como el que se presenta más adelante.

<sup>44</sup> El 5% queda fuera por no haber contestado la pregunta.

## LOS TRIBUNALES DE FAMILIA EN EL DISTRITO FEDERAL

En efecto, los usuarios que recurren a la asesoría jurídica privada pertenecen masivamente a los sectores medios (63%) pero esto no significa que sean los únicos usuarios del servicio de administración de justicia. Posiblemente esta imagen es la que mayor impacto haya tenido en los especialistas sobre el tema. De todos modos, queda claro que si no se recurre a la defensoría pública gratuita, los costos del litigio familiar ascienden rápidamente a cifras superiores a los 100 salarios mínimos. A estos gastos se deben agregar los costos indirectos:

TABLA 3. USUARIOS

<i>Costo</i>	<i>Positivo</i>	<i>Negativo</i>	<i>Cantidad – Pesos M.N.</i>
¿Tuvo que pagar costos judiciales, pericias, impuestos, etcétera? (N = 100)	20%	80%	Los gastos oscilan entre 70 y 500 pesos
¿Tuvo que faltar al trabajo? ¿Cuántas veces? (N = 94)	60%	34%	3 veces: 28% 4 veces: 46% 10 veces: 8% 30 veces: 5% + 31 veces: 13%
¿Le descontaron el día o dejó de generar ingresos? (N =94)	48%	46%	
¿Tuvo algún gasto extra derivado del proceso? (N = 95)	32%	63%	Gastos: Investigaciones, propinas, alimentos, copias, terapia psicológica, sobornos: 4.6%

Estos costos no parecen ser excesivamente altos. El 80% afirma no haber pagado costos judiciales y el gasto del 20% restante oscila entre 70 y 500 pesos. El 74% afirma haber ido al juzgado alrededor de 4 veces lo que no representa, en términos de gastos, demora y complejidad del sistema, una cantidad preocupante. Y finalmente la cifra quizás más impactante del cuadro es el 4.6% de usuarios que pagaron sobornos. Es

una cifra decididamente baja para un sistema que es considerado por la literatura académica como “corrupto”.

Los viajes a los juzgados también fueron considerados:

TABLA 4. USUARIOS

Costo*	0 – 10	1 – 50	51 – 100	+ 100
¿Cuánto dinero le cuesta llegar al tribunal? (N = 97=)	33%	43%	3%	+ 100: 15% + 300: 2% + 500: 3% + 800: 2%

\* Calculado en pesos M.N.

Se puede observar que el 74% de los usuarios gastan menos de 50 pesos en trasladarse al juzgado. Para terminar, se indaga nuevamente sobre posibles gastos extras derivados del proceso. En este punto, el 65% de los usuarios contesta negativamente.<sup>45</sup>

## VII. CONCLUSIONES

Este trabajo no pretende afirmar que el servicio de administración de justicia funciona bien, o que no hay retrasos, ni gran complejidad, ni es costoso. Ni siquiera que realmente hay un acceso universal al mismo, simplemente, se intenta relativizar algunas afirmaciones demasiado generales de la literatura sobre el sistema judicial mexicano. Es imposible no acordar con la idea de la necesidad de una reforma de justicia profunda en México. Pero no tiene sentido discutir sobre el tema sin información empírica. Este ensayo apenas intenta aportar algunos datos sobre la percepción de los usuarios y litigantes sobre el funcionamiento del servicio de administración de justicia civil en el ámbito familiar en el Distrito Federal a partir de una muestra que no es representativa pero que puede señalar tendencias.

<sup>45</sup> El 5% no contesta la pregunta.

En este sentido, los principales hallazgos de este trabajo son los siguientes:

- Bajo nivel de demora (58% resolución antes del año).
- Bajo nivel de complejidad (72% sin procedimientos extraordinarios).
- Trámites relativamente ágiles (60%: 4 veces, 79%: 2 horas).
- Alto nivel de legitimidad del sistema judicial (54% jueces y 70% magistrados por parte de litigantes).
- Alto nivel de litigiosidad privado (89% no hay arreglo).
- Serias deficiencias en la información de las asesorías jurídicas privadas (55% no recomendó acuerdo).
- Alta participación femenina (89%).
- Prevalencia de violencia intrafamiliar como motivo de litigio (34%).
- Alta participación de sectores sociales de escasos recursos (38%).
- Costos relativamente bajos de litigio (38% menos de 5 salarios mínimos).
- Bajo nivel de corrupción en el sistema judicial (4.6%).

Una posible explicación para algunos de los datos surgidos de las entrevistas es la baja expectativa previa al litigio. Si se acepta esta hipótesis, entonces, los datos presentados pueden no ser tan optimistas. Dado que los agentes esperaban mucha demora, un costo muy alto, un trámite complejo y poco ágil y una mala atención, las expectativas negativas le terminan ganando a la realidad que no parece tan mala como lo imaginado, aunque se trata meramente de una especulación. Se debe reconocer que es prácticamente imposible poder medir las expectativas de un grupo de personas que nunca han litigado y posteriormente contrastarlas con sus percepciones después de haber litigado.

En relación con los resultados, dentro de las perspectivas futuras de análisis se encuentran:

- Análisis normativo.
- Contraste del estudio de percepción con el análisis de expedientes judiciales del mismo ámbito.
- Entrevistas a profundidad a informantes claves del sistema judicial (jueces, magistrados, proyectistas, secretarios de acuerdos, etcétera).
- Entrevistas a profundidad a usuarios del servicio de mediación (Centro de Justicia Alternativa).
- Profundizar la relación entre variables socioeconómicas, de género, etarias y factores como costos, demora, complejidad y calidad del servicio.

- Analizar la relación costo/beneficio del servicio jurisdiccional.
- Analizar la relación costo/beneficio del servicio de mediación (CJA).

Posiblemente, una de las vías más prometedoras de investigación en este ámbito sea el análisis del juicio de pensión alimenticia. Como se pudo observar, representa el 39.5% de todos los juicios de familia y el 34% de motivos de inicio de demanda.

## VIII. ANEXOS

### *Anexo I. Perfil de género de los demandantes*

<i>Demandantes</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>
	89%	11%

### *Anexo II. Perfil etario de los demandantes\**

<i>Edad de demandante*</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>
18-24	6%	0%
25-44	66%	60%
45-60	24%	33%
+ 60	4%	7%

\* En años.

### *Anexo III. Tipología del litigio familiar. Tipos de juicios\**

<i>Divorcio voluntario</i>	<i>Divorcio necesario</i>	<i>Pensión alimenticia</i>	<i>Suspensión de pensión alimenticia</i>	<i>Pérdida de patria potestad</i>	<i>Régimen de convivencia</i>	<i>Guardia y custodia</i>	<i>n/c n/s</i>
17.5%	25%	37%	2.5%	5.5%	4%	1.5%	7%

\* Algunos entrevistados tienen juicios que incluyen otros. La figura tradicional es el juicio de divorcio necesario con el juicio por pensión alimenticia.

## **LOS TRIBUNALES DE FAMILIA EN EL DISTRITO FEDERAL**

*Tipos de regímenes.*

Sociedad conyugal	Separación de bienes	Madre soltera	Unión libre	NS/NC
58.5%	17%	3%	1.5%	20%

*Anexo IV. Tipología de motivos legales de presentación de demanda*

<i>Motivos de litigio</i>	<i>Porcentaje</i>
Disolución necesaria del vínculo de sociedad conyugal	34%
Pensión alimenticia para los hijos	22%
Pensión alimenticia para el cónyuge	12%
Mala comunicación	12%
Acuerdo de convivencia de los hijos	6%
Tutela de un menor	4%
Necesidad de trámite legal	4%
Malos tratos	4%
Disolución de la sociedad conyugal de común acuerdo	2%

*Anexo V .Perfil socioeconómico de usuarios del servicio de administración de justicia familiar del Distrito Federal*

<i>Nivel</i>	<i>A/B</i>	<i>C+</i>	<i>C</i>	<i>D+</i>	<i>D</i>	<i>E</i>
Usuarios	1.5%	9%	24.5%	21.5%	4.5%	38.5%

*Niveles:*

Para calcular el ingreso se toman en cuenta los siguientes factores: perfil educativo del jefe de familia, perfil del hogar, artículos (por ejem-

plo, electrodoméstico), servicios, diversión/pasatiempos, ingreso mensual familiar, residencia (colonias típicas).

### *Clasificación*<sup>46</sup>

#### *Nivel A/B*

Es el estrato que contiene a la población con el más alto nivel de vida e ingresos del país. Al menos \$48,000.00 M.N.

#### *Nivel C+*

En este segmento, se consideran a las personas con ingresos o nivel de vida ligeramente superior al medio. Varía desde \$19,200.00 hasta \$48,000.00 M.N.

#### *Nivel C*

Se compone de las personas con ingresos o nivel de vida medio. Oscila entre \$6,400.00 y \$19,200.00 M.N.

#### *Nivel D+*

En este ítem, se consideran a las personas con ingresos o nivel de vida ligeramente por debajo del nivel medio, es decir, es el nivel bajo que se encuentra en mejores condiciones (es por eso que se llama Bajo-Alto o D+). Varía desde \$4,000.00 a \$6,400.00 M.N.

#### *Nivel D*

Está compuesto por personas con un nivel de vida austero y bajos ingresos. Varía de \$1,600.00 a \$4,000.00 M.N.

#### *Nivel E*

Se incluye a la gente con menores ingresos y nivel de vida de las zonas urbanas de todo el país. Es menor a \$1,600.00 M.N.

## IX. REFERENCIAS

Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública, A.C. (Amai, 2006), <http://www.amai.org/niveles-socioeconomicos.phtml>

BERGMAN, Marcelo *et al.*, *Delincuencia, marginalidad y desempeño institucional*, México, CIDE, 2003.

<sup>46</sup> Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública, A. C., 2006, <http://www.amai.org/niveles-socioeconomicos.phtml>.



- CARRIL, Enrique del, "Impuesto de justicia o tasa judicial", ponencia presentada en *Conferencia Regional del Banco Mundial*, Ciudad de México, mayo de 2001, [http://www.reformajudicial.jus.gov.ar/materiales/impuest\\_jud.htm](http://www.reformajudicial.jus.gov.ar/materiales/impuest_jud.htm).
- Código Civil para el Distrito Federal*, México, Sista, 2005.
- CONSEJO DE EUROPA, *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales*, 1950, [http://www.coe.int/T/ES/Com/About\\_Coe/DroitsHomme.asp](http://www.coe.int/T/ES/Com/About_Coe/DroitsHomme.asp).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH, 1969); suscrita en la conferencia especializada interamericana sobre derechos humanos - Pacto de San José de Costa Rica.
- CORPORACIÓN EXCELENCIA EN LA JUSTICIA, *Informe de coyuntura de la justicia: percepciones sobre la corrupción en la justicia y régimen disciplinario*, Bogotá, Probidad, 15, julio-agosto de 2001.
- CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, Caso Suárez Rosero vs. Ecuador. Sentencia de 12 de noviembre de 1997, Serie C, No. 35. [http://www.corteidh.or.cr/seriec/index\\_c.htm](http://www.corteidh.or.cr/seriec/index_c.htm). y Caso Genie Lacayo v. Nicaragua. Sentencia del 29 de enero de 1997, Serie C, No. 30, [http://www.corteidh.or.cr/seriec/seriec\\_30\\_esp.doc](http://www.corteidh.or.cr/seriec/seriec_30_esp.doc).
- EUROPEAN COURT OF HUMAN RIGHTS, Motta judgment of 19 February 1991, Series A No. 195-A, párrafo 30; y European Court of Human Rights (ECHR, 1993); Ruiz Mateos v. Spain Judgment of 23 June 1993, Series A No. 262, párrafo 30. <http://www.echr.coe.int/echr>.
- GARAY MALDONADO, David, "La justicia en México", *Enfoque*, México, 602, 18 de septiembre de 2005.
- GLASER, B. y STRAUSS, A., *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, Chicago, Aldine, 1967.
- GONZÁLEZ, Román, "Necesario reformar el sistema judicial: Apatía oficial y leyes obsoletas niegan la justicia a las mujeres", México, CIMAC, 24 de diciembre, 2002. <http://www.cimacnoticias.com/noticias/02dic/s02122403.html>.
- HUBERMAN, A. M. y MILES, M. B., "Data Management and Analysis Methods", en DENZIN, N. K., y LINCOLN, Y. S. (eds.) *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, Sage, 1994, capítulo 27.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA, *Encuesta Nacional Sobre la Dinámica de las Relaciones en los*

- Hogares, 2003. <http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/rutinas/ept.asp?t=mvio32&c=5520>.
- MAGALONI, Ana Laura, *El impacto en el debate sobre la reforma judicial de los estudios empíricos del sistema de justicia: el caso del estudio del Banco Mundial sobre el Juicio Ejecutivo Mercantil*, Documento de trabajo 10, México, CIDE, 2005.
- MARÍN, Juan Carlos, "Cambio Institucional: Agenda Pendiente para las Políticas Públicas en México", *Gaceta de Economía*, México, año 9, núm. especial, 2003.
- PÁSARA, Luis; "Reformas del sistema de justicia en América Latina: cuenta y balance", <http://info.juridicas.unam.mx/inst/evacad/eventos/2004/0902/mesa11/278s.pdf>.
- SÁEZ, Felipe, *La naturaleza de las reformas judiciales en América latina: algunas consideraciones estratégicas*, Organización de Estados Americanos (OAS), 2005. <http://www.oas.org/Juridico/spanish/adjusti9.htm>.
- TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, Informe de Labores 2005, [http://www.tsjdf.gob.mx/informe/informe\\_2005.pdf](http://www.tsjdf.gob.mx/informe/informe_2005.pdf).
- , <http://www.tsjdf.gob.mx/>.
- ZUCKERMAN, Adrian, *Civil Justice in Crisis, Comparative Perspective of Civil Procedure*, Oxford, Oxford University Press, 1999.